



## INFORME RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO A LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS F-PMC-001 ANUAL 2022

En el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre 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	3.9%	21	4.3%	5	Sin datos	Sin datos
Comunera	4.3%	15	4.3%	4	Sin datos	Sin datos
Mares	4.4%	34	4.2%	3	4.2%	7
Vélez	4.1%	9	3.7%	1	Sin datos	Sin datos
Enlace Bucaramanga	4.1%	25	3.8%	2	4.2%	3
García Rovira	4.4%	22	4.2%	7	4.4%	4
Subdirección Oferta	4.3%	63	N/A	N/A	N/A	N/A
<b>Promedio general</b>	<b>4.2%</b>	<b>189</b>	<b>4.2%</b>	<b>22</b>	<b>4.2%</b>	<b>14</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 (entre 4 e inferior a 5) mayoritariamente. Sin embargo, se evidencias una Oficinas Regional con resultados por debajo de 4 y ausencia de datos en algunas mediciones de satisfacción de vecinos, se espera que estas Oficinas implementen acciones para mejorar los próximos resultados aumentando la percepción de satisfacción de los grupos de interés.

Situación similar es evidente con la satisfacción de los alcaldes, donde el 33% de las Oficinas Regional de Apoyo se encuentran en un nivel inferior a 4 ubicando la percepción de satisfacción como Regular y el restante 67% 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 solo se tiene hasta el momento reportado (enero a septiembre 2022), de esta forma para la vigencia anual 2022, el siguiente es el resultado para empresas y usuarios:



SA367-1



ST-CER944508



SC3264-1



OF.PRINCIPAL- SAN GIL  
Carrera 12 N° 9-06  
Barrio La Playa  
Tel: (607) 7238925 - 7240765- 7235668  
Celular:(311)2039075  
contactenos@cas.gov.co



BUCARAMANGA  
Calle 36 N° 26-48  
Edificio Sura Oficina 303  
Tel:(607) 7238925 Ext.4001-4002  
Celular:(310)8157695  
casbucaramanga@cas.gov.co

BARRANCABERMEJA  
Calle 48 con Cra 28 esquina  
Barrio Palmira  
Tel:(607)7238925 Ext.5001-5002  
Celular:(310)8157695  
mares@cas.gov.co



MÁLAGA  
Carrera 9 N° 11-41  
Barrio Centro  
Tel:(607)7238925 Ext.6001-6002  
Celular:(310)2742600  
malaga@cas.gov.co

SOCORRO  
Calle 16 N° 12-38  
Tel:(607)7238925  
Ext.2001-2002  
Celular:(310)6807295  
socorro@cas.gov.co

VÉLEZ  
Carrera 6 N° 9-14  
Barrio Aquileo Parra  
Tel: (607)7238925 Ext.3001-3002  
Celular:(310)8157697  
velez@cas.gov.co



Oficina Regional de Apoyo / Subdirección	Tramites periodoanterior	10% aplicado	Encuestas realizadas	Cumplimiento
Guanentina	453	45	26	No cumple
Comunera	312	31	19	No cumple
Mares	128	13	44	Si cumple
Vélez	272	27	10	No cumple
Enlace Bucaramanga	194	19	30	Si cumple
García Rovira	192	19	33	Si cumple
Subdirección Oferta	108	11	63	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. Solo se tienen datos reportados de días trámite de enero hasta septiembre 2022. Lo cual se realiza promedio de los 3 meses faltantes, para la elaboración del informe Anual de satisfacción de encuestas.
2. 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 trámite”.
3. 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.
4. 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.
5. No se ha establecido con claridad el funcionamiento procedimental de los buzones de sugerencias



SA367-1



ST-CER944508



SC3264-1



OF.PRINCIPAL- SAN GIL  
Carrera 12 N° 9-06  
Barrio La Playa  
Tel: (607) 7238925 - 7240765- 7235668  
Celular:(311)2039075  
contactenos@cas.gov.co



BUCARAMANGA  
Calle 36 N° 26-48  
Edificio Sura Oficina 303  
Tel:(607) 7238925 Ext.4001-4002  
Celular:(310)8157695  
casbucaramanga@cas.gov.co

BARRANCABERMEJA  
Calle 48 con Cra 28 esquina  
Barrio Palmira  
Tel:(607)7238925 Ext.5001-5002  
Celular:(310)8157695  
mares@cas.gov.co



MÁLAGA  
Carrera 9 N° 11-41  
Barrio Centro  
Tel:(607)7238925 Ext.6001-6002  
Celular:(310)2742600  
malaga@cas.gov.co

SOCORRO  
Calle 16 N° 12-38  
Tel:(607)7238925  
Ext.2001-2002  
Celular:(310)6807295  
socorro@cas.gov.co

VÉLEZ  
Carrera 6 N° 9-14  
Barrio Aquileo Parra  
Tel: (607)7238925 Ext.3001-3002  
Celular:(310)8157697  
velez@cas.gov.co



6. 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 YANEZ**  
Jefe Oficina Control Interno



Elaboró EDGAR MAURICIO SILVA  
Contratista  
Oficina Control Interno



SA367-1



ST-CER944508



SC3264-1



[cas.gov.co](http://cas.gov.co)



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



Línea Gratuita 01 8000 917600

**OF.PRINCIPAL- SAN GIL**

Carrera 12 N° 9-06  
Barrio La Playa  
Tel.: (607) 7238925 - 7240765- 7235668  
Celular:(311)2039075  
[contactenos@cas.gov.co](mailto:contactenos@cas.gov.co)

**BUCARAMANGA**

Calle 36 N° 26-48  
Edificio Sura Oficina 303  
Tel:(607) 7238925 Ext.4001-4002  
Celular:(310)8157695  
[casbucaramanga@cas.gov.co](mailto:casbucaramanga@cas.gov.co)

**BARRANCABERMEJA**

Calle 48 con Cra 28 esquina  
Barrio Palmira  
Tel:(607)7238925 Ext.5001-5002  
Celular:(310)8157695  
[mares@cas.gov.co](mailto:mares@cas.gov.co)

**MÁLAGA**

Carrera 9 N° 11-41  
Barrio Centro  
Tel:(607)7238925 Ext.6001-6002  
Celular:(310)2742600  
[malaga@cas.gov.co](mailto:malaga@cas.gov.co)

**SOCORRO**

Calle 16 N° 12-38  
Tel:(607)7238925  
Ext.2001-2002  
Celular:(310)6807295  
[socorro@cas.gov.co](mailto:socorro@cas.gov.co)

**VÉLEZ**

Carrera 6 N° 9-14  
Barrio Aquileo Parra  
Tel.: (607)7238925 Ext.3001-3002  
Celular:(310)8157697  
[velez@cas.gov.co](mailto:velez@cas.gov.co)



## 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
JULIO	EMPRESAS 0	USUARIOS 0	VECINOS 0	ALCALDÍA 0	TOTAL 0
AGOSTO	EMPRESAS 1	USUARIOS 0	VECINOS 0	ALCALDÍA 0	TOTAL 1
SEPTIEMBRE	EMPRESAS 0	USUARIOS 1	VECINOS 0	ALCALDÍA 0	TOTAL 1
OCTUBRE	EMPRESAS 0	USUARIOS 1	VECINOS 0	ALCALDÍA 0	TOTAL 1
NOVIEMBRE	EMPRESAS 0	USUARIOS 0	VECINOS 0	ALCALDÍA 0	TOTAL 0
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 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
JULIO	EMPRESAS 0	USUARIOS 0	VECINOS 0	ALCALDÍA 0	TOTAL 0
AGOSTO	EMPRESAS 0	USUARIOS 0	VECINOS 0	ALCALDÍA 1	TOTAL 1
SEPTIEMBRE	EMPRESAS 1	USUARIOS 5	VECINOS 0	ALCALDÍA 0	TOTAL 6
OCTUBRE	EMPRESAS 2	USUARIOS 2	VECINOS 0	ALCALDÍA 0	TOTAL 4
NOVIEMBRE	EMPRESAS 0	USUARIOS 0	VECINOS 1	ALCALDÍA 0	TOTAL 1
DICIEMBRE	EMPRESAS 0	USUARIOS 4	VECINOS 0	ALCALDÍA 0	TOTAL 4

### 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
JULIO	EMPRESAS 0	USUARIOS 0	VECINOS 0	ALCALDÍA 0	TOTAL 0
AGOSTO	EMPRESAS 0	USUARIOS 0	VECINOS 0	ALCALDÍA 0	TOTAL 0
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

### 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
JULIO	EMPRESAS 1	USUARIOS 0	VECINOS 0	ALCALDÍA 0	TOTAL 1
AGOSTO	EMPRESAS 0	USUARIOS 7	VECINOS 0	ALCALDÍA 2	TOTAL 9
SEPTIEMBRE	EMPRESAS 0	USUARIOS 0	VECINOS 0	ALCALDÍA 1	TOTAL 1
OCTUBRE	EMPRESAS 0	USUARIOS 0	VECINOS 0	ALCALDÍA 0	TOTAL 0
NOVIEMBRE	EMPRESAS 0	USUARIOS 0	VECINOS 0	ALCALDÍA 0	TOTAL 0
DICIEMBRE	EMPRESAS 1	USUARIOS 1	VECINOS 0	ALCALDÍA 0	TOTAL 2



SA367-1



ST-CER944508



SC3264-1



OF.PRINCIPAL- SAN GIL  
Carrera 12 N° 9-06  
Barrio La Playa  
Tel.: (607) 7238925 - 7240765 - 7235668  
Celular:(311)2039075  
contactenos@cas.gov.co

BUCARAMANGA  
Calle 36 N° 26-48  
Edificio Sura Oficina 303  
Tel:(607) 7238925 Ext.4001-4002  
Celular:(310)8157695  
casbucaramanga@cas.gov.co

BARRANCABERMEJA  
Calle 48 con Cra 28 esquina  
Barrio Palmira  
Tel:(607)7238925 Ext.5001-5002  
Celular:(310)8157695  
mares@cas.gov.co

MÁLAGA  
Carrera 9 N° 11-41  
Barrio Centro  
Tel:(607)7238925 Ext.6001-6002  
Celular:(310)2742600  
malaga@cas.gov.co

SOCORRO  
Calle 16 N° 12-38  
Tel:(607)7238925  
Ext.2001-2002  
Celular:(310)6807295  
socorro@cas.gov.co

VÉLEZ  
Carrera 6 N° 9-14  
Barrio Aquileo Parra  
Tel.: (607)7238925 Ext.3001-3002  
Celular:(310)8157697  
velez@cas.gov.co



### 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
JULIO	EMPRESAS 1	USUARIOS 0	VECINOS 0	ALCALDÍA 0	TOTAL 1
AGOSTO	EMPRESAS 1	USUARIOS 0	VECINOS 0	ALCALDÍA 0	TOTAL 1
SEPTIEMBRE	EMPRESAS 0	USUARIOS 3	VECINOS 0	ALCALDÍA 0	TOTAL 3
OCTUBRE	EMPRESAS 0	USUARIOS 2	VECINOS 0	ALCALDÍA 1	TOTAL 3
NOVIEMBRE	EMPRESAS 2	USUARIOS 5	VECINOS 0	ALCALDÍA 3	TOTAL 10
DICIEMBRE	EMPRESAS 0	USUARIOS 1	VECINOS 0	ALCALDÍA 0	TOTAL 1

### 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
JULIO	EMPRESAS 0	USUARIOS 0	VECINOS 0	ALCALDÍA 0	TOTAL 0
AGOSTO	EMPRESAS 1	USUARIOS 1	VECINOS 0	ALCALDÍA 0	TOTAL 2
SEPTIEMBRE	EMPRESAS 0	USUARIOS 0	VECINOS 0	ALCALDÍA 0	TOTAL 0
OCTUBRE	EMPRESAS 0	USUARIOS 2	VECINOS 0	ALCALDÍA 0	TOTAL 2
NOVIEMBRE	EMPRESAS 0	USUARIOS 0	VECINOS 0	ALCALDÍA 0	TOTAL 0
DICIEMBRE	EMPRESAS 0	USUARIOS 0	VECINOS 0	ALCALDÍA 0	TOTAL 0

### García 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
JULIO	EMPRESAS 0	USUARIOS 1	VECINOS 1	ALCALDÍA 0	TOTAL 2
AGOSTO	EMPRESAS 0	USUARIOS 0	VECINOS 0	ALCALDÍA 1	TOTAL 1
SEPTIEMBRE	EMPRESAS 1	USUARIOS 1	VECINOS 0	ALCALDÍA 0	TOTAL 2
OCTUBRE	EMPRESAS 1	USUARIOS 0	VECINOS 0	ALCALDÍA 0	TOTAL 1
NOVIEMBRE	EMPRESAS 0	USUARIOS 0	VECINOS 1	ALCALDÍA 1	TOTAL 2
DICIEMBRE	EMPRESAS 0	USUARIOS 0	VECINOS 0	ALCALDÍA 0	TOTAL 0



SA367-1



ST-CER944508



SC3264-1



**OF.PRINCIPAL- SAN GIL**  
Carrera 12 N° 9-06  
Barrio La Playa  
Tel.: (607) 7238925 - 7240765- 7235668  
Celular:(311)2039075  
contactenos@cas.gov.co



**BUCARAMANGA**  
Calle 36 N° 26-48  
Edificio Sura Oficina 303  
Tel:(607) 7238925 Ext.4001-4002  
Celular:(310)8157695  
casbucaramanga@cas.gov.co

**BARRANCABERMEJA**  
Calle 48 con Cra 28 esquina  
Barrio Palmira  
Tel:(607)7238925 Ext.5001-5002  
Celular:(310)8157695  
mares@cas.gov.co



**MÁLAGA**  
Carrera 9 N° 11-41  
Barrio Centro  
Tel:(607)7238925 Ext.6001-6002  
Celular:(310)2742600  
malaga@cas.gov.co

**SOCORRO**  
Calle 16 N° 12-38  
Tel:(607)7238925  
Ext.2001-2002  
Celular:(310)6807295  
socorro@cas.gov.co

**VÉLEZ**  
Carrera 6 N° 9-14  
Barrio Aquileo Parra  
Tel.: (607)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 Anual 2022, del 1 de enero al 31 Diciembre 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	2	1	5	16		25
¿Cómo califica la información suministrada al usuario?	2	2		7	14		25
¿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	2		8	12		25
¿El personal da una imagen de Honestidad y Confianza?	2	2		6	15		25
¿El conocimiento y dominio del tema del funcionario que atendió la consulta, solicitud, queja o reclamo fue?	2	2		5	16		25
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizó su trámite fue?	4	1	2	11	7		25
<b>TOTAL PUNTUACION REGIONAL</b>	<b>14</b>	<b>22</b>	<b>9</b>	<b>168</b>	<b>400</b>	<b>0</b>	<b>613</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>2%</b>	<b>4%</b>	<b>1%</b>	<b>27%</b>	<b>65%</b>	<b>0,0%</b>	<b>4,1</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?				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
<b>TOTAL PUNTUACION REGIONAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>28</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>45</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>27%</b>	<b>62%</b>	<b>11%</b>	<b>0%</b>	<b>3,8</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?			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
<b>TOTAL PUNTUACION REGIONAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>32</b>	<b>15</b>	<b>0</b>	<b>50</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>







## INFORME RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO A LA SATISFACCIÓN A CLIENTES

Código: F-PMC-001

Versión: 06

Página 1 de 2

Fecha de Aprobación: 01/06/2020

**FECHA DE DILIGENCIAMIENTO:** Informe Anual 2022, del 1 de enero al 31 Diciembre 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	12	19		34
¿Cómo califica la información suministrada al usuario?			5	13	16		34
¿Considera que el tiempo en que el personal de la corporación, realizó la visita fue en los terminos dispuestos dentro del		1	5	13	15		34
¿El personal da una imagen de Honestidad y Confianza?			4	10	20		34
¿El conocimiento y dominio del tema del funcionario que atendió la consulta, solicitud, queja o reclamo fue?			3	10	21		34
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizó su trámite fue?			6	12	16		34
<b>TOTAL PUNTUACION REGIONAL</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>78</b>	<b>280</b>	<b>535</b>	<b>0</b>	<b>895</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>9%</b>	<b>31%</b>	<b>60%</b>	<b>0,0%</b>	<b>4,4</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?				2	1		3
¿El conocimiento y dominio del tema del funcionario que atendió la consulta, solicitud, queja o reclamo fue?				2	1		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?			1	1	1		3
¿Cuál es su opinión respecto a la pertinencia de los proyectos presentados ante la Corporación Autónoma Regional - CAS.			1	1	1		3
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizó su trámite fue?				2	1		3
<b>TOTAL PUNTUACION REGIONAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>40</b>	<b>30</b>	<b>0</b>	<b>76</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>8%</b>	<b>53%</b>	<b>39%</b>	<b>0%</b>	<b>4,2</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	2	4		7
¿Cómo califica el manejo de los residuos sólidos generados por la Corporación?			1	3	3		7
¿Considera que el estacionamiento de los vehículos de los usuarios y del personal vinculado a la entidad es?	1		1	3	2		7
¿Qué percepción tiene frente a la Gestión Ambiental que realiza la Corporación?		1		2	4		7
<b>TOTAL PUNTUACION REGIONAL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>40</b>	<b>65</b>	<b>0</b>	<b>117</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>1%</b>	<b>2%</b>	<b>8%</b>	<b>34%</b>	<b>56%</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 Anual 2022, del 1 de enero al 31 Diciembre 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		11	10		22
¿Cómo califica la información suministrada al usuario?			1	11	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?		1		14	7		22
¿El personal da una imagen de Honestidad y Confianza?				8	14		22
¿El conocimiento y dominio del tema del funcionario que atendió la consulta, solicitud, queja o reclamo fue?				11	11		22
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizó su trámite fue?	1		2	13	6		22
<b>TOTAL PUNTUACION REGIONAL</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>272</b>	<b>290</b>	<b>0</b>	<b>576</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>0%</b>	<b>1%</b>	<b>2%</b>	<b>47%</b>	<b>50%</b>	<b>0,0%</b>	<b>4,4</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?				2	5		7
¿El conocimiento y dominio del tema del funcionario que atendió la consulta, solicitud, queja o reclamo fue?				6	1		7
¿Qué percepción tiene frente a la gestión ambiental que realiza la Corporación?				6	1		7
¿Cómo califica el impacto que tiene la formulación de los proyectos que presentan a la corporación?			1	6			7
¿Cuál es su opinión respecto a la pertinencia de los proyectos presentados ante la Corporación Autónoma Regional -			1	6			7
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizó su trámite fue?				4	3		7
<b>TOTAL PUNTUACION REGIONAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>120</b>	<b>50</b>	<b>0</b>	<b>176</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>3%</b>	<b>68%</b>	<b>28%</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	2	1		4
¿Cómo califica el manejo de los residuos sólidos generados por la Corporación?				3	1		4
¿Considera que el estacionamiento de los vehículos de los usuarios y del personal vinculado a la entidad es?				3	1		4
¿Qué percepción tiene frente a la Gestión Ambiental que realiza la Corporación?					4		4
<b>TOTAL PUNTUACION REGIONAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>32</b>	<b>35</b>	<b>0</b>	<b>70</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>4%</b>	<b>46%</b>	<b>50%</b>	<b>0%</b>	<b>4,4</b>





## INFORME RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO A LA SATISFACCIÓN A CLIENTES

Código: F-PMC-001

Versión: 06

Página 1 de 2

Fecha de Aprobación: 01/06/2020

**FECHA DE DILIGENCIAMIENTO:** Informe Anual 2022, del 1 de enero al 31 Diciembre 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?	1		3	31	28		63
¿Cómo califica la información suministrada al usuario?	1	1	2	32	27		63
¿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	3	35	23		63
¿El personal da una imagen de Honestidad y Confianza?	1	1	2	25	34		63
¿El conocimiento y dominio del tema del funcionario que atendió la consulta, solicitud, queja o reclamo fue?	1	1	2	26	33		63
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizó su trámite fue?	1	1	3	38	20		63
<b>TOTAL PUNTUACION REGIONAL</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>45</b>	<b>748</b>	<b>825</b>	<b>0</b>	<b>1634</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>0%</b>	<b>1%</b>	<b>3%</b>	<b>46%</b>	<b>50%</b>	<b>0,0%</b>	<b>4,3</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?							0
¿El conocimiento y dominio del tema del funcionario que atendió la consulta, solicitud, queja o reclamo fue?							0
¿Qué percepción tiene frente a la gestión ambiental que realiza la Corporación?							0
¿Cómo califica el impacto que tiene la formulación de los proyectos que presentan a la corporación?							0
¿Cuál es su opinión respecto a la pertinencia de los proyectos presentados ante la Corporación Autónoma Regional - CAS.							0
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizó su trámite fue?							0
<b>TOTAL PUNTUACION REGIONAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>#¡DIV/0!</b>	<b>#¡DIV/0!</b>	<b>#¡DIV/0!</b>	<b>#¡DIV/0!</b>	<b>#¡DIV/0!</b>	<b>#¡DIV/0!</b>	<b>#¡DIV/0!</b>

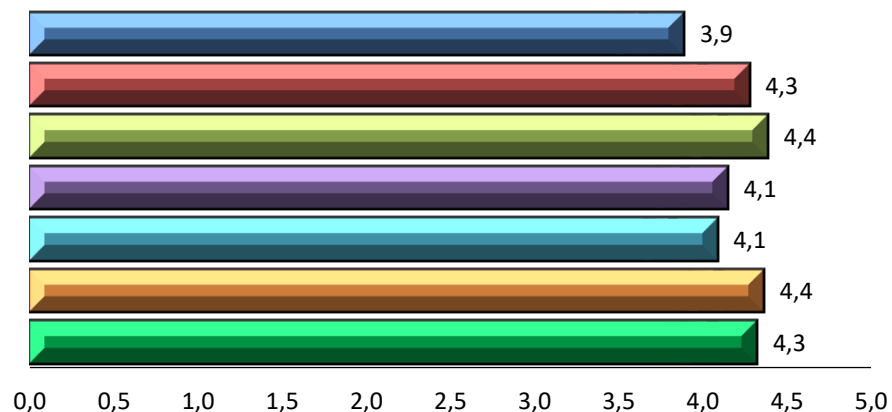
### SATISFACION VECINOS SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE LA OFERTA DE LOS RNRD, EDUCACIÓN AMBIENTAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

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	3,9	21
COMUNERA	4,3	15
MARES	4,4	34
VELEZ	4,1	9
ENLACE	4,1	25
GARCIA ROVIRA	4,4	22
SUBDIRECCIÓN OFERTA	4,3	63

CONSOLIDADO SATISFACCION EMPRESAS Y USUARIOS POR SEDE REGIONAL DE APOYO Y SUBDIRECCIÓN

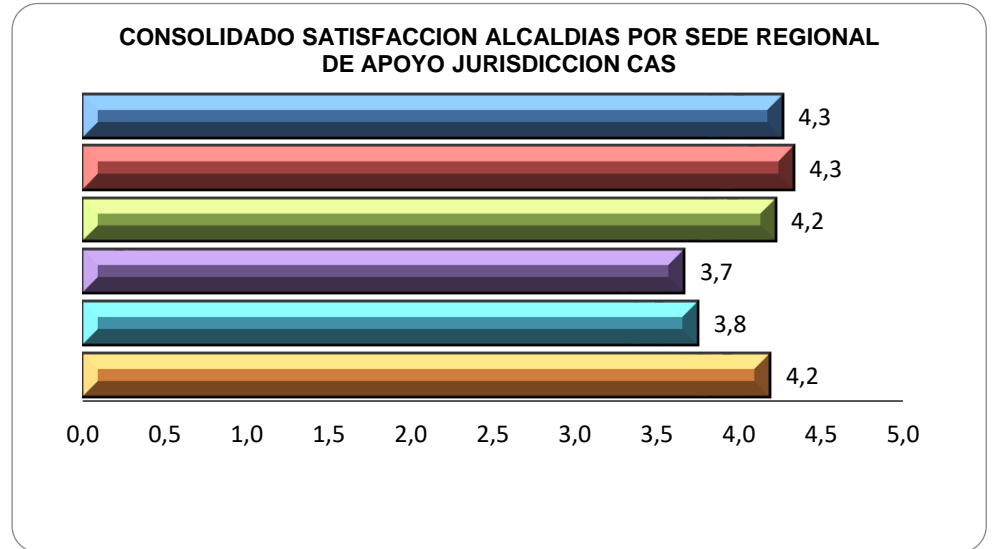


SATISFACCION EMPRESAS Y USUARIOS JURISDICCION DE LA CAS

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?	3	5	10	76	95	0	189
¿El conocimiento y dominio del tema del funcionario que atendió la consulta, solicitud, queja o reclamo fue?	7	4	9	84	85	0	189
¿Qué percepción tiene frente a la gestión ambiental que realiza la Corporación?	10	7	10	89	73	0	189
¿Cómo califica el impacto que tiene la formulación de los proyectos que presentan a la corporación?	5	4	10	64	106	0	189
¿Cuál es su opinión respecto a la pertinencia de los proyectos presentados ante la Corporación Autónoma Regional - CAS.	5	5	8	69	102	0	189
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizó su trámite fue?	11	4	16	94	64	0	189
<b>TOTAL PUNTUACION</b>	<b>41</b>	<b>58</b>	<b>189</b>	<b>1904</b>	<b>2625</b>	<b>0</b>	<b>4817</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>1%</b>	<b>1%</b>	<b>4%</b>	<b>40%</b>	<b>54%</b>	<b>0%</b>	<b>4,2</b>

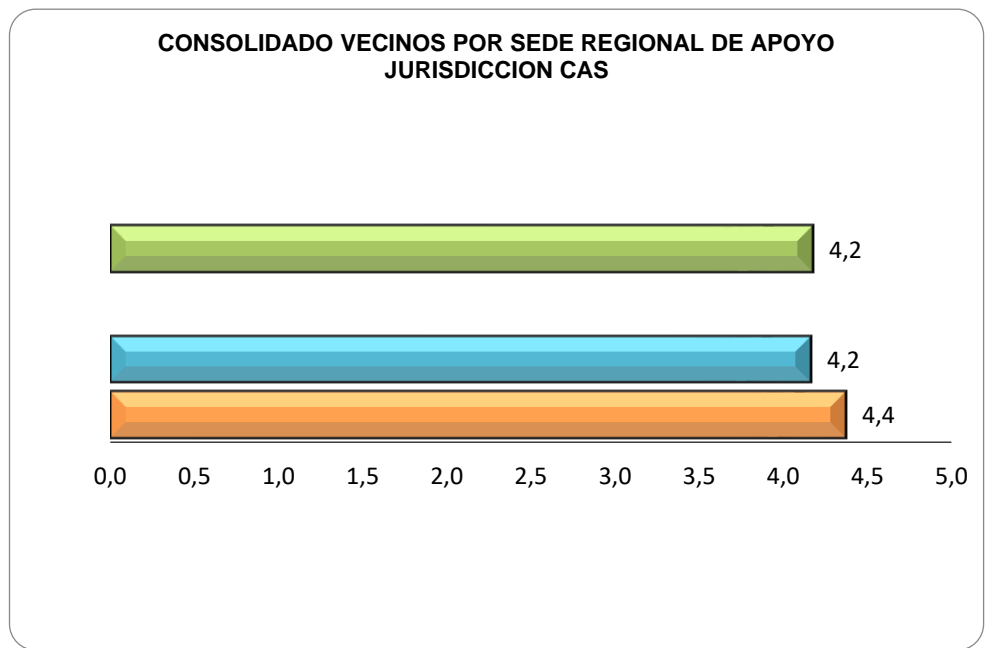


CONSOLIDADO SATISFACCION ALCALDIAS POR SEDE REGIONAL DE APOYO JURISDICCION CAS		
SEDE REGIONAL DE APOYO	CALIFICACION	CANTIDAD
GUANENTINA	4,3	5
COMUNERA	4,3	4
MARES	4,2	3
VELEZ	3,7	1
ENLACE	3,8	2
GARCIA ROVIRA	4,2	7



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	0	1	10	11	0	22
¿El conocimiento y dominio del tema del funcionario que atendió la consulta, solicitud, queja o reclamo fue?	0	0	0	14	8	0	22
¿Qué percepción tiene frente a la gestión ambiental que realiza la Corporación?	0	0	2	15	5	0	22
¿Cómo califica el impacto que tiene la formulación de los proyectos que presentan a la corporación?	0	0	4	15	3	0	22
¿Cuál es su opinión respecto a la pertinencia de los proyectos presentados ante la Corporación Autónoma Regional - CAS.	0	0	5	14	3	0	22
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizó su trámite fue?	0	0	2	13	7	0	22
<b>TOTAL PUNTUACION</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>42</b>	<b>324</b>	<b>185</b>	<b>0</b>	<b>551</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>8%</b>	<b>59%</b>	<b>34%</b>	<b>0%</b>	<b>4,2</b>

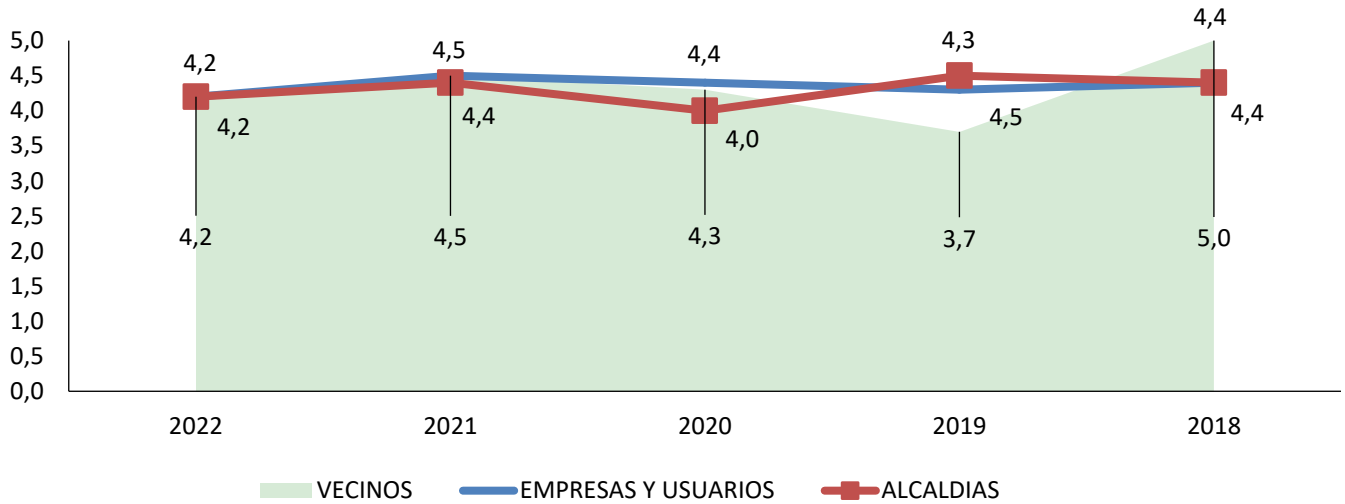
CONSOLIDADO VECINOS POR SEDE REGIONAL DE APOYO JURISDICCION CAS		
SEDE REGIONAL DE APOYO	CALIFICACION	CANTIDAD
GUANENTINA	N.A.	0
COMUNERA	N.A.	0
MARES	4,2	7
VELEZ	N.A.	0
ENLACE	4,2	3
GARCIA ROVIRA	4,4	4



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	5	6	0	14
¿Cómo califica el manejo de los residuos sólidos generados por la Corporación?	0	0	1	9	4	0	14
¿Considera que el estacionamiento de los vehículos de los usuarios y del personal vinculado a la entidad es?	1	0	1	9	3	0	14
¿Qué percepción tiene frente a la Gestión Ambiental que realiza la Corporación?	0	1	0	3	10	0	14
<b>TOTAL PUNTUACION</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>15</b>	<b>104</b>	<b>115</b>	<b>0</b>	<b>237</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>0%</b>	<b>1%</b>	<b>6%</b>	<b>44%</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
EMPRESAS Y USUARIOS	4,4	4,3	4,4	4,5	4,2
ALCALDIAS	4,4	4,5	4,0	4,4	4,2
VECINOS	5,0	3,7	4,3	4,5	4,2

COMPARATIVO SATISFACCION POR TIPO DE ENCUESTA



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

COMPARATIVO ENCUESTAS APLICADAS

