



INFORME RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO A LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS F-PMC-001 PRIMER SEMESTRE 2023

En el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio 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	4.4	144	4.2	7	4.8	2
Comunera	4.4	13	4.7	4	Sin datos	Sin datos
Mares	4.4	35	3.8	7	4.2	7
Vélez	4.1	11	4.3	1	4.0	1
Enlace Bucaramanga	4.4	168	4.2	4	4.4	16
García Rovira	4.3	32	4.3	5	3.9	4
Subdirección Oferta	4.4	18	N/A	N/A	N/A	N/A
Promedio general	4.4	421	4.2	28	4.3	30

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 ¹	10% aplicado	Encuestas realizadas	Cumplimiento
Guanentina	380	38	144	Si cumple
Comunera	842	84	13	No cumple
Mares	94	9	35	Si cumple
Vélez	639	64	11	No cumple
Enlace Bucaramanga	124	12	168	Si cumple
García Rovira	297	30	32	Si cumple
Subdirección Oferta	438	44	18	No cumple

¹ 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 y 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 Oferta no alcanzan a cumplir en este semestre 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 físicas, 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 YAÑEZ
Jefe Oficina Control Interno



Elaboró Edgar Mauricio Silva Larrota
Contratista 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

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

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

Comunera Socorro

ENERO	EMPRESAS 0	USUARIOS 0	VECINOS 0	ALCALDÍA 0	TOTAL 0
FEBRERO	EMPRESAS 0	USUARIOS 1	VECINOS 0	ALCALDÍA 1	TOTAL 2
MARZO	EMPRESAS 0	USUARIOS 4	VECINOS 0	ALCALDÍA 1	TOTAL 5
ABRIL	EMPRESAS 0	USUARIO	VECINOS 0	ALCALDÍA 0	TOTAL 0
MAYO	EMPRESAS 1	USUARIO 2	VECINOS 0	ALCALDÍA 0	TOTAL 3
JUNIO	EMPRESAS 1	USUARIO 3	VECINOS 1	ALCALDÍA 2	TOTAL 7

Guanentina San Gil

ENERO	EMPRESAS 1	USUARIOS 0	VECINOS 0	ALCALDÍA 0	TOTAL 1
FEBRERO	EMPRESAS 2	USUARIOS 3	VECINOS 0	ALCALDÍA 2	TOTAL 7
MARZO	EMPRESAS 0	USUARIOS 8	VECINOS 0	ALCALDÍA 1	TOTAL 9
ABRIL	EMPRESAS 0	USUARIOS 1	VECINOS 0	ALCALDÍA 0	TOTAL 1
MAYO	EMPRESAS 4	USUARIOS 55	VECINOS 2	ALCALDÍA 4	TOTAL 65
JUNIO	EMPRESAS 7	USUARIOS 63	VECINOS 0	ALCALDÍA 0	TOTAL 70



SA367-1



ST-CER944508



SC3264-1





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 0	USUARIO	VECINOS 0	ALCALDÍA 0	TOTAL 0
MAYO	EMPRESAS 7	USUARIO 8	VECINOS 0	ALCALDÍA 1	TOTAL 16
JUNIO	EMPRESAS 1	USUARIO 1	VECINOS 0	ALCALDÍA 0	TOTAL 2

Garci Rovira Málaga

ENERO	EMPRESAS 0	USUARIOS 0	VECINOS 0	ALCALDÍA 1	TOTAL 1
FEBRERO	EMPRESAS 0	USUARIOS 0	VECINOS 0	ALCALDÍA 0	TOTAL 0
MARZO	EMPRESAS 0	USUARIOS 1	VECINOS 1	ALCALDÍA 1	TOTAL 3
ABRIL	EMPRESAS 0	USUARIOS 17	VECINOS 1	ALCALDÍA 2	TOTAL 20
MAYO	EMPRESAS 0	USUARIOS 7	VECINOS 0	ALCALDÍA 1	TOTAL 8
JUNIO	EMPRESAS 1	USUARIOS 6	VECINOS 2	ALCALDÍA 0	TOTAL 9



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 primer semestre 2023, del 1 de enero al 30 junio 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		5	66	95		168
¿Cómo califica la información suministrada al usuario?	2	1	3	91	71		168
¿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	7	96	62		168
¿El personal da una imagen de Honestidad y Confianza?	2		7	73	86		168
¿El conocimiento y dominio del tema del funcionario que atendió la consulta, solicitud, queja o reclamo fue?	2		6	72	88		168
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizó su trámite fue?	2	2	13	85	66		168
TOTAL PUNTUACION REGIONAL	12	8	123	1932	2340	0	4415
PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO	0%	0%	3%	44%	53%	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?				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
TOTAL PUNTUACION REGIONAL	0	0	6	64	30	0	100
PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO	0%	0%	6%	64%	30%	0%	4,2

SATISFACION VECINOS SEDE REGIONAL DE APOYO ENLACE

ASPECTOS A EVALUAR	P (1)	M (2)	R (3)	B (4)	E (5)	NO RESPONDE	TOTAL ENCUESTAS
¿Cómo califica el manejo del ruido en las oficinas de la Corporación?			4	2	10		16
¿Cómo califica el manejo de los residuos sólidos generados por la Corporación?			3	4	9		16
¿Considera que el estacionamiento de los vehículos de los usuarios y del personal vinculado a la entidad es?			4	3	9		16
¿Qué percepción tiene frente a la Gestión Ambiental que realiza la Corporación?			3	2	11		16
TOTAL PUNTUACION REGIONAL	0	0	42	44	195	0	281
PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO	0%	0%	15%	16%	69%	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 2023, del 1 de enero al 30 junio 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	8		11
¿Cómo califica la información suministrada al usuario?	1		1	3	6		11
¿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	4	4		11
¿El personal da una imagen de Honestidad y Confianza?	1		1	5	4		11
¿El conocimiento y dominio del tema del funcionario que atendió la consulta, solicitud, queja o reclamo fue?	1		1	3	6		11
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizó su trámite fue?	2			3	6		11
TOTAL PUNTUACION REGIONAL	8	0	12	80	170	0	270
PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO	3%	0%	4%	30%	63%	0,0%	4,1

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
TOTAL PUNTUACION REGIONAL	0	0	0	16	10	0	26
PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO	0%	0%	0%	62%	38%	0%	4,3

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
¿Cómo califica el manejo de los residuos sólidos generados por la Corporación?				1			1
¿Considera que el estacionamiento de los vehículos de los usuarios y del personal vinculado a la entidad es?				1			1
¿Qué percepción tiene frente a la Gestión Ambiental que realiza la Corporación?				1			1
TOTAL PUNTUACION REGIONAL	0	0	0	16	0	0	16
PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO	0%	0%	0%	100%	0%	0%	4,0



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 2023, del 1 de enero al 30 junio 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	5	27		35
¿Cómo califica la información suministrada al usuario?	1		2	9	23		35
¿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	8	16		35
¿El personal da una imagen de Honestidad y Confianza?	1		2	12	20		35
¿El conocimiento y dominio del tema del funcionario que atendió la consulta, solicitud, queja o reclamo fue?	1		1	12	21		35
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizó su trámite fue?	1		7	6	21		35
TOTAL PUNTUACION REGIONAL	6	0	72	208	640	0	926
PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO	1%	0%	8%	22%	69%	0,0%	4,4

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
TOTAL PUNTUACION REGIONAL	2	2	15	112	30	0	161
PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO	1%	1%	9%	70%	19%	0%	3,8

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
TOTAL PUNTUACION REGIONAL	1	0	3	68	45	0	117
PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO	1%	0%	3%	58%	38%	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 2023, del 1 de enero al 30 junio 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?				11	21		32
¿Cómo califica la información suministrada al usuario?		1		12	19		32
¿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	10	13		32
¿El personal da una imagen de Honestidad y Confianza?	1		1	13	17		32
¿El conocimiento y dominio del tema del funcionario que atendió la consulta, solicitud, queja o reclamo fue?	1	1	2	10	18		32
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizó su trámite fue?	3	1	7	12	9		32
TOTAL PUNTUACION REGIONAL	6	8	51	272	485	0	822
PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO	1%	1%	6%	33%	59%	0,0%	4,3

SATISFACION ALCALDÍAS SEDE REGIONAL DE APOYO GARCÍA ROVIRA

ASPECTOS A EVALUAR	P (1)	M (2)	R (3)	B (4)	E (5)	NO RESPONDE	TOTAL ENCUESTAS
¿El trato, la actitud y disponibilidad del personal de la Corporación, con los usuarios es?				3	2		5
¿El conocimiento y dominio del tema del funcionario que atendió la consulta, solicitud, queja o reclamo fue?				3	2		5
¿Qué percepción tiene frente a la gestión ambiental que realiza la Corporación?			1	3	1		5
¿Cómo califica el impacto que tiene la formulación de los proyectos que presentan a la corporación?				3	2		5
¿Cuál es su opinión respecto a la pertinencia de los proyectos presentados ante la Corporación Autónoma Regional - CAS.				3	2		5
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizó su trámite fue?			1	2	2		5
TOTAL PUNTUACION REGIONAL	0	0	6	68	55	0	129
PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO	0%	0%	5%	53%	43%	0%	4,3

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?			1	2	1		4
¿Considera que el estacionamiento de los vehículos de los usuarios y del personal vinculado a la entidad es?		1	2	1			4
¿Qué percepción tiene frente a la Gestión Ambiental que realiza la Corporación?			1		3		4
TOTAL PUNTUACION REGIONAL	0	2	15	20	25	0	62
PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO	0%	3%	24%	32%	40%	0%	3,9



INFORME RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO A LA SATISFACCIÓN A CLIENTES

Código: F-PMC-001

Versión: 06

Página 1 de 2

Fecha de Aprobación: 01/06/2020

FECHA DE DILIGENCIAMIENTO: Informe primer semestre 2023, del 1 de enero al 30 junio 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?			6	29	109		144
¿Cómo califica la información suministrada al usuario?		1	6	43	94		144
¿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	20	38	34	48		144
¿El personal da una imagen de Honestidad y Confianza?			3	71	70		144
¿El conocimiento y dominio del tema del funcionario que atendió la consulta, solicitud, queja o reclamo fue?			6	37	101		144
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizó su trámite fue?	4	3	3	37	97		144
TOTAL PUNTUACION REGIONAL	8	48	186	1004	2595	0	3841
PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO	0%	1%	5%	26%	68%	0,0%	4,4

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	4		7
¿El conocimiento y dominio del tema del funcionario que atendió la consulta, solicitud, queja o reclamo fue?		1		3	3		7
¿Qué percepción tiene frente a la gestión ambiental que realiza la Corporación?			1	4	2		7
¿Cómo califica el impacto que tiene la formulación de los proyectos que presentan a la corporación?			2	2	3		7
¿Cuál es su opinión respecto a la pertinencia de los proyectos presentados ante la Corporación Autónoma Regional - CAS.			2	2	3		7
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizó su trámite fue?			1	4	2		7
TOTAL PUNTUACION REGIONAL	0	2	18	72	85	0	177
PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO	0%	1%	10%	41%	48%	0%	4,2

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?					2		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	0	8	30	0	38
PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO	0%	0%	0%	21%	79%	0%	4,8

CONSOLIDADO SATISFACCION EMPRESAS Y USUARIOS POR REGIONAL Y SUBDIRECCIÓN		
SEDE REGIONAL DE APOYO	CALIFICACION	CANTIDAD
GUANENTINA	4,4	144
COMUNERA	4,4	13
MARES	4,4	35
VELEZ	4,1	11
ENLACE	4,4	168
GARCIA ROVIRA	4,3	32
SUBDIRECCIÓN OFERTA	4,4	18



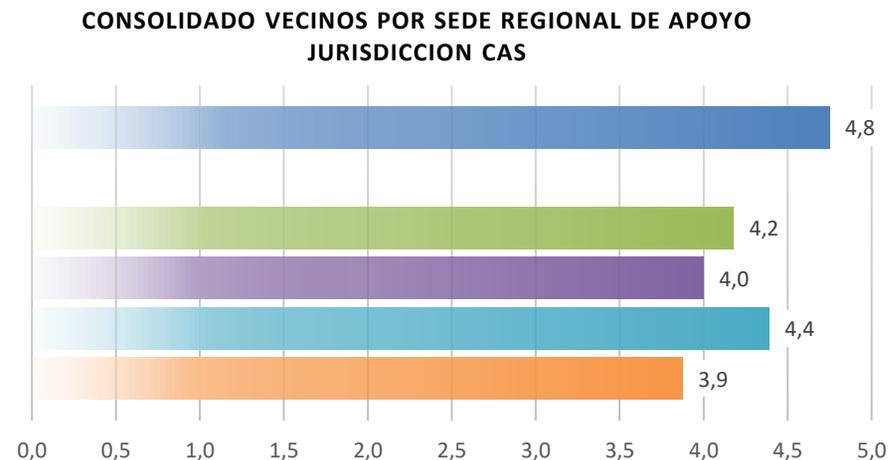
SATISFACCION EMPRESAS Y USUARIOS JURISDICCION DE LA CAS							
ASPECTOS A EVALUAR	P (1)	M (2)	R (3)	B (4)	E (5)	NO RESPONDE	TOTAL ENCUESTAS
¿El trato, la actitud y disponibilidad del personal de la Corporación, con los usuarios es?	4	1	14	122	280	0	421
¿El conocimiento y dominio del tema del funcionario que atendió la consulta, solicitud, queja o reclamo fue?	4	4	14	169	230	0	421
¿Qué percepción tiene frente a la gestión ambiental que realiza la Corporación?	10	25	64	164	158	0	421
¿Cómo califica el impacto que tiene la formulación de los proyectos que presentan a la corporación?	5	1	15	184	216	0	421
¿Cuál es su opinión respecto a la pertinencia de los proyectos presentados ante la Corporación Autónoma Regional - CAS.	5	2	17	145	252	0	421
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizó su trámite fue?	12	7	33	156	213	0	421
TOTAL PUNTUACION	40	80	471	3760	6745	0	11096
PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO	0%	1%	4%	34%	61%	0%	4,4

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



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	14	13	0	28
¿El conocimiento y dominio del tema del funcionario que atendió la consulta, solicitud, queja o reclamo fue?	0	1	1	13	13	0	28
¿Qué percepción tiene frente a la gestión ambiental que realiza la Corporación?	1	0	4	17	6	0	28
¿Cómo califica el impacto que tiene la formulación de los proyectos que presentan a la corporación?	0	0	3	16	9	0	28
¿Cuál es su opinión respecto a la pertinencia de los proyectos presentados ante la Corporación Autónoma Regional - CAS.	0	0	2	16	10	0	28
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizó su trámite fue?	1	0	5	15	7	0	28
TOTAL PUNTUACION	2	4	45	364	290	0	705
PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO	0%	1%	6%	52%	41%	0%	4,2

CONSOLIDADO VECINOS POR SEDE REGIONAL DE APOYO JURISDICCION CAS		
SEDE REGIONAL DE APOYO	CALIFICACION	CANTIDAD
GUARENTINA	4,8	2
COMUNERA	Sin dato	0
MARES	4,2	7
VELEZ	4,0	1
ENLACE	4,4	16
GARCIA ROVIRA	3,9	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	6	10	14	0	30
¿Cómo califica el manejo de los residuos sólidos generados por la Corporación?	0	0	4	12	14	0	30
¿Considera que el estacionamiento de los vehículos de los usuarios y del personal vinculado a la entidad es?	1	1	6	11	11	0	30
¿Qué percepción tiene frente a la Gestión Ambiental que realiza la Corporación?	0	0	4	6	20	0	30
TOTAL PUNTUACION	1	2	60	156	295	0	514
PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO	0%	0%	12%	30%	57%	0%	4,3