

2020

INFORME: PERCEPCIÓN DEL  
PERSONAL QUE LABORA EN LA  
CAS SOBRE LA ORIENTACIÓN  
ORGANIZACIONAL, TRABAJO  
EN EQUIPO, ESTILO DE  
DIRECCIÓN E IMAGEN  
INSTITUCIONAL



## Tabla de contenido

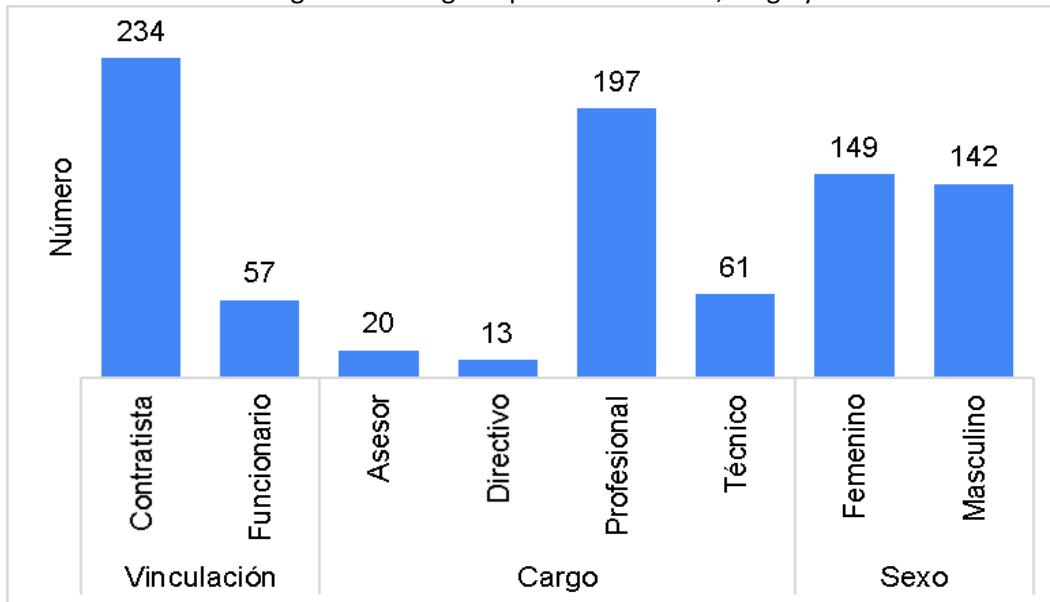
Tabla de contenido .....	1
1. FICHA TÉCNICA .....	2
2. DISTRIBUCIÓN Y CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA OBTENIDA .....	2
3. PRINCIPALES RESULTADOS .....	4
3.1. INTRODUCCIÓN.....	4
3.2. ORIENTACIÓN ORGANIZACIONAL .....	5
3.3. TRABAJO EN GRUPO.....	7
3.4. ESTILO DE DIRECCIÓN.....	11
3.5. IMAGEN INSTITUCIONAL .....	13
4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	16
ANEXO 1. CUESTIONARIO APLICADO.....	18

## 1. FICHA TÉCNICA

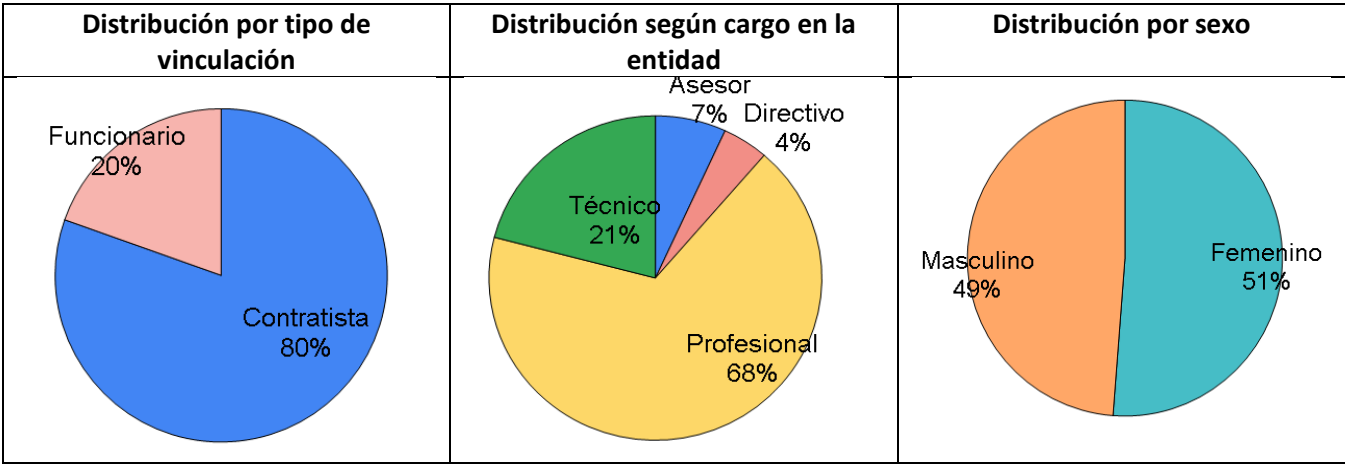
- **Dependencias que Lideraron el Ejercicio:** Dirección general y Control Interno.
- **Grupo Objetivo:** hombres y mujeres que laboran en la Corporación Autónoma de Santander, CAS.
- **Sistema de Muestreo:** No probabilístico. Muestra por autoselección a través de invitación por correo electrónico.
- **Marco Muestral:** Listado de correos del personal que labora en la CAS (350).
- **Tamaño de la Muestra Obtenida:** 291 personas.
- **Técnica:** Autodiligenciamiento anónimo de un cuestionario estructurado diseñado en Google form con una duración aproximada de 3 minutos.
- **Margen de Error Observado:** No aplica
- **Preguntas que se Realizaron:** 21 preguntas asociados a 4 temáticas: Percepción sobre la orientación organizacional, trabajo en equipo, estilo de dirección e imagen institucional de la CAS
- **Fecha de aplicación:** 10 y 11 de noviembre de 2020

## 2. DISTRIBUCIÓN Y CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA OBTENIDA

Gráfico 1. Número de encuestas diligenciadas según tipo de vinculación, cargo y sexo

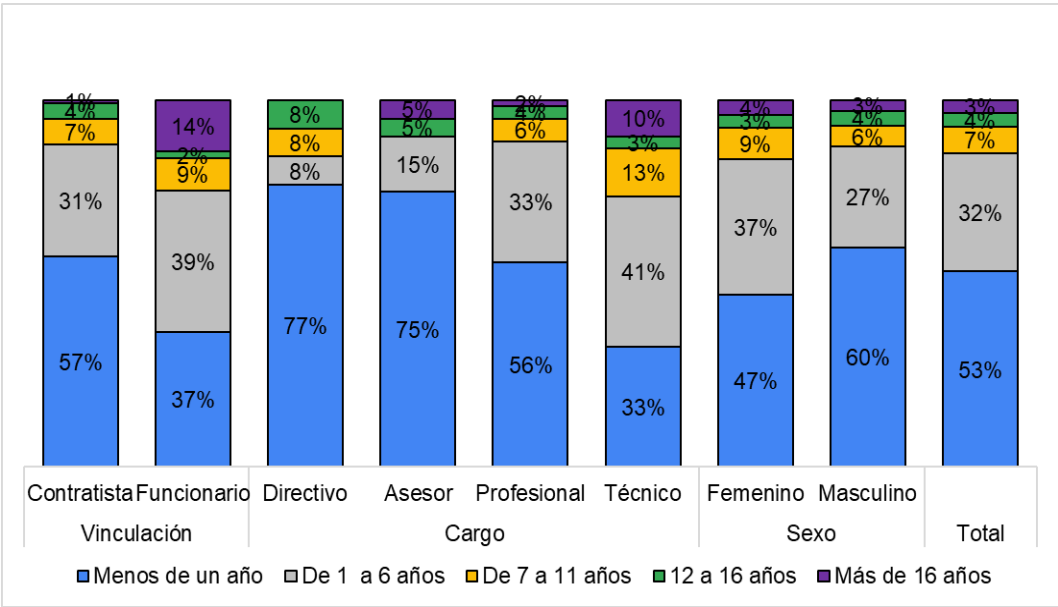


**Gráfico 2.** Distribución porcentual según criterios



De un total de 291 personas que diligenciaron la encuesta, la mayoría son contratistas (80%). Por cargo el 68% son profesionales y 21% técnico. Por sexo, no hay mayores diferencias en la participación ya que 51% son mujeres y 49% hombres.

**Gráfico 3.** Tiempo que lleva laborando en la entidad según tipo de vinculación, cargo y sexo



El 53% de las personas encuestadas, llevan menos de un año vinculadas a la entidad. Este rango de tiempo de labor en la entidad, tiene una menor participación según el tipo de vinculación, en los funcionarios (37%), según el cargo, en los técnicos (33%) y según el sexo, en las mujeres con 47%.

## 3. PRINCIPALES RESULTADOS

### 3.1. INTRODUCCIÓN

El 10 de noviembre del año 2020, fue enviado a listas de correos y de WhatsApp, el link con el formulario para ser diligenciado de manera anónima y voluntaria por el personal que labora en la Corporación Autónoma de Santander – CAS. El formulario, constó de 21 preguntas cuyo propósito principal fue indagar la percepción de los servidores públicos sobre 4 temáticas: orientación organizacional, trabajo en equipo, estilo de dirección e imagen institucional de la CAS. Para ello, en la mayoría de las preguntas se averiguó de 1 a 5, siendo 1 nada y 5 bastante, que tan de acuerdo estaba la persona que diligenció la encuesta, con frases asociadas a diferentes aspectos de las temáticas de interés. Se asume que la calificación dada, es un indicador indirecto de la percepción que tiene el servidor público sobre el nivel de cumplimiento de estos aspectos. Por esta razón, en la mayoría de los casos, como se muestra en las gráficas, las respuestas fueron clasificadas en tres niveles y tres semáforos: bajo (calificación 1-2 color rojo), medio (calificación 3 color amarillo) y alto (calificación 4-5 color verde).

Los resultados se exponen en 4 apartados. En la primera parte, se abordan los resultados en materia de orientación organizacional, que incluye la percepción sobre el nivel de conocimiento de: la misión y la visión, los objetivos de la CAS, Plan de Acción Cuatrienal, la relación entre la labor que se desempeñada y el Plan de Acción Cuatrienal. Por último, se indaga por la percepción sobre el nivel de inducción que recibe el personal que se vincula a la CAS.

La segunda parte, trata sobre el trabajo en equipo: Nivel con el que se comparte información útil para el trabajo, nivel de comunicación entre compañeros que facilita el logro de resultados, existencia de un plan de trabajo específico de la dependencia y seguimiento al mismo, cronograma de trabajo individual y conocimiento del plan de trabajo de los compañeros.

En la tercera parte, estilo de liderazgo, se presenta la percepción sobre el nivel de conocimientos y destrezas del jefe o supervisor, nivel de asignación equitativa de las cargas de trabajo y de acuerdo a conocimientos y habilidades; así como el nivel retroalimentación que se recibe por parte del mismo.

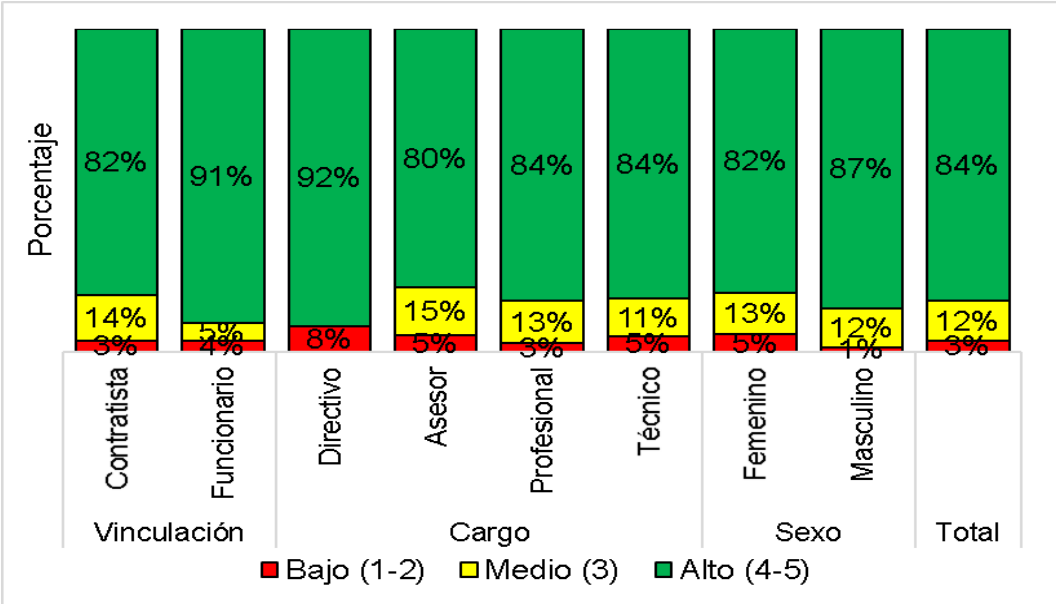
En la cuarta parte, se aborda la percepción que los servidores públicos tienen sobre la imagen externa de la entidad: Divulgación de información completa y oportuna a los usuarios para acceder a los servicios de la entidad, confianza de la comunidad y los usuarios en la institución, Calidad general de los servicios que presta la entidad, mejora de la imagen de la entidad frente a años anteriores y Liderazgo de la entidad frente a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Por último, con el fin de alcanzar una panorámica de conjunto sobre los resultados obtenidos, en las conclusiones se presenta un cuadro con un ranking, construido a partir del cálculo de los puntajes promedio haciendo una aclaración: si bien en el apartado de plan de trabajo de la dependencia y seguimiento al mismo, las opciones de respuesta no tenían una escala de 1 a 5, estos puntajes se asignaron después, como se explicará en su momento.

### 3.2. ORIENTACIÓN ORGANIZACIONAL

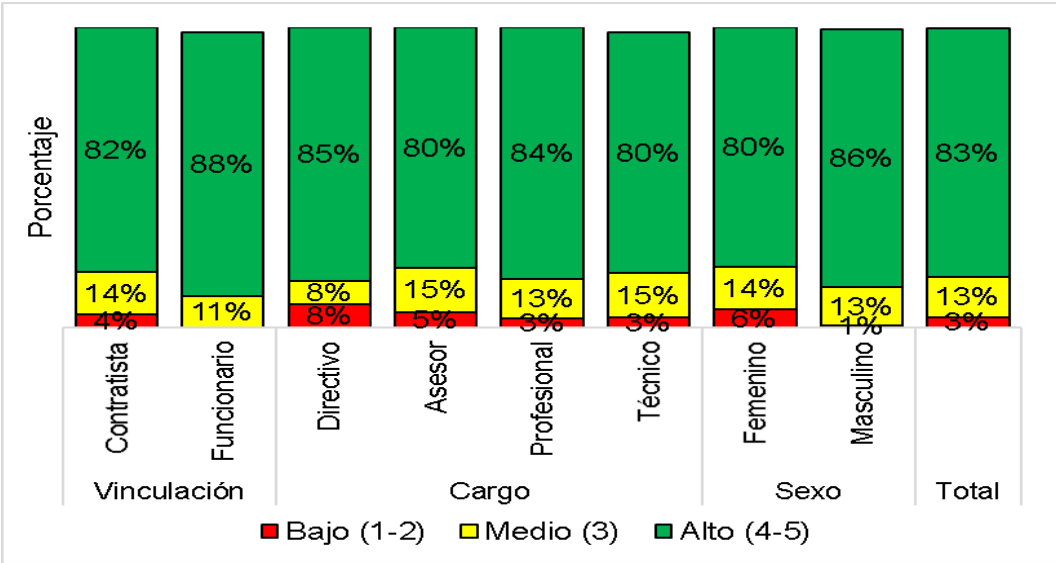
Indaga aspectos como la claridad de los servidores en relación con la misión, la visión, los objetivos y el Plan de Acción Cuatrienal de la entidad, así como el proceso de inducción del personal.

**Gráfico 4.** Conocimiento de la misión y la visión de la CAS



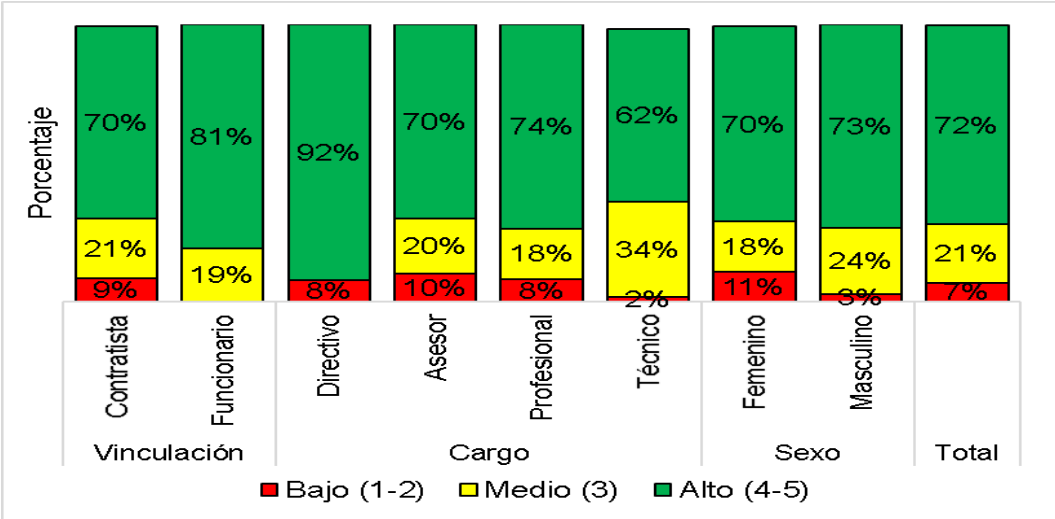
El 84% de los encuestados considera que tiene un nivel alto de conocimiento sobre la misión y la visión de la entidad. Por tipo de vinculación, este porcentaje es mayor en los funcionarios con respecto a los contratistas con una diferencia de 9 puntos porcentuales (p.p.). Por cargos, es mayor en el nivel directivo (92%) que en el resto con una diferencia entre 7 y 12 p.p. Por sexo, es mayor en el masculino (84%) con una diferencia de 5 p.p. frente a las mujeres.

**Gráfico 5.** Nivel de conocimiento y claridad de los objetivos de la CAS



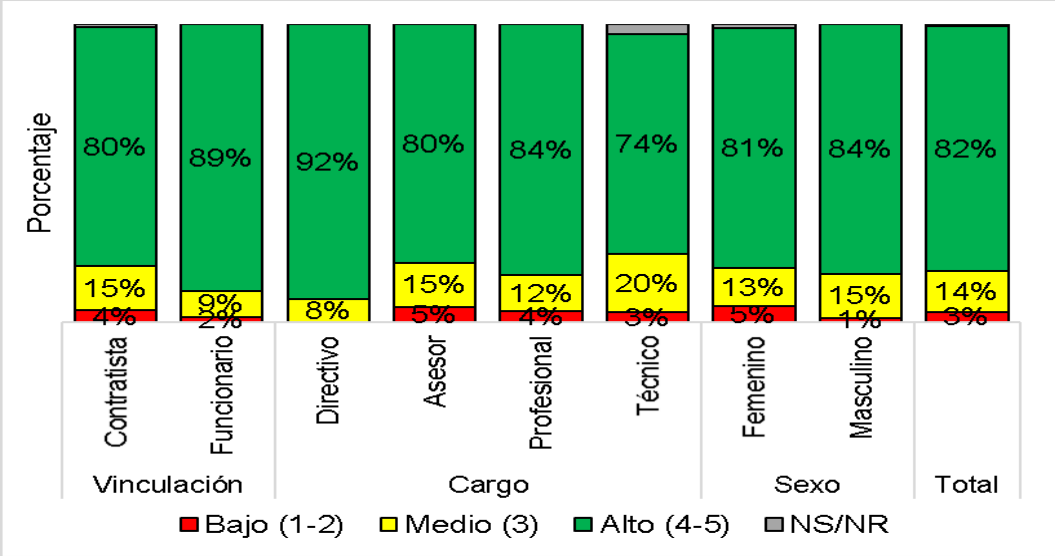
En cuanto a los objetivos, el comportamiento es muy similar al ítem anterior, los funcionarios perciben que tienen un nivel de conocimiento alto en un porcentaje mayor que los contratistas; los directivos con respecto a los demás cargos, aunque las diferencias oscilan entre el 1 y 5 puntos porcentuales. Por sexo, frente a las mujeres, un porcentaje mayor de hombres percibe que tiene un nivel de conocimiento alto (86% frente a 80%).

**Gráfico 6.** Conocimiento del Plan de Acción de la CAS



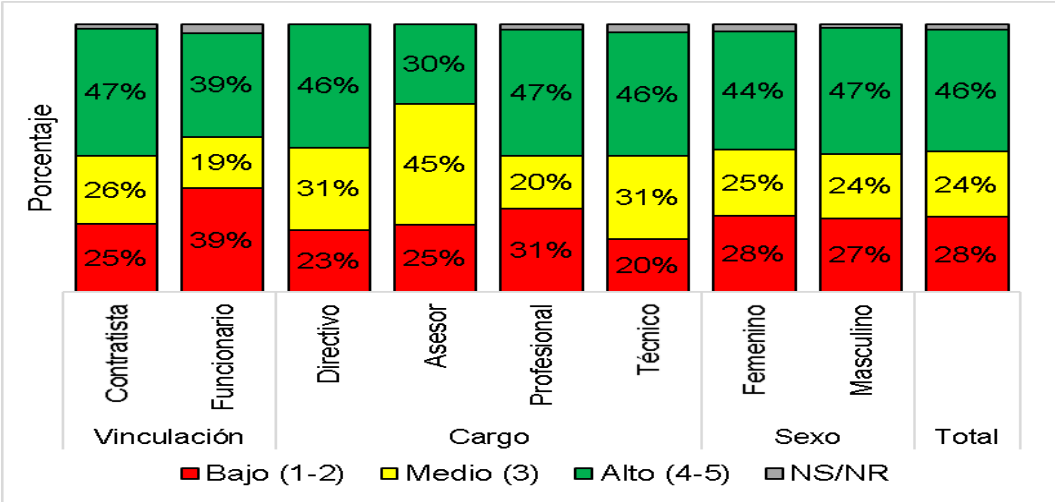
Mientras que la percepción que se tiene un nivel de conocimiento alto sobre la misión, visión y objetivos supera el 80%, el nivel de conocimiento alto, se reduce a 72%, teniendo una diferencia de 11 puntos porcentuales según el tipo de vinculación, a favor de los funcionarios con respecto a los contratistas, entre 30 y 18 puntos porcentuales entre los directivos y el resto de cargos. Llama la atención los resultados por sexo: si bien la diferencia entre hombres y mujeres en el nivel alto es de 3 p.p., al revisar el porcentaje que considera que tiene un nivel bajo de conocimiento es más marcado en las mujeres que en el resto de desagregaciones.

**Gráfico 7.** Conocimiento sobre la relación entre la labor que se desempeñada y el Plan de Acción de la CAS



Al indagar sobre la percepción que se tiene en cuanto al nivel conocimiento sobre la relación entre la labor que se desempeña y el Plan de Acción Cuatrienal, este porcentaje sube a 82%. Si se compara este resultado, con el del gráfico 6, la diferencia puede indicar que las personas conocen el Plan de Acción concentrándose en las partes relacionadas con su labor, sin detenerse en el resto.

**Gráfico 8.** Nivel de inducción al personal que se vincula a la CAS

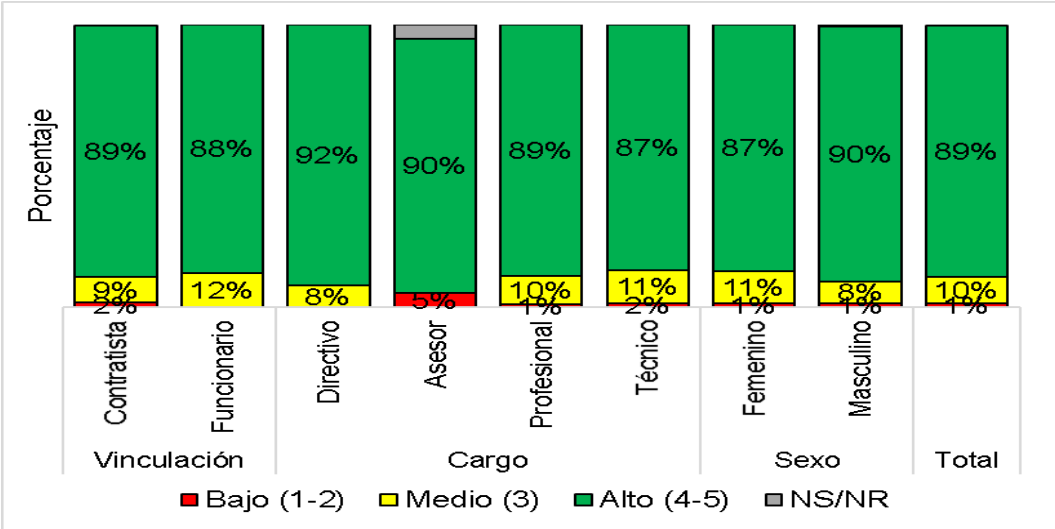


Según el gráfico 8, casi una tercera parte de los encuestados, considera que el nivel de inducción al personal que se vincula a la entidad es bajo, siendo este el mayor porcentaje alcanzado por el rango bajo, de todos los aspectos evaluados en este trabajo. En el caso de los funcionarios este porcentaje llega a 39%.

**3.3. TRABAJO EN GRUPO**

Hace referencia al intercambio retroalimentador de ideas, pensamientos y sentimientos entre el grupo orientado a fortalecer la identificación y cohesión entre los miembros de la entidad. También incluye el trabajo de manera interdependiente y articulado a través de la planeación.

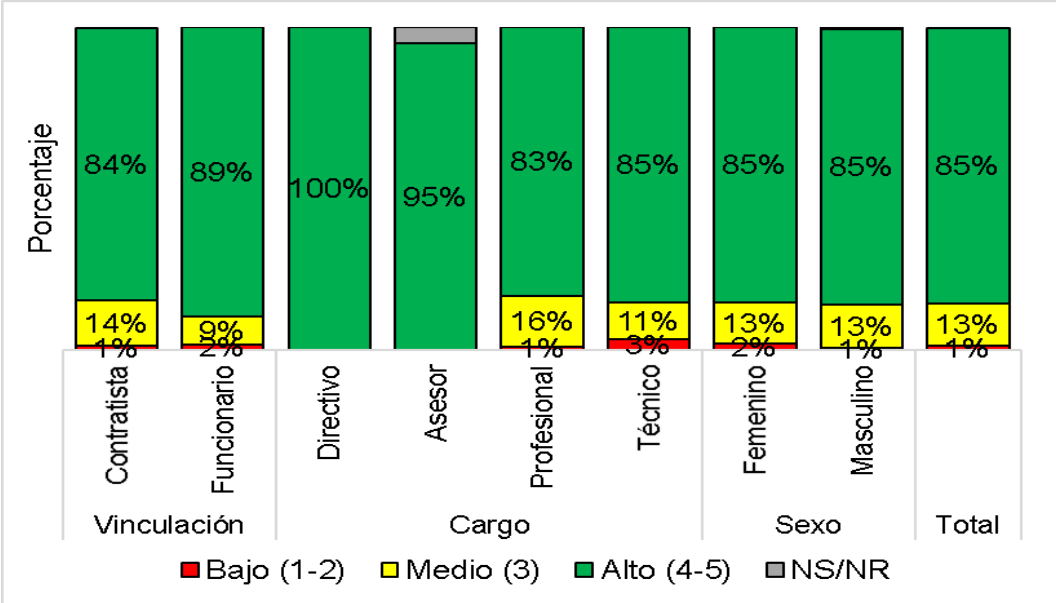
**Gráfico 9.** Nivel con el que se comparte información útil para el trabajo.





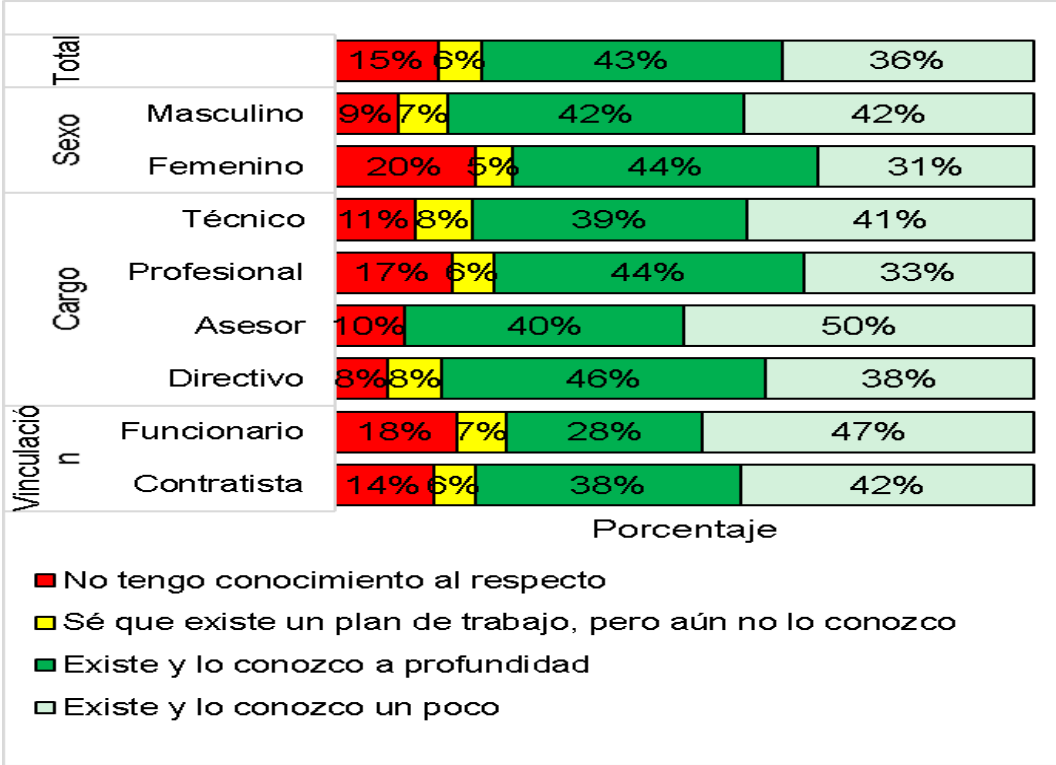
El 89% de los encuestados considera alto el nivel con el que se comparte información útil para el trabajo. Las diferencias entre las diferentes desagregaciones no superan los 3 puntos porcentuales

**Gráfico 10.** Nivel de comunicación entre compañeros que facilita el logro de resultados



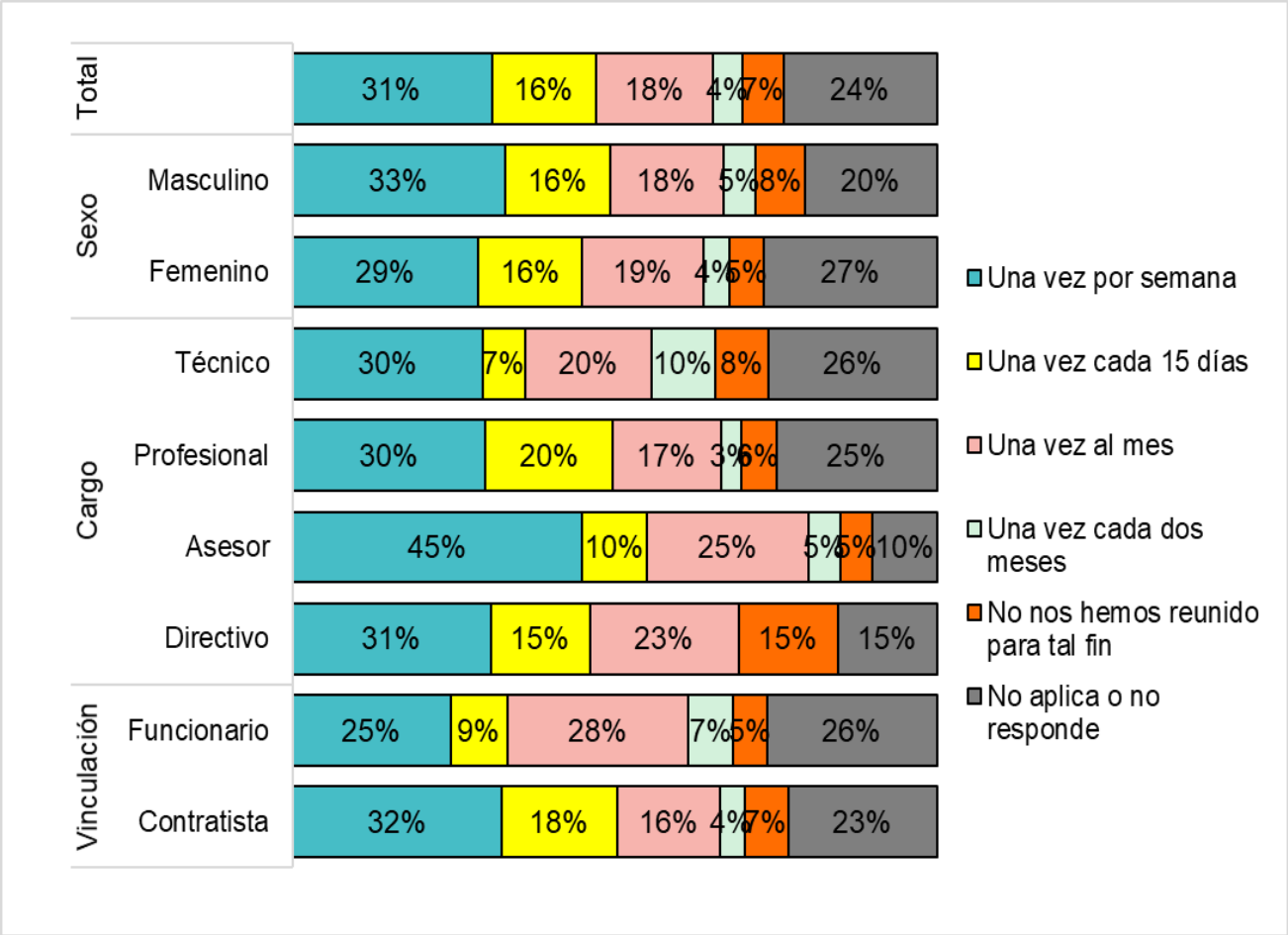
También existe cierto consenso en que el nivel de comunicación entre compañeros que facilita el logro de resultados es alto (85%), siendo de 100% y 95% para los cargos directivos y asesor.

**Gráfico 11.** Existencia de un plan de trabajo específico de la dependencia



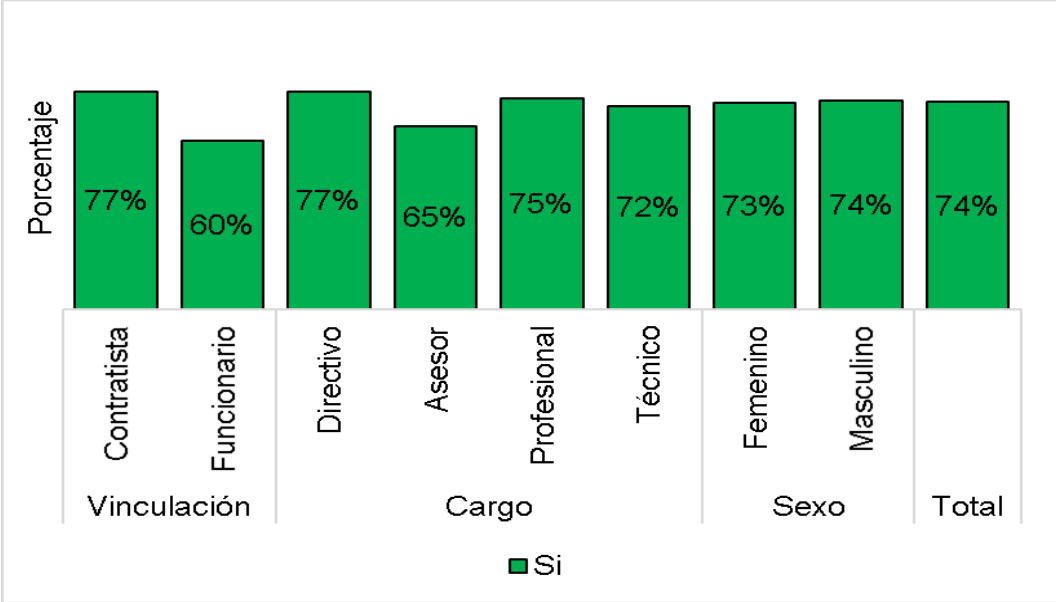
Uno de cada cinco encuestados afirma que en su dependencia no existe un plan de trabajo específico o si existe, no lo conoce. En el caso de los funcionarios y las mujeres esta relación aumenta a uno de cada cuatro.

**Gráfico 12.** Frecuencia de las reuniones en equipo para revisar los avances del plan de la dependencia



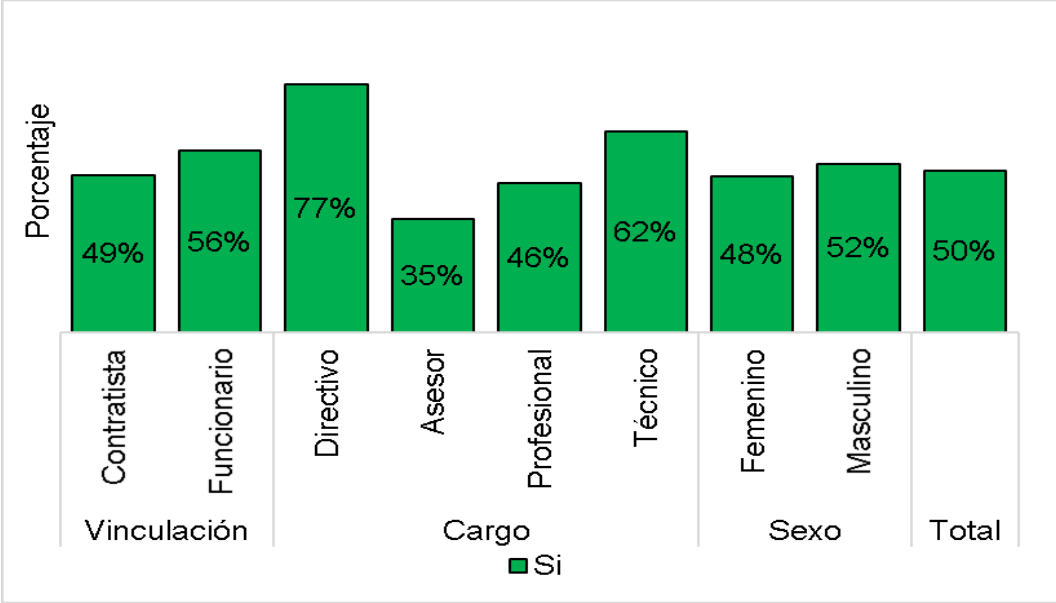
El 24% de los encuestados no aplicaban a la pregunta sobre las reuniones para el seguimiento al plan de trabajo específico de la oficina debido a que, en el anterior ítem informaron que no tenían o no conocían el plan de trabajo o teniéndolo se abstuvo de contestar la pregunta. 7% tiene un plan de trabajo específico en la dependencia, pero no se han reunido para hacerle seguimiento y un 4% se reúnen una vez cada dos meses para hacer seguimiento a este plan. En este sentido, se puede afirmar que solo un 65% tiene un plan de trabajo específico en su oficina y le realiza algún tipo de seguimiento frecuente. Por tipo de vinculación los funcionarios y por cargo, en los técnicos este porcentaje se encuentra por debajo del 60% (52% y 57% respectivamente).

**Gráfico 13.** Existencia de un cronograma de trabajo específico concertado



El 74% de los encuestados informó que sí tiene un cronograma de trabajo individual que fue concertado. En el caso de los funcionarios este porcentaje baja a 60% y el de los asesores a 65%. No existen diferencias significativas por sexo.

**Gráfico 14.** Conocimiento del plan de trabajo de los compañeros

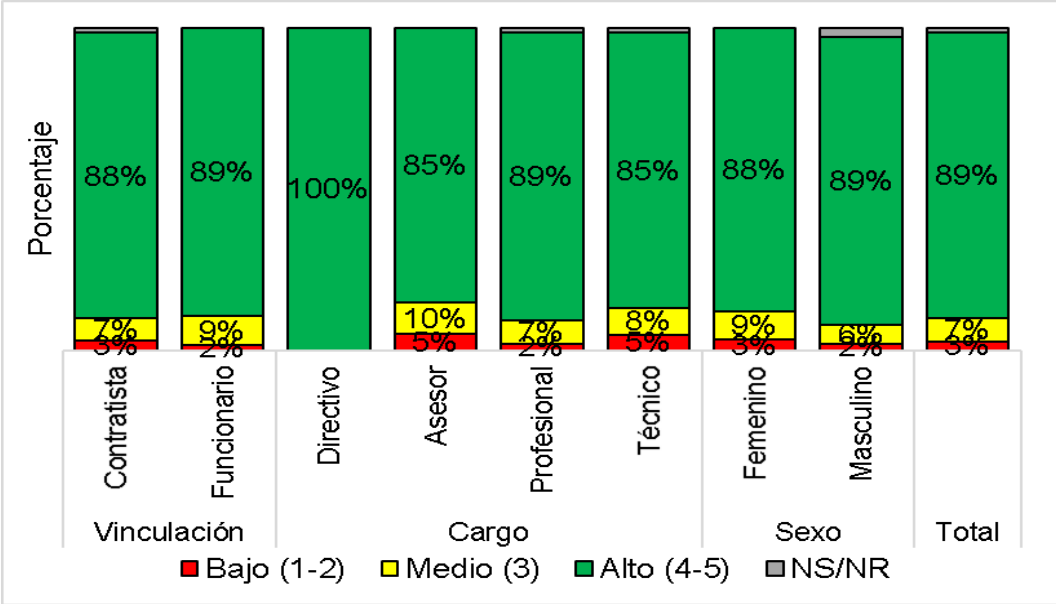


Solo la mitad de los servidores públicos que diligenciaron la encuesta, afirma que sí conoce el plan de trabajo de los compañeros. Este porcentaje baja a 35% en el caso de los asesores y 46% en los profesionales.

### 3.4. ESTILO DE DIRECCIÓN

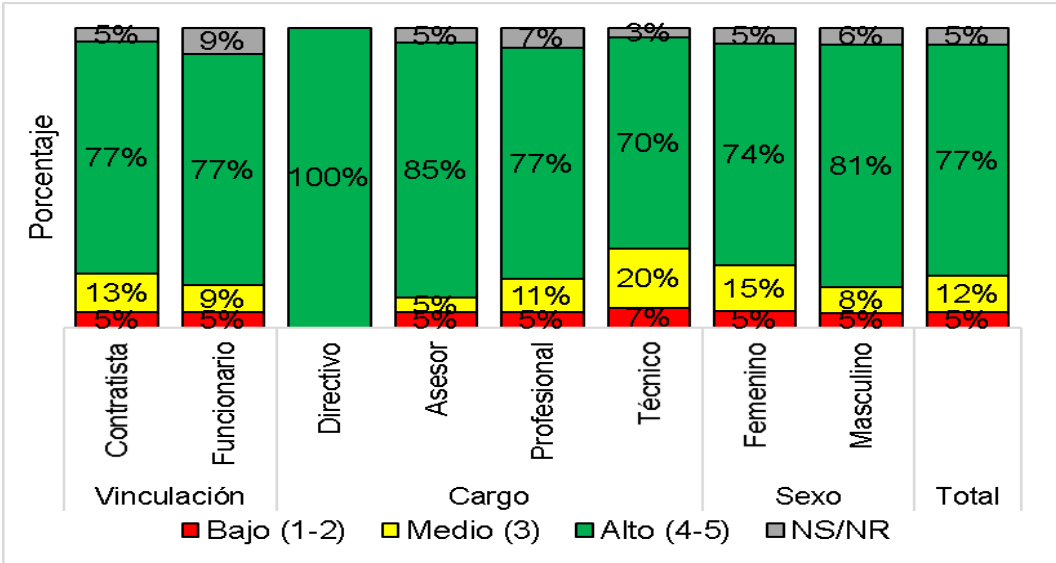
Este ítem indaga por la percepción que tienen los servidores públicos sobre el nivel de conocimientos y destrezas, de los jefes o supervisores, rasgos de equidad y conocimiento de las habilidades de los individuos que conforman el grupo de trabajo de las oficinas, al momento de distribuir tareas.

**Gráfico 15.** Conocimientos y destrezas del jefe o supervisor



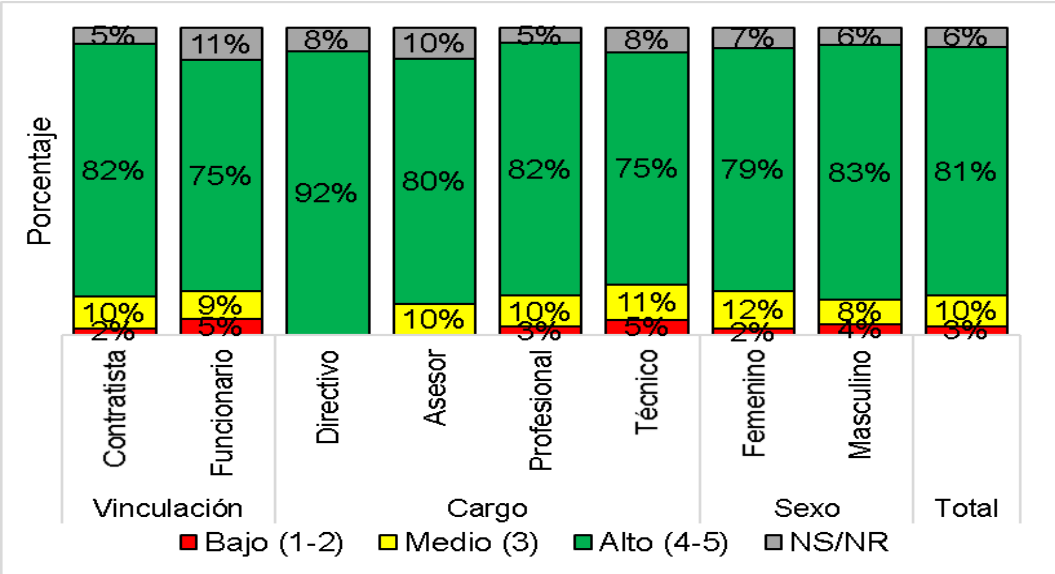
Existe un amplio consenso en que los jefes o supervisores tienen un nivel de conocimientos y destrezas alto, ya que un 89% calificó en este nivel. Las diferencias entre las desagregaciones no supera los 4 puntos porcentuales, con excepción del nivel directivo donde el 100% calificó en un nivel alto alejándose así en más de 10 p.p.

**Gráfico 16.** Asignación equitativa de cargas por parte del jefe o supervisor



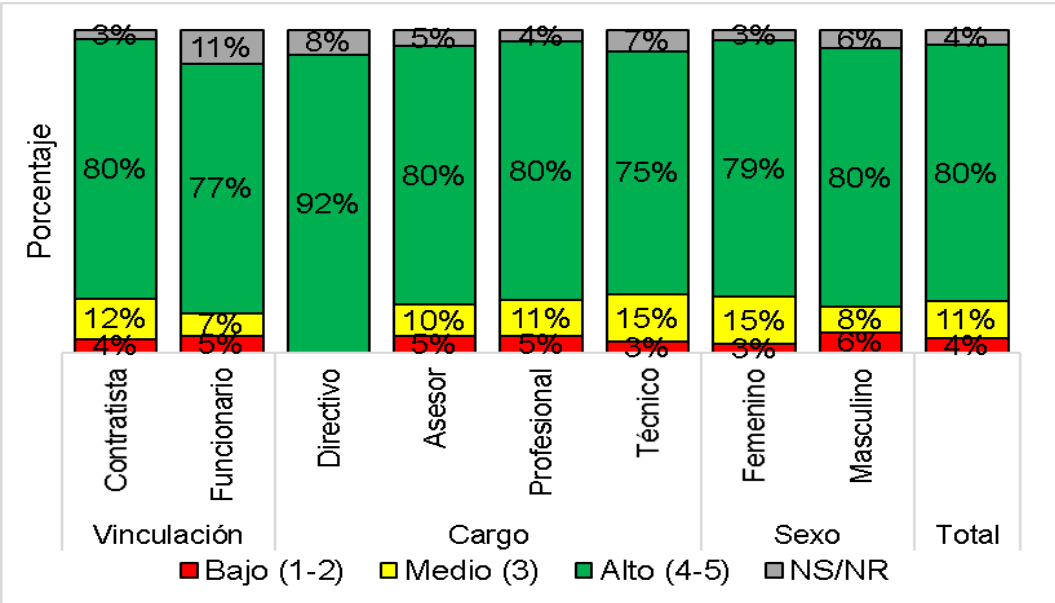
Con relación a que tan de acuerdo están los servidores públicos sobre la distribución equitativa de las cargas de trabajo por parte del jefe, un 77% está de acuerdo en un nivel alto. No se presentan diferencias significativas por tipo de vinculación, pero sí por tipo de cargo, ya que el nivel alto del cumplimiento de este aspecto, desciende a 70% en el caso de los técnicos y es de 100% en el caso de los directivos. También se presentan diferencias por género, ya que mientras el 81% de los hombres considera que esta distribución es equitativa, en el caso de las mujeres el porcentaje desciende a 74%.

**Gráfico 17.** Asignación de trabajo de acuerdo a conocimientos y habilidades, por parte del jefe o supervisor



El 81% en un nivel alto, considera que el jefe o supervisor realiza una distribución del trabajo de acuerdo a los conocimientos y habilidades de su equipo. Quienes menos consideran que esto es así en un nivel alto, son los técnicos y los funcionarios en donde este porcentaje baja a 75%.

**Gráfico 18.** Nivel de retroalimentación por parte del jefe o supervisor

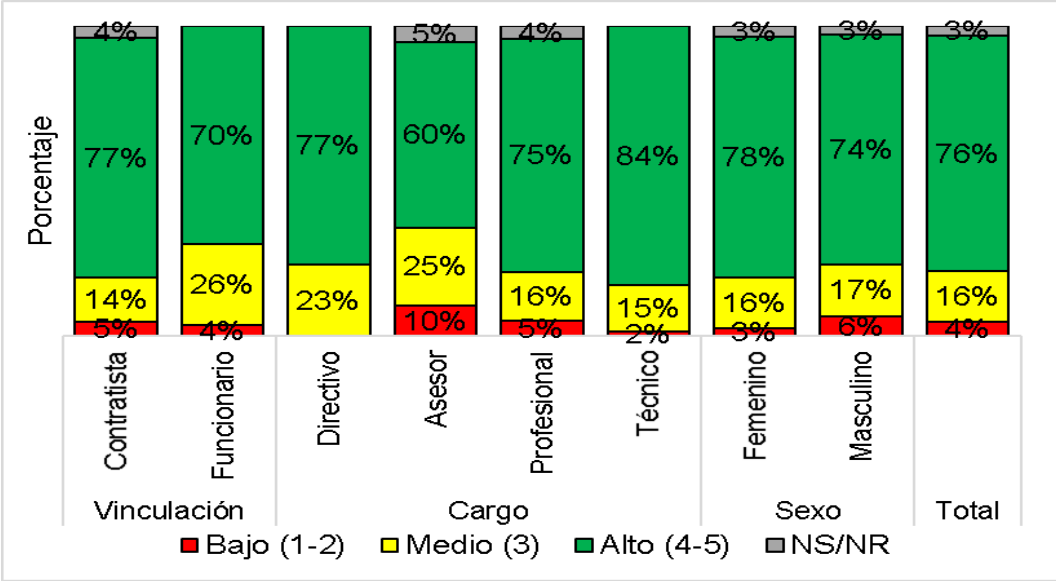


En cuanto al nivel de retroalimentación por parte del jefe o supervisor un 80% lo califica como alto, siendo este porcentaje más bajo en el caso de los técnicos (75%) y los funcionarios (77%).

### 3.5. IMAGEN INSTITUCIONAL

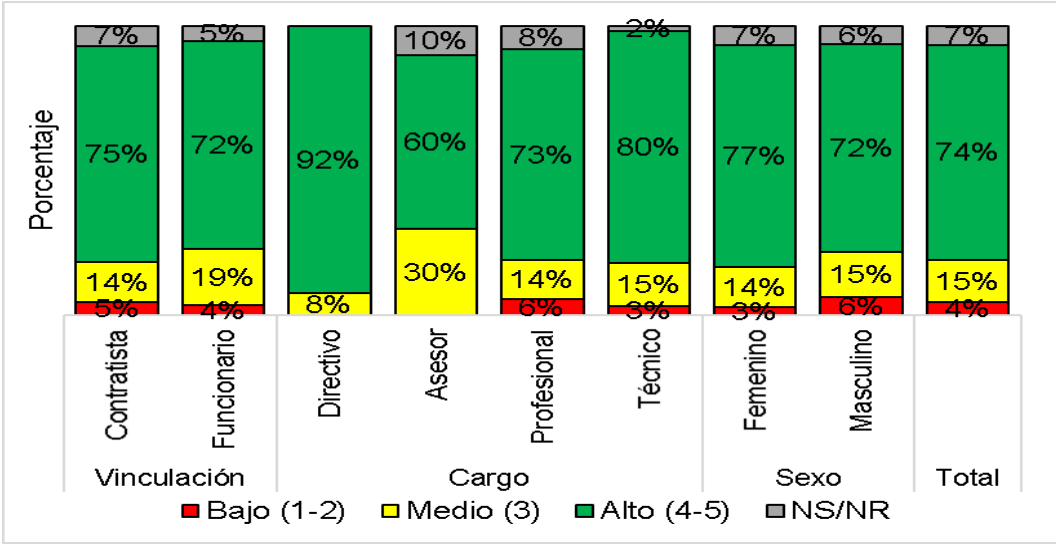
En este apartado se aborda la percepción que tienen las personas que laboran en la CAS sobre la imagen externa que tiene la entidad de cara a la ciudadanía, principalmente.

**Gráfico 19.** Divulgación de información completa y oportuna a usuarios para acceder a los servicios de la entidad



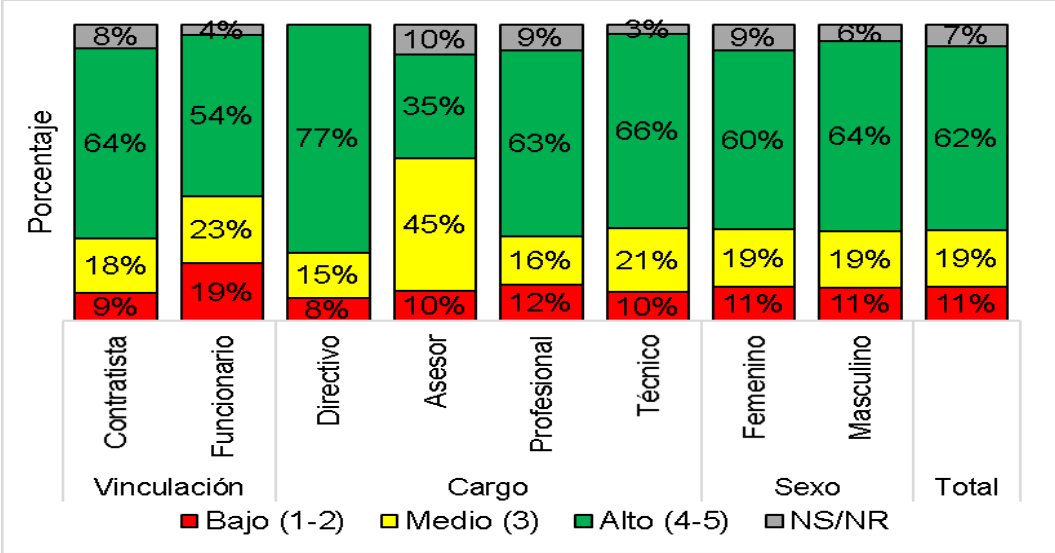
El 76% de los encuestados califica en un nivel cumplimiento alto, el ítem sobre divulgación de la información de manera completa y oportuna. Por tipo de vinculación, es más autocrítica en el caso de los funcionarios ya que este porcentaje desciende a 70% y por cargo, es menor en el caso de los asesores, 60%, frente a 84% de los técnicos.

**Gráfico 20.** Se tiene en cuenta las opiniones y propuestas de los usuarios



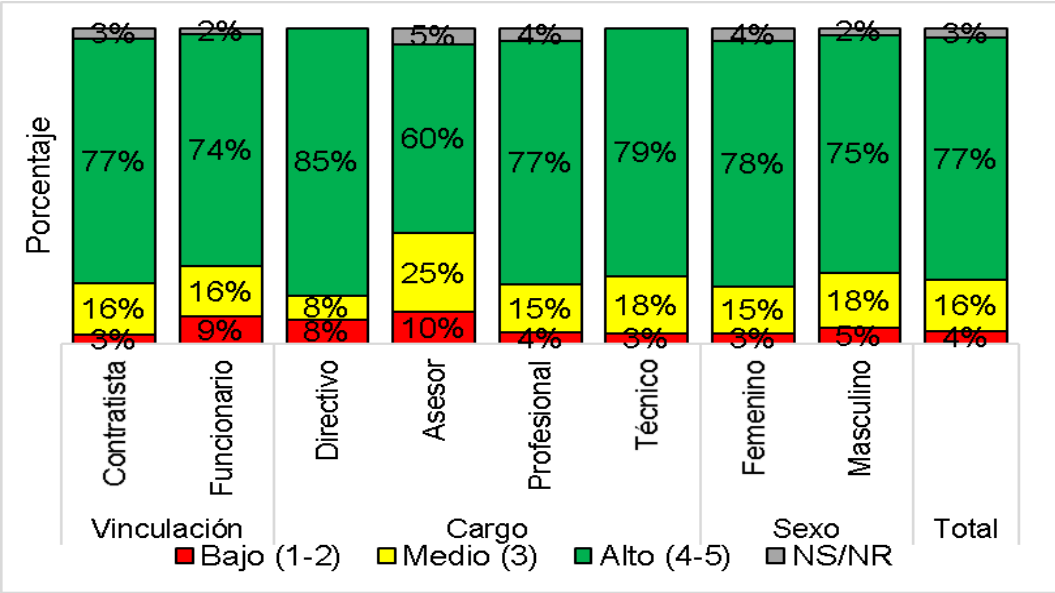
Frente a qué tanto se tiene en cuenta las opiniones y propuestas de los usuarios, el 74% los califica en un nivel cumplimiento alto, siendo las diferencias más significativas por tipo de cargo ya que este porcentaje es de 60% en el caso de los asesores y 92% en el caso del nivel directivo.

**Gráfico 21.** Confianza de la comunidad y los usuarios en la institución



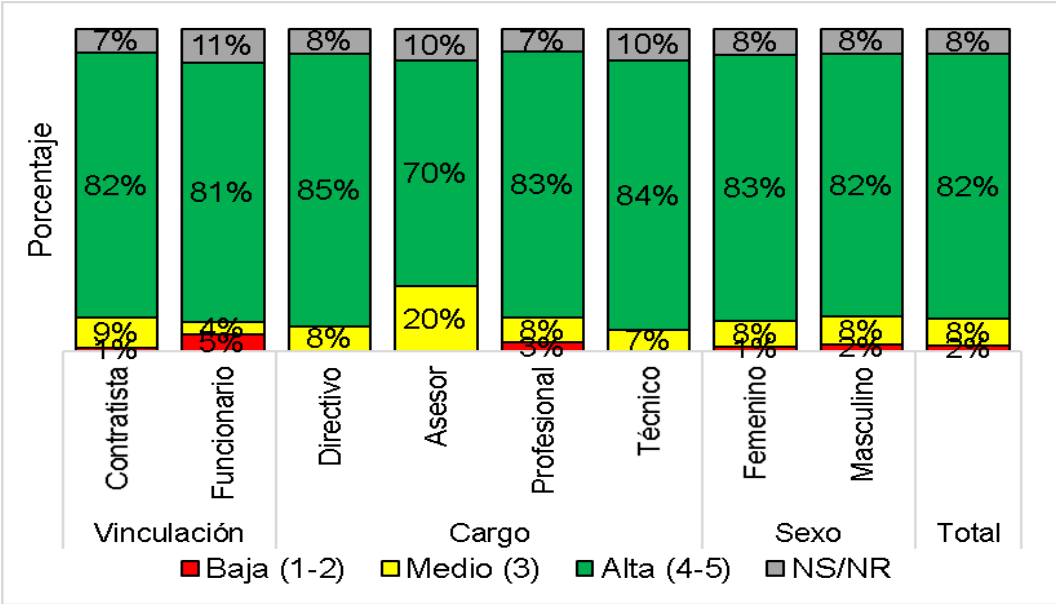
En cuanto a la percepción sobre la confianza de la comunidad en la institución, el 62% lo califica como alto. Se presentan diferencias significativas por tipo de vinculación: casi un 20% de los funcionarios considera que este nivel de confianza es bajo, frente a 9% en el caso de los contratistas. Los directivos son quienes percibe en un mayor porcentaje que el nivel de confianza es alto, 77%, frente a un 35% de los asesores.

**Gráfico 22.** Calidad general de los servicios que presta la entidad



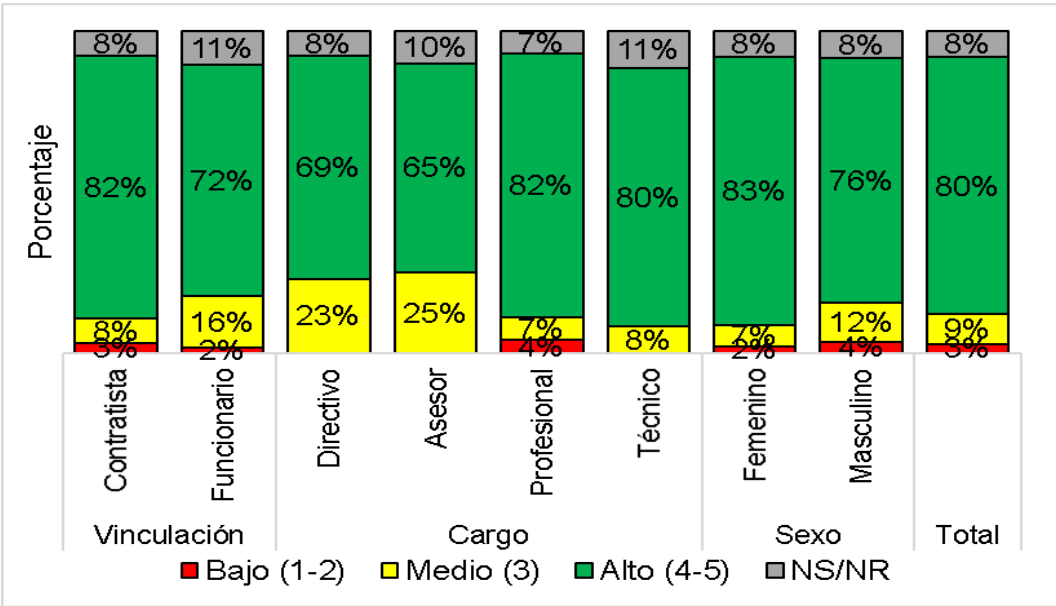
Sobre la calidad de los servicios, el 77% percibe un nivel de cumplimiento es alto. Los más optimistas frente a este ítem son los directivos con nivel alto de 85% frente a un 60% en el caso de los asesores.

**Gráfico 23.** Mejora de la imagen de la entidad frente a años anteriores



El 82% de los encuestados está de acuerdo en un nivel alto, en que la imagen de la entidad ha mejorado con respecto años anteriores. Este porcentaje disminuye a 80% en el caso de los asesores, sin que se den diferencias significativas en el resto de desagregaciones.

**Gráfico 24.** Liderazgo de la entidad frente a los Objetivos de Desarrollo Sostenible



En cuanto a la percepción sobre el liderazgo de la entidad frente al cumplimiento de los ODS, el 80% percibe que es alto. El nivel de cumplimiento alto, es menor en el caso de los funcionarios con respecto a los contratistas con una diferencia de 10 puntos porcentuales, y por tipo de cargo disminuye a 69% y 65% en el caso de los directivos y asesores. Por sexo, es más alto en el caso de las mujeres con respecto a los hombres, 83% frente a 76% respectivamente.



## 4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De los ítems abordados en cada tema, se calculó la calificación promedio para cada una de las desagregaciones, se ordenaron de mayor a menor según el resultado total y se presentan en la siguiente tabla:

Tabla 1. Ranking de puntuación promedio por temas.

TEMA	ÍTEM	Vinculación		Cargo				Sexo		Total
		Contratista	Funcionario	Directivo	Asesor	Profesional	Técnico	Femenino	Masculino	
Estilo de liderazgo	Conocimientos y destrezas del jefe o supervisor	4,6	4,5	4,7	4,6	4,6	4,5	4,6	4,6	4,6
Estilo de liderazgo	Asignación de trabajo de acuerdo a conocimientos y habilidades, por parte del jefe o supervisor	4,5	4,5	4,6	4,6	4,5	4,4	4,5	4,5	4,5
Imagen de la entidad	Mejora de la imagen de la entidad frente a años anteriores	4,5	4,4	4,5	4,3	4,5	4,5	4,5	4,5	4,5
Trabajo en equipo	Nivel con el que se comparte información útil para el trabajo.	4,5	4,5	4,5	4,6	4,5	4,3	4,4	4,5	4,5
Imagen de la entidad	Liderazgo de la entidad frente a los Objetivos de Desarrollo Sostenible	4,5	4,2	4,3	4,3	4,4	4,5	4,5	4,3	4,4
Estilo de liderazgo	Nivel de retroalimentación por parte del jefe o supervisor	4,4	4,4	4,7	4,4	4,4	4,4	4,4	4,4	4,4
Trabajo en equipo	Nivel de comunicación entre compañeros que facilita el logro de resultados	4,4	4,4	4,5	4,6	4,4	4,3	4,4	4,4	4,4
Estilo de liderazgo	Asignación equitativa de cargas por parte del jefe o supervisor	4,3	4,3	4,5	4,5	4,3	4,2	4,3	4,3	4,3
Orientación organizacional	Conocimiento de la misión y la visión de la CAS	4,3	4,5	4,2	4,2	4,4	4,2	4,2	4,4	4,3
Orientación organizacional	Conocimiento sobre la relación entre la labor que se desempeña y el Plan de Acción de la CAS	4,2	4,4	4,5	4,3	4,3	4,2	4,2	4,3	4,3
Orientación organizacional	Nivel de conocimiento y claridad de los objetivos de la CAS	4,2	4,4	4,2	4,2	4,3	4,2	4,2	4,4	4,3
Imagen de la entidad	Calidad general de los servicios que presta la entidad	4,3	4,0	4,2	3,9	4,2	4,2	4,3	4,2	4,2
Imagen de la entidad	Divulgación de información completa y oportuna a los usuarios para acceder a los servicios de la entidad	4,2	4,1	4,0	3,8	4,2	4,2	4,2	4,1	4,2
Orientación organizacional	Conocimiento del Plan de Acción de la CAS	3,9	4,2	4,2	4,0	4,0	3,9	3,9	4,1	4,0
Imagen de la entidad	Confianza de la comunidad y los usuarios en la institución	3,9	3,6	3,9	3,6	3,8	3,9	3,8	3,9	3,8
Orientación organizacional	Nivel de inducción al personal que se vincula a la CAS	3,3	3,0	3,2	3,2	3,3	3,4	3,2	3,3	3,3
Trabajo en equipo*	Plan de trabajo de la dependencia y seguimiento al mismo	3,3	2,9	3,2	3,7	3,2	3,0	3,1	3,7	3,2

\*el ítem: "Tengo reuniones en equipo para revisar los avances del plan de mi área o dependencia, como mínimo:" no tenía una escala de 1 a 5, estos puntajes fueron asignados después, así: Una vez por semana (calificación 5), Una vez cada 15 días (calificación 4), Una vez al mes (calificación 3), Una vez cada dos meses (calificación 2), No nos hemos reunido para revisar el plan de trabajo de la dependencia o no aplica la pregunta porque la dependencia no tiene un plan de trabajo específico o si lo tiene la persona no lo conoce (calificación 1).

- Los aspectos mejor evaluados, de acuerdo a los promedios presentados en la tabla 1, son en el estilo de liderazgo los ítems: habilidades y destrezas del jefe o supervisor y la asignación de cargas de acuerdo a los conocimientos de los servidores públicos. Lo anterior connota un alto nivel de legitimidad del liderazgo ejercido dentro de las dependencias. En cuanto a la imagen de la entidad, el ítem que mayor puntaje promedio obtuvo fue la mejora de la imagen de la entidad frente a años anteriores y en el tema de trabajo en equipo, el nivel con el que se comparte información útil para el trabajo.

- Predominan en los indicadores de percepción evaluados, la calificación alta y en ninguno la calificación baja fue mayoritaria. Lo anterior muestra que el personal que labora en la CAS en términos generales, considera que los temas evaluados tienen un nivel de cumplimiento alto.

- Existen retos importantes señalados en la tabla 1. en color gris que corresponde a los aspectos con la calificación promedio más baja (por debajo de 4):

\* El plan de trabajo y seguimiento al mismo, obtuvo una calificación de 3,2 e incluso desciende a 2,9 en el caso de los funcionarios. Lo anterior, muestra la necesidad de realizar capacitaciones sobre la importancia de la planeación en términos de mejora en la articulación del trabajo, ahorro en tiempo e incremento de la eficiencia y efectividad; así como las técnicas más apropiadas para la formulación de dichos planes. Existen buenas prácticas como la de la oficina de control interno, la cual se recomienda documentar y elaborar una guía para que pueda ser replicada por otras dependencias.

\* El nivel de inducción del personal que se vincula a la entidad obtuvo una calificación de 3,3. Para aumentar el nivel de cumplimiento de este ítem se recomienda desarrollar herramientas virtuales interactivas, dirigidas a servidores públicos de la CAS y que sean requisito para la contratación, que aborden temáticas como la historia de la entidad, la misión, la visión y los objetivos, principal normatividad que la rige, así como las principales metas del Plan de Acción Cuatrienal. Este material debe ir acompañado de test que evalúen el nivel de conocimiento adquirido a través de dichas herramientas y posibiliten que la persona tenga clara su ubicación dentro de la estructura de la entidad, conozca las funciones de su dependencia y los procesos que debe cumplir.

\* El tercer ítem con la calificación promedio más baja (3,8) fue en el tema de imagen de la CAS, la percepción sobre la confianza de la comunidad y los usuarios en la institución. Sobre este tema, se debe indagar cuales son las variables que afectan la percepción de los funcionarios, si se trata de aspectos como los tiempos en los trámites, el acceso a la información al ciudadano, la cercanía de la entidad o eventos pasados de corrupción que fueron muy publicitados en los medios de comunicación y que se encuentran presentes en la recordación de la población. Lo anterior con el fin de diseñar e implementar estrategias que permitan a los servidores públicos proponer acciones concretas para mejorar la confianza de la población en la entidad.

## ANEXO 1. CUESTIONARIO APLICADO

A continuación, encontrará una serie de preguntas para conocer su percepción acerca de diferentes aspectos relacionados con la entidad y de los cuales es importante tener conocimiento. Para esto debe responder a cada ítem, seleccionando la opción que considere más adecuada según su percepción.

La encuesta es anónima y sus resultados son de carácter confidencial, le agradecemos responderla de manera totalmente honesta y desprevenida

### GENERALES

- G1.** Tiempo de servicio en la entidad: **1.** Menos de un año. **2.** De 1 a 6 años **3.** De 7 a 11 años **4.** De 12 a 16 años **5.** Más de 16 años
- G2.** Cargo que desempeña dentro de la entidad: **1.** Directivo **2.** asesor **3.** Profesional **4.** Técnico
- G3.** Sexo **1.** Femenino **2.** Masculino

### ORIENTACIÓN ORGANIZACIONAL

De 1 a 5, siendo 1 nada y 5 bastante que tan de acuerdo esta con las siguientes frases:

- OO1.** Conozco la misión y la visión de la CAS \_\_\_\_
- OO2.** Conozco y considero que son claros los objetivos de la CAS \_\_\_\_
- OO3.** Conozco el Plan de Acción de la CAS \_\_\_\_
- OO4.** Tengo claridad sobre la relación que existen entre mi labor y el cumplimiento del Plan de Acción de la CAS \_\_\_\_
- OO5.** Generalmente la persona que se vincula a la CAS recibe un entrenamiento adecuado para realizar su trabajo” \_\_\_\_

### TRABAJO EN GRUPO

- TG1.** En mi área compartimos información útil para el trabajo \_\_\_\_
- TG2.** En mi área de trabajo se ha logrado un nivel de comunicación con mis compañeros que facilita el logro de los resultados \_\_\_\_
- TG3.** En mi área o dependencia existe un plan de trabajo específico  
**1.** No tengo conocimiento al respecto (pase a **TG5**) **2.** Sé que existe un plan de trabajo, pero aún no lo conozco (pase a **TG5**) **3.** Existe y lo conozco un poco **4.** Existe y lo conozco a profundidad
- TG4.** Tengo reuniones en equipo para revisar los avances del plan de mi área o dependencia por lo menos  
**1.** Una vez por semana, **2.** Una vez cada 15 días, **3.** una vez al mes **4.** una vez cada dos meses **5.** No nos hemos reunido para revisar el plan de trabajo de la dependencia
- TG5.** Tengo un cronograma de trabajo específico que ha sido concertado con el jefe de mi área o supervisor  
**0.** No **1.** Si
- TG6.** Conozco el plan de trabajo de mis compañeros de dependencia **0.** No **1.** Si

### ESTILO DE DIRECCIÓN

De 1 a 5 siendo 1 nada y 5 bastante que tan de acuerdo está con las siguientes frases:

- ED1.** Mi jefe o supervisor tiene los conocimientos y destrezas para dirigir el área \_\_\_\_
- ED2.** Mi jefe o supervisor asigna las cargas de trabajo de manera equitativa \_\_\_\_

**ED3.** Mi jefe o supervisor asigna el trabajo teniendo en cuenta los conocimientos y habilidades de sus colaboradores \_\_\_\_

**ED4.** Recibo de mi jefe o supervisor retroalimentación (observaciones) tanto de aspectos positivos como de aspectos negativos de mi trabajo \_\_\_\_

### **IMAGEN INSTITUCIONAL**

De 1 a 5 siendo 1 nada y 5 bastante que tan de acuerdo está con las siguientes frases:

**IM1.** La información divulgada por la CAS es suficiente y le proporciona a los usuarios la información completa y oportuna para acceder a los servicios que esta presta \_\_\_\_

**IM2.** La CAS escucha y tiene en cuenta las opiniones y propuestas de los usuarios \_\_\_\_

**IM3.** Existe un buen nivel de confianza de las comunidades y usuarios de la CAS hacia la Institución \_\_\_\_

**IM4.** Considero que en general los servicios que presta la CAS son de calidad \_\_\_\_

**IM5.** Considero que frente a años anteriores, la imagen de la CAS ha mejorado significativamente, durante el año 2020 \_\_\_\_

**IM6.** La CAS ha ejercido un fuerte liderazgo en los procesos de desarrollo sostenible de la Región Santandereana \_\_\_\_