



**INFORME RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO A LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS**

**F-PMC-001 SEGUNDO SEMESTRE 2024**

En el periodo comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre 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	3.7	13	Sin datos	Sin datos	Sin datos	Sin datos
Comunera	4.2	2	4.2	3	Sin datos	Sin datos
Mares	2.9	7	Sin datos	Sin datos	Sin datos	Sin datos
Vélez	3.1	4	Sin datos	Sin datos	Sin datos	Sin datos
Enlace Bucaramanga	4.8	89	3.5	9	2.9	6
García Rovira	4.2	14	4.7	1	4.3	6
Subdirección Oferta	4.2	2	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
<b>Promedio general</b>	<b>4.4</b>	<b>131</b>	<b>3.7</b>	<b>13</b>	<b>3.6</b>	<b>12</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 segundo semestre 2024, 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	700	70	13	No cumple
Comunera	332	33	2	No cumple
Mares	60	6	7	Si cumple
Vélez	156	16	4	No cumple
Enlace Bucaramanga	76	8	89	Si cumple
García Rovira	254	25	14	No cumple
Subdirección Oferta	108	11	2	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.

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.

## 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- 4 Regionales y la Subdirección de Oferta no alcanzan a cumplir con la cantidad mínima de encuestas a desarrollar para la cantidad de tramites aperturados y 2 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.
- 5- No hay un seguimiento riguroso para que las encuestas se realicen en el transcurso de la vigencia establecida o con la periodicidad definida en 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

