



### INFORME RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO A LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS F-PMC-001 VIGENCIA 2020

En el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2020; se realizó seguimiento de la información relativa a la percepción de los usuarios, empresas y otras partes interesadas, con respecto a los servicios y al desempeño ambiental de la Corporación Autónoma Regional de Santander CAS.

Mencionado seguimiento tiene como fuente la aplicación del procedimiento PMC-001 Procedimiento para realizar seguimiento a la satisfacción del cliente y partes interesadas y la información recepcionada desde las Encuestas de satisfacción para empresa y usuarios F-PMC-012 en su versión 07, Encuestas de satisfacción para alcaldías F-PMC-013 en su versión 07 y Encuestas de satisfacción para vecinos F-PMC-015 en su versión 06, y su posterior integración bajo el formato Encuesta de satisfacción y sugerencias F-PMC-015 en su versión 08, aplicadas por cada una de las Oficinas Regionales de Apoyo Comunera, Guanentina, Enlace, Vélez, Mares y García Rovira, y por parte de la Subdirección de Administración de la Oferta de los Recursos Naturales Renovables Disponibles, Educación Ambiental y Participación Ciudadana.

Cabe aclarar que la calificación se tiene en cuenta de la escala entre 1 a 5, siendo 5 la calificación más alta y 1 la calificación más baja.

Oficina Regional de Apoyo / Subdirección	Satisfacción de usuarios y empresas	Cantidad encuestas aplicada	Satisfacción de alcaldías	Cantidad encuestas aplicada	Satisfacción de vecinos	Cantidad encuestas aplicada
Guanentina	4,3%	37	4,0%	1	Sin datos	Sin datos
Comunera	4,3%	55	4,3%	1	4,3%	3
Mares	4,3%	49	Sin datos	Sin datos	4,4%	8
Vélez	4,4%	19	4,5%	1	Sin datos	Sin datos
Enlace Bucaramanga	4,5%	48	3,6%	6	3,6%	5
García Rovira	4,5%	12	4,3%	6	5,0%	5
Subdirección Oferta	Sin datos	Sin datos	Sin datos	Sin datos	Sin datos	Sin datos
<b>Promedio general</b>	<b>4,4%</b>	<b>220</b>	<b>4,0%</b>	<b>15</b>	<b>4,3%</b>	<b>21</b>

Según el análisis por Oficinas Regional de Apoyo, se puede evidenciar que la satisfacción de los usuarios, empresas y otras partes interesadas está dentro del margen Bueno y Excelente (entre 4 y 5) mayoritariamente.

De acuerdo con lo establecido en el procedimiento PMC-001 Procedimiento para realizar seguimiento a la satisfacción del cliente y partes interesadas, la forma de determinación de la muestra para aplicar las encuestas se obtiene de calcular el 10% de los tramites aperturados en el periodo anterior, de esta forma para la vigencia 2020, el siguiente es el resultado para empresas y usuarios:



NK-072-1



3264-ISC



OS-CER168456



367-ISA



**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



Oficina Regional de Apoyo / Subdirección	Tramites periodo anterior <sup>1</sup>	10% aplicado	Encuestas realizadas	Cumplimiento
Guanentina	181	18	37	Si cumple
Comunera	87	9	55	Si cumple
Mares	125	12	49	Si cumple
Vélez	131	13	19	Si cumple
Enlace Bucaramanga	111	11	48	Si cumple
García Rovira	99	10	12	Si cumple
Subdirección Oferta	73	7	Sin datos	No cumple

<sup>1</sup> Fuente Informe consolidado de días tramite enero – septiembre 2020. <http://cas.gov.co/images/2TramitesServicios/3monitoreo-de-la-gestion/2020/informe-numero-de-dias-tercer-trimestre-2020.pdf>

Es oportuno recomendar revisar la metodología de aplicación de las encuestas, se han identificado diferentes momentos donde se puede y debe evaluar la percepción del servicio de los usuarios y obedecen a aspectos particulares que se desarrollan a medida que adelante el proceso con la entidad. Esto permitiría identificar algunos aspectos que arrojan información importante para poder hacer una buena caracterización de usuarios.

Se anexa tabulación y gráficos informativos del consolidado por Oficina Regional de Apoyo y Subdirección de Administración de la Oferta de los Recursos Naturales Renovables Disponibles, Educación Ambiental y Participación Ciudadana.

Atentamente,

**RENE RODRIGO GARZÓN MARTÍNEZ**  
Jefe Oficina Control Interno



Elaboró Oscar Carvajal Suarez  
Profesional Universitario  
Oficina Control Interno



NK-072-1



3264-1SC



OS-CER168456



367-1SA



## INFORME RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO A LA SATISFACCIÓN A CLIENTES

Código: F-PMC-001

Versión: 06

Página 1 de 2

Fecha de Aprobación: 01/06/2020

**FECHA DE DILIGENCIAMIENTO:** Informe anual 2020, del 1 de enero al 30 de diciembre 2020

### SATISFACION EMPRESAS Y USUARIOS SEDE REGIONAL DE APOYO COMUNERA

ASPECTOS A EVALUAR	P (1)	M (2)	R (3)	B (4)	E (5)	NO RESPONDE	TOTAL ENCUESTAS
¿El trato, la actitud y disponibilidad del personal de la Corporación, con los usuarios es?				32	23		55
¿Cómo califica la información suministrada al usuario?			9	35	11		55
¿Considera que el tiempo en que el personal de la corporación, realizó la visita fue en los terminos dispuestos dentro del Auto de Visita Técnica?				38	17		55
¿El personal da una imagen de Honestidad y Confianza?			5	35	14	1	55
¿El conocimiento y dominio del tema del funcionario que atendió la consulta, solicitud, queja o reclamo fue?				35	20		55
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizó su trámite fue?				33	22		55
<b>TOTAL PUNTUACION REGIONAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>42</b>	<b>832</b>	<b>535</b>	<b>1</b>	<b>1410</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>3%</b>	<b>59%</b>	<b>38%</b>	<b>0,1%</b>	<b>4,3</b>

### SATISFACION ALCALDÍAS SEDE REGIONAL DE APOYO COMUNERA

ASPECTOS A EVALUAR	P (1)	M (2)	R (3)	B (4)	E (5)	NO RESPONDE	TOTAL ENCUESTAS
¿El trato, la actitud y disponibilidad del personal de la Corporación, con los usuarios es?					1		1
¿El conocimiento y dominio del tema del funcionario que atendió la consulta, solicitud, queja o reclamo fue?					1		1
¿Qué percepción tiene frente a la gestión ambiental que realiza la Corporación?					1		1
¿Cómo califica el impacto que tiene la formulación de los proyectos que presentan a la corporación?					1		1
¿Cuál es su opinión respecto a la pertinencia de los proyectos presentados ante la Corporación Autónoma Regional - CAS.					1		1
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizó su trámite fue?						1	1
<b>TOTAL PUNTUACION REGIONAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>25</b>	<b>1</b>	<b>26</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>96%</b>	<b>4%</b>	<b>4,3</b>

### SATISFACION VECINOS SEDE REGIONAL DE APOYO COMUNERA

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?				1	2		3
¿Cómo califica el manejo de los residuos sólidos generados por la Corporación?				1	2		3
¿Considera que el estacionamiento de los vehículos de los usuarios y del personal vinculado a la entidad es?			2	1			3
¿Qué percepción tiene frente a la Gestión Ambiental que realiza la Corporación?				2	1		3
<b>TOTAL PUNTUACION REGIONAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>20</b>	<b>25</b>	<b>0</b>	<b>51</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>12%</b>	<b>39%</b>	<b>49%</b>	<b>0%</b>	<b>4,3</b>



## INFORME RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO A LA SATISFACCIÓN A CLIENTES

Código: F-PMC-001

Versión: 06

Página 1 de 2

Fecha de Aprobación: 01/06/2020

**FECHA DE DILIGENCIAMIENTO:** Informe anual 2020, del 1 de enero al 30 de diciembre 2020

### SATISFACION EMPRESAS Y USUARIOS SEDE REGIONAL DE APOYO ENLACE

ASPECTOS A EVALUAR	P (1)	M (2)	R (3)	B (4)	E (5)	NO RESPONDE	TOTAL ENCUESTAS
¿El trato, la actitud y disponibilidad del personal de la Corporación, con los usuarios es?			1	19	28		48
¿Cómo califica la información suministrada al usuario?		1	5	20	22		48
¿Considera que el tiempo en que el personal de la corporación, realizó la visita fue en los terminos dispuestos dentro del Auto de Visita Técnica?			1	8	39		48
¿El personal da una imagen de Honestidad y Confianza?	1	2	7	21	17		48
¿El conocimiento y dominio del tema del funcionario que atendió la consulta, solicitud, queja o reclamo fue?			2	12	34		48
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizó su trámite fue?				15	33		48
<b>TOTAL PUNTUACION REGIONAL</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>48</b>	<b>380</b>	<b>865</b>	<b>0</b>	<b>1300</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>4%</b>	<b>29%</b>	<b>67%</b>	<b>0,0%</b>	<b>4,5</b>

### SATISFACION ALCALDÍAS SEDE REGIONAL DE APOYO ENLACE

ASPECTOS A EVALUAR	P (1)	M (2)	R (3)	B (4)	E (5)	NO RESPONDE	TOTAL ENCUESTAS
¿El trato, la actitud y disponibilidad del personal de la Corporación, con los usuarios es?				3	2	1	6
¿El conocimiento y dominio del tema del funcionario que atendió la consulta, solicitud, queja o reclamo fue?				5		1	6
¿Qué percepción tiene frente a la gestión ambiental que realiza la Corporación?			1	4		1	6
¿Cómo califica el impacto que tiene la formulación de los proyectos que presentan a la corporación?			1	5			6
¿Cuál es su opinión respecto a la pertinencia de los proyectos presentados ante la Corporación Autónoma Regional - CAS.			1	4		1	6
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizó su trámite fue?				5		1	6
<b>TOTAL PUNTUACION REGIONAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>104</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>128</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>7%</b>	<b>81%</b>	<b>8%</b>	<b>4%</b>	<b>3,6</b>

### SATISFACION VECINOS SEDE REGIONAL DE APOYO 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?				4		1	5
¿Cómo califica el manejo de los residuos sólidos generados por la Corporación?				4		1	5
¿Considera que el estacionamiento de los vehículos de los usuarios y del personal vinculado a la entidad es?				4		1	5
¿Qué percepción tiene frente a la Gestión Ambiental que realiza la Corporación?				4	1		5
<b>TOTAL PUNTUACION REGIONAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>64</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>72</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>89%</b>	<b>7%</b>	<b>4%</b>	<b>3,6</b>





## INFORME RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO A LA SATISFACCIÓN A CLIENTES

Código: F-PMC-001

Versión: 06

Página 1 de 2

Fecha de Aprobación: 01/06/2020

**FECHA DE DILIGENCIAMIENTO:** Informe anual 2020, del 1 de enero al 30 de diciembre 2020

### SATISFACION EMPRESAS Y USUARIOS SEDE REGIONAL DE APOYO MARES

ASPECTOS A EVALUAR	P (1)	M (2)	R (3)	B (4)	E (5)	NO RESPONDE	TOTAL ENCUESTAS
¿El trato, la actitud y disponibilidad del personal de la Corporación, con los usuarios es?			4	23	21	1	49
¿Cómo califica la información suministrada al usuario?			2	30	16	1	49
¿Considera que el tiempo en que el personal de la corporación, realizó la visita fue en los terminos dispuestos dentro del Auto de Visita Técnica?		2	2	24	21		49
¿El personal da una imagen de Honestidad y Confianza?			4	29	16		49
¿El conocimiento y dominio del tema del funcionario que atendió la consulta, solicitud, queja o reclamo fue?			1	26	22		49
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizó su trámite fue?		2	5	20	22		49
<b>TOTAL PUNTUACION REGIONAL</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>54</b>	<b>608</b>	<b>590</b>	<b>2</b>	<b>1262</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>0%</b>	<b>1%</b>	<b>4%</b>	<b>48%</b>	<b>47%</b>	<b>0,2%</b>	<b>4,3</b>

### SATISFACION ALCALDÍAS SEDE REGIONAL DE APOYO MARES

ASPECTOS A EVALUAR	P (1)	M (2)	R (3)	B (4)	E (5)	NO RESPONDE	TOTAL ENCUESTAS
¿El trato, la actitud y disponibilidad del personal de la Corporación, con los usuarios es?							0
¿El conocimiento y dominio del tema del funcionario que atendió la consulta, solicitud, queja o reclamo fue?							0
¿Qué percepción tiene frente a la gestión ambiental que realiza la Corporación?							0
¿Cómo califica el impacto que tiene la formulación de los proyectos que presentan a la corporación?							0
¿Cuál es su opinión respecto a la pertinencia de los proyectos presentados ante la Corporación Autónoma Regional - CAS.							0
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizó su trámite fue?							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>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0,0</b>

### SATISFACION VECINOS SEDE REGIONAL DE APOYO MARES

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?				3	5		8
¿Cómo califica el manejo de los residuos sólidos generados por la Corporación?				5	3		8
¿Considera que el estacionamiento de los vehículos de los usuarios y del personal vinculado a la entidad es?			2	4	2		8
¿Qué percepción tiene frente a la Gestión Ambiental que realiza la Corporación?				2	6		8
<b>TOTAL PUNTUACION REGIONAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>56</b>	<b>80</b>	<b>0</b>	<b>142</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>4%</b>	<b>39%</b>	<b>56%</b>	<b>0%</b>	<b>4,4</b>



## INFORME RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO A LA SATISFACCIÓN A CLIENTES

Código: F-PMC-001

Versión: 06

Página 1 de 2

Fecha de Aprobación: 01/06/2020

**FECHA DE DILIGENCIAMIENTO:** Informe anual 2020, del 1 de enero al 30 de diciembre 2020

### SATISFACION EMPRESAS Y USUARIOS SEDE REGIONAL DE APOYO GARCÍA ROVIRA

ASPECTOS A EVALUAR	P (1)	M (2)	R (3)	B (4)	E (5)	NO RESPONDE	TOTAL ENCUESTAS
¿El trato, la actitud y disponibilidad del personal de la Corporación, con los usuarios es?			1	4	7		12
¿Cómo califica la información suministrada al usuario?				7	5		12
¿Considera que el tiempo en que el personal de la corporación, realizó la visita fue en los terminos dispuestos dentro del Auto de Visita Técnica?				6	6		12
¿El personal da una imagen de Honestidad y Confianza?			1	6	5		12
¿El conocimiento y dominio del tema del funcionario que atendió la consulta, solicitud, queja o reclamo fue?				5	7		12
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizó su trámite fue?				7	5		12
<b>TOTAL PUNTUACION REGIONAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>140</b>	<b>175</b>	<b>0</b>	<b>321</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>2%</b>	<b>44%</b>	<b>55%</b>	<b>0,0%</b>	<b>4,5</b>

### SATISFACION ALCALDÍAS SEDE REGIONAL DE APOYO GARCÍA ROVIRA

ASPECTOS A EVALUAR	P (1)	M (2)	R (3)	B (4)	E (5)	NO RESPONDE	TOTAL ENCUESTAS
¿El trato, la actitud y disponibilidad del personal de la Corporación, con los usuarios es?			1	2	3		6
¿El conocimiento y dominio del tema del funcionario que atendió la consulta, solicitud, queja o reclamo fue?			1	2	3		6
¿Qué percepción tiene frente a la gestión ambiental que realiza la Corporación?				5	1		6
¿Cómo califica el impacto que tiene la formulación de los proyectos que presentan a la corporación?				3	3		6
¿Cuál es su opinión respecto a la pertinencia de los proyectos presentados ante la Corporación Autónoma Regional - CAS.			1	4	1		6
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizó su trámite fue?				3	3		6
<b>TOTAL PUNTUACION REGIONAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>76</b>	<b>70</b>	<b>0</b>	<b>155</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>6%</b>	<b>49%</b>	<b>45%</b>	<b>0%</b>	<b>4,3</b>

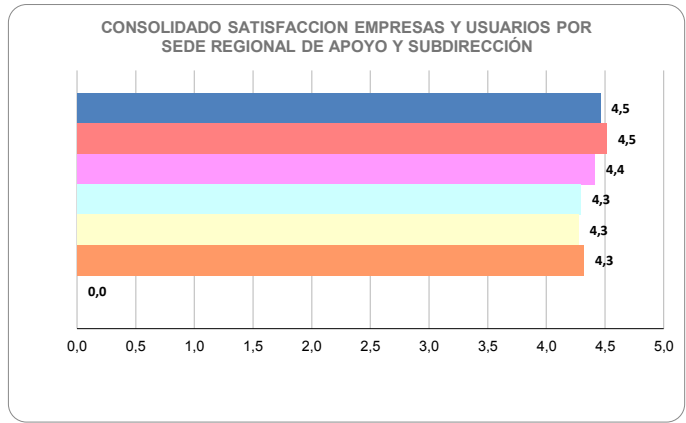
### SATISFACION VECINOS SEDE REGIONAL DE APOYO GARCÍA ROVIRA

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?					5		5
¿Cómo califica el manejo de los residuos sólidos generados por la Corporación?					5		5
¿Considera que el estacionamiento de los vehículos de los usuarios y del personal vinculado a la entidad es?					5		5
¿Qué percepción tiene frente a la Gestión Ambiental que realiza la Corporación?					5		5
<b>TOTAL PUNTUACION REGIONAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>100</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>5,0</b>



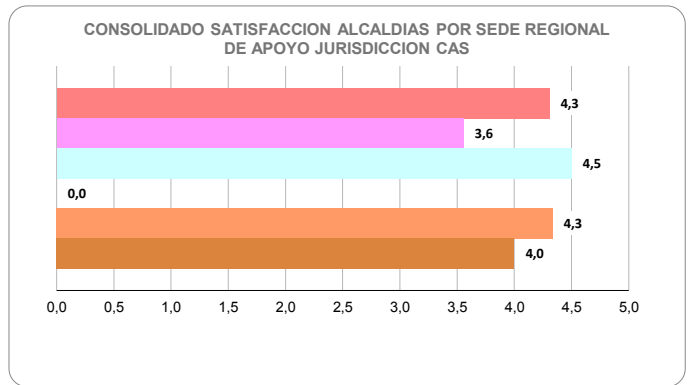


CONSOLIDADO SATISFACCION EMPRESAS Y USUARIOS POR REGIONAL Y SUBDIRECCIÓN		
SEDE REGIONAL DE APOYO	CALIFICACION	CANTIDAD
GUARENTINA	4,3	37
COMUNERA	4,3	55
MARES	4,3	49
VELEZ	4,4	19
ENLACE	4,5	48
GARCIA ROVIRA	4,5	12
SUBDIRECCIÓN OFERTA	0,0	0



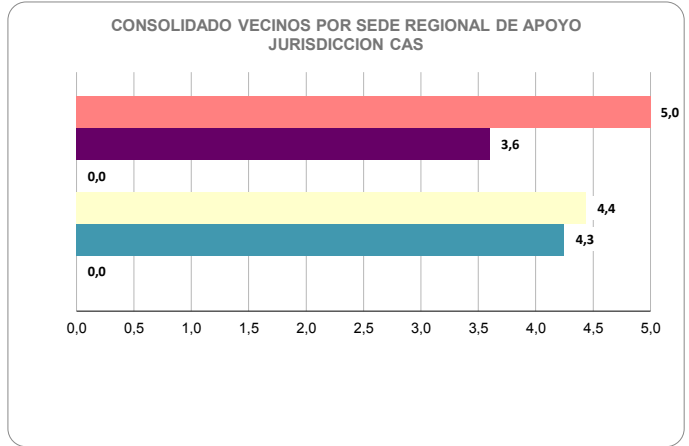
SATISFACCION EMPRESAS Y USUARIOS JURISDICCION DE LA CAS							
ASPECTOS A EVALUAR	P (1)	M (2)	R (3)	B (4)	E (5)	NO RESPONDE	TOTAL ENCUESTAS
¿El trato, la actitud y disponibilidad del personal de la Corporación, con los usuarios es?	0	0	7	107	105	1	220
¿El conocimiento y dominio del tema del funcionario que atendió la consulta, solicitud, queja o reclamo fue?	0	1	19	123	76	1	220
¿Qué percepción tiene frente a la gestión ambiental que realiza la Corporación?	0	2	3	113	101	1	220
¿Cómo califica el impacto que tiene la formulación de los proyectos que presentan a la corporación?	1	2	20	127	69	1	220
¿Cuál es su opinión respecto a la pertinencia de los proyectos presentados ante la Corporación Autónoma Regional - CAS.	0	0	4	111	105	0	220
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizó su trámite fue?	0	2	6	105	107	0	220
<b>TOTAL PUNTUACION</b>	<b>1</b>	<b>14</b>	<b>177</b>	<b>2744</b>	<b>2815</b>	<b>4</b>	<b>5755</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>3%</b>	<b>48%</b>	<b>49%</b>	<b>0%</b>	<b>4,4</b>

CONSOLIDADO SATISFACCION ALCALDIAS POR SEDE REGIONAL DE APOYO JURISDICCION CAS		
SEDE REGIONAL DE APOYO	CALIFICACION	CANTIDAD
GUARENTINA	4,0	1
COMUNERA	4,3	1
MARES	0,0	0
VELEZ	4,5	1
ENLACE	3,6	6
GARCIA ROVIRA	4,3	6



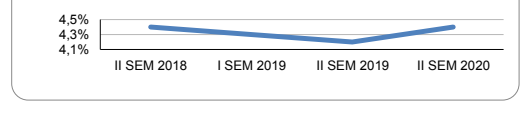
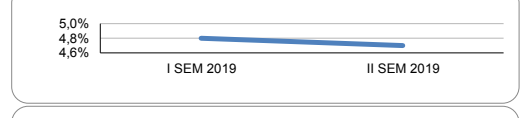
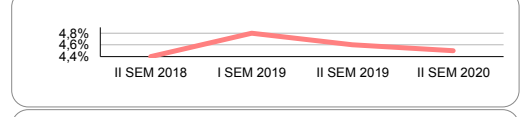
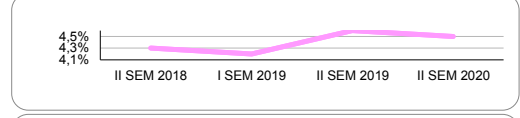
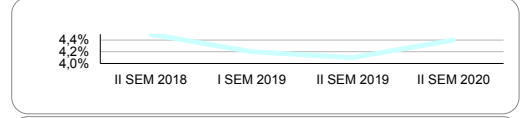
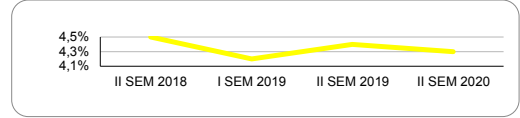
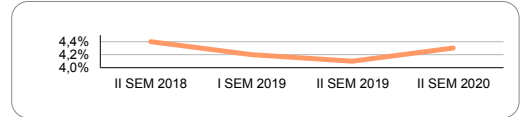
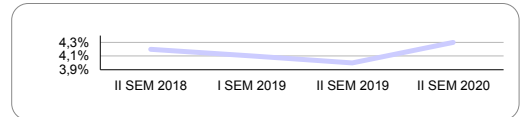
CONSOLIDADO SATISFACCION ALCALDIAS SEDE REGIONAL DE APOYO							
ASPECTOS A EVALUAR	P (1)	M (2)	R (3)	B (4)	E (5)	NO RESPONDE	TOTAL ENCUESTAS
¿El trato, la actitud y disponibilidad del personal de la Corporación, con los usuarios es?	0	0	1	6	7	1	15
¿El conocimiento y dominio del tema del funcionario que atendió la consulta, solicitud, queja o reclamo fue?	0	0	1	8	5	1	15
¿Qué percepción tiene frente a la gestión ambiental que realiza la Corporación?	0	0	1	10	3	1	15
¿Cómo califica el impacto que tiene la formulación de los proyectos que presentan a la corporación?	0	0	1	10	4	0	15
¿Cuál es su opinión respecto a la pertinencia de los proyectos presentados ante la Corporación Autónoma Regional - CAS.	0	0	2	10	2	1	15
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizó su trámite fue?	0	0	0	10	3	2	15
<b>TOTAL PUNTUACION</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>18</b>	<b>216</b>	<b>120</b>	<b>6</b>	<b>360</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>5%</b>	<b>60%</b>	<b>33%</b>	<b>2%</b>	<b>4,0</b>

CONSOLIDADO VECINOS POR SEDE REGIONAL DE APOYO JURISDICCION CAS		
SEDE REGIONAL DE APOYO	CALIFICACION	CANTIDAD
GUANENTINA	0,0	0
COMUNERA	4,3	3
MARES	4,4	8
VELEZ	0,0	0
ENLACE	3,6	5
GARCIA ROVIRA	5,0	5

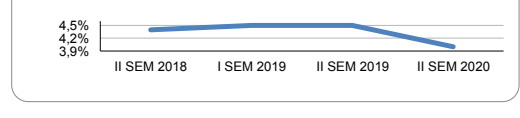
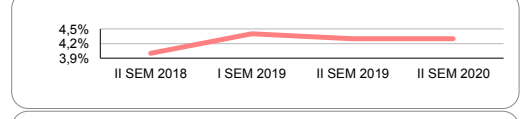
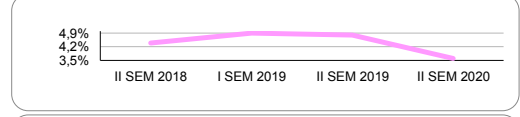
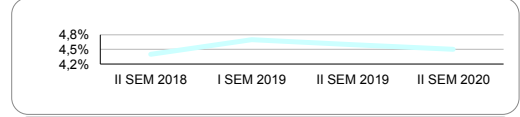
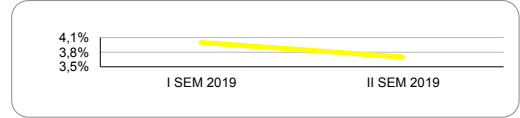
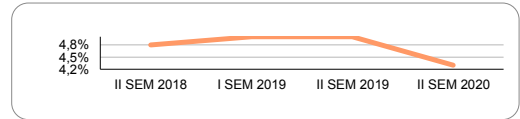
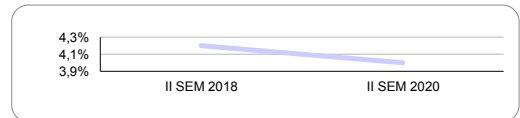


CONSOLIDADO SATISFACION VECINOS SEDE REGIONAL DE APOYO							
ASPECTOS A EVALUAR	P (1)	M (2)	R (3)	B (4)	E (5)	NO RESPONDE	TOTAL ENCUESTAS
¿Cómo califica el manejo del ruido en las oficinas de la Corporación?	0	0	0	8	12	1	21
¿Cómo califica el manejo de los residuos sólidos generados por la Corporación?	0	0	0	10	10	1	21
¿Considera que el estacionamiento de los vehículos de los usuarios y del personal vinculado a la entidad es?	0	0	4	9	7	1	21
¿Qué percepción tiene frente a la Gestión Ambiental que realiza la Corporación?	0	0	0	8	13	0	21
<b>TOTAL PUNTUACION</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>140</b>	<b>210</b>	<b>3</b>	<b>365</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>3%</b>	<b>38%</b>	<b>58%</b>	<b>1%</b>	<b>4,3</b>

COMPARATIVO SATISFACCION EMPRESAS Y USUARIOS POR REGIONAL Y SUBDIRECCIÓN				
SEDE REGIONAL DE APOYO	II SEM 2018	I SEM 2019	II SEM 2019	II SEM 2020
GUANENTINA	4,2%	4,1%	4,0%	4,3%
COMUNERA	4,4%	4,2%	4,1%	4,3%
MARES	4,5%	4,2%	4,4%	4,3%
VELEZ	4,5%	4,2%	4,1%	4,4%
ENLACE	4,3%	4,2%	4,6%	4,5%
GARCIA ROVIRA	4,4%	4,8%	4,6%	4,5%
SUBDIRECCIÓN OFERTA		4,8%	4,7%	
<b>TOTAL</b>	<b>4,4%</b>	<b>4,3%</b>	<b>4,2%</b>	<b>4,4%</b>



COMPARATIVO SATISFACCION ALCALDIAS POR SEDE REGIONAL DE APOYO JURISDICCION CAS				
SEDE REGIONAL DE APOYO	II SEM 2018	I SEM 2019	II SEM 2019	II SEM 2020
GUANENTINA	4,2%			4,0%
COMUNERA	4,8%	5,0%	5,0%	4,3%
MARES		4,0%	3,7%	
VELEZ	4,4%	4,7%	4,6%	4,5%
ENLACE	4,4%	4,9%	4,8%	3,6%
GARCIA ROVIRA	4,0%	4,4%	4,3%	4,3%
SUBDIRECCIÓN OFERTA				
<b>TOTAL</b>	<b>4,4%</b>	<b>4,5%</b>	<b>4,5%</b>	<b>4,0%</b>



COMPARATIVO SATISFACCION VECINOS POR SEDE REGIONAL DE APOYO JURISDICCION CAS				
SEDE REGIONAL DE APOYO	II SEM 2018	I SEM 2019	II SEM 2019	II SEM 2020
GUANENTINA				
COMUNERA		4,0%	3,7%	4,3%
MARES		4,1%	3,3%	4,4%
VELEZ				
ENLACE	5,0%			3,6%
GARCIA ROVIRA	5,0%			5,0%
SUBDIRECCIÓN OFERTA				
<b>TOTAL</b>	<b>5,0%</b>	<b>4,0%</b>	<b>3,4%</b>	<b>4,3%</b>

