



INFORME RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO A LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS F-PMC-001 | SEMESTRE 2022

En el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2022; 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 | 3.7% | 7 | 3.5% | 1 | Sin datos | Sin datos |
| Comunera | 3.7% | 5 | 4.2% | 1 | Sin datos | Sin datos |
| Mares | 4.2% | 20 | 4.5% | 2 | 4.5% | 6 |
| Vélez | 4.1% | 9 | 3.7% | 1 | Sin datos | Sin datos |
| Enlace Bucaramanga | 4.4% | 22 | 3.8% | 2 | 4.2% | 3 |
| García Rovira | 4.3% | 18 | 4.2% | 5 | 4.4% | 2 |
| Subdirección Oferta | 4.4% | 59 | N/A | N/A | N/A | Sin datos |
| Promedio general | 4.3% | 140 | 4.1% | 12 | 4.4% | 11 |

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 (entre 4 e inferior a 5) mayoritariamente. Sin embargo, se evidencias dos Oficinas Regional de Apoyo con resultados por debajo de 4, estas Oficinas deberán implementar acciones para mejorar los próximos resultados aumentando la percepción de satisfacción de los usuarios y empresas.

Situación similar es evidente con la satisfacción de los alcaldes, donde el 50% de las Oficinas Regional de Apoyo se encuentran en un nivel inferior a 4 ubicando la percepción de satisfacción como Regular y el restante 50% sobre 4 siendo percibida la satisfacción como buena. Igualmente, estas Oficinas deberán implementar acciones para mejorar los próximos resultados aumentando la percepción de satisfacción de alcaldías.



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 2022, el siguiente es el resultado para empresas y usuarios:

| Oficina Regional de Apoyo / Subdirección | Tramites periodo anterior ¹ | 10% aplicado | Encuestas realizadas | Cumplimiento |
|--|--|--------------|----------------------|--------------|
| Guanentina | 336 | 34 | 7 | No cumple |
| Comunera | 289 | 29 | 5 | No cumple |
| Mares | 7 | 1 | 20 | Si cumple |
| Vélez | 209 | 21 | 9 | No cumple |
| Enlace Bucaramanga | 111 | 11 | 22 | Si cumple |
| García Rovira | 134 | 13 | 18 | Si cumple |
| Subdirección Oferta | 108 | 11 | 59 | Si cumple |

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 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”.



Norsk 5-004



ISO 9001



ISO 14001

3284-1SC

367-1SA



- 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



NK-072-1



3284-1SC



367-1SA



Anexo 1 Encuesta satisfacción de usuarios

Enlace-Bucaramanga

| | | | | | |
|---------|------------|------------|-----------|------------|----------|
| ENERO | EMPRESAS 1 | USUARIOS 0 | VECINOS 0 | ALCALDÍA 0 | TOTAL 1 |
| FEBRERO | EMPRESAS 4 | USUARIOS 8 | VECINOS 0 | ALCALDÍA 0 | TOTAL 12 |
| MARZO | EMPRESAS 1 | USUARIOS 1 | VECINOS 1 | ALCALDÍA 1 | TOTAL 4 |
| ABRIL | EMPRESAS 0 | USUARIOS 1 | VECINOS 0 | ALCALDÍA 0 | TOTAL 1 |
| MAYO | EMPRESAS 2 | USUARIOS 1 | VECINOS 1 | ALCALDÍA 0 | TOTAL 4 |
| JUNIO | EMPRESAS 0 | USUARIOS 3 | VECINOS 1 | ALCALDÍA 0 | TOTAL 4 |

Mares-Barrancabermeja

| | | | | | |
|---------|------------|-------------|-----------|------------|----------|
| ENERO | EMPRESAS 0 | USUARIOS 0 | VECINOS 0 | ALCALDÍA 0 | TOTAL 0 |
| FEBRERO | EMPRESAS 0 | USUARIOS 1 | VECINOS 1 | ALCALDÍA 1 | TOTAL 3 |
| MARZO | EMPRESAS 3 | USUARIOS 1 | VECINOS 0 | ALCALDÍA 1 | TOTAL 5 |
| ABRIL | EMPRESAS 0 | USUARIOS 11 | VECINOS 2 | ALCALDÍA 0 | TOTAL 13 |
| MAYO | EMPRESAS 0 | USUARIOS 0 | VECINOS 0 | ALCALDÍA 0 | TOTAL 0 |
| JUNIO | EMPRESAS 1 | USUARIOS 3 | VECINOS 4 | ALCALDÍA 0 | TOTAL 8 |

Vélez

| | | | | | |
|---------|------------|------------|-----------|------------|---------|
| ENERO | EMPRESAS 1 | USUARIOS 0 | VECINOS 0 | ALCALDÍA 0 | TOTAL 1 |
| FEBRERO | EMPRESAS 0 | USUARIOS 0 | VECINOS 0 | ALCALDÍA 0 | TOTAL 0 |
| MARZO | EMPRESAS 0 | USUARIOS 0 | VECINOS 0 | ALCALDÍA 0 | TOTAL 0 |
| ABRIL | EMPRESAS 0 | USUARIOS 0 | VECINOS 0 | ALCALDÍA 0 | TOTAL 0 |
| MAYO | EMPRESAS 0 | USUARIOS 0 | VECINOS 0 | ALCALDÍA 0 | TOTAL 0 |
| JUNIO | EMPRESAS 0 | USUARIOS 8 | VECINOS 0 | ALCALDÍA 1 | TOTAL 9 |

Comunera Socorro

| | | | | | |
|---------|------------|------------|-----------|------------|---------|
| ENERO | EMPRESAS 0 | USUARIOS 0 | VECINOS 0 | ALCALDÍA 0 | TOTAL 0 |
| FEBRERO | EMPRESAS 0 | USUARIOS 0 | VECINOS 0 | ALCALDÍA 0 | TOTAL 0 |
| MARZO | EMPRESAS 0 | USUARIOS 0 | VECINOS 0 | ALCALDÍA 0 | TOTAL 0 |
| ABRIL | EMPRESAS 1 | USUARIOS 0 | VECINOS 0 | ALCALDÍA 1 | TOTAL 2 |
| MAYO | EMPRESAS 0 | USUARIOS 0 | VECINOS 0 | ALCALDÍA 0 | TOTAL 0 |
| JUNIO | EMPRESAS 0 | USUARIOS 4 | VECINOS 0 | ALCALDÍA 0 | TOTAL 4 |

Guanentina San Gil

| | | | | | |
|---------|------------|------------|-----------|------------|---------|
| ENERO | EMPRESAS 1 | USUARIOS 0 | VECINOS 0 | ALCALDÍA 0 | TOTAL 1 |
| FEBRERO | EMPRESAS 0 | USUARIOS 0 | VECINOS 0 | ALCALDÍA 0 | TOTAL 0 |
| MARZO | EMPRESAS 0 | USUARIOS 1 | VECINOS 0 | ALCALDÍA 0 | TOTAL 1 |
| ABRIL | EMPRESAS 0 | USUARIOS 2 | VECINOS 0 | ALCALDÍA 0 | TOTAL 2 |
| MAYO | EMPRESAS 0 | USUARIOS 1 | VECINOS 0 | ALCALDÍA 0 | TOTAL 1 |
| JUNIO | EMPRESAS 0 | USUARIOS 2 | VECINOS 0 | ALCALDÍA 1 | TOTAL 3 |



Subdirección de Oferta

| | | | | | |
|---------|-------------|-------------|-----------|------------|----------|
| ENERO | EMPRESAS 0 | USUARIOS 0 | VECINOS 0 | ALCALDÍA 0 | TOTAL 0 |
| FEBRERO | EMPRESAS 0 | USUARIOS 0 | VECINOS 0 | ALCALDÍA 0 | TOTAL 0 |
| MARZO | EMPRESAS 0 | USUARIOS 1 | VECINOS 0 | ALCALDÍA 0 | TOTAL 1 |
| ABRIL | EMPRESAS 15 | USUARIOS 34 | VECINOS 5 | ALCALDÍA 0 | TOTAL 54 |
| MAYO | EMPRESAS 0 | USUARIOS 0 | VECINOS 0 | ALCALDÍA 0 | TOTAL 0 |
| JUNIO | EMPRESAS 3 | USUARIOS 6 | VECINOS 1 | ALCALDÍA 0 | TOTAL 10 |

Garci Rovira Málaga

| | | | | | |
|---------|------------|------------|-----------|------------|---------|
| ENERO | EMPRESAS 0 | USUARIOS 0 | VECINOS 0 | ALCALDÍA 1 | TOTAL 1 |
| FEBRERO | EMPRESAS 0 | USUARIOS 1 | VECINOS 0 | ALCALDÍA 0 | TOTAL 1 |
| MARZO | EMPRESAS 0 | USUARIOS 2 | VECINOS 0 | ALCALDÍA 1 | TOTAL 3 |
| ABRIL | EMPRESAS 2 | USUARIOS 3 | VECINOS 1 | ALCALDÍA 1 | TOTAL 7 |
| MAYO | EMPRESAS 2 | USUARIOS 2 | VECINOS 0 | ALCALDÍA 0 | TOTAL 2 |
| JUNIO | EMPRESAS 0 | USUARIOS 6 | VECINOS 1 | ALCALDÍA 2 | TOTAL 9 |



Norsok S-006

NK-072-1



ISO 9001

3284-1SC



ISO 14001

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 Primer Semestre 2022, del 1 de enero al 30 junio 2022

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 | | | 5 | 16 | | 22 |
| ¿Cómo califica la información suministrada al usuario? | 1 | | | 7 | 14 | | 22 |
| ¿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 | | 8 | 12 | | 22 |
| ¿El personal da una imagen de Honestidad y Confianza? | 1 | | | 6 | 15 | | 22 |
| ¿El conocimiento y dominio del tema del funcionario que atendió la consulta, solicitud, queja o reclamo fue? | 1 | | | 5 | 16 | | 22 |
| ¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizó su trámite fue? | 2 | | 2 | 11 | 7 | | 22 |
| TOTAL PUNTUACION REGIONAL | 7 | 2 | 6 | 168 | 400 | 0 | 583 |
| PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO | 1% | 0% | 1% | 29% | 69% | 0,0% | 4,4 |

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? | | | | 1 | 1 | | 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? | | | 1 | 1 | | | 2 |
| ¿Cómo califica el impacto que tiene la formulación de los proyectos que presentan a la corporación? | | | 1 | 1 | | | 2 |
| ¿Cuál es su opinión respecto a la pertinencia de los proyectos presentados ante la Corporación Autónoma Regional - CAS. | | | 1 | 1 | | | 2 |
| ¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizó su trámite fue? | | | 1 | 1 | | | 2 |
| TOTAL PUNTUACION REGIONAL | 0 | 0 | 12 | 28 | 5 | 0 | 45 |
| PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO | 0% | 0% | 27% | 62% | 11% | 0% | 3,8 |

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 | 1 | 1 | | 3 |
| ¿Cómo califica el manejo de los residuos sólidos generados por la Corporación? | | | | 3 | | | 3 |
| ¿Considera que el estacionamiento de los vehículos de los usuarios y del personal vinculado a la entidad es? | | | | 3 | | | 3 |
| ¿Qué percepción tiene frente a la Gestión Ambiental que realiza la Corporación? | | | | 1 | 2 | | 3 |
| TOTAL PUNTUACION REGIONAL | 0 | 0 | 3 | 32 | 15 | 0 | 50 |
| PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO | 0% | 0% | 6% | 64% | 30% | 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 Primer Semestre 2022, del 1 de enero al 30 junio 2022

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 | 11 | 6 | | 20 |
| ¿Cómo califica la información suministrada al usuario? | | | 4 | 11 | 5 | | 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? | | | 3 | 11 | 6 | | 20 |
| ¿El personal da una imagen de Honestidad y Confianza? | | | 3 | 9 | 8 | | 20 |
| ¿El conocimiento y dominio del tema del funcionario que atendió la consulta, solicitud, queja o reclamo fue? | | | 3 | 9 | 8 | | 20 |
| ¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizó su trámite fue? | | | 4 | 10 | 6 | | 20 |
| TOTAL PUNTUACION REGIONAL | 0 | 0 | 60 | 244 | 195 | 0 | 499 |
| PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO | 0% | 0% | 12% | 49% | 39% | 0,0% | 4,2 |

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? | | | | 1 | 1 | | 2 |
| ¿El conocimiento y dominio del tema del funcionario que atendió la consulta, solicitud, queja o reclamo fue? | | | | 1 | 1 | | 2 |
| ¿Qué percepción tiene frente a la gestión ambiental que realiza la Corporación? | | | | 1 | 1 | | 2 |
| ¿Cómo califica el impacto que tiene la formulación de los proyectos que presentan a la corporación? | | | | 1 | 1 | | 2 |
| ¿Cuál es su opinión respecto a la pertinencia de los proyectos presentados ante la Corporación Autónoma Regional - CAS. | | | | 1 | 1 | | 2 |
| ¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizó su trámite fue? | | | | 1 | 1 | | 2 |
| TOTAL PUNTUACION REGIONAL | 0 | 0 | 0 | 24 | 30 | 0 | 54 |
| PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO | 0% | 0% | 0% | 44% | 56% | 0% | 4,5 |

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 | 4 | | 6 |
| ¿Cómo califica el manejo de los residuos sólidos generados por la Corporación? | | | | 3 | 3 | | 6 |
| ¿Considera que el estacionamiento de los vehículos de los usuarios y del personal vinculado a la entidad es? | | | 1 | 3 | 2 | | 6 |
| ¿Qué percepción tiene frente a la Gestión Ambiental que realiza la Corporación? | | | | 2 | 4 | | 6 |
| TOTAL PUNTUACION REGIONAL | 0 | 0 | 6 | 36 | 65 | 0 | 107 |
| PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO | 0% | 0% | 6% | 34% | 61% | 0% | 4,5 |



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 Primer Semestre 2022, del 1 de enero al 30 junio 2022

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 | | 8 | 9 | | 18 |
| ¿Cómo califica la información suministrada al usuario? | | | 1 | 10 | 7 | | 18 |
| ¿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 | 6 | | 18 |
| ¿El personal da una imagen de Honestidad y Confianza? | | | | 8 | 10 | | 18 |
| ¿El conocimiento y dominio del tema del funcionario que atendió la consulta, solicitud, queja o reclamo fue? | | | | 10 | 8 | | 18 |
| ¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizó su trámite fue? | 1 | | 2 | 11 | 4 | | 18 |
| TOTAL PUNTUACION REGIONAL | 1 | 4 | 9 | 232 | 220 | 0 | 466 |
| PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO | 0% | 1% | 2% | 50% | 47% | 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? | | | | 1 | 4 | | 5 |
| ¿El conocimiento y dominio del tema del funcionario que atendió la consulta, solicitud, queja o reclamo fue? | | | | 5 | | | 5 |
| ¿Qué percepción tiene frente a la gestión ambiental que realiza la Corporación? | | | | 4 | 1 | | 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. | | | 1 | 4 | | | 5 |
| ¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizó su trámite fue? | | | | 3 | 2 | | 5 |
| TOTAL PUNTUACION REGIONAL | 0 | 0 | 6 | 84 | 35 | 0 | 125 |
| PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO | 0% | 0% | 5% | 67% | 28% | 0% | 4,2 |

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? | | | 1 | 1 | | | 2 |
| ¿Cómo califica el manejo de los residuos sólidos generados por la Corporación? | | | | 1 | 1 | | 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 | 3 | 12 | 20 | 0 | 35 |
| PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO | 0% | 0% | 9% | 34% | 57% | 0% | 4,4 |



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 Primer Semestre 2022, del 1 de enero al 30 junio 2022

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? | | | 3 | 29 | 27 | | 59 |
| ¿Cómo califica la información suministrada al usuario? | | 1 | 2 | 30 | 26 | | 59 |
| ¿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 | 3 | 33 | 22 | | 59 |
| ¿El personal da una imagen de Honestidad y Confianza? | | 1 | 2 | 23 | 33 | | 59 |
| ¿El conocimiento y dominio del tema del funcionario que atendió la consulta, solicitud, queja o reclamo fue? | | 1 | 2 | 25 | 31 | | 59 |
| ¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizó su trámite fue? | | 1 | 3 | 36 | 19 | | 59 |
| TOTAL PUNTUACION REGIONAL | 0 | 10 | 45 | 704 | 790 | 0 | 1549 |
| PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO | 0% | 1% | 3% | 45% | 51% | 0,0% | 4,4 |

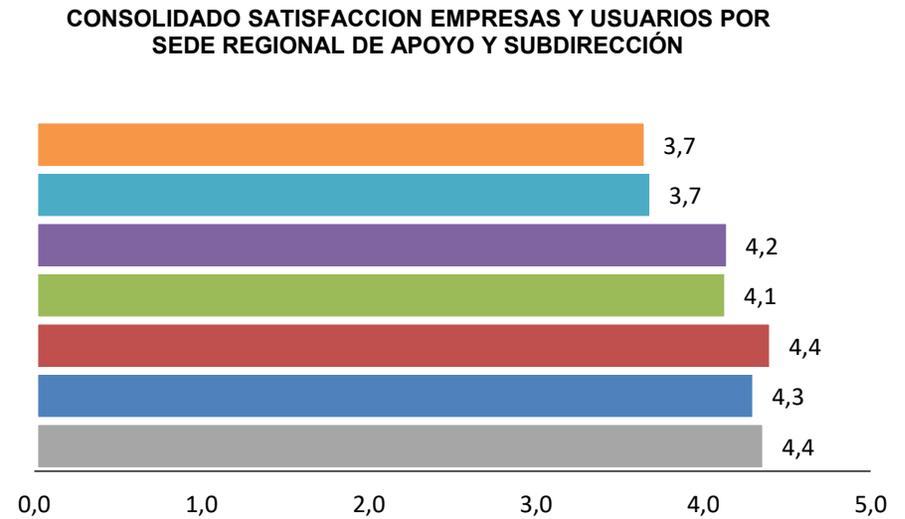
SATISFACION ALCALDÍAS SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE LA OFERTA DE LOS RNRD, EDUCACIÓN AMBIENTAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

| 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? | | | | | | | 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 |
| TOTAL PUNTUACION REGIONAL | 0 |
| PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO | N.A. |

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

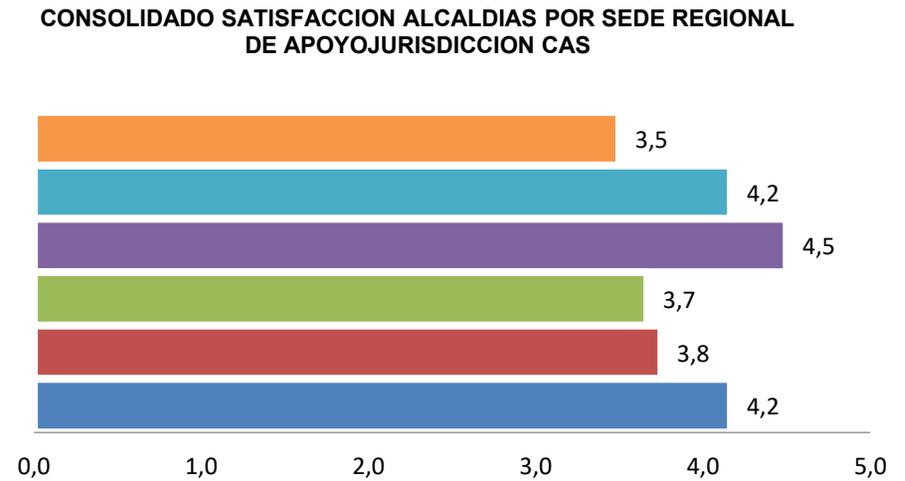
| ASPECTOS A EVALUAR | P (1) | M (2) | R (3) | B (4) | E (5) | NO RESPONDE | TOTAL ENCUESTAS |
|--|-----------|-----------|-----------|------------|------------|-------------|-----------------|
| ¿Cómo califica el manejo del ruido en las oficinas de la Corporación? | | | | 1 | 5 | | 6 |
| ¿Cómo califica el manejo de los residuos sólidos generados por la Corporación? | | | | 2 | 4 | | 6 |
| ¿Considera que el estacionamiento de los vehículos de los usuarios y del personal vinculado a la entidad es? | 1 | 1 | | 2 | 2 | | 6 |
| ¿Qué percepción tiene frente a la Gestión Ambiental que realiza la Corporación? | | | | 1 | 5 | | 6 |
| TOTAL PUNTUACION REGIONAL | 1 | 2 | 0 | 24 | 80 | 0 | 107 |
| PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO | 1% | 2% | 0% | 22% | 75% | 0% | 4,5 |

| CONSOLIDADO SATISFACCION EMPRESAS Y USUARIOS POR REGIONAL Y SUBDIRECCIÓN | | |
|--|--------------|----------|
| SEDE REGIONAL DE APOYO | CALIFICACION | CANTIDAD |
| GUANENTINA | 3,7 | 7 |
| COMUNERA | 3,7 | 5 |
| MARES | 4,2 | 20 |
| VELEZ | 4,1 | 9 |
| ENLACE | 4,4 | 22 |
| GARCIA ROVIRA | 4,3 | 18 |
| SUBDIRECCIÓN OFERTA | 4,4 | 59 |



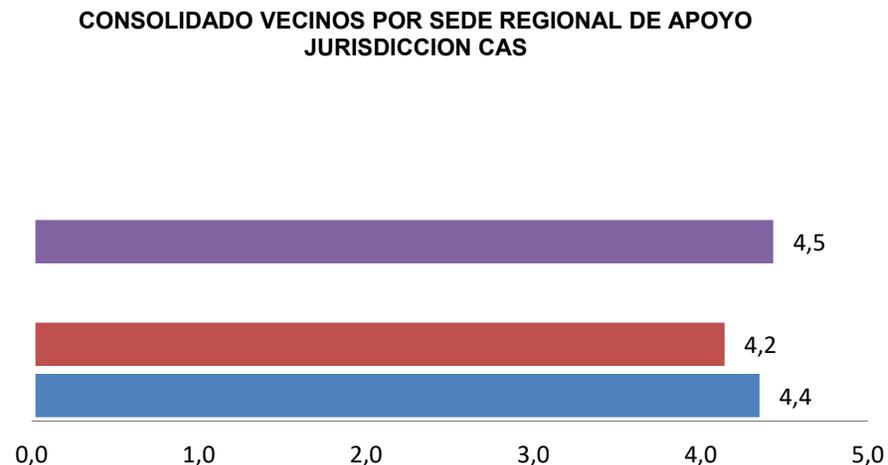
| SATISFACCION EMPRESAS Y USUARIOS JURISDICCION DE LA CAS | | | | | | | |
|---|-----------|-----------|------------|-------------|-------------|-------------|-----------------|
| ASPECTOS A EVALUAR | P (1) | M (2) | R (3) | B (4) | E (5) | NO RESPONDE | TOTAL ENCUESTAS |
| ¿El trato, la actitud y disponibilidad del personal de la Corporación, con los usuarios es? | 1 | 2 | 9 | 62 | 66 | 0 | 140 |
| ¿El conocimiento y dominio del tema del funcionario que atendió la consulta, solicitud, queja o reclamo fue? | 4 | 1 | 8 | 70 | 57 | 0 | 140 |
| ¿Qué percepción tiene frente a la gestión ambiental que realiza la Corporación? | 4 | 4 | 7 | 75 | 50 | 0 | 140 |
| ¿Cómo califica el impacto que tiene la formulación de los proyectos que presentan a la corporación? | 2 | 1 | 8 | 54 | 75 | 0 | 140 |
| ¿Cuál es su opinión respecto a la pertinencia de los proyectos presentados ante la Corporación Autónoma Regional - CAS. | 2 | 2 | 7 | 61 | 68 | 0 | 140 |
| ¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizó su trámite fue? | 6 | 2 | 11 | 80 | 41 | 0 | 140 |
| TOTAL PUNTUACION | 19 | 24 | 150 | 1608 | 1785 | 0 | 3586 |
| PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO | 1% | 1% | 4% | 45% | 50% | 0% | 4,3 |

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



| 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 | 5 | 6 | 0 | 12 |
| ¿El conocimiento y dominio del tema del funcionario que atendió la consulta, solicitud, queja o reclamo fue? | 0 | 0 | 0 | 10 | 2 | 0 | 12 |
| ¿Qué percepción tiene frente a la gestión ambiental que realiza la Corporación? | 0 | 0 | 2 | 8 | 2 | 0 | 12 |
| ¿Cómo califica el impacto que tiene la formulación de los proyectos que presentan a la corporación? | 0 | 0 | 2 | 9 | 1 | 0 | 12 |
| ¿Cuál es su opinión respecto a la pertinencia de los proyectos presentados ante la Corporación Autónoma Regional - CAS. | 0 | 0 | 4 | 7 | 1 | 0 | 12 |
| ¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizó su trámite fue? | 0 | 0 | 2 | 7 | 3 | 0 | 12 |
| TOTAL PUNTUACION | 0 | 0 | 33 | 184 | 75 | 0 | 292 |
| PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO | 0% | 0% | 11% | 63% | 26% | 0% | 4,1 |

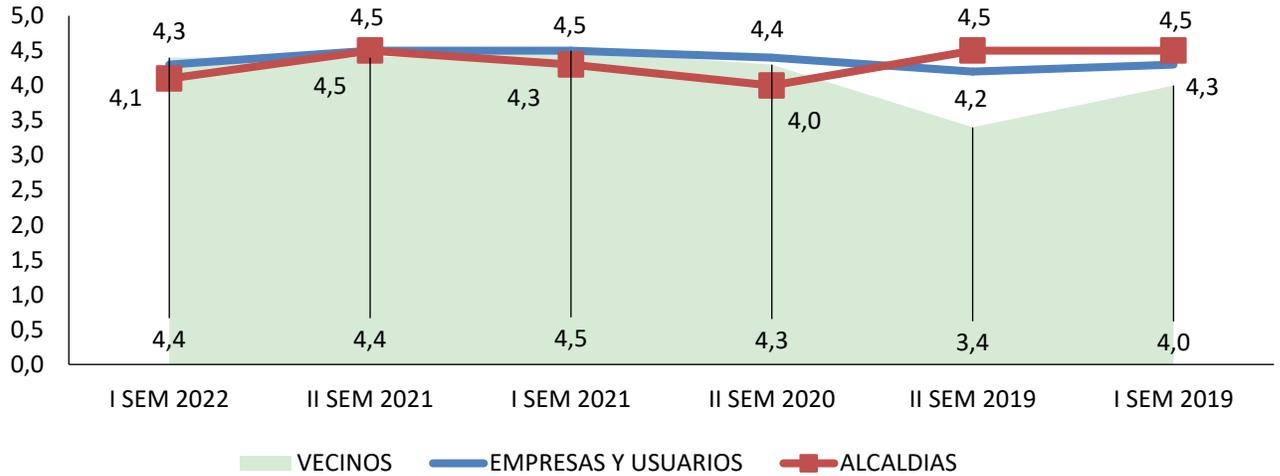
| CONSOLIDADO VECINOS POR SEDE REGIONAL DE APOYO JURISDICCION CAS | | |
|--|--------------|----------|
| SEDE REGIONAL DE APOYO | CALIFICACION | CANTIDAD |
| GUARENTINA | N.A. | 0 |
| COMUNERA | N.A. | 0 |
| MARES | 4,5 | 6 |
| VELEZ | N.A. | 0 |
| ENLACE | 4,2 | 3 |
| GARCIA ROVIRA | 4,4 | 2 |



| 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 | 3 | 3 | 5 | 0 | 11 |
| ¿Cómo califica el manejo de los residuos sólidos generados por la Corporación? | 0 | 0 | 0 | 7 | 4 | 0 | 11 |
| ¿Considera que el estacionamiento de los vehículos de los usuarios y del personal vinculado a la entidad es? | 0 | 0 | 1 | 7 | 3 | 0 | 11 |
| ¿Qué percepción tiene frente a la Gestión Ambiental que realiza la Corporación? | 0 | 0 | 0 | 3 | 8 | 0 | 11 |
| TOTAL PUNTUACION | 0 | 0 | 12 | 80 | 100 | 0 | 192 |
| PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO | 0% | 0% | 6% | 42% | 52% | 0% | 4,4 |

| COMPARATIVO SATISFACCION POR TIPO DE ENCUESTA | | | | | | |
|---|------------|-------------|-------------|------------|-------------|------------|
| TIPO DE ENCUESTA | I SEM 2019 | II SEM 2019 | II SEM 2020 | I SEM 2021 | II SEM 2021 | I SEM 2022 |
| EMPRESAS Y USUARIOS | 4,3 | 4,2 | 4,4 | 4,5 | 4,5 | 4,3 |
| ALCALDIAS | 4,5 | 4,5 | 4,0 | 4,3 | 4,5 | 4,1 |
| VECINOS | 4,0 | 3,4 | 4,3 | 4,5 | 4,4 | 4,4 |

COMPARATIVO SATISFACCION POR TIPO DE ENCUESTA



| COMPARATIVO ENCUESTAS APLICADAS | | | | | | |
|---------------------------------|------------|-------------|-------------|------------|-------------|------------|
| TIPO DE ENCUESTA | I SEM 2019 | II SEM 2019 | II SEM 2020 | I SEM 2021 | II SEM 2021 | I SEM 2022 |
| EMPRESAS Y USUARIOS | 323 | 315 | 220 | 316 | 202 | 140 |
| ALCALDIAS | 21 | 49 | 15 | 62 | 25 | 12 |
| VECINOS | 11 | 18 | 21 | 45 | 18 | 11 |

COMPARATIVO ENCUESTAS APLICADAS

