



## 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 02 DE ENERO A 30 DE JUNIO I SEMESTRE - 2021



NK- 072-1



3264-1SC



OS-CER168456



367-1SA



#### 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  
Barrio Aquileo Parra  
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



## Contenido

1. INTRODUCCION .....	4
2. MARCO NORMATIVO .....	5
3. GENERALIDADES .....	7
3.1 OBJETIVO .....	7
3.2 ASPECTOS GENERALES .....	7
3.3 METODOLOGIA.....	7
3.4 CANALES DE INFORMACION DE REGIONALES DE APOYO .....	8
3.5 POLITICAS GENERALES DE PQRSO.....	9
3.6 DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS.....	10
3.7 CANALES DE ATENCION.....	11
4. DATOS ESTADISTICOS Y RESULTADOS .....	12
4.1 CANALES DE ATENCION.....	12
4.2 TRAMITADOS O PENDIENTES.....	13
4.3 POR REGIONALES DE APOYO.....	14
4.4 POR SUBDIRECCIONES .....	15
4.5 POR OFICINA .....	16
4.6 PQRSO POR SUBDIRECCION, OFICINA Y REGIONAL.....	17
5. OBSERVACIONES .....	18
6. CONCLUSIONES .....	19

## TABLAS

Tabla 1: Canales de información - Regionales de Apoyo.....	8
Tabla 2: Derechos Y Deberes de los Ciudadanos. ....	10
Tabla 3: Canales de Atención.....	12
Tabla 4: PQRSO Tramitados y Pendientes o en Trámite.....	13
Tabla 5: PQRSO por Regionales de Apoyo.....	14
Tabla 6: PQRSO por Subdirecciones. ....	15
Tabla 7: PQRSO por Oficinas. ....	16
Tabla 8: PQRSO por Subdirección, Oficina y Regional de Apoyo. ....	17



NK-072-1



3264-1SC



OS-CER168456



367-1SA



**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

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



### GRAFICAS

Grafica 1: Canales de Atención. .... 12

Grafica 2: PQRSD Tramitados y Pendientes o en Trámite. .... 13

Grafica 3: PQRSD Regionales ..... 14

Grafica 4: PQRSD Subdirección SAA. .... 15

Grafica 5: PQRSD Subdirección SAO. .... 15

Grafica 6: Subdirección de Planeación. .... 16

Grafica 7: Subdirección Admist y Financiera. .... 16

### ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Políticas generales de PQRSD ..... 9

Ilustración 2: Canales de atención. .... 11



NK- 072-1



3264-1SC



OS-CER168456



367-1SA



**OF. PRINCIPAL – SAN GIL**  
 Carrera12 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**



## 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](mailto:contactenos@cas.gov.co) y [quejasyreclamos@cas.gov.co](mailto: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: enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio de 2021 de las Oficinas, Subdirecciones y Regionales de Apoyo CAS.



NK-072-1



3264-1SC



OS-CER168456



367-1SA



### OF. PRINCIPAL – SAN GIL

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

### SOCORRO

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



## 2. MARCO NORMATIVO

NORMA	ARTICULO	DESCRIPCION
CONSTITUCION POLITICA DE COLOMBIA	<b>Artículo 23</b>	“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”.
	<b>Artículo 74</b>	Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.
<b>LEY 1212 DE 2014</b>		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.
<b>Ley 1755 de 2015</b>		Por medio de los cuales se regula el Derecho Fundamental de Petición.
<b>Ley 962 de 2005</b>	<b>Artículo 15</b>	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.
<b>Ley 1437 de 2011</b>	<b>Artículo 5,8,13,14,17,20,22 y 76</b>	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



3264-1SC



OS-CER168456



367-1SA



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

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



<b>Ley 1474 de 2011</b>	<b>Artículo 76</b>	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
<b>Ley 90 de 1995</b>	<b>Artículo 53, 54 y 55</b>	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.
<b>Decreto 2623 de 2009</b>		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”.
<b>Decreto 2641 de 2012</b>		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".
<b>Decreto 2693 de 2012</b>		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



3264-1SC



OS-CER168456



367-1SA



**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



### 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 02 de enero al 30 de junio 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



3264-1SC



OS-CER168456



367-1SA



**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



### 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



Norsok 5-006



ISO 9001

264-1SC



OHSAS 18001

OS-CER168456



ISO 14001

367-1SA



**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





### 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](http://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.



[cas.gov.co](http://cas.gov.co)



[contactenos@cas.gov.co](mailto:contactenos@cas.gov.co)



Línea Gratuita 01 8000 917600

**OF. PRINCIPAL – SAN GIL**

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

**SOCORRO**

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



NK-072-1



3264-1SC



OS-CER168456



367-1SA



### 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"> <li>• 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.</li> <li>• Salvo reserva legal, obtener información de los registros y archivos públicos de acuerdo con la Constitución y las leyes.</li> <li>• Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.</li> <li>• Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona.</li> <li>• 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.</li> <li>• Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.</li> <li>• 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.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• Cumplir la Constitución Política y las leyes.</li> <li>• Ejercer con responsabilidad sus derechos y, en consecuencia, abstenerse de insistir en solicitudes evidentemente improcedentes.</li> <li>• Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.</li> </ul>

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



3264-1SC



OS-CER168456



367-1SA



**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



### 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.



NK-072-1



3264-1SC



OS-CER168456



367-1SA



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

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



## 4. DATOS ESTADISTICOS Y RESULTADOS

### 4.1 CANALES DE ATENCION

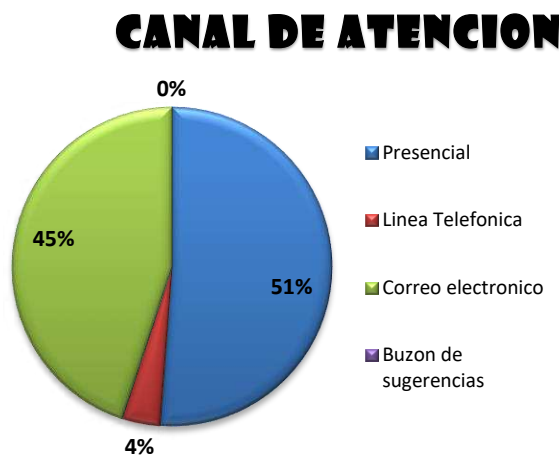
La Corporación Autónoma Regional de Santander como máxima autoridad ambiental, adopto protocolos de servicio al ciudadano que faciliten el acceso a trámites, servicios y/o información por medio de los siguientes canales de atención:

Tabla 3: Canales de Atención.

CANAL DE ATENCION	TOTAL	Porcentaje (%)
Correspondencia	5944	53%
Correo Electrónico	5230	46%
Línea Telefónica	5	4%
Buzón de Sugerencias	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>11179</b>	<b>100%</b>

Fuente: Subdirección Administrativa de la Oferta - SAO

Grafica 1: Canales de Atención.



Fuente: Subdirección Administrativa de la Oferta.

Según *Tabla 3: Canales de Atención*, se registraron 5944 PQRSD por medio de correspondencia de forma presencial o envíos, comprendidos entre los meses de enero a junio de 2020 equivalente a 53% del total de registro; Así mismo, se recibió un total de 5230 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 correspondiente. Con un 4% 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 11179 PQRSD reportados por parte de las Subdirecciones, Regionales de apoyo y Oficinas.



NK-072-1



3264-1SC



OS-CER168456



367-1SA



**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 4753 reportes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD-CAS), en un periodo comprendido entre los meses de: enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio 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	PORCENTAJE (%)
TRAMITADOS	7268	65%
PENDIENTES O EN TRAMITE	3911	35%
TOTAL	11179	100%

Fuente: Subdirección Administrativa de la Oferta – SAO.

Grafica 2: PQRSD Tramitados y Pendientes o en Trámite.



Fuente: Subdirección Administrativa de la Oferta – SAO.

Según Tabla 4: PQRSD Tramitados y Pendientes o en Trámite, se logró evidenciar que en el primer semestre comprendido entre el 02 de enero al 30 de junio de 2020 se reportaron 11179 PQRSD por parte de las Subdirecciones, Oficinas y Regionales; el mayor porcentaje corresponde a un 65% que equivalen a 7268 PQRSD tramitados y un 35% de PQRSD que se encuentran en espera de asignación o en proceso de tramitación. Cabe mencionar que la Regional de apoyo García Rovira – RGR, se encuentra pendiente de la remisión semestral, por lo que se evidencia un 0% de reporte por parte de la misma.



NK-072-1



3264-1SC



OS-CER168456



367-1SA



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.

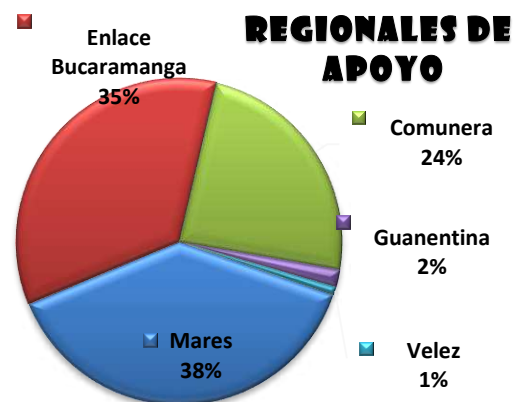
Tabla 5: PQRSD por Regionales de Apoyo.

ULTIMA FECHA DE REPORTE	DEPENDENCIA	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUDES	DENUNCIAS	TRAMITADA	EN TRAMITE O PENDIENTE	TOTAL	Porcentaje (%)
30/06/2021	Regional Mares	5	0	0	1095	1	543	558	1101	10%
30/06/2021	Regional Enlace	63	19	309	601	7	733	266	999	9%
30/06/2021	Regional Comunera	72	100	4	449	1	452	235	687	6%
30/06/2021	Regional Guanentina	49	128	0	828	11	523	493	49	9%
30/06/2021	Regional Vélez	24	64	0	3	0	48	43	24	1%
30/06/2021	Regional García Rovira	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
	TOTAL	213	311	313	2976	20	7268	3911	1179	35%

Fuente: Subdirección Administrativa 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 Mares, la cual registro 1101 PQRSD comprendidos entre los meses de enero a junio del presente año, teniendo en cuenta que 543 de ellos se les dio trámite y 558 se encuentran en trámite o pendientes de asignar. Seguidamente, con un 9% se encuentra Regional Enlace Bucaramanga donde 733 PQRSD se tramitaron y 266 de ellos está pendiente. La Regional con menor registro es la Regional Vélez equivalente a un 1% del total de registro, donde 48 se encuentran tramitados y 43 están pendientes o en estado de trámite. Cabe resaltar que la Regional García Rovira NO presento reporte de PQRSD.

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

**BUARAMANGA**

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



NK-072-1



3264-1SC



OS-CER168456



367-1SA



#### 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:

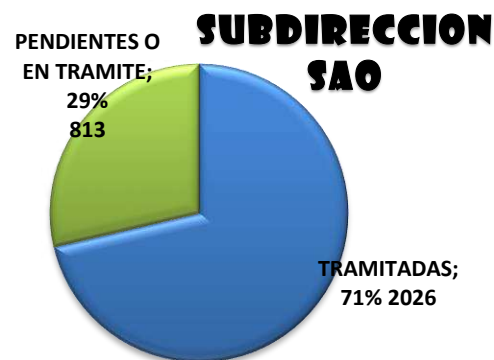
Tabla 6: PQRSD por Subdirecciones.

FECHA ULTIMO REPORTE	DEPENDENCIA	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUDES	DENUNCIAS	TRAMITADAS	EN TRAMITE O PENDIENTES	TOTAL
30/06/2021	Subdirección Autoridad	112	9	0	2718	0	2618	146	4080
30/06/2021	Subdirección de la Oferta	112	9	0	2718	0	2026	813	2839
30/06/2021	Subdirección de Planeación	11	0	0	215	0	186	40	226
30/06/2021	Subdirección Administrativa	8	0	0	1	0	9	0	9
<b>TOTAL</b>			0	0	0	0	0	0	0

Fuente: Subdirección Administrativa de la Oferta – SAO.

Grafica 4: PQRSD Subdirección SAA.

Grafica 5: PQRSD Subdirección SAO.



Según Grafica 4, con un total de 4080 PQRS reportados, el 64% tramitaron y el 36% está pendiente de asignación o en proceso de trámite.

Según Grafica 5, con un total de 2839 PQRS reportados, el 71% tramitaron y el 29% 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 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



NK-072-1



3264-1SC



OS-CER168456



367-1SA

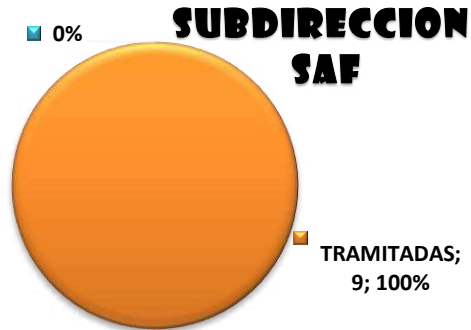


Grafica 6: Subdirección de Planeación.



Según Grafica 6, con un total de 226 PQRS reportados, el 82% tramitaron y el 18% está pendiente de asignación o en proceso de trámite.

Grafica 7: Subdirección Admíst y Financiera.



Según Grafica 7, con un total de 9 PQRS reportados, el 100% tramitaron y el 0% 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, Facturación, Tesorería, 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.

DEPENDENCIA	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUDES	DENUNCIAS	TRAMITADAS	EN TRAMITE O PENDIENTE	TOTAL
Oficina Gestión de Información.	1	0	0	93	0	94	0	94
Oficina Talento Humano	3	0	0	26	0	29	0	29
Control Interno Disciplinario	3	3	0	0	2	7	1	8
	7	3	0	119	2	130	1	131

Fuente: Subdirección Administrativa 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 94 PQRS reportados de los cuales todos se encuentran debidamente tramitados. Seguidamente se encuentra la Oficina de Talento Humano con un total de 29 PQRS 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



3264-1SC



OS-CER168456



367-1SA





encuentran debidamente tramitados hasta la fecha de reporte del 30 de junio. El menor reporte de PQRSD corresponde a la Oficina de Control Interno Disciplinario con un total de 8 PQRSD reportados, de los cuales 7 se encuentran tramitados y 1 pendiente o en trámite.

### 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.

FECHA ULTIMO REPORTE	DEPENDENCIA	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUDES	DENUNCIAS	TRAMITADAS	EN TRAMITE O PENDIENTES	TOTAL
30/06/2021	Subdirección de Autoridad	186	29	45	3810	10	2618	1462	4080
30/06/2021	Subdirección de la Oferta	112	9	0	2718	0	2026	813	2839
30/06/2021	Regional Mares	5	0	0	1095	1	543	558	1101
31/05/2021	Regional Guanentina	49	128	0	828	11	523	493	1016
30/06/2021	Regional Enlace Bucaramanga	63	19	309	601	7	733	266	999
30/06/2021	Regional Comunera	72	100	4	449	1	452	235	687
30/06/2021	Subdirección de Planeación	11	0	0	215	0	186	40	226
30/06/2021	Tic's	1	0	0	93	0	94	0	94
30/06/2021	Regional Vélez	24	64	0	3	0	48	43	91
30/06/2021	Talento Humano	3	0	0	26	0	29	0	29
30/06/2021	Subdirección Administrativa y Financiera	8	0	0	1	0	9	0	9
30/06/2021	Control Interno Disciplinario	3	3	0	0	2	7	1	8
30/06/2021	Regional García Rovira	0	0	0	0	0	0	0	0
	<b>TOTAL</b>	<b>537</b>	<b>352</b>	<b>358</b>	<b>9839</b>	<b>32</b>	<b>7268</b>	<b>3911</b>	<b>11179</b>

Fuente: Subdirección Administrativa de la Oferta – SAO.



Norsok 5-006



NK-072-1



ISO 9001

3264-1SC



OHSAS 18001

OS-CER168456



ISO 14001

367-1SA



OF. PRINCIPAL – SAN GIL  
Carrera12 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



## 5. OBSERVACIONES

- Las Regional de apoyo García Rovira - RGR NO reporto información de PQRSD de enero a junio en 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 de PQRSD a las Subdirecciones, Oficinas y Regionales de apoyo para consolidado actualizado de los mismos.
- Se continuara con la elaboración del informe del segundo semestre a medida que las oficinas envíen información actualizada y de esta forma realizar un análisis estadístico más confiable donde se tabularan cantidades de PQRSD tramitados y pendientes remitidos a la subdirección de la oferta - Oficina de PQRSD y 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 durante el periodo comprendido de enero a junio del año en curso, demostrando el avance y mejoramiento a la atención y respuesta oportuna de las solicitudes, dudas y demás requerimientos del interesado.



NK-072-1



3264-1SC



OS-CER168456



367-1SA



### 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



## 6. CONCLUSIONES

- Según lo proyectado, la sede principal es el principal receptor de PQRSD con un total de 7285 PQRSD equivalentes a 65% del total de datos registrados correspondientes a información suministrada por Subdirección SAA con 36%, Subdirección de SAO con 25%, Subdirección SPL con 2%, Oficina de TIC`S con 0,8%, Talento Humano con 0,3%, Subdirección de SAF con 01% y CID con 0,1%.
- La regional de apoyo con mayor reporte de PQRSD es la regional Mares con un 9,8%, seguidamente regional guanentina con 9,1% y la regional con menor reporte es Vélez con un 0,8%. Así mismo, se evidencia que la Regional García Rovira – RGR, NO presento informe de PQRSD por lo tanto el promedio fue de 0%.
- Según los datos tabulados, se logró evidenciar que el 53% equivalente a 5944 PQRSD se recibieron por medio de correspondencia ya sea por presencial o envíos que llegan la Corporación. Con un 46% 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 contáctenos. También, se informa la recepción de solicitud de información por medio de línea telefónica con un 4% equivalente a 5 solicitudes atendidas por este medio de recepción. Se resalta que se revisa el buzón de sugerencias y no se evidencia formatos de PQRSD diligenciados por usuarios.
- El mayor porcentaje de acuerdo al tipo de requerimiento le corresponde a Solicitudes con un 88% equivalente a 9839 PQRSD registrados. Seguidamente, con 4,8% de derechos de petición que corresponde a 537 del total de datos registrados. El menor registro se evidencio con un 0,29% con un equivalente de 32 denuncias reportadas.



NK-072-1



3264-1SC



OS-CER168456



367-1SA



### 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



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 PQRS, 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,

**CARLOS HUMBERTO SILVA PINZON**

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

	Nombre
Proyectó	Paula A. Bernal Porras



NK- 072-1



3264-1SC



OS-CER168456



367-1SA



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

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