



INFORME SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS (PQRSD)

SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION DE LA OFERTA DE RECURSOS NATURALES RENOVABLES DISPONIBLES, EDUCACION AMBIENTAL Y PARTICIPACION CIUDADANA - SAO

OFICINA DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

PERIODO REPORTADO DE 01 DE JULIO A 25 DE NOVIEMBRE II SEMESTRE - 2021



NK-072-1



3264-130



05-0ER18848E



387-15A



OF. PRINCIPAL – SAN GIL

Camera 12 N° 9 - 06 Barrio La Playa
Tel: 7238925 - 7240765 - 7235668
Celular: (311)2039075
contactenos@cas.gov.co

BUCARAMANGA

Carrera 26 N° 36 - 14
Edificio Félix Oficina 501
Tel: 7238925 Ext. 4001 - 4002
Celular: (310)8157695
casbucaramanga@cas.gov.co

BARRANCABERMEJA

Calle 48 con Cra 28 esquina
Barrio Palmira
Tel: 7238925 Ext. 5001 - 5002
Celular: (310)8157696
mares@cas.gov.co

MÁLAGA

Calle 12 N° 9 - 14
Edificio Comparta Piso 3
Tel: 7238925 Ext. 6001 - 6002
Celular: (310)2742600
malaga@cas.gov.co

SOCORRO

Calle 16 N° 12 - 38
Tel: 7238925
Ext. 2001 - 2002
Celular: (310)6807295
socorro@cas.gov.co

VÉLEZ

Carrera 6 N° 9 - 14
Barrio Aquileo Parra
Tel: 7238925 Ext. 3001 - 3002
Celular: (310)8157697
velez@cas.gov.co



1. INTRODUCCION

En cumplimiento a lo establecido en el inciso 3 del artículo 6 de la Ley 962 de 2005, en donde se establece que:

“Toda persona podrá presentar peticiones respetuosas, quejas, reclamaciones o recursos a través de cualquier medio tecnológico o documento electrónico del cual dispongan las entidades y organismos de la Administración Pública”

Así mismo, en cumplimiento al Plan de Acción – PAC 2020-2023 señala que: *“La entidad cuenta con una Oficina de Control Interno dinámica que realiza el seguimiento semestral a la Oficina de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD) realizado por los usuarios, mediante los correos electrónicos: contactenos@cas.gov.co y quejasyreclamos@cas.gov.co; dicho seguimiento es reportado al Asesor de Dirección y la Dirección General”.*

En concordancia con lo establecido en los Artículos 6 “Deberes de las personas”, Artículo 7 “Deberes de las Autoridades en la atención al público”, Artículo 8 “Deber de información al público” del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Oficina de PQRSD y en coordinación con la Oficina de Control Interno; se presentara informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD) semestralmente, cumpliendo con los requerimientos y solicitudes exigidas por los entes de control.

La corporación Autónoma Regional de Santander – CAS, comprometida con el fortalecimiento de los canales de interacción e información con los usuarios bajo su jurisdicción; adopto protocolos y puntos de atención garantizando el intercambio de información útil, confiable, informativa y satisfactoria, enfocada en las relaciones de los servidores y la ciudadanía.

Para finalizar, la oficina de PQRSD tiene como fin mejorar la cultura de atención al usuario CAS, buscando mejorar el grado de satisfacción con los servicios ofrecidos por funcionarios, contratistas y colaboradores. A continuación, se presenta la información de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias - (PQRSD), comprendidos entre los meses: julio a noviembre de 2021 de las Oficinas, Subdirecciones y Regionales de Apoyo de la CAS.



MARCA 5-1008



3264-15C



05-CER-1884E



387-15A



OF. PRINCIPAL – SAN GIL

Camera 12 N° 9 - 06 Barrio La Playa
Tel: 7238925 - 7240765 - 7235668
Celular: (311)2039075
contactenos@cas.gov.co

BUCARAMANGA

Carrera 26 N° 36 - 14
Edificio Fénix Oficina 501
Tel: 7238925 Ext. 4001 - 4002
Celular: (310)8157695
casbucaramanga@cas.gov.co

BARRANCABERMEJA

Calle 48 con Cra 28 esquina
Barrio Palmira
Tel: 7238925 Ext. 5001 - 5002
Celular: (310)8157696
mares@cas.gov.co

MÁLAGA

Calle 12 N° 9 - 14
Edificio Comparta Piso 3
Tel: 7238925 Ext. 6001 - 6002
Celular: (310)2742600
malaga@cas.gov.co

SOCORRO

Calle 16 N° 12 - 38
Tel: 7238925
Ext. 2001 - 2002
Celular: (310)6807295
socorro@cas.gov.co

VELEZ

Carrera 6 N° 9 - 14
Barrio Aquileo Parra
Tel: 7238925 Ext. 3001 - 3002
Celular: (310)8157697
velez@cas.gov.co



2. MARCO NORMATIVO

NORMA	ARTICULO	DESCRIPCION
CONSTITUCION POLITICA DE COLOMBIA	Artículo 23	“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.
	Artículo 74	Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.
LEY 1212 DE 2014		Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, y cuyo objeto es regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.
Ley 1755 de 2015		Por medio de los cuales se regula el Derecho Fundamental de Petición.
Ley 962 de 2005	Artículo 15	Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
Ley 1437 de 2011	Artículo 5,8,13,14,17,20,22 y 76	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo contencioso Administrativo, que le otorga los ciudadanos facultades amplias que le permiten hacer uso de medios tecnológicos para realizar actuaciones judiciales y administrativas que hoy solo se hacen por escrito; para lograrlo, se implementa el expediente electrónico. Robustecer la fuerza vinculante.



NK-072-1



3264-15C



05-CER1884E



387-15A



OF. PRINCIPAL – SAN GIL
 Carrera 12 N° 9 - 06 Barrio La Playa
 Tel: 7238925 - 7240765 - 7235668
 Celular: (311)2039075
 contactenos@cas.gov.co

BUCARAMANGA
 Carrera 26 N° 36 - 14
 Edificio Félix Oficina 501
 Tel: 7238925 Ext. 4001 - 4002
 Celular: (310)8157695
 casbucaramanga@cas.gov.co

BARRANCABERMEJA
 Calle 48 con Cra 28 esquina
 Barrio Palmira
 Tel: 7238925 Ext. 5001 - 5002
 Celular: (310)8157696
 mares@cas.gov.co

MÁLAGA
 Calle 12 N° 9 - 14
 Edificio Comparta Piso 3
 Tel: 7238925 Ext. 6001 - 6002
 Celular: (310)2742600
 malaga@cas.gov.co

SOCORRO
 Calle 16 N° 12 - 38
 Tel: 7238925
 Ext. 2001 - 2002
 Celular: (310)6807295
 socorro@cas.gov.co

VELEZ
 Carrera 6 N° 9 - 14
 Barrio Aquileo Parra
 Tel: 7238925 Ext. 3001 - 3002
 Celular: (310)8157697
 velez@cas.gov.co



Ley 1474 de 2011	Artículo 76	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública al establecer que “En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad
Ley 90 de 1995	Artículo 53, 54 y 55	Por la cual se dictan normales tendientes a conservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa. Sistema de quejas y reclamos.
Decreto 2623 de 2009		Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano. Y en él se establece el Seguimiento a las labores de mejoramiento del Servicio al Ciudadano: “Las entidades de la Administración Pública del Orden Nacional deberán adoptar los indicadores, elementos de medición, seguimiento, evaluación y control relacionados con la calidad y eficiencia del servicio al ciudadano establecidos por la Comisión Intersectorial de Servicio Ciudadano”.
Decreto 2641 de 2012		Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 y se señala la metodología para el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – versión 01". Decreto 1081 de 2015. Decreto Único Reglamentarios Presidencia de la República. Compilo el Decreto 2641 de 2012. Artículo 2.1.4.2 Decreto 124 de 2016. Sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
Decreto 2693 de 2012		Lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea y así contribuir a la transparencia en la gestión pública y promover la participación ciudadana haciendo uso de los medios electrónicos.



NK-072-1



3264-15C



05-CER-1884E



387-15A



3. GENERALIDADES

3.1 OBJETIVO

Cuantificar y proyectar el reporte de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD – CAS), realizadas por las Subdirecciones, Oficinas y Regionales de Apoyo, basado en el cumplimiento de atención la ciudadanía por los diferentes medios de comunicación con corte del 01 de julio al 25 de noviembre de 2021 y en coordinación con la Oficina de Control Interno.

3.2 ASPECTOS GENERALES

El presente informe analiza estadísticamente un consolidado de información de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD – CAS), a cargo de la Subdirección de Administración de la Oferta de Recursos Naturales Disponibles, Educación Ambiental y Participación Ciudadana, dirigida por el área funcional de Participación Ciudadana de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

3.3 METODOLOGIA

Para la elaboración del presente informe de PQRSD, se realizó una recopilación de datos remitidos de forma virtual por las Subdirecciones, Oficinas y Regionales de Apoyo; la cual consiste en hacer un seguimiento mensual a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias – PQRSD solicitada por los diferentes canales de interacción a disposición de la ciudadanía en general. Esto, con el fin de cuantificar el reporte en mención por parte del área funcional de Participación Ciudadana – Oficina de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias CAS y cumplir de esta forma con las solicitudes requeridas por la Oficina de Control Interno y demás entes de control.



NK-072-1



3264-15C



05-CER/1884E



387-15A



OF. PRINCIPAL – SAN GIL

Camera 12 N° 9 - 06 Barrio La Playa
Tel: 7238925 - 7240765 - 7235668
Celular: (311)2039075
contactenos@cas.gov.co

BUCARAMANGA

Carrera 26 N° 36 - 14
Edificio Fénix Oficina 501
Tel: 7238925 Ext. 4001 - 4002
Celular: (310)8157695
casbucaramanga@cas.gov.co

BARRANCABERMEJA

Calle 48 con Cra 28 esquina
Barrio Palmira
Tel: 7238925 Ext. 5001 - 5002
Celular: (310)8157696
mares@cas.gov.co

MÁLAGA

Calle 12 N° 9 - 14
Edificio Comparta Piso 3
Tel: 7238925 Ext. 6001 - 6002
Celular: (310)2742600
malaga@cas.gov.co

SOCORRO

Calle 16 N° 12 - 38
Tel: 7238925
Ext. 2001 - 2002
Celular: (310)6807295
socorro@cas.gov.co

VELEZ

Carrera 6 N° 9 - 14
Barrio Aquileo Parra
Tel: 7238925 Ext. 3001 - 3002
Celular: (310)8157697
velez@cas.gov.co



3.4 CANALES DE INFORMACION DE REGIONALES DE APOYO

Tabla 1: Canales de información - Regionales de Apoyo.

REGIONAL DE APOYO	JURISDICCION	MEDIO DE COMUNICACION / TELEFONO
Sede Principal Corporación Autónoma Regional de Santander - CAS	74 Municipios	contactenos@cas.gov.co – www.cas.gov.co / Tel: 7238300 Línea gratuita 01 8000 917600
Regional de Apoyo Guanentina	San Gil, Cepitá, Aratoca, Jordán Sube, Villanueva, Curití, Barichara, Cabrera, Páramo, Pinchote, Mogotes, Valle de San José, San Joaquín, Onzaga, Ocamonte, Coromoro, Charalá y Encino	regionalguanentina@cas.gov.co / Tel: 7238300 Ext 1039
Regional de Apoyo Comunera	Socorro, Galán, El Hato, Simacota (parte Alta), Palmas del Socorro, Chima, Confines, Guapotá, Contratación, Oiba, Guadalupe, Suaita, Gámbita, Palmar y Gucamayo	socorro@cas.gov.co / Tel: 7276109
Regional de Apoyo Vélez	Vélez, Santa Helena del Opón, Landazuri, El Peñón, La Paz, La Aguada, San Benito, Chipatá, Guepsa, Barbosa, Guavatá, Puente Nacional, Bolívar, Sucre, Jesús María, Albania, Florián y La Belleza	velez@cas.gov.co / Tel: 7564011
Regional de Apoyo García Rovira	Málaga, Guaca, San Andrés, San José de Miranda, Carcasi, San Miguel, Macaravita, Molagavita, Enciso, Concepción, Cerrito y Capitanejo.	malaga@cas.gov.co Tel: 6617923
Regional de Apoyo Mares	Barrancabermeja, Cimitarra, Puerto Parra, Sabana de Torres, Puerto Wilches, El Carmen de Chucurí y Sectores de Bajo Simacota.	mares@cas.gov.co Tel: 6212710-6212702
Regional de Apoyo Enlace	San Vicente de Chucuri, Zapatoca, Betulia, Los Santos y Santa Bárbara.	casbucaramanga@cas.gov.co Tel: 6459043





3.5 POLITICAS GENERALES DE PQRS

La corporación Autónoma Regional de Santander – CAS, resalta la importancia de la cultura de servicio y atención al ciudadano; Es por esto que, se crearon una serie de políticas generales de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias – PQRS las cuales se presentan a continuación:

Ilustración 1: Políticas generales de PQRS



Fuente: www.cas.gov.co

Según lo descrito en *Ilustración 1*, toda Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias – PQRS, deberá ser atendida de manera oportuna; Generando confidencialidad y seguridad en la entrega de información solicitada y garantizando la satisfacción del cliente o solicitante.



OF. PRINCIPAL – SAN GIL
 Carrera 12 N° 9 - 06 Barrio La Playa
 Tel: 7238925 - 7240765 - 7235668
 Celular: (311)2039075
contactenos@cas.gov.co

BUCARAMANGA
 Carrera 26 N° 36 - 14
 Edificio Félix Oficina 501
 Tel: 7238925 Ext. 4001 - 4002
 Celular: (310)8157695
casbucaramanga@cas.gov.co

BARRANCABERMEJA
 Calle 48 con Cra 28 esquina
 Barrio Palmira
 Tel: 7238925 Ext. 5001 - 5002
 Celular: (310)8157696
mares@cas.gov.co

MÁLAGA
 Calle 12 N° 9 - 14
 Edificio Comparta Piso 3
 Tel: 7238925 Ext. 6001 - 6002
 Celular: (310)2742600
malaga@cas.gov.co

SOCORRO
 Calle 16 N° 12 - 38
 Tel: 7238925
 Ext. 2001 - 2002
 Celular: (310)6807295
socorro@cas.gov.co

VÉLEZ
 Carrera 6 N° 9 - 14
 Barrio Aquileo Parra
 Tel: 7238925 Ext. 3001 - 3002
 Celular: (310)8157697
velez@cas.gov.co





3.6 DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS

La Corporación Autónoma Regional de Santander – CAS, se compromete con la ciudadanía bajo su jurisdicción a que se les respeten sus derechos y se amplíe y divulgue sus deberes de acuerdo a lo establecido en la Ley 1437 de 2011, Capítulo II “Los derechos y deberes de los ciudadanos en su actuación frente a las autoridades”, y son:

Tabla 2: Derechos Y Deberes de los Ciudadanos.

DERECHOS	DEBERES
<ul style="list-style-type: none"> • Presentar peticiones en cualquier modalidad, verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las normas exijan. Estas actuaciones podrán realizarse por cualquier medio disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público. • Salvo reserva legal, obtener información de los registros y archivos públicos de acuerdo con la Constitución y las leyes. • Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto. • Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona. • Recibir atención especial y preferente si son discapacitados, niños, adolescentes, mujeres embarazadas o adultos mayores y en general, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta. • Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas. • Allegar y aportar documentos u otras pruebas en cualquier actuación administrativa en la cual tengan interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades para decidir y a que estas le informen al interesado cuál ha sido el resultado de su participación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Obrar de acuerdo con el principio de buena fe, abstenerse de dilatar las actuaciones y de hacer o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o afirmaciones temerarias. • Cumplir la Constitución Política y las leyes. • Ejercer con responsabilidad sus derechos y, en consecuencia, abstenerse de insistir en solicitudes evidentemente improcedentes. • Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

Fuente: Datos de formulación de la política de atención al usuario y acuerdos de niveles de servicio (ANS) de la Corporación Autónoma Regional de Santander – CAS.



NK-072-1



3264-15C



05-CER198AE



387-15A



OF. PRINCIPAL – SAN GIL
 Carrera 12 N° 9 - 06 Barrio La Playa
Tel: 7238925 - 7240765 - 7235668
Celular: (311)2039075
contactenos@cas.gov.co

BUARAMANGA
 Carrera 26 N° 36 - 14
 Edificio Fénix Oficina 501
Tel: 7238925 Ext. 4001 - 4002
Celular: (310)8157695
casbucaramanga@cas.gov.co

BARRANCABERMEJA
 Calle 48 con Cra 28 esquina
 Barrio Palmira
Tel: 7238925 Ext. 5001 - 5002
Celular: (310)8157696
mares@cas.gov.co

MÁLAGA
 Calle 12 N° 9 - 14
 Edificio Comparta Piso 3
Tel: 7238925 Ext. 6001 - 6002
Celular: (310)2742600
malaga@cas.gov.co

SOCORRO
 Calle 16 N° 12 - 38
Tel: 7238925
 Ext. 2001 - 2002
Celular: (310)6807295
socorro@cas.gov.co

VELEZ
 Carrera 6 N° 9 - 14
 Barrio Aquileo Parra
Tel: 7238925 Ext. 3001 - 3002
Celular: (310)8157697
velez@cas.gov.co



3.7 CANALES DE ATENCION

La Corporación Autónoma Regional de Santander como máxima autoridad ambiental, adopto protocolos de servicio al ciudadano facilitando el acceso a trámites, servicios y/o información por medio de los siguientes canales de atención:

Ilustración 2: Canales de atención.



Según ilustración 2, todos los canales, medios y servicios de información que se encuentran a servicio del ciudadano, deben ser reconocidos y en total estado de familiarización con los contratistas, funcionarios y colaboradores CAS; Esto, con el fin de generar un espacio que atienda todas las necesidades, inquietudes, inconformidades y demás asuntos de la ciudadanía que comprende los 74 municipios bajo la jurisdicción CAS.





4. DATOS ESTADISTICOS Y RESULTADOS

4.1 CANALES DE ATENCION

La Corporación Autónoma Regional de Santander como máxima autoridad ambiental, adopto protocolos de servicio al ciudadano que faciliten el acceso a trámites, servicios y/o información por medio de los siguientes canales de atención:

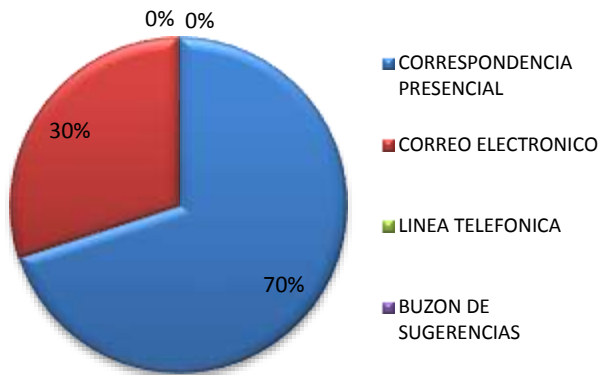
Tabla 3: Canales de Atención.

CANAL DE ATENCION	TOTAL	%
CORRESPONDENCIA PRESENCIAL	5966	70%
CORREO ELECTRONICO	2555	30%
LINEA TELEFONICA	3	0%
BUZON DE SUGERENCIAS	0	0%
TOTAL	8524	100%

Fuente: Subdirección Administrativa de la Oferta - SAO

Grafica 1: Canales de Atención

CANAL DE ATENCION



Fuente: Subdirección Administrativa de la Oferta.

Según *Tabla 3: Canales de Atención*, se registraron 5966 PQRSD por medio de correspondencia de forma presencial o envíos, comprendidos entre los meses de julio a noviembre de 2021 equivalente a 70% del total de registro; Así mismo, se recibió un total de 2555 PQRSD por correo electrónico, ya sea por medio del correo corporativo contáctenos que redirecciona la información o directamente al correo de la subdirección, oficina o Regional de Apoyo. Con un 0% en representación para la línea telefónica y el buzón de sugerencias con 0% de reportes donde no se registró ningún tipo de documento. Para un total de **8524 PQRSD** reportados por parte de las Subdirecciones, Regionales de apoyo y Oficinas.



OF. PRINCIPAL – SAN GIL
 Carrera 12 N° 9 - 06 Barrio La Playa
 Tel: 7238925 - 7240765 - 7235668
 Celular: (311)2039075
 contactenos@cas.gov.co

BUCARAMANGA
 Carrera 26 N° 36 - 14
 Edificio Fénix Oficina 501
 Tel: 7238925 Ext. 4001 - 4002
 Celular: (310)8157695
 casbucaramanga@cas.gov.co

BARRANCABERMEJA
 Calle 48 con Cra 28 esquina
 Barrio Palmira
 Tel: 7238925 Ext. 5001 - 5002
 Celular: (310)8157696
 mares@cas.gov.co

MÁLAGA
 Calle 12 N° 9 - 14
 Edificio Comparta Piso 3
 Tel: 7238925 Ext. 6001 - 6002
 Celular: (310)2742600
 malaga@cas.gov.co

SOCORRO
 Calle 16 N° 12 - 38
 Tel: 7238925
 Ext. 2001 - 2002
 Celular: (310)6807295
 socorro@cas.gov.co

VÉLEZ
 Carrera 6 N° 9 - 14
 Barrio Aquileo Parra
 Tel: 7238925 Ext. 3001 - 3002
 Celular: (310)8157697
 velez@cas.gov.co



4.2 TRAMITADOS O PENDIENTES

De los reportes entregados por las Subdirecciones, Oficinas y Regionales de Apoyo, se cuantificaron 8524 reportes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD-CAS), en un periodo comprendido entre los meses de julio a noviembre del año en curso. A continuación se expresa los datos reportados de la siguiente manera:

Tabla 4: PQRSD Tramitados y Pendientes o en Trámite.

ESTADO	TOTAL	%
TRAMITADOS	6374	75%
PENDIENTES O EN TRAMITE	2150	25%
TOTAL	8524	100%

Fuente: Subdirección Administración de la Oferta – SAO.

Según Tabla 4: PQRSD Tramitados y Pendientes o en Trámite, se logró evidenciar que en el segundo semestre comprendido entre el 01 de julio al 30 de noviembre de 2021, se reportaron 8524 PQRSD por parte de las Subdirecciones, Oficinas y Regionales de la CAS, donde el mayor porcentaje corresponde a un 75% que equivale a 6374 PQRSD tramitados y un 25% de PQRSD equivalente a 2150 PQRSD que se encuentran en espera de asignación o en proceso de tramitación. Cabe mencionar que la Subdirección Administrativa y Financiera – SAF, no reporto informe de PQRSD informando que no tiene correspondencia recibida por ningún canal de atención disponible para los usuarios externos.

Grafica 2: PQRSD Tramitados y Pendientes o en Trámite.



Fuente: Subdirección Administrativa de la Oferta – SAO.



OF. PRINCIPAL – SAN GIL
Carrera 12 N° 9 - 06 Barrio La Playa
Tel: 7238925 - 7240765 - 7235668
Celular: (311)2039075
contactenos@cas.gov.co

BUCARAMANGA
Carrera 26 N° 36 - 14
Edificio Fénix Oficina 501
Tel: 7238925 Ext. 4001 - 4002
Celular: (310)8157695
casbucaramanga@cas.gov.co

BARRANCABERMEJA
Calle 48 con Cra 28 esquina
Barrio Palmira
Tel: 7238925 Ext. 5001 - 5002
Celular: (310)8157696
mares@cas.gov.co

MÁLAGA
Calle 12 N° 9 - 14
Edificio Comparta Piso 3
Tel: 7238925 Ext. 6001 - 6002
Celular: (310)2742600
malaga@cas.gov.co

SOCORRO
Calle 16 N° 12 - 38
Tel: 7238925
Ext. 2001 - 2002
Celular: (310)6807295
socorro@cas.gov.co

VÉLEZ
Carrera 6 N° 9 - 14
Barrio Aquileo Parra
Tel: 7238925 Ext. 3001 - 3002
Celular: (310)8157697
velez@cas.gov.co



4.3 POR REGIONALES DE APOYO

Según los términos establecidos para la presentación de los reportes de PQRSD y la entrega oportuna de la información solicitada; a continuación se representan los datos suministrados por las Regionales de Apoyo: Mares, García Rovira, Guanentina, Comunera y Vélez con corte de enero a junio del presente año; el porcentaje de la Tabla 5, se basa únicamente del total de datos por Regionales de Apoyo.

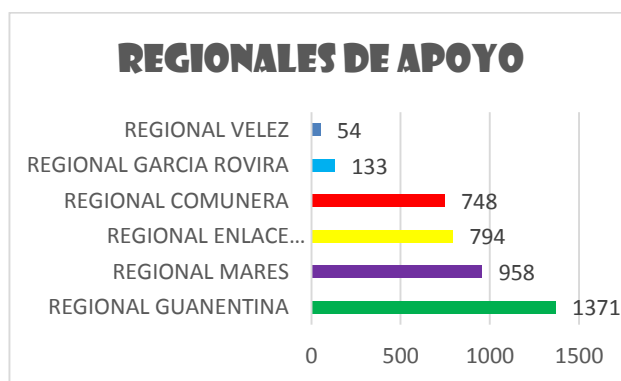
Tabla 5: PQRSD por Regionales de Apoyo.

REGIONAL DE APOYO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUDES	DENUNCIAS	TRAMITADAS	PENDIENTE O EN TRAMITE	TOTAL
REGIONAL GUANENTINA	41	161	0	1162	7	1037	334	1371
REGIONAL MARES	40	469	1	443	5	606	352	958
REGIONAL ENLACE BUCARAMANGA	34	37	1	716	6	618	176	794
REGIONAL COMUNERA	68	80	0	599	1	489	259	748
REGIONAL GARCIA ROVIRA	9	31	0	83	10	54	79	133
REGIONAL VELEZ	16	11	0	27	0	16	38	54
TOTAL	208	789	2	3030	29	2820	1238	4058

Fuente: Subdirección Administración de la Oferta – SAO

De acuerdo a *Tabla 5: PQRSD - Regionales de Apoyo*, se evidencia que la Regional de Apoyo con mayor registro de PQRSD es la Regional Guanentina, la cual registro 1371 PQRS comprendidos entre los meses de julio a noviembre del presente año, teniendo en cuenta que 1073 de ellos se les dio trámite y 334 se encuentran en trámite o pendientes de asignar. Seguidamente, con un 748 se encuentra Regional Comunera donde 489 PQRSD se tramitaron y 259 de ellos están pendientes de respuesta. La Regional con menor registro es la Regional Vélez con 54 PQRSD del total de registro, donde 16 se encuentran tramitados y 38 están pendientes o en estado de trámite.

Grafica 3: PQRSD Regionales



Fuente: Subdirección de la Oferta – SAO.



OF. PRINCIPAL – SAN GIL
 Carrera 12 N° 9 - 06 Barrio La Playa
 Tel: 7238925 - 7240765 - 7235668
 Celular: (311)2039075
 contactenos@cas.gov.co

BUCARAMANGA
 Carrera 26 N° 36 - 14
 Edificio Fénix Oficina 501
 Tel: 7238925 Ext. 4001 - 4002
 Celular: (310)8157695
 casbucaramanga@cas.gov.co

BARRANCABERMEJA
 Calle 48 con Cra 28 esquina
 Barrio Palmira
 Tel: 7238925 Ext. 5001 - 5002
 Celular: (310)8157696
 mares@cas.gov.co

MÁLAGA
 Calle 12 N° 9 - 14
 Edificio Comparta Piso 3
 Tel: 7238925 Ext. 6001 - 6002
 Celular: (310)2742600
 malaga@cas.gov.co

SOCORRO
 Calle 16 N° 12 - 38
 Tel: 7238925
 Ext. 2001 - 2002
 Celular: (310)6807295
 socorro@cas.gov.co

VELEZ
 Carrera 6 N° 9 - 14
 Barrio Aquileo Parra
 Tel: 7238925 Ext. 3001 - 3002
 Celular: (310)8157697
 velez@cas.gov.co



NK-072-1



3264-15C



05-CER1884E



387-15A



4.4 POR SUBDIRECCIONES

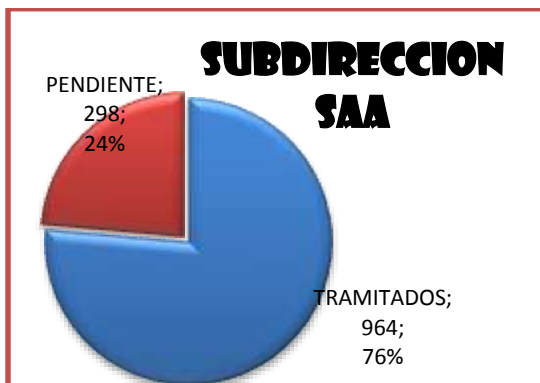
De acuerdo a los reportes recibidos por la Subdirección de Autoridad Ambiental - SAA, Subdirección de Planeación y Ordenamiento Ambiental, Subdirección de la Administración de la Oferta de los Recursos Naturales Renovables Disponibles, Educación Ambiental y participación Ciudadana – SAO y Subdirección Administrativa y Financiera, se logró proyectar lo establecido a continuación:

Tabla 6: PQRSD por Subdirecciones.

SUBDIRECCION	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUDES	DENUNCIAS	TRAMITADAS	PENDIENTE O EN TRAMITE	TOTAL
SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION DE LA OFERTA	38	5	0	2600	0	2039	604	2643
SUBDIRECCION DE AUTORIDAD AMBIENTAL	34	16	0	1152	60	964	298	1262
SUBDIRECCION DE PLANEACION	386	0	0	6	0	384	8	392
SUBDIRECCION ADMISTRATIVA Y FINANCIERA	0	0	0	0	0	0	0	0

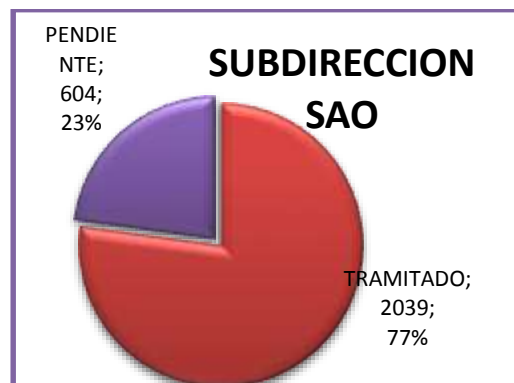
Fuente: Subdirección Administración de la Oferta – SAO.

Grafica 4: PQRSD Subdirección SAA.



Según Grafica 4, con un total de 1262 PQRS reportados, 964 se tramitaron y 298 están pendiente de asignación o en proceso de trámite.

Grafica 5: PQRSD Subdirección SAO.



Según Grafica 5, con un total de 2643 PQRS reportados, 2039 se tramitaron y 604 están pendiente o en trámite.



OF. PRINCIPAL – SAN GIL
 Carrera 12 N° 9 - 06 Barrio La Playa
 Tel: 7238925 - 7240765 - 7235668
 Celular: (311)2039075
 contactenos@cas.gov.co

BUCARAMANGA
 Carrera 26 N° 36 - 14
 Edificio Fénix Oficina 501
 Tel: 7238925 Ext. 4001 - 4002
 Celular: (310)8157695
 casbucaramanga@cas.gov.co

BARRANCABERMEJA
 Calle 48 con Cra 28 esquina
 Barrio Palmira
 Tel: 7238925 Ext. 5001 - 5002
 Celular: (310)8157696
 mares@cas.gov.co

MÁLAGA
 Calle 12 N° 9 - 14
 Edificio Comparta Piso 3
 Tel: 7238925 Ext. 6001 - 6002
 Celular: (310)2742600
 malaga@cas.gov.co

SOCORRO
 Calle 16 N° 12 - 38
 Tel: 7238925
 Ext. 2001 - 2002
 Celular: (310)6807295
 socorro@cas.gov.co

VÉLEZ
 Carrera 6 N° 9 - 14
 Barrio Aquileo Parra
 Tel: 7238925 Ext. 3001 - 3002
 Celular: (310)8157697
 velez@cas.gov.co



NK-072-1



3264-15C



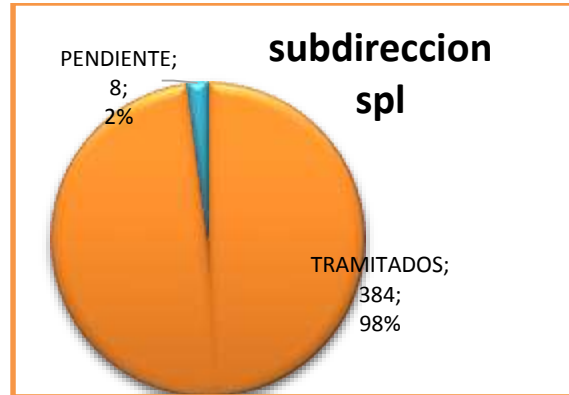
05-CER18846



387-15A



Grafica 6: Subdirección de Planeación.



Según Grafica 6, con un total de 392 PQRS reportados, 384 se tramitaron y 8 está pendiente de asignación o en proceso de trámite.

4.5 POR OFICINA

Los datos suministrados por las Oficinas de Contabilidad, Talento Humano, Cobro Coactivo, Gestión de la información Ambiental y Tecnológicas de Apoyo y Control Interno Disciplinario hasta la fecha se tabularon de la siguiente manera:

Tabla 7: PQRS por Oficinas.

SUBDIRECCION	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUDES	DENUNCIAS	TRAMITADAS	PENDIENTE O EN TRAMITE	TOTAL
OFICINA GESTION DE LA INFORMACION Y TECNOLOGIAS DE APOYO	0	0	0	123	0	123	0	123
OFICINA TALENTO HUMANO	0	0	0	27	0	25	2	27
OFICINA COBRO COACTIVO	2	0	0	15	0	17	0	17
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	1	0	1	0	2	0	2

Fuente: Subdirección Administración de la Oferta – SAO.

De acuerdo a lo establecido en la Tabla 7: PQRS por Oficinas, se logra evidenciar que el mayor reporte de PQRS lo remitió la Oficina de Gestión de la Información con un total de 123 PQRS reportados de los cuales todos se



OF. PRINCIPAL – SAN GIL
 Carrera 12 N° 9 - 06 Barrio La Playa
 Tel: 7238925 - 7240765 - 7235668
 Celular: (311)2039075
 contactenos@cas.gov.co

BUCARAMANGA
 Carrera 26 N° 36 - 14
 Edificio Fénix Oficina 501
 Tel: 7238925 Ext. 4001 - 4002
 Celular: (310)8157695
 casbucaramanga@cas.gov.co

BARRANCABERMEJA
 Calle 48 con Cra 28 esquina
 Barrio Palmira
 Tel: 7238925 Ext. 5001 - 5002
 Celular: (310)8157696
 mares@cas.gov.co

MÁLAGA
 Calle 12 N° 9 - 14
 Edificio Comparta Piso 3
 Tel: 7238925 Ext. 6001 - 6002
 Celular: (310)2742600
 malaga@cas.gov.co

SOCORRO
 Calle 16 N° 12 - 38
 Tel: 7238925
 Ext. 2001 - 2002
 Celular: (310)6807295
 socorro@cas.gov.co

VÉLEZ
 Carrera 6 N° 9 - 14
 Barrio Aquileo Parra
 Tel: 7238925 Ext. 3001 - 3002
 Celular: (310)8157697
 velez@cas.gov.co



NK-072-1



3264-15C



05-CER-1884E



387-15A



encuentran debidamente tramitados. Seguidamente se encuentra la Oficina de Talento Humano con un total de 27 PQRSD de los cuales 2 se encuentran pendientes de respuesta y el restante debidamente tramitados hasta la fecha de reporte del 25 de noviembre. El menor reporte de PQRSD corresponde a la Oficina de Control Interno Disciplinario con un total de 2 PQRSD reportados, de los cuales todos se encuentran debidamente resueltos.

4.6 PQRSD POR SUBDIRECCION, OFICINA Y REGIONAL

La Subdirección Administrativa de la Oferta, es el principal medio de atención al ciudadano, por tal razón es la encargada de gestionar y atender los diversos requerimientos que solicita la ciudadanía bajo la jurisdicción CAS; a continuación se registra la información de PQRSD de sede principal y regionales de apoyo:

Tabla 8: PQRSD por Subdirección, Oficina y Regional de Apoyo.

SUBDIRECCION, OFICINA O REGIONAL	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUDES	DENUNCIAS	TRAMITADAS	PENDIENTE O EN TRAMITE	TOTAL
SUBDIRECCION DE AUTORIDAD AMBIENTAL	34	16	0	1152	60	964	298	1262
SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION DE LA OFERTA	38	5	0	2600	0	2039	604	2643
SUBDIRECCION DE PLANEACION	386	0	0	6	0	384	8	392
SUBDIRECCION ADMISTRATIVA Y FINANCIERA	0	0	0	0	0	0	0	0
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	1	0	1	0	2	0	2
OFICINA GESTION DE LA INFORMACION Y TECNOLOGIAS DE APOYO	0	0	0	123	0	123	0	123
OFICINA TALENTO HUMANO	0	0	0	27	0	25	2	27
OFICINA COBRO COACTIVO	2	0	0	15	0	17	0	17
REGIONAL GUANENTINA	41	161	0	1162	7	1037	334	1371
REGIONAL COMUNERA	68	80	0	599	1	489	259	748
REGIONAL VELEZ	16	11	0	27	0	16	38	54
REGIONAL ENLACE BUCARAMANGA	34	37	1	716	6	618	176	794
REGIONAL MARES	40	469	1	443	5	606	352	958
REGIONAL GARCIA ROVIRA	9	31	0	83	10	54	79	133
TOTAL	668	811	2	6954	89	6374	2150	8524

Fuente: Subdirección Administrativa de la Oferta – SAO.



NK-072-1



3264-15C



OS-CER1884E



387-15A



OF. PRINCIPAL – SAN GIL
Carrera 12 N° 9 - 06 Barrio La Playa
Tel: 7238925 - 7240765 - 7235668
Celular: (311)2039075
contactenos@cas.gov.co

BUCARAMANGA
Carrera 26 N° 36 - 14
Edificio Fénix Oficina 501
Tel: 7238925 Ext. 4001 - 4002
Celular: (310)8157695
casbucaramanga@cas.gov.co

BARRANCABERMEJA
Calle 48 con Cra 28 esquina
Barrio Palmira
Tel: 7238925 Ext. 5001 - 5002
Celular: (310)8157696
mares@cas.gov.co

MÁLAGA
Calle 12 N° 9 - 14
Edificio Comparta Piso 3
Tel: 7238925 Ext. 6001 - 6002
Celular: (310)2742600
malaga@cas.gov.co

SOCORRO
Calle 16 N° 12 - 38
Tel: 7238925
Ext. 2001 - 2002
Celular: (310)6807295
socorro@cas.gov.co

VELEZ
Carrera 6 N° 9 - 14
Barrio Aquileo Parra
Tel: 7238925 Ext. 3001 - 3002
Celular: (310)8157697
velez@cas.gov.co



5. OBSERVACIONES

- La Subdirección Administrativa y Financiera – SAF, NO reporto información de PQRSD de segundo semestre comprendido entre los meses de julio a noviembre la plantilla correspondiente y autorizada para el diligenciamiento y entrega mensual, de acuerdo a memorando SAO 1061 del 02 de junio de 2021 donde se solicitaba consolidado mensual de PQRSD a las Subdirecciones, Oficinas y Regionales de apoyo.
- Se continuara con la elaboración y valoración de informes a medida que las oficinas, subdirecciones y oficinas envíen información alleguen los reportes y de esa manera realizar un análisis estadístico confiable donde se tabulen datos y cantidades de PQRSD tramitados y pendientes remitidos a la subdirección de la oferta por medio de la Oficina de PQRSD y de esa manera controlar los tiempos de respuesta establecidos por la ley.
- Se envió plantilla modelo a las Subdirecciones, Oficinas y Regionales para el reporte del II semestres de PQRSD, con el fin de obtener una información más clara y contundente, con un control de los tiempos de respuesta para las solicitudes y demás requerimientos allegados a la entidad. Así mismo, se entregara un informe con el estado actual de los PQRSD pendientes de asignación o en trámite, demostrando el avance y mejoramiento a la atención y respuesta oportuna de las solicitudes, y demás requerimientos establecidos por el interesado.



Horario 5-10:00

NK-072-1



3264-150



05-CER18846



387-15A



OF. PRINCIPAL – SAN GIL

Camera 12 N° 9 - 06 Barrio La Playa
Tel: 7238925 - 7240765 - 7235668
Celular: (311)2039075
contactenos@cas.gov.co

BUCARAMANGA

Carrera 26 N° 36 - 14
Edificio Fénix Oficina 501
Tel: 7238925 Ext. 4001 - 4002
Celular: (310)8157695
casbucaramanga@cas.gov.co

BARRANCABERMEJA

Calle 48 con Cra 28 esquina
Barrio Palmira
Tel: 7238925 Ext. 5001 - 5002
Celular: (310)8157696
mares@cas.gov.co

MÁLAGA

Calle 12 N° 9 - 14
Edificio Comparta Piso 3
Tel: 7238925 Ext. 6001 - 6002
Celular: (310)2742600
malaga@cas.gov.co

SOCORRO

Calle 16 N° 12 - 38
Tel: 7238925
Ext. 2001 - 2002
Celular: (310)6807295
socorro@cas.gov.co

VÉLEZ

Carrera 6 N° 9 - 14
Barrio Aquileo Parra
Tel: 7238925 Ext. 3001 - 3002
Celular: (310)8157697
velez@cas.gov.co



6. CONCLUSIONES

- Según lo proyectado, la sede principal es el principal receptor de PQRSD con un total de 4466 PQRSD equivalentes a 52% del total de datos registrados correspondientes a información suministrada por Subdirección SAA con 15%, Subdirección de SAO con 31%, Subdirección SPL con 5%, Oficina de TIC'S con 1%, Talento Humano con 0,3%, Subdirección de SAF con 0% y CID con 0%.
- La regional de apoyo con mayor reporte de PQRSD es la regional Mares con un 9,8%, seguidamente Regional Guanentina con 16%, seguida por la Regional Mares con un 11% y la regional con menor reporte es Vélez con un 1% del total de datos suministrados.
- Según los datos tabulados, se logró evidenciar que el 70% equivalente a 6090 PQRSD se recibieron por medio de correspondencia ya sea por presencial o envíos que llegan la Corporación. Con un 30% equivalente a 5230 PQRSD se radicaron por medio electrónico ya sea por correos directos a las Subdirecciones, Oficinas y regionales o por medio del correo corporativo contactenos@cas.gov.co. También, se informa la recepción de solicitud de información por medio de línea telefónica con un 0,03% equivalente a 3 solicitudes atendidas por este medio de recepción.
- El mayor porcentaje de acuerdo al tipo de PQRSD, le corresponde a Solicitudes con 6954 registradas. Seguidamente, las peticiones con 668 de derechos de petición que corresponde a 668 del total de datos registrados. El menor registro se evidencio con 2 reclamos recibidos remitos a las regionales de apoyo enlace Bucaramanga y mares.



NK-072-1



3264-15C



05-CER1884E



387-15A



OF. PRINCIPAL – SAN GIL

Camera 12 N° 9 - 06 Barrio La Playa
Tel: 7238925 - 7240765 - 7235668
Celular: (311)2039075
contactenos@cas.gov.co

BUCARAMANGA

Carrera 26 N° 36 - 14
Edificio Fénix Oficina 501
Tel: 7238925 Ext. 4001 - 4002
Celular: (310)8157695
casbucaramanga@cas.gov.co

BARRANCABERMEJA

Calle 48 con Cra 28 esquina
Barrio Palmira
Tel: 7238925 Ext. 5001 - 5002
Celular: (310)8157696
mares@cas.gov.co

MÁLAGA

Calle 12 N° 9 - 14
Edificio Comparta Piso 3
Tel: 7238925 Ext. 6001 - 6002
Celular: (310)2742600
malaga@cas.gov.co

SOCORRO

Calle 16 N° 12 - 38
Tel: 7238925
Ext. 2001 - 2002
Celular: (310)6807295
socorro@cas.gov.co

VÉLEZ

Carrera 6 N° 9 - 14
Barrio Aquileo Parra
Tel: 7238925 Ext. 3001 - 3002
Celular: (310)8157697
velez@cas.gov.co



Para finalizar, cabe resaltar que la Corporación Autónoma Regional de Santander – CAS, con el fin de velar por el mejoramiento continuo en la prestación de servicios al ciudadano; maneja plataformas virtuales para atención de PQRSD, donde se encuentra información adicional como derechos y deberes de los usuarios, canales de atención y dirección de recepción según su lugar de residencia. También cuenta con un ítem a disposición de la comunidad con los formularios únicos y requisitos para los diferentes tipos de trámites ambientales que se adelantan por la Subdirección Administrativa de la Oferta.

Atentamente,

ANA CELINA CASTELLANOS VELANDIA

Subdirector de la Administración de la Oferta de los Recursos Naturales Renovables Disponibles, Educación Ambiental y Participación Ciudadana



NK-072-1



3264-13C



05-CER19846E



387-15A



OF. PRINCIPAL – SAN GIL

Camera 12 N° 9 - 06 Barrio La Playa
Tel: 7238925 - 7240765 - 7235668
Celular: (311)2039075
contactenos@cas.gov.co

BUCARAMANGA

Carrera 26 N° 36 - 14
Edificio Félix Oficina 501
Tel: 7238925 Ext. 4001 - 4002
Celular: (310)8157695
casbucaramanga@cas.gov.co

BARRANCABERMEJA

Calle 48 con Cra 28 esquina
Barrio Palmira
Tel: 7238925 Ext. 5001 - 5002
Celular: (310)8157696
mares@cas.gov.co

MÁLAGA

Calle 12 N° 9 - 14
Edificio Comparta Piso 3
Tel: 7238925 Ext. 6001 - 6002
Celular: (310)2742600
malaga@cas.gov.co

SOCORRO

Calle 16 N° 12 - 38
Tel: 7238925
Ext. 2001 - 2002
Celular: (310)6807295
socorro@cas.gov.co

VÉLEZ

Carrera 6 N° 9 - 14
Barrio Aquileo Parra
Tel: 7238925 Ext. 3001 - 3002
Celular: (310)8157697
velez@cas.gov.co