



**INFORME RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO A LA SATISFACCIÓN  
A CLIENTES**

Código: F-PMC-001

Versión: 04

Página 1 de 2

Fecha de Aprobación: 25/06/2015

FECHA DE DILIGENCIAMIENTO:

**SATISFACION USUARIO REGIONAL GUANENTINA**

ASPECTOS A EVALUAR	P(1)	M(2)	R(3)	B(4)	E(5)	NO RESPONDE	TOTAL ENCUESTAS
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizo su trámite fue?	0	1	2	12	2	0	17
¿Cómo califica la atención brindada por el personal de la Corporación?	0	0	2	14	1	0	17
¿Cómo califica la Información suministrada al usuario?	0	0	0	16	1	0	17
¿Cómo califica el Cumplimiento en las visitas programadas por la Corporación?	0	0	5	11	0	0	16
¿Considera que el seguimiento ambiental por parte de la Corporación es?	0	2	8	7	0	0	17
¿Qué percepción tiene frente a la Gestión Ambiental que realiza la Corporación?	0	3	7	7	0	0	17
<b>TOTAL PUNTUACION REGIONAL</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>72</b>	<b>268</b>	<b>20</b>	<b>0</b>	<b>372</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>0%</b>	<b>3%</b>	<b>19%</b>	<b>72%</b>	<b>5%</b>	<b>0,0%</b>	<b>3,7</b>

**SATISFACION ALCALDÍAS REGIONAL GUANENTINA**

ASPECTOS A EVALUAR	P (1)	M (2)	R (3)	B (4)	E (5)	NO RESPONDE	TOTAL ENCUESTAS
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizo su trámite fue?	0	0	0	1	0	0	1
¿Cómo califica la atención brindada por el personal de la Corporación?	0	0	0	1	0	0	1
¿Cómo califica la Información suministrada al usuario?	0	0	0	1	0	0	1
¿Cómo califica el cumplimiento de las actividades programas por la Corporación?	0	0	0	1	0	0	1
¿Cómo califica el impacto que tiene la formulación de los proyectos que presentan a la Corporación?	0	0	0	1	0	0	1
¿Cuál es su opinión respecto a la pertinencia de los proyectos presentados ante la Corporación Autónoma Regional de Santander -CAS?	0	0	1	0	0	0	1
¿Qué percepción tiene frente a la Gestión Ambiental que realiza la Corporación?	0	0	1	0	0	0	1
<b>TOTAL PUNTUACION REGIONAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>20</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>26</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>23%</b>	<b>77%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>3,7</b>















**INFORME RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO A LA SATISFACCIÓN A CLIENTES**

Código: F-PMC-001  
 Versión: 03  
 Página 1 de 2  
 Fecha de Aprobación: 06/10/2009

FECHA DE DILIGENCIAMIENTO:

**SATISFACION EMPRESAS REGIONAL VELEZ**

ASPECTOS A EVALUAR	P(1)	M(2)	R(3)	B(4)	E(5)	NO RESPONDE	TOTAL ENCUESTAS
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizo su trámite fue?	0	0	0	0	0	0	0
¿Cómo califica la atención brindada por el personal de la Corporación?	0	0	0	0	0	0	0
¿Cómo califica la Información suministrada al usuario?	0	0	0	0	0	0	0
¿Considera que el tiempo en que el personal de la corporación realizo la visita fue en los términos dispuestos dentro del auto de visita técnica?	0	0	0	0	0	0	0
¿Cómo califica el Seguimiento ambiental a los requerimientos impuestos en sus actos administrativos por parte de la Corporación?	0	0	0	0	0	0	0
¿Qué percepción tiene frente a la Gestión Ambiental que realiza la Corporación?	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL PUNTUACION REGIONAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>#¡DIV/0!</b>	<b>#¡DIV/0!</b>	<b>#¡DIV/0!</b>	<b>#¡DIV/0!</b>	<b>#¡DIV/0!</b>	<b>#¡DIV/0!</b>	<b>#¡DIV/0!</b>

**SATISFACION VECINOS REGIONAL VELEZ**

ASPECTOS A EVALUAR	P(1)	M(2)	R(3)	B(4)	E(5)	NO RESPONDE	TOTAL ENCUESTAS
¿Cómo califica el manejo del ruido en las oficinas de la Corporación?	0	0	0	1	3	0	4
¿Cómo califica el manejo de los residuos sólidos generados por la Corporación?	0	0	0	1	3	0	4
¿Considera que el estacionamiento de los vehículos de los usuarios y del personal vinculado a la entidad es?	0	0	0	4	0	0	4
¿Qué percepción tiene frente a la Gestión Ambiental que realiza la Corporación?	0	1	0	0	3	0	4
<b>TOTAL PUNTUACION REGIONAL</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>24</b>	<b>45</b>	<b>0</b>	<b>71</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>0%</b>	<b>3%</b>	<b>0%</b>	<b>34%</b>	<b>63%</b>	<b>0%</b>	<b>4,4</b>





**INFORME RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO A LA  
SATISFACCIÓN A CLIENTES**

Código: F-PMC-001  
 Versión: 04  
 Página 1 de 2  
 Fecha de Aprobación: 25/06/2015

FECHA DE DILIGENCIAMIENTO:

**SATISFACION USUARIO REGIONAL ENLACE**

ASPECTOS A EVALUAR	P(1)	M(2)	R(3)	B(4)	E(5)	NO RESPONDE	TOTAL ENCUESTAS
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizo su trámite fue?	0	0	0	0	6	0	6
¿Cómo califica la atención brindada por el personal de la Corporación?	0	0	0	0	6	0	6
¿Cómo califica la Información suministrada al usuario?	0	0	0	0	6	0	6
¿Cómo califica el Cumplimiento en las visitas programadas por la Corporación?	0	0	0	0	6	0	6
¿Considera que el seguimiento ambiental por parte de la Corporación es?	0	0	0	2	4	0	6
¿Qué percepción tiene frente a la Gestión Ambiental que realiza la Corporación?	0	0	0	0	6	0	6
<b>TOTAL PUNTUACION REGIONAL</b>	0	0	0	8	170	0	178
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	0%	0%	0%	4%	96%	0%	4,9

**SATISFACION ALCALDÍAS REGIONAL ENLACE**

ASPECTOS A EVALUAR	P(1)	M(2)	R(3)	B(4)	E(5)	NO RESPONDE	TOTAL ENCUESTAS
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizo su trámite fue?	1	0	0	2	0	0	3
¿Cómo califica la atención brindada por el personal de la Corporación?	0	0	0	3	0	0	3
¿Cómo califica la Información suministrada al usuario?	0	1	1	1	0	0	3
¿Cómo califica el cumplimiento de las actividades programas por la Corporación?	1	0	1	1	0	0	3
¿Cómo califica el impacto que tiene la formulación de los proyectos que presentan a la Corporación?	1	1	0	1	0	0	3
¿Cuál es su opinión respecto a la pertinencia de los proyectos presentados ante la Corporación Autónoma Regional de Santander - CAS?	1	0	0	2	0	0	3
¿Qué percepción tiene frente a la Gestión Ambiental que realiza la Corporación?	1	0	1	1	0	0	3
<b>TOTAL PUNTUACION REGIONAL</b>	5	4	9	44	0	0	62
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	8%	6%	15%	71%	0%	0%	3,0



**INFORME RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO A LA  
SATISFACCIÓN A CLIENTES**

Código: F-PMC-001  
 Versión: 03  
 Página 1 de 2  
 Fecha de Aprobación: 06/10/2009


FECHA DE DILIGENCIAMIENTO:

**SATISFACION EMPRESAS REGIONAL ENLACE**


ASPECTOS A EVALUAR	P(1)	M(2)	R(3)	B(4)	E(5)	NO RESPONDE	TOTAL ENCUESTAS
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizo su trámite fue?	0	0	0	0	2	0	2
¿Cómo califica la atención brindada por el personal de la Corporación?	0	0	0	0	2	0	2
¿Cómo califica la Información suministrada al usuario?	0	0	0	0	2	0	2
¿Considera que el tiempo en que el personal de la corporación realizo la visita fue en los términos dispuestos dentro del auto de visita técnica?	0	0	0	1	1	0	2
¿Cómo califica el Seguimiento ambiental a los requerimientos impuestos en sus actos administrativos por parte de la Corporación?	0	0	0	1	1	0	2
¿Qué percepción tiene frente a la Gestión Ambiental que realiza la Corporación?	0	0	0	1	1	0	2
<b>TOTAL PUNTUACION REGIONAL</b>	0	0	0	12	45	0	57
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	0%	0%	0%	21%	79%	0%	4,8

**SATISFACION VECINOS REGIONAL ENLACE**

ASPECTOS A EVALUAR	P(1)	M(2)	R(3)	B(4)	E(5)	NO RESPONDE	TOTAL ENCUESTAS
¿Cómo califica el manejo del ruido en las oficinas de la Corporación?	0	0	0	1	1	0	2
¿Cómo califica el manejo de los residuos sólidos generados por la Corporación?	0	0	0	0	2	0	2
¿Considera que el estacionamiento de los vehículos de los usuarios y del personal vinculado a la entidad es?	0	0	0	2	1	0	3
¿Qué percepción tiene frente a la Gestión Ambiental que realiza la Corporación?	0	0	0	0	2	0	2
<b>TOTAL PUNTUACION REGIONAL</b>	0	0	0	12	30	0	42
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	0%	0%	0%	29%	71%	0%	4,7

	<b>INFORME RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO A LA SATISFACCIÓN A CLIENTES</b>	Código: F-PMC-001					
		Versión: 04					
		Página 1 de 2					
		Fecha de Aprobación: 25/06/2015					
<b>FECHA DE DILIGENCIAMIENTO:</b>							
<b>SATISFACCIÓN USUARIO REGIONAL GARCÍA ROVIRA</b>							
<b>ASPECTOS A EVALUAR</b>	<b>P(1)</b>	<b>M(2)</b>	<b>R(3)</b>	<b>B(4)</b>	<b>E(5)</b>	<b>NO RESPONDE</b>	<b>TOTAL ENCUESTAS</b>
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizo su trámite fue?	0	0	0	2	1	0	3
¿Cómo califica la atención brindada por el personal de la Corporación?	0	0	0	2	1	0	3
¿Cómo califica la Información suministrada al usuario?	0	0	0	1	2	0	3
¿Cómo califica el Cumplimiento en las visitas programadas por la Corporación?	0	0	0	3	0	0	3
¿Considera que el seguimiento ambiental por parte de la Corporación es?	0	0	0	2	1	0	3
¿Qué percepción tiene frente a la Gestión Ambiental que realiza la Corporación?	0	0	0	2	0	0	2
<b>TOTAL PUNTUACION REGIONAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>48</b>	<b>25</b>	<b>0</b>	<b>73</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>66%</b>	<b>34%</b>	<b>0%</b>	<b>4,3</b>

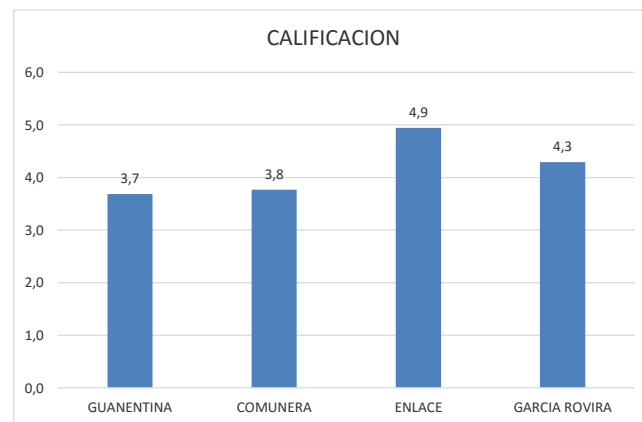
<b>SATISFACCIÓN ALCALDÍAS REGIONAL GARCÍA ROVIRA</b>							
<b>ASPECTOS A EVALUAR</b>	<b>P(1)</b>	<b>M(2)</b>	<b>R(3)</b>	<b>B(4)</b>	<b>E(5)</b>	<b>NO RESPONDE</b>	<b>TOTAL ENCUESTAS</b>
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizo su trámite fue?	0	0	0	1	1	0	2
¿Cómo califica la atención brindada por el personal de la Corporación?	0	0	0	2	0	0	2
¿Cómo califica la Información suministrada al usuario?	0	0	0	1	1	0	2
¿Cómo califica el cumplimiento de las actividades programas por la Corporación?	0	0	0	1	1	0	2
¿Cómo califica el impacto que tiene la formulación de los proyectos que presentan a la Corporación?	0	0	0	2	0	0	2
¿Cuál es su opinión respecto a la pertinencia de los proyectos presentados ante la Corporación Autónoma Regional de Santander - CAS?	0	0	0	1	1	0	2
¿Qué percepción tiene frente a la Gestión Ambiental que realiza la Corporación?	0	0	0		2	0	2
<b>TOTAL PUNTUACION REGIONAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>32</b>	<b>30</b>	<b>0</b>	<b>62</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>52%</b>	<b>48%</b>	<b>0%</b>	<b>4,4</b>

	<b>INFORME RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO A LA SATISFACCIÓN A CLIENTES</b>	Código: F-PMC-001					
		Versión: 03					
		Página 1 de 2					
		Fecha de Aprobación: 06/10/2009					
<b>FECHA DE DILIGENCIAMIENTO:</b>							
<b>SATISFACCIÓN EMPRESAS REGIONAL GARCÍA ROVIRA</b>							
<b>ASPECTOS A EVALUAR</b>	<b>P(1)</b>	<b>M(2)</b>	<b>R(3)</b>	<b>B(4)</b>	<b>E(5)</b>	<b>NO RESPONDE</b>	<b>TOTAL ENCUESTAS</b>
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizo su trámite fue?	0	0	1	2	0	0	3
¿Cómo califica la atención brindada por el personal de la Corporación?	0	0	0	1	2	0	3
¿Cómo califica la Información suministrada al usuario?	0	0	0	2	1	0	3
¿Considera que el tiempo en que el personal de la corporación realizo la visita fue en los términos dispuestos dentro del auto de visita técnica?	0	0	0	2	1	0	3
¿Cómo califica el Seguimiento ambiental a los requerimientos impuestos en sus actos administrativos por parte de la Corporación?	0	0	0	3	0	0	3
¿Qué percepción tiene frente a la Gestión Ambiental que realiza la Corporación?	0	0	0	3	0	0	3
<b>TOTAL PUNTUACION REGIONAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>52</b>	<b>20</b>	<b>0</b>	<b>75</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>4%</b>	<b>69%</b>	<b>27%</b>	<b>0%</b>	<b>4,2</b>

<b>SATISFACCIÓN VECINOS REGIONAL GARCÍA ROVIRA</b>							
<b>ASPECTOS A EVALUAR</b>	<b>P(1)</b>	<b>M(2)</b>	<b>R(3)</b>	<b>B(4)</b>	<b>E(5)</b>	<b>NO RESPONDE</b>	<b>TOTAL ENCUESTAS</b>
¿Cómo califica el manejo del ruido en las oficinas de la Corporación?	0	0	0	2	1	0	3
¿Cómo califica el manejo de los residuos sólidos generados por la Corporación?	0	0	0	0	3	0	3
¿Considera que el estacionamiento de los vehículos de los usuarios y del personal vinculado a la entidad es?	0	0	0	2	1	0	3
¿Qué percepción tiene frente a la Gestión Ambiental que realiza la Corporación?	0	0	0	1	2	0	3
<b>TOTAL PUNTUACION REGIONAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>20</b>	<b>35</b>	<b>0</b>	<b>55</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>36%</b>	<b>64%</b>	<b>0%</b>	<b>4,6</b>

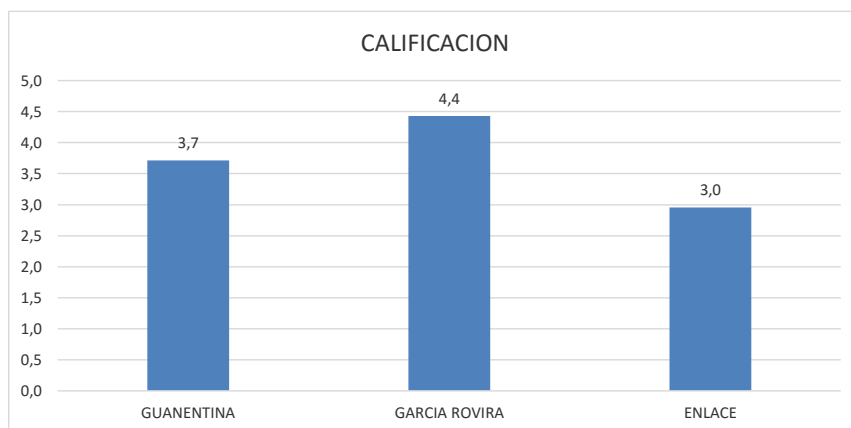
SATISFACCION USUARIOS JURISDICCION DE LA CAS							
ASPECTOS A EVALUAR	P(1)	M(2)	R(3)	B(4)	E(5)	NO RESPONDE	TOTAL ENCUESTAS
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizo su trámite fue?	1	4	13	48	11	1	78
¿Cómo califica la atención brindada por el personal de la Corporación?	0	0	3	42	22	1	68
¿Cómo califica la Información suministrada al usuario?	0	0	2	47	18	1	68
¿Cómo califica el Cumplimiento en las visitas programadas por la Corporación?	0	1	18	39	7	2	67
¿Considera que el seguimiento ambiental por parte de la Corporación es?	0	4	16	40	6	2	68
¿Qué percepción tiene frente a la Gestión Ambiental que realiza la Corporación?	0	4	13	37	9	4	67
<b>TOTAL PUNTUACION REGIONAL</b>	<b>1</b>	<b>26</b>	<b>195</b>	<b>1012</b>	<b>365</b>	<b>11</b>	<b>1610</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>0%</b>	<b>2%</b>	<b>12%</b>	<b>63%</b>	<b>23%</b>	<b>1%</b>	<b>3,9</b>

CONSOLIDADO SATISFACCION AL USUARIO	
REGIONAL	CALIFICACION
GUANENTINA	3,7
COMUNERA	3,8
ENLACE	4,9
GARCIA ROVIRA	4,3



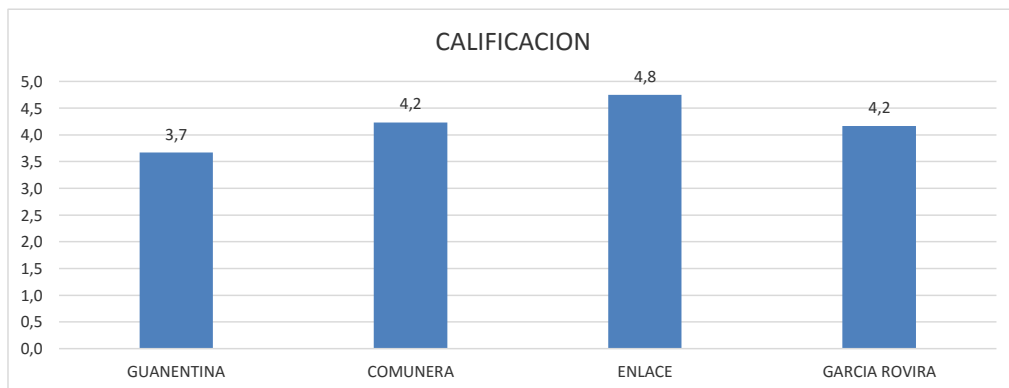
SATISFACION USUARIOS JURISDICCION DE LA CAS							
ASPECTOS A EVALUAR	P(1)	M(2)	R(3)	B(4)	E(5)	NO RESPONDE	TOTAL ENCUESTAS
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizo su trámite fue?	1	0	0	4	1	0	6
¿Cómo califica la atención brindada por el personal de la Corporación?	0	0	0	6	0	0	6
¿Cómo califica la Información suministrada al usuario?	0	1	1	3	1	0	6
¿Cómo califica el cumplimiento de las actividades programas por la Corporación?	1	0	1	3	1	0	6
¿Cómo califica el impacto que tiene la formulación de los proyectos que presentan a la Corporación?	1	1	0	4	0	0	6
¿Cuál es su opinión respecto a la pertinencia de los proyectos presentados ante la Corporación Autónoma Regional de Santander - CAS?	1	0	1	3	1	0	6
¿Qué percepción tiene frente a la Gestión Ambiental que realiza la Corporación?	1	0	2	1	2	0	6
<b>TOTAL PUNTUACION REGIONAL</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>15</b>	<b>96</b>	<b>30</b>	<b>0</b>	<b>150</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>3%</b>	<b>3%</b>	<b>10%</b>	<b>64%</b>	<b>20%</b>	<b>0%</b>	<b>3,57</b>

MUNICIPIOS ENCUESTADOS	
ASPECTOS A EVALUAR	CALIFICACION
GUANENTINA	3,7
GARCIA ROVIRA	4,4
ENLACE	3,0



SATISFACION USUARIOS JURISDICCION DE LA CAS							
ASPECTOS A EVALUAR	P(1)	M(2)	R(3)	B(4)	E(5)	NO RESPONDE	TOTAL ENCUESTAS
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizo su trámite fue?	1	1	3	6	7	0	18
¿Cómo califica la atención brindada por el personal de la Corporación?	0	0	1	6	11	0	18
¿Cómo califica la Información suministrada al usuario?	0	0	2	6	10	0	18
¿Considera que el tiempo en que el personal de la corporación realizo la visita fue en los términos dispuestos dentro del auto de visita técnica?	1	0	0	10	4	0	15
¿Cómo califica el Seguimiento ambiental a los requerimientos impuestos en sus actos administrativos por parte de la Corporación?	0	1	2	8	7	0	18
¿Qué percepción tiene frente a la Gestión Ambiental que realiza la Corporación?	0	1	1	8	8	0	18
<b>TOTAL PUNTUACION REGIONAL</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>27</b>	<b>176</b>	<b>235</b>	<b>0</b>	<b>446</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>0%</b>	<b>1%</b>	<b>6%</b>	<b>39%</b>	<b>53%</b>	<b>0%</b>	<b>4,2</b>

CONSOLIDADO SATISFACCION A EMPRESAS	
REGIONAL	CALIFICACION
GUANENTINA	3,7
COMUNERA	4,2
ENLACE	4,8
GARCIA ROVIRA	4,2



SATISFACION USUARIOS JURISDICCION DE LA CAS							
ASPECTOS A EVALUAR	P(1)	M(2)	R(3)	B(4)	E(5)	NO RESPONDE	TOTAL ENCUESTAS
¿Cómo califica el manejo del ruido en las oficinas de la Corporación?	0	0	0	4	5	0	9
¿Cómo califica el manejo de los residuos sólidos generados por la Corporación?	0	0	0	1	8	0	9
¿Considera que el estacionamiento de los vehículos de los usuarios y del personal vinculado a la entidad es?	0	0	0	8	2	0	10
¿Qué percepción tiene frente a la Gestión Ambiental que realiza la Corporación?	0	1	0	1	7	0	9
<b>TOTAL PUNTUACION REGIONAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>52</b>	<b>75</b>	<b>0</b>	<b>127</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>41%</b>	<b>59%</b>	<b>0%</b>	<b>3,4</b>

CONSOLIDADO SATISFACCION A LOS VECINOS	
REGIONAL	CALIFICACION
VELEZ	4,4
ENLACE	4,7
GARCIA ROVIRA	4,6

