



## INFORME RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO A LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS F-PMC-001 VIGENCIA 2023

En el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2023; 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%	208	4.3%	11	4.7%	3
Comunera	4.3%	22	4.7%	6	3.0%	1
Mares	4.5%	64	3.8%	7	4.2%	7
Vélez	4.1%	20	4.3%	1	3.3%	2
Enlace Bucaramanga	4.3%	317	4.2%	4	4.3%	19
García Rovira	4.3%	54	4.2%	7	4.0%	7
Subdirección Oferta	4.5%	24	N/A	N/A	N/A	N/A
<b>Promedio general</b>	<b>4.3%</b>	<b>709</b>	<b>4.2%</b>	<b>36</b>	<b>4.2%</b>	<b>39</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 semestral 2023, el siguiente es el resultado para empresas y usuarios:

Oficina Regional de Apoyo / Subdirección	Tramites periodo anterior <sup>1</sup>	10% aplicado	Encuestas realizadas	Cumplimiento
Guanentina	240	24	208	Si cumple
Comunera	456	46	22	No cumple
Mares	145	15	64	Si cumple
Vélez	255	26	20	No cumple
Enlace Bucaramanga	103	10	317	Si cumple
García Rovira	255	26	54	Si cumple
Subdirección Oferta	284	28	24	No cumple

<sup>1</sup> Tomado del informe Días Tramite suministrado por la Subdirección de Administración de la Oferta de los Recursos Naturales Renovables Disponibles, Educación Ambiental y Participación Ciudadana.



SA367-1



ST-CER944508



SC3264-1





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- El formato de recepción de la información, no determina el tipo de usuarios que solicita el servicio, tampoco, la modalidad del mismo. Ejemplo: si es empresa, persona natural o entidad sin ánimo de lucro o junta de acción comunal, y si la solicitud, es una concesión de agua, licencia u otro servicio.
- 2- No se puede determinar el porcentaje del 10% sobre los procesos radicados en el mes correspondiente.
- 3- 2 Regionales y 1 la Subdirección de Oferta no alcanzan a cumplir en la vigencia 2023 con las encuestas requeridas.
- 4- Las regionales, encuestan 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.
- 5- Los encargados de encuestar en la presente anualidad, no llevan un riguroso cumplimiento mensual de la actividad, si no se tratan de poner al día con encuestas aplicadas, que no representan seguridad si son tramitados dentro del mes correspondiente.
- 6- No hay un seguimiento riguroso para que las encuestas se realicen en el transcurso de la vigencia establecida o con la periodicidad que establece el procedimiento que es mensual.
- 7- No se determina en el procedimiento, el momento de aplicar la encuesta, ejemplo: si es al solicitar el servicio, al momento de la visita o al culminar el servicio, hecho que no permite medir efectivamente la satisfacción del usuario con la efectividad de la satisfacción de la entidad.
- 8- 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.



SA367-1



ST-CER944508



SC3264-1





9- No se ha establecido con claridad el funcionamiento procedimental de los buzones de sugerencias.

10- 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,

**JAIRO JAIMES YÁÑEZ**  
Jefe Oficina Control Interno



Elaboró Oscar Carvajal Suarez  
Profesional Universitario  
Oficina Control Interno



SA367-1



ST-CER944508



SC3264-1





## Anexo 1 Encuesta de Satisfacción de Usuarios

### Enlace-Bucaramanga

ENERO	EMPRESAS 1	USUARIOS 0	VECINOS 0	ALCALDÍA 0	TOTAL 1
FEBRERO	EMPRESAS 1	USUARIOS 0	VECINOS 0	ALCALDÍA 0	TOTAL 1
MARZO	EMPRESAS 5	USUARIOS 21	VECINOS 13	ALCALDÍA 3	TOTAL 42
ABRIL	EMPRESAS 3	USUARIOS 21	VECINOS 0	ALCALDÍA 0	TOTAL 24
MAYO	EMPRESAS 0	USUARIOS 42	VECINOS 2	ALCALDÍA 1	TOTAL 45
JUNIO	EMPRESAS 0	USUARIOS 73	VECINOS 1	ALCALDÍA 0	TOTAL 74
JULIO	EMPRESAS 8	USUARIOS 47	VECINOS 2	ALCALDÍA 0	TOTAL 57
AGOSTO	EMPRESAS 1	USUARIOS 20	VECINOS 1	ALCALDÍA 0	TOTAL 22
SEPTIEMBRE	EMPRESAS 1	USUARIOS 53	VECINOS 0	ALCALDÍA 0	TOTAL 54
OCTUBRE	EMPRESAS 0	USUARIOS 20	VECINOS 0	ALCALDÍA 0	TOTAL 20
NOVIEMBRE	EMPRESAS 0	USUARIOS 1	VECINOS 0	ALCALDÍA 0	TOTAL 1
DICIEMBRE	EMPRESAS 0	USUARIOS 0	VECINOS 0	ALCALDÍA 0	TOTAL 0

### Mares-Barrancabermeja

ENERO	EMPRESAS 0	USUARIOS 0	VECINOS 0	ALCALDÍA 0	TOTAL 0
FEBRERO	EMPRESAS 0	USUARIOS 0	VECINOS 0	ALCALDÍA 0	TOTAL 0
MARZO	EMPRESAS 1	USUARIOS 2	VECINOS 0	ALCALDÍA 1	TOTAL 4
ABRIL	EMPRESAS 0	USUARIOS 1	VECINOS 0	ALCALDÍA 0	TOTAL 1
MAYO	EMPRESAS 7	USUARIOS 16	VECINOS 6	ALCALDÍA 6	TOTAL 35
JUNIO	EMPRESAS 3	USUARIOS 5	VECINOS 1	ALCALDÍA 0	TOTAL 9
JULIO	EMPRESAS 0	USUARIOS 2	VECINOS 0	ALCALDÍA 0	TOTAL 2
AGOSTO	EMPRESAS 1	USUARIOS 0	VECINOS 0	ALCALDÍA 0	TOTAL 1
SEPTIEMBRE	EMPRESAS 1	USUARIOS 7	VECINOS 0	ALCALDÍA 0	TOTAL 8
OCTUBRE	EMPRESAS 2	USUARIOS 8	VECINOS 0	ALCALDÍA 0	TOTAL 10
NOVIEMBRE	EMPRESAS 0	USUARIOS 8	VECINOS 0	ALCALDÍA 0	TOTAL 8
DICIEMBRE	EMPRESAS 0	USUARIOS 0	VECINOS 0	ALCALDÍA 0	TOTAL 0

### Velez

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 1	ALCALDÍA 0	TOTAL 2
ABRIL	EMPRESAS 0	USUARIOS 1	VECINOS 0	ALCALDÍA 0	TOTAL 1
MAYO	EMPRESAS 0	USUARIOS 2	VECINOS 0	ALCALDÍA 1	TOTAL 3
JUNIO	EMPRESAS 0	USUARIOS 7	VECINOS 0	ALCALDÍA 0	TOTAL 7
JULIO	EMPRESAS 0	USUARIOS 0	VECINOS 0	ALCALDÍA 0	TOTAL 0
AGOSTO	EMPRESAS 1	USUARIOS 8	VECINOS 1	ALCALDÍA 0	TOTAL 10
SEPTIEMBRE	EMPRESAS 0	USUARIOS 0	VECINOS 0	ALCALDÍA 0	TOTAL 0
OCTUBRE	EMPRESAS 0	USUARIOS 0	VECINOS 0	ALCALDÍA 0	TOTAL 0
NOVIEMBRE	EMPRESAS 0	USUARIOS 0	VECINOS 0	ALCALDÍA 0	TOTAL 0
DICIEMBRE	EMPRESAS 0	USUARIOS 0	VECINOS 0	ALCALDÍA 0	TOTAL 0



SA367-1



ST-CER944508



SC3264-1





### Comunera Socorro

<b>ENERO</b>	<b>EMPRESAS 0</b>	<b>USUARIO 0</b>	<b>VECINOS 0</b>	<b>ALCALDÍA 0</b>	<b>TOTAL 0</b>
<b>FEBRERO</b>	<b>EMPRESAS 0</b>	USUARIOS 1	<b>VECINOS 0</b>	ALCALDÍA 1	<b>TOTAL 2</b>
<b>MARZO</b>	<b>EMPRESAS 0</b>	USUARIO 4	<b>VECINOS 0</b>	ALCALDÍA 1	<b>TOTAL 5</b>
<b>ABRIL</b>	<b>EMPRESAS 0</b>	<b>USUARIO</b>	<b>VECINOS 0</b>	<b>ALCALDÍA 0</b>	<b>TOTAL 0</b>
<b>MAYO</b>	EMPRESAS 1	USUARIO 2	<b>VECINOS 0</b>	<b>ALCALDÍA 0</b>	<b>TOTAL 3</b>
<b>JUNIO</b>	EMPRESAS 1	USUARIO 3	VECINOS 1	ALCALDÍA 2	<b>TOTAL 7</b>
<b>JULIO</b>	<b>EMPRESAS 0</b>	USUARIO 1	<b>VECINOS 0</b>	<b>ALCALDÍA 0</b>	<b>TOTAL 1</b>
<b>AGOSTO</b>	<b>EMPRESAS 0</b>	USUARIO 4	VECINOS 1	<b>ALCALDÍA 0</b>	<b>TOTAL 5</b>
<b>SEPTIEMBRE</b>	<b>EMPRESAS 0</b>	USUARIOS 2	<b>VECINOS 0</b>	ALCALDÍA 1	<b>TOTAL 3</b>
<b>OCTUBRE</b>	EMPRESAS 1	<b>USUARIOS 0</b>	<b>VECINOS 0</b>	ALCALDÍA 1	<b>TOTAL 2</b>
<b>NOVIEMBRE</b>	<b>EMPRESAS 0</b>	USUARIOS 1	<b>VECINOS 0</b>	<b>ALCALDÍA 0</b>	<b>TOTAL 1</b>
<b>DICIEMBRE</b>	<b>EMPRESAS 0</b>	<b>USUARIOS 0</b>	<b>VECINOS 0</b>	<b>ALCALDÍA 0</b>	<b>TOTAL 0</b>

### Guanentina San Gil

<b>ENERO</b>	EMPRESAS 1	<b>USUARIOS 0</b>	<b>VECINOS 0</b>	<b>ALCALDÍA 0</b>	<b>TOTAL 1</b>
<b>FEBRERO</b>	EMPRESAS 2	USUARIOS 3	<b>VECINOS 0</b>	ALCALDÍA 2	<b>TOTAL 7</b>
<b>MARZO</b>	<b>EMPRESAS 0</b>	USUARIOS 8	<b>VECINOS 0</b>	ALCALDÍA 1	<b>TOTAL 9</b>
<b>ABRIL</b>	<b>EMPRESAS 0</b>	USUARIOS 1	<b>VECINOS 0</b>	<b>ALCALDÍA 0</b>	<b>TOTAL 1</b>
<b>MAYO</b>	EMPRESAS 4	USUARIOS 55	VECINOS 2	ALCALDÍA 4	<b>TOTAL 65</b>
<b>JULIO</b>	EMPRESAS 1	USUARIOS 6	<b>VECINOS 0</b>	<b>ALCALDÍA 0</b>	<b>TOTAL 7</b>
<b>AGOSTO</b>	EMPRESAS 2	USUARIOS 27	VECINOS 1	ALCALDÍA 2	<b>TOTAL 32</b>
<b>SEPTIEMBRE</b>	EMPRESAS 2	USUARIOS 14	<b>VECINOS 0</b>	<b>ALCALDÍA 0</b>	<b>TOTAL 16</b>
<b>OCTUBRE</b>	<b>EMPRESAS 0</b>	USUARIOS 5	<b>VECINOS 0</b>	<b>ALCALDÍA 0</b>	<b>TOTAL 5</b>
<b>NOVIEMBRE</b>	<b>EMPRESAS 0</b>	USUARIOS 4	<b>VECINOS 0</b>	ALCALDÍA 2	<b>TOTAL 6</b>
<b>DICIEMBRE</b>	<b>EMPRESAS 0</b>	USUARIOS 2	<b>VECINOS 0</b>	<b>ALCALDÍA 0</b>	<b>TOTAL 2</b>

### Subdirección de Oferta

<b>ENERO</b>	<b>EMPRESAS 0</b>	<b>USUARIOS 0</b>	<b>VECINOS 0</b>	<b>ALCALDÍA 0</b>	<b>TOTAL 0</b>
<b>FEBRERO</b>	<b>EMPRESAS 0</b>	<b>USUARIOS 0</b>	<b>VECINOS 0</b>	<b>ALCALDÍA 0</b>	<b>TOTAL 0</b>
<b>MARZO</b>	<b>EMPRESAS 0</b>	USUARIOS 1	<b>VECINOS 0</b>	<b>ALCALDÍA 0</b>	<b>TOTAL 1</b>
<b>ABRIL</b>	<b>EMPRESAS 0</b>	<b>USUARIO</b>	<b>VECINOS 0</b>	<b>ALCALDÍA 0</b>	<b>TOTAL 0</b>
<b>MAYO</b>	EMPRESAS 7	USUARIO 8	<b>VECINOS 0</b>	ALCALDÍA 1	<b>TOTAL 16</b>
<b>JUNIO</b>	EMPRESAS 1	USUARIO 1	<b>VECINOS 0</b>	<b>ALCALDÍA 0</b>	<b>TOTAL 2</b>
<b>JULIO</b>	<b>EMPRESAS 0</b>	<b>USUARIOS 0</b>	<b>VECINOS 0</b>	<b>ALCALDÍA 0</b>	<b>TOTAL 0</b>
<b>AGOSTO</b>	EMPRESAS 5	USUARIOS 1	VECINOS 1	<b>ALCALDÍA 0</b>	<b>TOTAL 7</b>
<b>SEPTIEMBRE</b>	<b>EMPRESAS 0</b>	<b>USUARIOS 0</b>	<b>VECINOS 0</b>	<b>ALCALDÍA 0</b>	<b>TOTAL 0</b>
<b>OCTUBRE</b>	<b>EMPRESAS 0</b>	<b>USUARIOS 0</b>	<b>VECINOS 0</b>	<b>ALCALDÍA 0</b>	<b>TOTAL 0</b>
<b>NOVIEMBRE</b>	<b>EMPRESAS 0</b>	<b>USUARIOS 0</b>	<b>VECINOS 0</b>	<b>ALCALDÍA 0</b>	<b>TOTAL 0</b>
<b>DICIEMBRE</b>	<b>EMPRESAS 0</b>	<b>USUARIOS 0</b>	<b>VECINOS 0</b>	<b>ALCALDÍA 0</b>	<b>TOTAL 0</b>



SA367-1



ST-CER944508



SC3264-1





**García Rovira Málaga**

<b>ENERO</b>	<b>EMPRESAS 0</b>	<b>USUARIOS 0</b>	<b>VECINOS 0</b>	ALCALDÍA 1	<b>TOTAL 1</b>
<b>FEBRERO</b>	<b>EMPRESAS 0</b>	<b>USUARIOS 0</b>	<b>VECINOS 0</b>	ALCALDÍA 0	<b>TOTAL 0</b>
<b>MARZO</b>	<b>EMPRESAS 0</b>	USUARIOS 1	VECINOS 1	ALCALDÍA 1	<b>TOTAL 3</b>
<b>ABRIL</b>	<b>EMPRESAS 0</b>	USUARIOS 17	VECINOS 1	ALCALDÍA 2	<b>TOTAL 20</b>
<b>MAYO</b>	<b>EMPRESAS 0</b>	USUARIOS 7	<b>VECINOS 0</b>	ALCALDÍA 1	<b>TOTAL 8</b>
<b>JULIO</b>	<b>EMPRESAS 0</b>	<b>USUARIOS 0</b>	VECINOS 2	ALCALDÍA 1	<b>TOTAL 3</b>
<b>AGOSTO</b>	<b>EMPRESAS 0</b>	USUARIOS 9	<b>VECINOS 0</b>	ALCALDÍA 0	<b>TOTAL 9</b>
<b>SEPTIEMBRE</b>	EMPRESAS 2	USUARIOS 8	<b>VECINOS</b>	ALCALDÍA 0	<b>TOTAL 10</b>
<b>OCTUBRE</b>	<b>EMPRESAS 0</b>	USUARIOS 1	<b>VECINOS 0</b>	ALCALDÍA 0	<b>TOTAL 1</b>
<b>NOVIEMBRE</b>	<b>EMPRESAS 0</b>	USUARIOS 2	<b>VECINOS 0</b>	ALCALDÍA 1	<b>TOTAL 3</b>
<b>DICIEMBRE</b>	<b>EMPRESAS 0</b>	<b>USUARIOS 0</b>	VECINOS 1	ALCALDÍA 0	<b>TOTAL 1</b>



SA367-1



ST-CER944508



SC3264-1



**OF.PRINCIPAL- SAN GIL**

Carrera 12 N° 9-06  
Barrio La Playa  
PBX:(607) 7249729

Celular:(311)2039075  
[contactenos@cas.gov.co](mailto:contactenos@cas.gov.co)

**SOCORRO**

Calle 16 N° 12-36  
Barrio Centro  
PBX:(607)7249729  
Ext.2001-2002

Celular:(310) 6807295  
[socorro@cas.gov.co](mailto:socorro@cas.gov.co)

**VÉLEZ**

Carrera 6 N° 9-14  
Barrio Aquileo Parra  
PBX:(607)7249729  
Ext.3001-3002

Celular:(310)8157697  
[velez@cas.gov.co](mailto:velez@cas.gov.co)

**BUCARAMANGA**

Calle 36 N° 26-48  
Edificio Sura Oficina 303 Int 110  
PBX:(607)7249729  
Ext.4001-4002

Celular:(310)8157695  
[casbucaramanga@cas.gov.co](mailto:casbucaramanga@cas.gov.co)

**BARRANCABERMEJA**

Calle 48 con Cra 28  
Esquina Barrio Palmira  
PBX:(607)7249729  
Ext.5001-5002

Celular:(310)8157696  
[mares@cas.gov.co](mailto:mares@cas.gov.co)

**MÁLAGA**

Carrera 9 N° 11-41  
Barrio Centro  
PBX:(607)7249729  
Ext.6001-6002

Celular:(310)2742600  
[malaga@cas.gov.co](mailto:malaga@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 2023, del 1 de junio al 31 diciembre 2023

### 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?		1	1	8	12		22
¿Cómo califica la información suministrada al usuario?	1	1	2	8	10		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?		3	1	8	10		22
¿El personal da una imagen de Honestidad y Confianza?		1	1	9	11		22
¿El conocimiento y dominio del tema del funcionario que atendió la consulta, solicitud, queja o reclamo fue?		2		9	11		22
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizó su trámite fue?		1	3	7	11		22
<b>TOTAL PUNTUACION REGIONAL</b>	<b>1</b>	<b>18</b>	<b>24</b>	<b>196</b>	<b>325</b>	<b>0</b>	<b>564</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>0%</b>	<b>3%</b>	<b>4%</b>	<b>35%</b>	<b>58%</b>	<b>0,0%</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?				2	4		6
¿El conocimiento y dominio del tema del funcionario que atendió la consulta, solicitud, queja o reclamo fue?					6		6
¿Qué percepción tiene frente a la gestión ambiental que realiza la Corporación?				3	3		6
¿Cómo califica el impacto que tiene la formulación de los proyectos que presentan a la corporación?				2	4		6
¿Cuál es su opinión respecto a la pertinencia de los proyectos presentados ante la Corporación Autónoma Regional - CAS.				2	4		6
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizó su trámite fue?				2	4		6
<b>TOTAL PUNTUACION REGIONAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>44</b>	<b>125</b>	<b>0</b>	<b>169</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>26%</b>	<b>74%</b>	<b>0%</b>	<b>4,7</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				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
<b>TOTAL PUNTUACION REGIONAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>12</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>3,0</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 segundo semestre 2023, del 1 de junio al 31 diciembre 2023

### 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?	2	1	12	152	150		317
¿Cómo califica la información suministrada al usuario?	3	4	8	182	120		317
¿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	6	14	188	107		317
¿El personal da una imagen de Honestidad y Confianza?	3	3	12	166	133		317
¿El conocimiento y dominio del tema del funcionario que atendió la consulta, solicitud, queja o reclamo fue?	2	4	13	162	136		317
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizó su trámite fue?	3	10	24	172	108		317
<b>TOTAL PUNTUACION REGIONAL</b>	<b>15</b>	<b>56</b>	<b>249</b>	<b>4088</b>	<b>3770</b>	<b>0</b>	<b>8178</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>0%</b>	<b>1%</b>	<b>3%</b>	<b>50%</b>	<b>46%</b>	<b>0,0%</b>	<b>4,3</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	1		4
¿El conocimiento y dominio del tema del funcionario que atendió la consulta, solicitud, queja o reclamo fue?				3	1		4
¿Qué percepción tiene frente a la gestión ambiental que realiza la Corporación?			1	2	1		4
¿Cómo califica el impacto que tiene la formulación de los proyectos que presentan a la corporación?				3	1		4
¿Cuál es su opinión respecto a la pertinencia de los proyectos presentados ante la Corporación Autónoma Regional - CAS.				3	1		4
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizó su trámite fue?			1	2	1		4
<b>TOTAL PUNTUACION REGIONAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>64</b>	<b>30</b>	<b>0</b>	<b>100</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>6%</b>	<b>64%</b>	<b>30%</b>	<b>0%</b>	<b>4,2</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?			5	4	10		19
¿Cómo califica el manejo de los residuos sólidos generados por la Corporación?			4	6	9		19
¿Considera que el estacionamiento de los vehículos de los usuarios y del personal vinculado a la entidad es?			5	5	9		19
¿Qué percepción tiene frente a la Gestión Ambiental que realiza la Corporación?			3	4	12		19
<b>TOTAL PUNTUACION REGIONAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>51</b>	<b>76</b>	<b>200</b>	<b>0</b>	<b>327</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>16%</b>	<b>23%</b>	<b>61%</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 segundo semestre 2023, del 1 de junio al 31 diciembre 2023

### 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?	1		2	6	11		20
¿Cómo califica la información suministrada al usuario?	1		3	6	10		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	1	3	7	7		20
¿El personal da una imagen de Honestidad y Confianza?	1		3	8	8		20
¿El conocimiento y dominio del tema del funcionario que atendió la consulta, solicitud, queja o reclamo fue?	1	1	1	7	10		20
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizó su trámite fue?	2		2	7	9		20
<b>TOTAL PUNTUACION REGIONAL</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>42</b>	<b>164</b>	<b>275</b>	<b>0</b>	<b>493</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>2%</b>	<b>1%</b>	<b>9%</b>	<b>33%</b>	<b>56%</b>	<b>0,0%</b>	<b>4,1</b>

### 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?					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>16</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>26</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>62%</b>	<b>38%</b>	<b>0%</b>	<b>4,3</b>

### 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?			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?			1	1			2
<b>TOTAL PUNTUACION REGIONAL</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>26</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>0%</b>	<b>15%</b>	<b>23%</b>	<b>62%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>3,3</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 segundo semestre 2023, del 1 de junio al 31 diciembre 2023

### 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?	1		2	10	51		64
¿Cómo califica la información suministrada al usuario?	1		2	18	43		64
¿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		10	18	33	2	64
¿El personal da una imagen de Honestidad y Confianza?	1		2	17	44		64
¿El conocimiento y dominio del tema del funcionario que atendió la consulta, solicitud, queja o reclamo fue?	1		1	21	41		64
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizó su trámite fue?	1		8	20	35		64
<b>TOTAL PUNTUACION REGIONAL</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>75</b>	<b>416</b>	<b>1235</b>	<b>2</b>	<b>1734</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>4%</b>	<b>24%</b>	<b>71%</b>	<b>0,1%</b>	<b>4,5</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?		1		4	2		7
¿El conocimiento y dominio del tema del funcionario que atendió la consulta, solicitud, queja o reclamo fue?			1	4	2		7
¿Qué percepción tiene frente a la gestión ambiental que realiza la Corporación?	1		1	5			7
¿Cómo califica el impacto que tiene la formulación de los proyectos que presentan a la corporación?			1	5	1		7
¿Cuál es su opinión respecto a la pertinencia de los proyectos presentados ante la Corporación Autónoma Regional - CAS.				6	1		7
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizó su trámite fue?	1		2	4			7
<b>TOTAL PUNTUACION REGIONAL</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>15</b>	<b>112</b>	<b>30</b>	<b>0</b>	<b>161</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>1%</b>	<b>1%</b>	<b>9%</b>	<b>70%</b>	<b>19%</b>	<b>0%</b>	<b>3,8</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?			1	5	1		7
¿Cómo califica el manejo de los residuos sólidos generados por la Corporación?				4	3		7
¿Considera que el estacionamiento de los vehículos de los usuarios y del personal vinculado a la entidad es?	1			5	1		7
¿Qué percepción tiene frente a la Gestión Ambiental que realiza la Corporación?				3	4		7
<b>TOTAL PUNTUACION REGIONAL</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>68</b>	<b>45</b>	<b>0</b>	<b>117</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>1%</b>	<b>0%</b>	<b>3%</b>	<b>58%</b>	<b>38%</b>	<b>0%</b>	<b>4,2</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 segundo semestre 2023, del 1 de junio al 31 diciembre 2023

### 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?				20	34		54
¿Cómo califica la información suministrada al usuario?		1		17	36		54
¿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	7	17	25	3	54
¿El personal da una imagen de Honestidad y Confianza?	1		1	23	29		54
¿El conocimiento y dominio del tema del funcionario que atendió la consulta, solicitud, queja o reclamo fue?	1	1	2	18	32		54
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizó su trámite fue?	3	2	10	21	15	3	54
<b>TOTAL PUNTUACION REGIONAL</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>60</b>	<b>464</b>	<b>855</b>	<b>6</b>	<b>1401</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>0%</b>	<b>1%</b>	<b>4%</b>	<b>33%</b>	<b>61%</b>	<b>0,4%</b>	<b>4,3</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?				5	2		7
¿El conocimiento y dominio del tema del funcionario que atendió la consulta, solicitud, queja o reclamo fue?				5	2		7
¿Qué percepción tiene frente a la gestión ambiental que realiza la Corporación?			1	5	1		7
¿Cómo califica el impacto que tiene la formulación de los proyectos que presentan a la corporación?				5	2		7
¿Cuál es su opinión respecto a la pertinencia de los proyectos presentados ante la Corporación Autónoma Regional - CAS.			1	4	2		7
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizó su trámite fue?			1	4	2		7
<b>TOTAL PUNTUACION REGIONAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>112</b>	<b>55</b>	<b>0</b>	<b>176</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>5%</b>	<b>64%</b>	<b>31%</b>	<b>0%</b>	<b>4,2</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?			1	5	1		7
¿Cómo califica el manejo de los residuos sólidos generados por la Corporación?			1	5	1		7
¿Considera que el estacionamiento de los vehículos de los usuarios y del personal vinculado a la entidad es?		1	2	3	1		7
¿Qué percepción tiene frente a la Gestión Ambiental que realiza la Corporación?			1	3	3		7
<b>TOTAL PUNTUACION REGIONAL</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>15</b>	<b>64</b>	<b>30</b>	<b>0</b>	<b>111</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>0%</b>	<b>2%</b>	<b>14%</b>	<b>58%</b>	<b>27%</b>	<b>0%</b>	<b>4,0</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 segundo semestre 2023, del 1 de junio al 31 diciembre 2023

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

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	61	136		208
¿Cómo califica la información suministrada al usuario?		1	12	71	124		208
¿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?	4	21	53	54	63	13	208
¿El personal da una imagen de Honestidad y Confianza?			13	111	84		208
¿El conocimiento y dominio del tema del funcionario que atendió la consulta, solicitud, queja o reclamo fue?			8	85	115		208
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizó su trámite fue?	4	3	9	82	110		208
<b>TOTAL PUNTUACION REGIONAL</b>	<b>8</b>	<b>50</b>	<b>318</b>	<b>1856</b>	<b>3160</b>	<b>13</b>	<b>5405</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>0%</b>	<b>1%</b>	<b>6%</b>	<b>34%</b>	<b>58%</b>	<b>0,2%</b>	<b>4,3</b>

### SATISFACION ALCALDÍAS SEDE REGIONAL DE APOYO GUANENTINA

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		11
¿El conocimiento y dominio del tema del funcionario que atendió la consulta, solicitud, queja o reclamo fue?		1		4	6		11
¿Qué percepción tiene frente a la gestión ambiental que realiza la Corporación?			2	5	4		11
¿Cómo califica el impacto que tiene la formulación de los proyectos que presentan a la corporación?			3	3	5		11
¿Cuál es su opinión respecto a la pertinencia de los proyectos presentados ante la Corporación Autónoma Regional - CAS.			2	4	4	1	11
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizó su trámite fue?			1	6	4		11
<b>TOTAL PUNTUACION REGIONAL</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>24</b>	<b>100</b>	<b>155</b>	<b>1</b>	<b>282</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>0%</b>	<b>1%</b>	<b>9%</b>	<b>35%</b>	<b>55%</b>	<b>0%</b>	<b>4,3</b>

### SATISFACION VECINOS SEDE REGIONAL DE APOYO GUANENTINA

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?				1	2		3
¿Qué percepción tiene frente a la Gestión Ambiental que realiza la Corporación?					3		3
<b>TOTAL PUNTUACION REGIONAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>45</b>	<b>0</b>	<b>56</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>5%</b>	<b>14%</b>	<b>80%</b>	<b>0%</b>	<b>4,7</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 segundo semestre 2023, del 1 de junio al 31 diciembre 2023

### 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	4	18		24
¿Cómo califica la información suministrada al usuario?		1	1	6	16		24
¿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	14		24
¿El personal da una imagen de Honestidad y Confianza?		1	1	5	17		24
¿El conocimiento y dominio del tema del funcionario que atendió la consulta, solicitud, queja o reclamo fue?		1	1	6	16		24
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizó su trámite fue?		1	1	10	12		24
<b>TOTAL PUNTUACION REGIONAL</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>18</b>	<b>156</b>	<b>465</b>	<b>0</b>	<b>651</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>0%</b>	<b>2%</b>	<b>3%</b>	<b>24%</b>	<b>71%</b>	<b>0,0%</b>	<b>4,5</b>

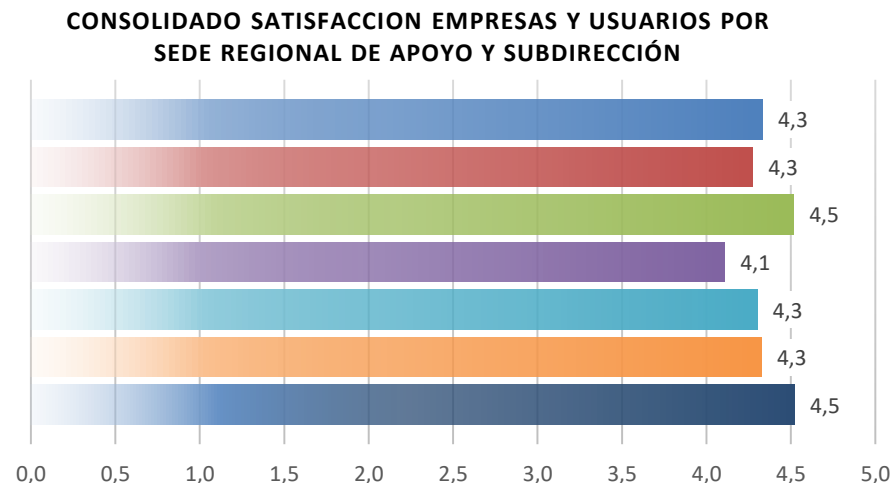
### SATISFACION ALCALDÍAS SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE LA OFERTA DE LOS RNRD, EDUCACIÓN AMBIENTAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

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?				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>24</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>24</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>4,0</b>

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

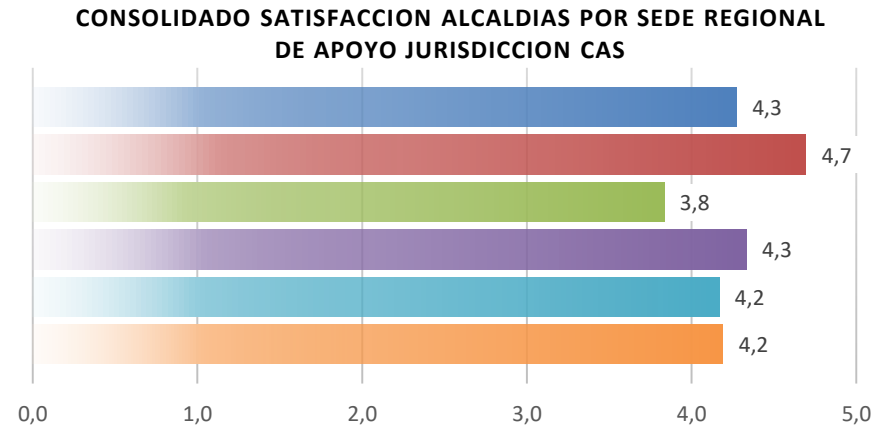
ASPECTOS A EVALUAR	P (1)	M (2)	R (3)	B (4)	E (5)	NO RESPONDE	TOTAL ENCUESTAS
¿Cómo califica el manejo del ruido en las oficinas de la Corporación?				1			1
¿Cómo califica el manejo de los residuos sólidos generados por la Corporación?				1			1
¿Considera que el estacionamiento de los vehículos de los 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
<b>TOTAL PUNTUACION REGIONAL</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>13</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>8%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>92%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>3,3</b>

CONSOLIDADO SATISFACCION EMPRESAS Y USUARIOS POR REGIONAL Y SUBDIRECCIÓN		
SEDE REGIONAL DE APOYO	CALIFICACION	CANTIDAD
GUANENTINA	4,3	208
COMUNERA	4,3	22
MARES	4,5	64
VELEZ	4,1	20
ENLACE	4,3	317
GARCIA ROVIRA	4,3	54
SUBDIRECCIÓN OFERTA	4,5	24



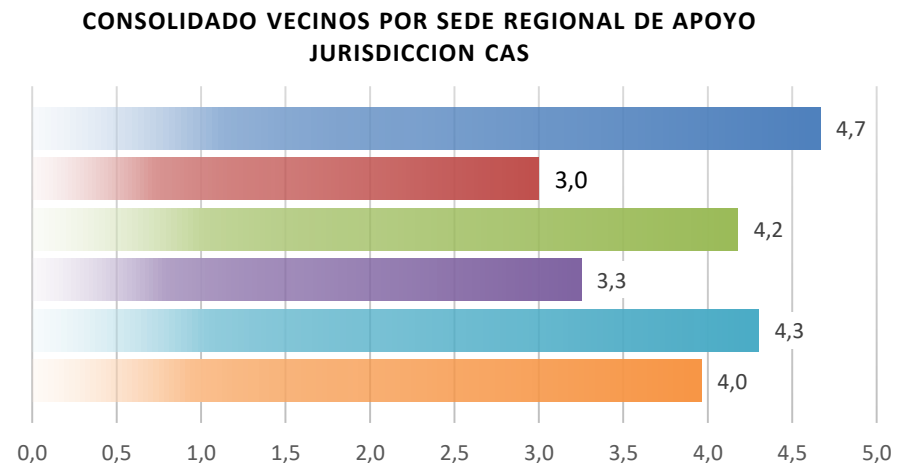
SATISFACCION EMPRESAS Y USUARIOS JURISDICCION DE LA CAS							
ASPECTOS A EVALUAR	P (1)	M (2)	R (3)	B (4)	E (5)	NO RESPONDE	TOTAL ENCUESTAS
¿El trato, la actitud y disponibilidad del personal de la Corporación, con los usuarios es?	4	3	29	261	412	0	709
¿El conocimiento y dominio del tema del funcionario que atendió la consulta, solicitud, queja o reclamo fue?	6	8	28	308	359	0	709
¿Qué percepción tiene frente a la gestión ambiental que realiza la Corporación?	10	33	89	300	259	18	709
¿Cómo califica el impacto que tiene la formulación de los proyectos que presentan a la corporación?	6	5	33	339	326	0	709
¿Cuál es su opinión respecto a la pertinencia de los proyectos presentados ante la Corporación Autónoma Regional - CAS.	5	9	26	308	361	0	709
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizó su trámite fue?	13	17	57	319	300	3	709
<b>TOTAL PUNTUACION</b>	<b>44</b>	<b>150</b>	<b>786</b>	<b>7340</b>	<b>10085</b>	<b>21</b>	<b>18426</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>0%</b>	<b>1%</b>	<b>4%</b>	<b>40%</b>	<b>55%</b>	<b>0%</b>	<b>4,3</b>

CONSOLIDADO SATISFACCION ALCALDIAS POR SEDE REGIONAL DE APOYO JURISDICCION CAS		
SEDE REGIONAL DE APOYO	CALIFICACION	CANTIDAD
GUANENTINA	4,3	11
COMUNERA	4,7	6
MARES	3,8	7
VELEZ	4,3	1
ENLACE	4,2	4
GARCIA ROVIRA	4,2	7



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	1	0	17	18	0	36
¿El conocimiento y dominio del tema del funcionario que atendió la consulta, solicitud, queja o reclamo fue?	0	1	1	16	18	0	36
¿Qué percepción tiene frente a la gestión ambiental que realiza la Corporación?	1	0	5	21	9	0	36
¿Cómo califica el impacto que tiene la formulación de los proyectos que presentan a la corporación?	0	0	4	19	13	0	36
¿Cuál es su opinión respecto a la pertinencia de los proyectos presentados ante la Corporación Autónoma Regional - CAS.	0	0	3	20	12	1	36
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizó su trámite fue?	1	0	5	19	11	0	36
<b>TOTAL PUNTUACION</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>54</b>	<b>448</b>	<b>405</b>	<b>1</b>	<b>914</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>6%</b>	<b>49%</b>	<b>44%</b>	<b>0%</b>	<b>4,2</b>

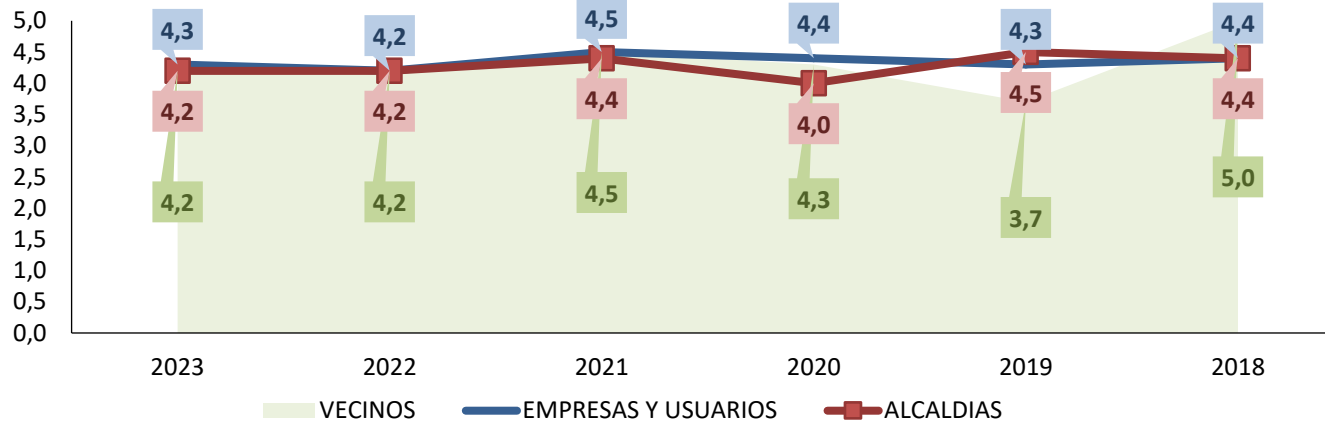
CONSOLIDADO VECINOS POR SEDE REGIONAL DE APOYO JURISDICCION CAS		
SEDE REGIONAL DE APOYO	CALIFICACION	CANTIDAD
GUARENTINA	4,7	3
COMUNERA	3,0	1
MARES	4,2	7
VELEZ	3,3	2
ENLACE	4,3	19
GARCIA ROVIRA	4,0	7



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	10	15	14	0	39
¿Cómo califica el manejo de los residuos sólidos generados por la Corporación?	0	1	6	17	15	0	39
¿Considera que el estacionamiento de los vehículos de los usuarios y del personal vinculado a la entidad es?	1	2	8	15	13	0	39
¿Qué percepción tiene frente a la Gestión Ambiental que realiza la Corporación?	0	0	6	11	22	0	39
<b>TOTAL PUNTUACION</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>90</b>	<b>232</b>	<b>320</b>	<b>0</b>	<b>649</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>0%</b>	<b>1%</b>	<b>14%</b>	<b>36%</b>	<b>49%</b>	<b>0%</b>	<b>4,2</b>



COMPARATIVO SATISFACCION POR TIPO DE ENCUESTA						
TIPO DE ENCUESTA	2018	2019	2020	2021	2022	2023
EMPRESAS Y USUARIOS	4,4	4,3	4,4	4,5	4,2	4,3
ALCALDIAS	4,4	4,5	4,0	4,4	4,2	4,2
VECINOS	5,0	3,7	4,3	4,5	4,2	4,2



COMPARATIVO ENCUESTAS APLICADAS						
TIPO DE ENCUESTA	2018	2019	2020	2021	2022	2023
EMPRESAS Y USUARIOS	294	638	220	518	189	709
ALCALDIAS	40	70	15	87	22	36
VECINOS	2	29	21	63	14	39

