



INFORME RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO A LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS F-PMC-001 II SEMESTRE 2021

En el periodo comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2021; 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, mediante herramienta virtual diseñada desde la Oficina de Control Interno quien es el administrador de la información recolectada.

Cabe aclarar que la calificación se tiene en cuenta 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%	22	4.2%	3	Sin datos	0
Comunera	4.4%	22	4.7%	4	Sin datos	0
Mares	4.5%	34	5.0%	3	3.8%	1
Vélez	4.5%	27	4.5%	5	4.9%	2
Enlace Bucaramanga	4.7%	69	4.0%	2	4.7%	5
García Rovira	4.3%	20	4.1%	5	4.2%	9
Subdirección Oferta	4.3%	8	4.8%	3	5.0%	1
Promedio general	4.5%	202	4.5%	25	4.4%	18

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 semestral 2021, el siguiente es el resultado para empresas y usuarios:

Oficina Regional de Apoyo / Subdirección	Tramites 2° semestre	10% aplicado	Encuestas realizadas	Cumplimiento
Guanentina	444	44	22	No cumple
Comunera	147	15	22	Si cumple
Mares	120	12	34	Si cumple
Vélez	163	16	27	Si cumple
Enlace Bucaramanga	342	34	69	Si cumple
García Rovira	166	17	20	Si cumple
Subdirección Oferta	114	11	8	No cumple



NK-072-1



3264-1SC



367-1SA



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.

Igualmente se incluye el anexo No.1 que refleja el comportamiento mes a mes de cada oficina responsable.

Recomendaciones.

Teniendo en cuenta el análisis del proceso PMC-001 determinado en el SGI correspondiente a la encuesta de satisfacción del cliente y partes interesadas y sugerencias F-PMC-015 Versión 08, que deben aplicar las oficinas regionales de apoyo y la subdirección de oferta. la oficina de control interno pudo detectar algunas deficiencias e inconsistencias en la aplicación y estructuración de los formatos de la recepción de la información, que pueden generar inconsistencias e imprecisiones que van en detrimento de una correcta toma de decisiones por la alta dirección y que deteriora la imagen corporativa:

- 1- La cantidad de encuestas aplicadas, en algunos casos, no corresponden al 10% establecido en el método de muestreo, si no al libre albedrío del encuestador y en ocasiones, no corresponden a los procesos radicados en el mes correspondiente, violando lo regulado en lo estipulado en "días tramite".
- 2- Las regionales, encuestas a los alcaldes, sin tener en cuenta lo estipulado en el SGI, excediendo en cada mensualidad lo establecido en el procedimiento, hecho similar sucede con las encuestas de vecinos.
- 3- No hay una eficiente caracterización de grupos de valor que permiten hacer un análisis más profundo de inconvenientes y posibles mejoras, que se puedan sugerir a la alta dirección.
- 4- No se ha establecido con claridad el funcionamiento procedimental de los buzones de sugerencias.
- 5- La subdirección de oferta, debe consolidar la información de cada regional de apoyo, para que pueda hacer seguimiento al procedimiento y detectar posibles mejoras del mismo.

Atentamente,

CAROLINA ROJAS PABÓN
Jefe Oficina Control Interno



Elaboró Oscar Carvajal Suarez
Profesional Universitario
Oficina Control Interno



Norsok 5-006
NK-072-1



ISO 9001
3264-1SC



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
Carrera 9 N° 11 - 41
Barrio Centro.
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



Anexo 1 Encuesta satisfacción de usuarios

Enlace-Bucaramanga

JULIO	EMPRESAS 3	USUARIOS 27	VECINOS 3	ALCALDÍA 1	TOTAL 34
AGOSTO	EMPRESAS 7	USUARIOS 14	VECINOS 2	ALCALDÍA 1	TOTAL 24
SEPTIEMBRE	EMPRESAS 3	USUARIOS 2	VECINOS 0	ALCALDÍA 0	TOTAL 5
OCTUBRE	EMPRESAS 1	USUARIOS 0	VECINOS 0	ALCALDÍA 0	TOTAL 1
NOVIEMBRE	EMPRESAS 11	USUARIOS 0	VECINOS 0	ALCALDÍA 0	TOTAL 11
DICIEMBRE	EMPRESAS 0	USUARIOS 1	VECINOS 0	ALCALDÍA 0	TOTAL 1

Mares-Barrancabermeja

JULIO	EMPRESAS 3	USUARIOS 2	VECINOS 0	ALCALDÍA 1	TOTAL 6
AGOSTO	EMPRESAS 3	USUARIOS 7	VECINOS 1	ALCALDÍA 1	TOTAL 12
SEPTIEMBRE	EMPRESAS 3	USUARIOS 3	VECINOS 0	ALCALDÍA 0	TOTAL 6
OCTUBRE	EMPRESAS 2	USUARIOS 6	VECINOS 0	ALCALDÍA 1	TOTAL 9
NOVIEMBRE	EMPRESAS 0	USUARIOS 4	VECINOS 0	ALCALDÍA 0	TOTAL 4
DICIEMBRE	EMPRESAS 1	USUARIOS 0	VECINOS 0	ALCALDÍA 0	TOTAL 1

Vélez

JULIO	EMPRESAS 2	USUARIOS 10	VECINOS 0	ALCALDÍA 1	TOTAL 13
AGOSTO	EMPRESAS 3	USUARIOS 11	VECINOS 1	ALCALDÍA 0	TOTAL 15
SEPTIEMBRE	EMPRESAS 0	USUARIOS 0	VECINOS 0	ALCALDÍA 3	TOTAL 3
OCTUBRE	EMPRESAS 1	USUARIOS 0	VECINOS 0	ALCALDÍA 1	TOTAL 2
NOVIEMBRE	EMPRESAS 0	USUARIOS 0	VECINOS 0	ALCALDÍA 0	TOTAL 0
DICIEMBRE	EMPRESAS 0	USUARIOS 0	VECINOS 1	ALCALDÍA 0	TOTAL 1

Comunera Socorro

JULIO	EMPRESAS 3	USUARIOS 3	VECINOS 0	ALCALDÍA 0	TOTAL 6
AGOSTO	EMPRESAS 3	USUARIOS 6	VECINOS 0	ALCALDÍA 1	TOTAL 10
SEPTIEMBRE	EMPRESAS 1	USUARIOS 3	VECINOS 0	ALCALDÍA 2	TOTAL 6
OCTUBRE	EMPRESAS 0	USUARIOS 1	VECINOS 0	ALCALDÍA 1	TOTAL 2
NOVIEMBRE	EMPRESAS 0	USUARIOS 0	VECINOS 0	ALCALDÍA 0	TOTAL 0
DICIEMBRE	EMPRESAS 1	USUARIOS 1	VECINOS 0	ALCALDÍA 0	TOTAL 2

Guanentina San Gil

JULIO	EMPRESAS 0	USUARIOS 13	VECINOS 0	ALCALDÍA 0	TOTAL 13
AGOSTO	EMPRESAS 0	USUARIOS 0	VECINOS 0	ALCALDÍA 0	TOTAL 0
SEPTIEMBRE	EMPRESAS 0	USUARIOS 2	VECINOS 0	ALCALDÍA 1	TOTAL 3
OCTUBRE	EMPRESAS 0	USUARIOS 0	VECINOS 0	ALCALDÍA 0	TOTAL 0
NOVIEMBRE	EMPRESAS 0	USUARIOS 1	VECINOS 0	ALCALDÍA 0	TOTAL 1
DICIEMBRE	EMPRESAS 2	USUARIOS 4	VECINOS 0	ALCALDÍA 2	TOTAL 8



NK-072-1



3264-1SC



367-1SA





Subdirección de Oferta

JULIO	EMPRESAS 0	USUARIOS 0	VECINOS 0	ALCALDÍA 0	TOTAL 0
AGOSTO	EMPRESAS 2	USUARIOS 2	VECINOS 1	ALCALDÍA 0	TOTAL 5
SEPTIEMBRE	EMPRESAS 0	USUARIOS 1	VECINOS 0	ALCALDÍA 3	TOTAL 4
OCTUBRE	EMPRESAS 0	USUARIOS 1	VECINOS 0	ALCALDÍA 0	TOTAL 1
NOVIEMBRE	EMPRESAS 0	USUARIOS 1	VECINOS 0	ALCALDÍA 0	TOTAL 1
DICIEMBRE	EMPRESAS 1	USUARIOS 0	VECINOS 0	ALCALDÍA 0	TOTAL 1

Garci Rovira Málaga

JULIO	EMPRESAS 1	USUARIOS 4	VECINOS 2	ALCALDÍA 1	TOTAL 8
AGOSTO	EMPRESAS 1	USUARIOS 2	VECINOS 1	ALCALDÍA 1	TOTAL 5
SEPTIEMBRE	EMPRESAS 0	USUARIOS 1	VECINOS 2	ALCALDÍA 1	TOTAL 4
OCTUBRE	EMPRESAS 0	USUARIOS 5	VECINOS 3	ALCALDÍA 1	TOTAL 9
NOVIEMBRE	EMPRESAS 0	USUARIOS 4	VECINOS 1	ALCALDÍA 0	TOTAL 5
DICIEMBRE	EMPRESAS 0	USUARIOS 2	VECINOS 0	ALCALDÍA 1	TOTAL 3



NK-072-1



3264-1SC



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
Carrera 9 N° 11 - 41
Barrio Centro.
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



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 Segundo Semestre 2021, del 1 de julio al 31 diciembre 2021

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	2	8	58		69
¿Cómo califica la información suministrada al usuario?	1		3	8	57		69
¿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		3	15	49		69
¿El personal da una imagen de Honestidad y Confianza?	1		2	5	61		69
¿El conocimiento y dominio del tema del funcionario que atendió la consulta, solicitud, queja o reclamo fue?		1	3	4	61		69
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizó su trámite fue?	2	2	3	33	29		69
TOTAL PUNTUACION REGIONAL	6	8	48	292	1575	0	1929
PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO	0%	0%	2%	15%	82%	0,0%	4,7

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?				2			2
¿El conocimiento y dominio del tema del funcionario que atendió la consulta, solicitud, queja o reclamo fue?				2			2
¿Qué percepción tiene frente a la gestión ambiental que realiza la Corporación?				2			2
¿Cómo califica el impacto que tiene la formulación de los proyectos que presentan a la corporación?				2			2
¿Cuál es su opinión respecto a la pertinencia de los proyectos presentados ante la Corporación Autónoma Regional - CAS.				2			2
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizó su trámite fue?				2			2
TOTAL PUNTUACION REGIONAL	0	0	0	48	0	0	48
PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO	0%	0%	0%	100%	0%	0%	4,0

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?				1	4		5
¿Cómo califica el manejo de los residuos sólidos generados por la Corporación?				1	4		5
¿Considera que el estacionamiento de los vehículos de los usuarios y del personal vinculado a la entidad es?			1	1	3		5
¿Qué percepción tiene frente a la Gestión Ambiental que realiza la Corporación?				1	4		5
TOTAL PUNTUACION REGIONAL	0	0	3	16	75	0	94
PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO	0%	0%	3%	17%	80%	0%	4,7



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 Segundo Semestre 2021, del 1 de julio al 31 diciembre 2021

SATISFACION EMPRESAS Y USUARIOS SEDE REGIONAL DE APOYO VELEZ

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?				11	16		27
¿Cómo califica la información suministrada al usuario?				13	14		27
¿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	11	15		27
¿El personal da una imagen de Honestidad y Confianza?				10	17		27
¿El conocimiento y dominio del tema del funcionario que atendió la consulta, solicitud, queja o reclamo fue?				11	16		27
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizó su trámite fue?			2	11	14		27
TOTAL PUNTUACION REGIONAL	0	0	9	268	460	0	737
PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO	0%	0%	1%	36%	62%	0,0%	4,5

SATISFACION ALCALDÍAS SEDE REGIONAL DE APOYO VELEZ

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		5
¿El conocimiento y dominio del tema del funcionario que atendió la consulta, solicitud, queja o reclamo fue?				4	1		5
¿Qué percepción tiene frente a la gestión ambiental que realiza la Corporación?				2	3		5
¿Cómo califica el impacto que tiene la formulación de los proyectos que presentan a la corporación?				1	4		5
¿Cuál es su opinión respecto a la pertinencia de los proyectos presentados ante la Corporación Autónoma Regional - CAS.				2	3		5
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizó su trámite fue?				2	3		5
TOTAL PUNTUACION REGIONAL	0	0	0	56	80	0	136
PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO	0%	0%	0%	41%	59%	0%	4,5

SATISFACION VECINOS SEDE REGIONAL DE APOYO 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?					2		2
¿Cómo califica el manejo de los residuos sólidos generados por la Corporación?					2		2
¿Considera que el estacionamiento de los vehículos de los usuarios y del personal vinculado a la entidad es?				1	1		2
¿Qué percepción tiene frente a la Gestión Ambiental que realiza la Corporación?					2		2
TOTAL PUNTUACION REGIONAL	0	0	0	4	35	0	39
PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO	0%	0%	0%	10%	90%	0%	4,9



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 Segundo Semestre 2021, del 1 de julio al 31 diciembre 2021

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?			3	8	23		34
¿Cómo califica la información suministrada al usuario?			2	10	22		34
¿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	3	10	19		34
¿El personal da una imagen de Honestidad y Confianza?			2	8	24		34
¿El conocimiento y dominio del tema del funcionario que atendió la consulta, solicitud, queja o reclamo fue?			3	8	23		34
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizó su trámite fue?	1	1	5	8	19		34
TOTAL PUNTUACION REGIONAL	1	6	54	208	650	0	919
PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO	0%	1%	6%	23%	71%	0,0%	4,5

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?					3		3
¿El conocimiento y dominio del tema del funcionario que atendió la consulta, solicitud, queja o reclamo fue?					3		3
¿Qué percepción tiene frente a la gestión ambiental que realiza la Corporación?					3		3
¿Cómo califica el impacto que tiene la formulación de los proyectos que presentan a la corporación?					3		3
¿Cuál es su opinión respecto a la pertinencia de los proyectos presentados ante la Corporación Autónoma Regional - CAS.					3		3
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizó su trámite fue?					3		3
TOTAL PUNTUACION REGIONAL	0	0	0	0	90	0	90
PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO	0%	0%	0%	0%	100%	0%	5,0

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?					1		1
¿Cómo califica el manejo de los residuos sólidos generados por la Corporación?				1			1
¿Considera que el estacionamiento de los vehículos de los usuarios y del personal vinculado a la entidad es?			1				1
¿Qué percepción tiene frente a la Gestión Ambiental que realiza la Corporación?			1				1
TOTAL PUNTUACION REGIONAL	0	0	6	4	5	0	15
PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO	0%	0%	40%	27%	33%	0%	3,8



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 Segundo Semestre 2021, del 1 de julio al 31 diciembre 2021

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?				14	6		20
¿Cómo califica la información suministrada al usuario?				13	7		20
¿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	13	5		20
¿El personal da una imagen de Honestidad y Confianza?				10	10		20
¿El conocimiento y dominio del tema del funcionario que atendió la consulta, solicitud, queja o reclamo fue?			1	10	9		20
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizó su trámite fue?			2	14	4		20
TOTAL PUNTUACION REGIONAL	0	0	15	296	205	0	516
PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO	0%	0%	3%	57%	40%	0,0%	4,3

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?				3	2		5
¿El conocimiento y dominio del tema del funcionario que atendió la consulta, solicitud, queja o reclamo fue?				4	1		5
¿Qué percepción tiene frente a la gestión ambiental que realiza la Corporación?			1	3	1		5
¿Cómo califica el impacto que tiene la formulación de los proyectos que presentan a la corporación?			2	2	1		5
¿Cuál es su opinión respecto a la pertinencia de los proyectos presentados ante la Corporación Autónoma Regional - CAS.				4	1		5
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizó su trámite fue?				4	1		5
TOTAL PUNTUACION REGIONAL	0	0	9	80	35	0	124
PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO	0%	0%	7%	65%	28%	0%	4,1

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?				4	5		9
¿Cómo califica el manejo de los residuos sólidos generados por la Corporación?				4	5		9
¿Considera que el estacionamiento de los vehículos de los usuarios y del personal vinculado a la entidad es?		2	3	4			9
¿Qué percepción tiene frente a la Gestión Ambiental que realiza la Corporación?				5	4		9
TOTAL PUNTUACION REGIONAL	0	4	9	68	70	0	151
PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO	0%	3%	6%	45%	46%	0%	4,2



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 Segundo Semestre 2021, del 1 de julio al 31 diciembre 2021

SATISFACION EMPRESAS Y USUARIOS SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE LA OFERTA DE LOS RNRD, EDUCACIÓN AMBIENTAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

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	6		8
¿Cómo califica la información suministrada al usuario?			2	1	5		8
¿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		1	1	5		8
¿El personal da una imagen de Honestidad y Confianza?	1		1	1	5		8
¿El conocimiento y dominio del tema del funcionario que atendió la consulta, solicitud, queja o reclamo fue?		1	1		6		8
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizó su trámite fue?	1		1	2	4		8
TOTAL PUNTUACION REGIONAL	3	2	21	24	155	0	205
PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO	1%	1%	10%	12%	76%	0,0%	4,3

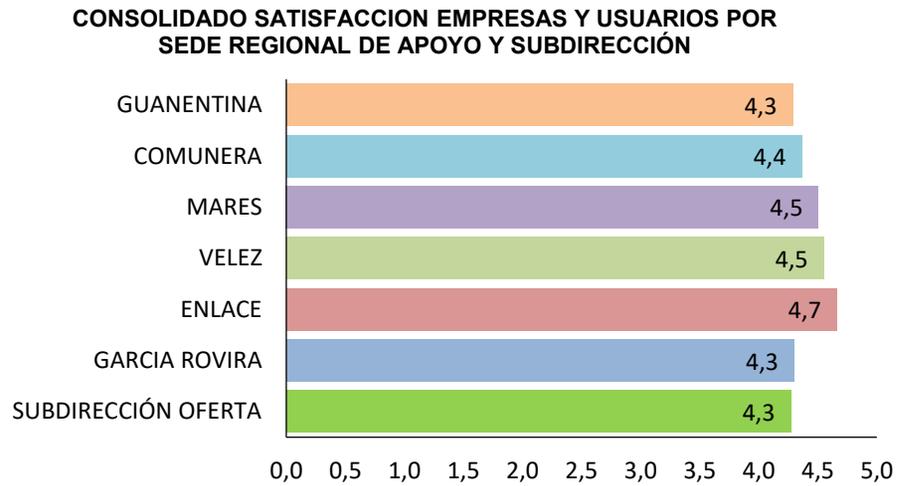
SATISFACION ALCALDÍAS SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE LA OFERTA DE LOS RNRD, EDUCACIÓN AMBIENTAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

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		3
¿El conocimiento y dominio del tema del funcionario que atendió la consulta, solicitud, queja o reclamo fue?				1	2		3
¿Qué percepción tiene frente a la gestión ambiental que realiza la Corporación?				2	1		3
¿Cómo califica el impacto que tiene la formulación de los proyectos que presentan a la corporación?					3		3
¿Cuál es su opinión respecto a la pertinencia de los proyectos presentados ante la Corporación Autónoma Regional - CAS.				1	2		3
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizó su trámite fue?					3		3
TOTAL PUNTUACION REGIONAL	0	0	0	16	70	0	86
PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO	0%	0%	0%	19%	81%	0%	4,8

SATISFACION VECINOS SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE LA OFERTA DE LOS RNRD, EDUCACIÓN AMBIENTAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

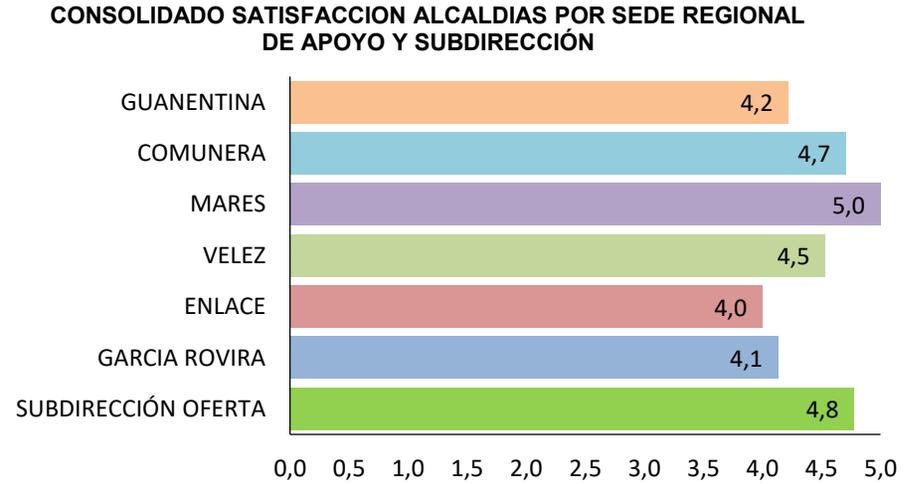
ASPECTOS A EVALUAR	P (1)	M (2)	R (3)	B (4)	E (5)	NO RESPONDE	TOTAL ENCUESTAS
¿Cómo califica el manejo del ruido en las oficinas de la Corporación?					1		1
¿Cómo califica el manejo de los residuos sólidos generados por la Corporación?					1		1
¿Considera que el estacionamiento de los vehículos de los usuarios y del personal vinculado a la entidad es?					1		1
¿Qué percepción tiene frente a la Gestión Ambiental que realiza la Corporación?					1		1
TOTAL PUNTUACION REGIONAL	0	0	0	0	20	0	20
PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO	0%	0%	0%	0%	100%	0%	5,0

CONSOLIDADO SATISFACCION EMPRESAS Y USUARIOS POR REGIONAL Y SUBDIRECCIÓN		
SEDE REGIONAL DE APOYO	CALIFICACION	CANTIDAD
GUANENTINA	4,3	22
COMUNERA	4,4	22
MARES	4,5	34
VELEZ	4,5	27
ENLACE	4,7	69
GARCIA ROVIRA	4,3	20
SUBDIRECCIÓN OFERTA	4,3	8



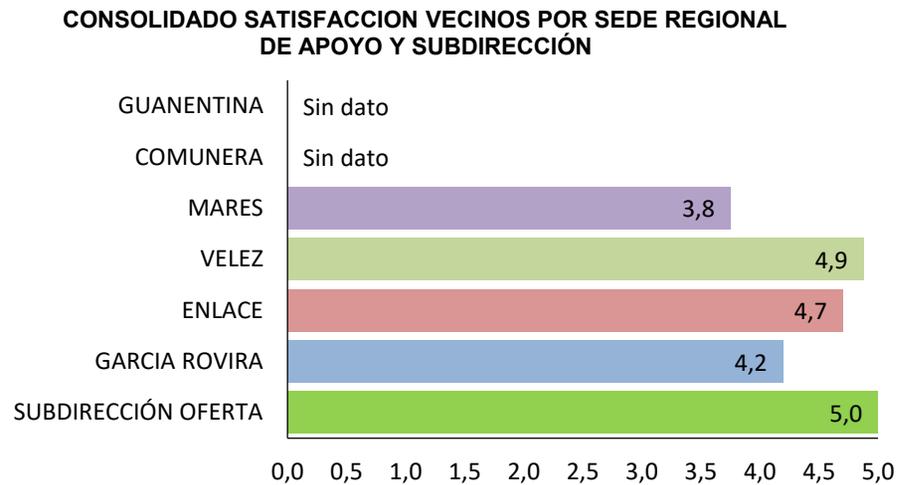
SATISFACCION EMPRESAS Y USUARIOS JURISDICCION DE LA CAS							
ASPECTOS A EVALUAR	P (1)	M (2)	R (3)	B (4)	E (5)	NO RESPONDE	TOTAL ENCUESTAS
¿El trato, la actitud y disponibilidad del personal de la Corporación, con los usuarios es?	2	2	8	59	131	0	202
¿El conocimiento y dominio del tema del funcionario que atendió la consulta, solicitud, queja o reclamo fue?	3	0	10	58	131	0	202
¿Qué percepción tiene frente a la gestión ambiental que realiza la Corporación?	5	4	14	67	112	0	202
¿Cómo califica el impacto que tiene la formulación de los proyectos que presentan a la corporación?	3	1	6	46	146	0	202
¿Cuál es su opinión respecto a la pertinencia de los proyectos presentados ante la Corporación Autónoma Regional - CAS.	1	4	10	45	142	0	202
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizó su trámite fue?	7	4	15	82	94	0	202
TOTAL PUNTUACION	21	30	189	1428	3780	0	5448
PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO	0%	1%	3%	26%	69%	0%	4,5

CONSOLIDADO SATISFACCION ALCALDIAS POR SEDE REGIONAL DE APOYO JURISDICCION CAS		
SEDE REGIONAL DE APOYO	CALIFICACION	CANTIDAD
GUANENTINA	4,2	3
COMUNERA	4,7	4
MARES	5,0	3
VELEZ	4,5	5
ENLACE	4,0	2
GARCIA ROVIRA	4,1	5
SUBDIRECCIÓN OFERTA	4,8	3



CONSOLIDADO SATISFACCION ALCALDÍAS 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	0	10	15	0	25
¿El conocimiento y dominio del tema del funcionario que atendió la consulta, solicitud, queja o reclamo fue?	0	0	0	14	11	0	25
¿Qué percepción tiene frente a la gestión ambiental que realiza la Corporación?	0	0	1	13	11	0	25
¿Cómo califica el impacto que tiene la formulación de los proyectos que presentan a la corporación?	0	0	3	9	13	0	25
¿Cuál es su opinión respecto a la pertinencia de los proyectos presentados ante la Corporación Autónoma Regional - CAS.	0	0	0	13	12	0	25
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizó su trámite fue?	0	0	0	10	15	0	25
TOTAL PUNTUACION	0	0	12	276	385	0	673
PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO	0%	0%	2%	41%	57%	0%	4,5

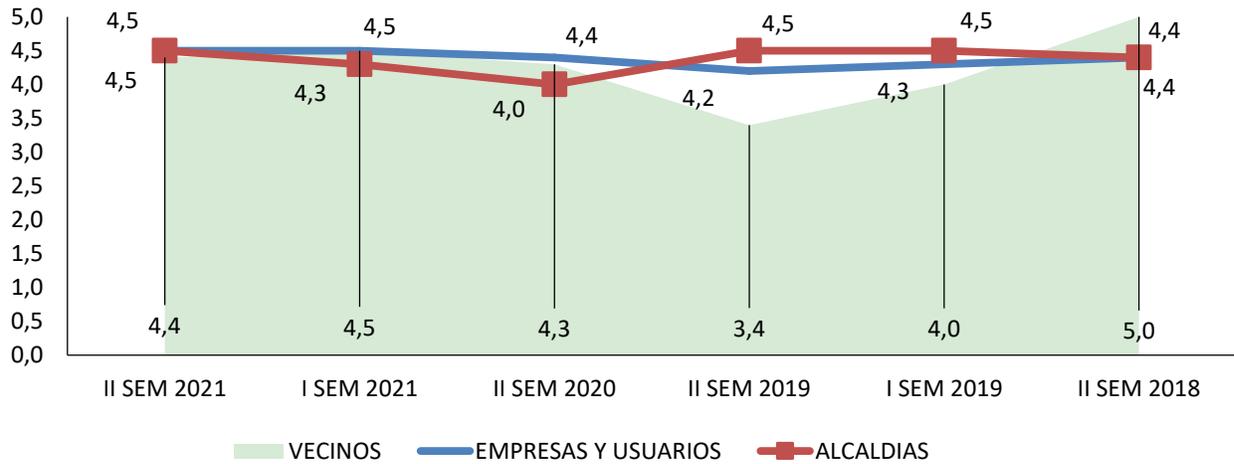
CONSOLIDADO VECINOS POR SEDE REGIONAL DE APOYO JURISDICCION CAS		
SEDE REGIONAL DE APOYO	CALIFICACION	CANTIDAD
GUANENTINA	Sin dato	Sin dato
COMUNERA	Sin dato	Sin dato
MARES	3,8	1
VELEZ	4,9	2
ENLACE	4,7	5
GARCIA ROVIRA	4,2	9
SUBDIRECCIÓN OFERTA	5,0	1



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	5	13	0	18
¿Cómo califica el manejo de los residuos sólidos generados por la Corporación?	0	0	0	6	12	0	18
¿Considera que el estacionamiento de los vehículos de los usuarios y del personal vinculado a la entidad es?	0	2	5	6	5	0	18
¿Qué percepción tiene frente a la Gestión Ambiental que realiza la Corporación?	0	0	1	6	11	0	18
TOTAL PUNTUACION	0	4	18	92	205	0	319
PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO	0%	1%	6%	29%	64%	0%	4,4

COMPARATIVO SATISFACCION POR TIPO DE ENCUESTA						
TIPO DE ENCUESTA	II SEM 2018	I SEM 2019	II SEM 2019	II SEM 2020	I SEM 2021	II SEM 2021
EMPRESAS Y USUARIOS	4,4	4,3	4,2	4,4	4,5	4,5
ALCALDIAS	4,4	4,5	4,5	4,0	4,3	4,5
VECINOS	5,0	4,0	3,4	4,3	4,5	4,4

COMPARATIVO SATISFACCION POR TIPO DE ENCUESTA



COMPARATIVO ENCUESTAS APLICADAS						
TIPO DE ENCUESTA	II SEM 2018	I SEM 2019	II SEM 2019	II SEM 2020	I SEM 2021	II SEM 2021
EMPRESAS Y USUARIOS	294	323	315	220	316	202
ALCALDIAS	40	21	49	15	62	25
VECINOS	2	11	18	21	45	18

COMPARATIVO ENCUESTAS APLICADAS

