



INFORME RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO A LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS

F-PMC-001 PRIMER SEMESTRE 2024

En el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2024; 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	4.0	10	Sin datos	Sin datos	Sin datos	Sin datos
Comunera	5.0	3	4.8	6	Sin datos	Sin datos
Mares	4.3	6	Sin datos	Sin datos	3.5	1
Vélez	5.0	1	Sin datos	Sin datos	4.0	1
Enlace Bucaramanga	3.4	4	Sin datos	Sin datos	Sin datos	Sin datos
García Rovira	4.6	8	4.3	5	4.4	4
Subdirección Oferta	4.9	4	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
Promedio general	4.3	36	4.6	11	4.2	6

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 abiertos en el periodo anterior, de esta forma para la vigencia primer semestre 2024, el siguiente es el resultado para empresas y usuarios:

cas.gov.co



Línea Gratuita 018000917600 • contactenos@cas.gov.co

GUANENTINA – SAN GIL
Carrera 12 Nº 9 – 06 Barrio La Playa
Tel: +57 60(7) 7249729
Celular: +57 (311) 2039075
contactenos@cas.gov.co

SOCORRO
Calle 16 Nº 12 – 36
Tel: +57 60(7) 7249729 Ext. 2001–2002
Celular: +57 (310)6807295
socorro@cas.gov.co

VÉLEZ
Carrera 6 Nº 9 – 14 Barrio Aquileo Parra
Tel: +57 60(7) 7249729 Ext. 3001–3002
Celular: +57 (310)8157697
velez@cas.gov.co

BUCARAMANGA
Calle 36 Nº 26 – 48 Edificio Sura
Oficina 303 Int. 110
Tel: +57 60(7) 7249729 Ext. 4001–4002
Celular: +57 (310)8157695
casbucaramanga@cas.gov.co

BARRANCABERMEJA
Calle 48 con Cra 28 esquina Barrio Palmira
Tel: +57 60 (7) 7249729 Ext. 5001–5002
Celular: +57 (310)8157696
mares@cas.gov.co

MÁLAGA
Carrera 9 Nº 11 – 41 Barrio Centro
Tel: +57 60 (7) 7249729 Ext. 6001–6002
Celular: +57 (310)2742600
malaga@cas.gov.co



Oficina Regional de Apoyo / Subdirección	Tramites periodo anterior ¹	10% aplicado	Encuestas realizadas	Cumplimiento
Guanentina	0	0	10	No aplica
Comunera	4	1	3	Si cumple
Mares	20	2	6	Si cumple
Vélez	7	1	1	Si cumple
Enlace Bucaramanga	0	0	4	No aplica
García Rovira	93	9	8	No cumple
Subdirección Oferta	75	8	4	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.

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- Se presenta dificultad para determinar el porcentaje del 10% sobre los procesos radicados en el mes correspondiente en tiempo real.
- 2- 2 Regionales no reportan apertura de trámites a la fecha, 1 Regional y la Subdirección de Oferta no alcanzan a cumplir con la cantidad mínima de encuestas a desarrollar para la cantidad de tramites aperturados y 3 Regionales cumplen con la aplicación de encuestas.
- 3- 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.
- 4- Las encuestas no están siendo aplicadas rigurosamente durante cada mes, se evidencian meses con aplicación masiva de encuestas para cumplir con la cantidad necesaria para soportar la muestra.

Línea Gratuita 018000917600 • contactenos@cas.gov.co





- 5- 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.
- 6- 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.
- 7- 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.
- 8- No se ha establecido con claridad el funcionamiento procedimental de los buzones de sugerencias.
- 9- 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,

LUIS FRANCISCO OLIVEROS PATIÑO
Jefe Oficina Control Interno

Elaboró Oscar Carvajal Suarez
Profesional Universitario
Oficina Control Interno





Anexo 1 Encuesta de Satisfacción de Usuarios

Enlace-Bucaramanga

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 1	VECINOS 0	ALCALDÍA 0	TOTAL 1
MAYO	EMPRESAS 1	USUARIOS 1	VECINOS 0	ALCALDÍA 0	TOTAL 2
JUNIO	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 2	USUARIOS 3	VECINOS 1	ALCALDÍA 0	TOTAL 6
MARZO	EMPRESAS 0	USUARIOS 0	VECINOS 0	ALCALDÍA 0	TOTAL 0
ABRIL	EMPRESAS 1	USUARIOS 0	VECINOS 0	ALCALDÍA 0	TOTAL 1
MAYO	EMPRESAS 0	USUARIOS 0	VECINOS 0	ALCALDÍA 0	TOTAL 0
JUNIO	EMPRESAS 0	USUARIOS 0	VECINOS 0	ALCALDÍA 0	TOTAL 0

Vélez

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

Guanentina San Gil

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 0	USUARIOS 0	VECINOS 0	ALCALDÍA 0	TOTAL 0
MAYO	EMPRESAS 0	USUARIOS 7	VECINOS 0	ALCALDÍA 0	TOTAL 7
JUNIO	EMPRESAS 0	USUARIOS 3	VECINOS 0	ALCALDÍA 0	TOTAL 3

Línea Gratuita 018000917600 • contactenos@cas.gov.co





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 0	VECINOS 0	ALCALDÍA 0	TOTAL 0
ABRIL	EMPRESAS 0	USUARIOS 1	VECINOS 0	ALCALDÍA 0	TOTAL 1
MAYO	EMPRESAS 0	USUARIOS 0	VECINOS 0	ALCALDÍA 0	TOTAL 0
JUNIO	EMPRESAS 3	USUARIOS 0	VECINOS 0	ALCALDÍA 0	TOTAL 3

Garci Rovira Málaga

ENERO	EMPRESAS 0	USUARIOS 1	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 1	ALCALDÍA 0	TOTAL 1
MAYO	EMPRESAS 2	USUARIOS 2	VECINOS 2	ALCALDÍA 2	TOTAL 8
JUNIO	EMPRESAS 0	USUARIOS 3	VECINOS 1	ALCALDÍA 3	TOTAL 7





INFORME RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO A LA SATISFACCIÓN A CLIENTES

Código: F-PMC-001

Versión: 06

Página 1 de 2

Fecha de Aprobación: 01/06/2020

FECHA DE DILIGENCIAMIENTO: Informe primer semestre 2024, del 1 de enero al 30 junio 2024

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		1
¿Cómo califica la información suministrada al usuario?					1		1
¿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
¿El personal da una imagen de Honestidad y Confianza?					1		1
¿El conocimiento y dominio del tema del funcionario que atendió la consulta, solicitud, queja o reclamo fue?					1		1
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizó su trámite fue?					1		1
TOTAL PUNTUACION REGIONAL	0	0	0	0	30	0	30
PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO	0%	0%	0%	0%	100%	0,0%	5,0

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

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 2024, del 1 de enero al 30 junio 2024	

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?				4	2		6
¿Cómo califica la información suministrada al usuario?				4	2		6
¿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	2		6
¿El personal da una imagen de Honestidad y Confianza?				5	1		6
¿El conocimiento y dominio del tema del funcionario que atendió la consulta, solicitud, queja o reclamo fue?				4	2		6
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizó su trámite fue?				4	2		6
TOTAL PUNTUACION REGIONAL	0	0	0	100	55	0	155
PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO	0%	0%	0%	65%	35%	0,0%	4,3

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

SATISFACION VECINOS SEDE REGIONAL DE APOYO MARES							
ASPECTOS A EVALUAR	P (1)	M (2)	R (3)	B (4)	E (5)	NO RESPONDE	TOTAL ENCUESTAS
¿Cómo califica el manejo del ruido en las oficinas de la Corporación?					1		1
¿Cómo califica el manejo de los residuos sólidos generados por la Corporación?					1		1
¿Considera que el estacionamiento de los vehículos de los usuarios y del personal vinculado a la entidad es?			1				1
¿Qué percepción tiene frente a la Gestión Ambiental que realiza la Corporación?						1	1
TOTAL PUNTUACION REGIONAL	0	0	3	0	10	1	14
PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO	0%	0%	21%	0%	71%	7%	3,5



INFORME RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO A LA SATISFACCIÓN A CLIENTES

Código: F-PMC-001

Versión: 06

Página 1 de 2

Fecha de Aprobación: 01/06/2020

FECHA DE DILIGENCIAMIENTO: Informe primer semestre 2024, del 1 de enero al 30 junio 2024

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?				3	5		8
¿Cómo califica la información suministrada al usuario?				3	5		8
¿Considera que el tiempo en que el personal de la corporación, realizó la visita fue en los terminos dispuestos dentro del Auto de Visita Técnica?				3	5		8
¿El personal da una imagen de Honestidad y Confianza?				3	5		8
¿El conocimiento y dominio del tema del funcionario que atendió la consulta, solicitud, queja o reclamo fue?				2	6		8
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizó su trámite fue?				4	4		8
TOTAL PUNTUACION REGIONAL	0	0	0	72	150	0	222
PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO	0%	0%	0%	32%	68%	0,0%	4,6

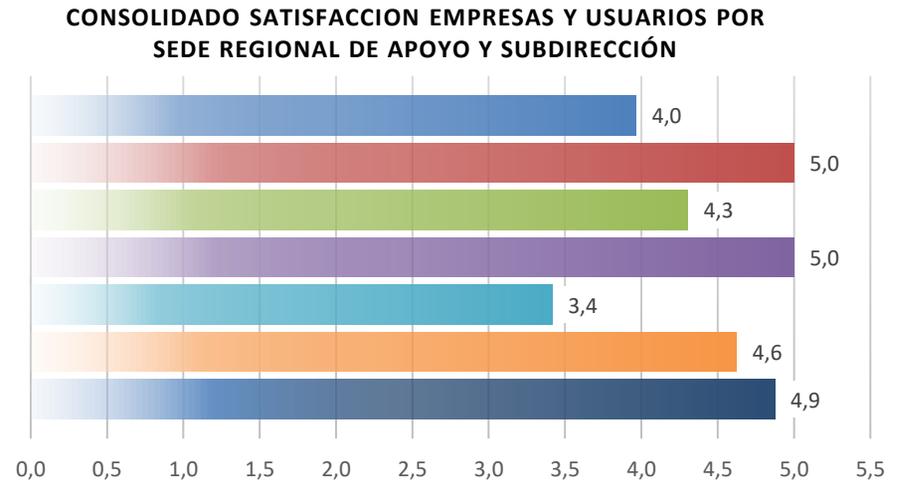
SATISFACION ALCALDÍAS SEDE REGIONAL DE APOYO GARCÍA ROVIRA

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	3		5
¿El conocimiento y dominio del tema del funcionario que atendió la consulta, solicitud, queja o reclamo fue?				2	3		5
¿Qué percepción tiene frente a la gestión ambiental que realiza la Corporación?		1		1	3		5
¿Cómo califica el impacto que tiene la formulación de los proyectos que presentan a la corporación?		1		1	3		5
¿Cuál es su opinión respecto a la pertinencia de los proyectos presentados ante la Corporación Autónoma Regional - CAS.			1	1	3		5
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizó su trámite fue?	1			1	3		5
TOTAL PUNTUACION REGIONAL	1	4	3	32	90	0	130
PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO	1%	3%	2%	25%	69%	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?				2	2		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?				2	2		4
¿Qué percepción tiene frente a la Gestión Ambiental que realiza la Corporación?				2	2		4
TOTAL PUNTUACION REGIONAL	0	0	0	36	35	0	71
PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO	0%	0%	0%	51%	49%	0%	4,4

CONSOLIDADO SATISFACCION EMPRESAS Y USUARIOS POR REGIONAL Y SUBDIRECCIÓN		
SEDE REGIONAL DE APOYO	CALIFICACION	CANTIDAD
GUANENTINA	4,0	10
COMUNERA	5,0	3
MARES	4,3	6
VELEZ	5,0	1
ENLACE	3,4	4
GARCIA ROVIRA	4,6	8
SUBDIRECCIÓN OFERTA	4,9	4



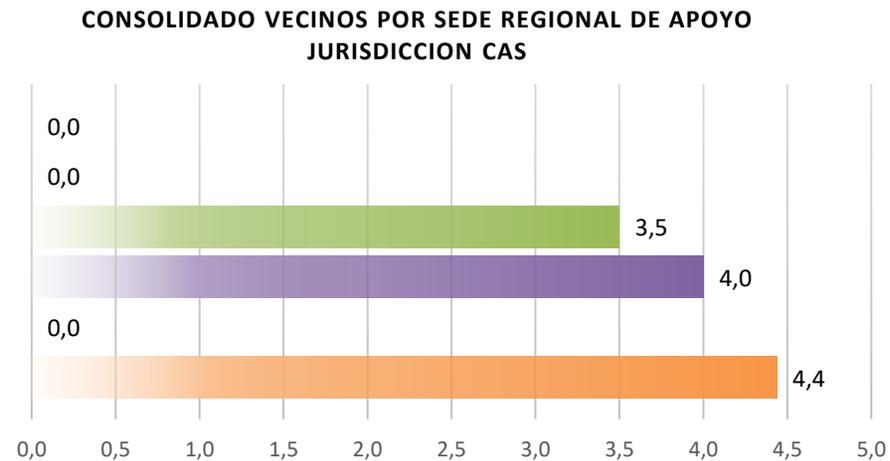
SATISFACCION EMPRESAS Y USUARIOS JURISDICCION DE LA CAS							
ASPECTOS A EVALUAR	P (1)	M (2)	R (3)	B (4)	E (5)	NO RESPONDE	TOTAL ENCUESTAS
¿El trato, la actitud y disponibilidad del personal de la Corporación, con los usuarios es?	1	0	0	11	23	1	36
¿El conocimiento y dominio del tema del funcionario que atendió la consulta, solicitud, queja o reclamo fue?	1	0	0	12	23	0	36
¿Qué percepción tiene frente a la gestión ambiental que realiza la Corporación?	1	0	0	7	18	10	36
¿Cómo califica el impacto que tiene la formulación de los proyectos que presentan a la corporación?	1	0	0	16	18	1	36
¿Cuál es su opinión respecto a la pertinencia de los proyectos presentados ante la Corporación Autónoma Regional - CAS.	1	0	0	12	23	0	36
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizó su trámite fue?	1	0	1	14	20	0	36
TOTAL PUNTUACION	6	0	3	288	625	12	934
PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO	1%	0%	0%	31%	67%	1%	4,3

CONSOLIDADO SATISFACCION ALCALDIAS POR SEDE REGIONAL DE APOYO JURISDICCION CAS		
SEDE REGIONAL DE APOYO	CALIFICACION	CANTIDAD
GUANENTINA	Sin dato	0
COMUNERA	4,8	6
MARES	Sin dato	0
VELEZ	Sin dato	0
ENLACE	Sin dato	0
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	0	0	2	9	0	11
¿El conocimiento y dominio del tema del funcionario que atendió la consulta, solicitud, queja o reclamo fue?	0	0	0	2	8	1	11
¿Qué percepción tiene frente a la gestión ambiental que realiza la Corporación?	0	1	0	1	9	0	11
¿Cómo califica el impacto que tiene la formulación de los proyectos que presentan a la corporación?	0	1	0	2	8	0	11
¿Cuál es su opinión respecto a la pertinencia de los proyectos presentados ante la Corporación Autónoma Regional - CAS.	0	0	2	1	8	0	11
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizó su trámite fue?	1	0	1	1	8	0	11
TOTAL PUNTUACION	1	4	9	36	250	1	301
PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO	0%	1%	3%	12%	83%	0%	4,6

CONSOLIDADO VECINOS POR SEDE REGIONAL DE APOYO JURISDICCION CAS		
SEDE REGIONAL DE APOYO	CALIFICACION	CANTIDAD
GUARENTINA	Sin dato	0
COMUNERA	Sin dato	0
MARES	3,5	1
VELEZ	4,0	1
ENLACE	Sin dato	0
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	0	3	3	0	6
¿Cómo califica el manejo de los residuos sólidos generados por la Corporación?	0	0	0	4	2	0	6
¿Considera que el estacionamiento de los vehículos de los usuarios y del personal vinculado a la entidad es?	0	0	1	3	2	0	6
¿Qué percepción tiene frente a la Gestión Ambiental que realiza la Corporación?	0	0	0	3	2	1	6
TOTAL PUNTUACION	0	0	3	52	45	1	101
PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO	0%	0%	3%	51%	45%	1%	4,2