



**INFORME SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,  
SOLICITUDES Y DENUNCIAS (PQRSD)**

**SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION DE LA OFERTA DE RECURSOS  
NATURALES RENOVABLES DISPONIBLES, EDUCACION AMBIENTAL Y  
PARTICIPACION CIUDADANA – SAO**

**OFICINA DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS**

**PERIODO REPORTADO DE 1 OCTUBRE A 31 DE DICIEMBRE  
CUARTO TRIMESTRE 2024**

**Línea Gratuita 018000917600 • [contactenos@cas.gov.co](mailto:contactenos@cas.gov.co)**

**GUARENTINA – SAN GIL**  
Carrera 12 N° 9 – 06 Barrio La Playa  
Tel: +57 60(7) 7349729  
Celular: +57 (311) 2039075  
[contactenos@cas.gov.co](mailto:contactenos@cas.gov.co)

**SOCORRO**  
Calle 16 N° 12 – 36  
Tel: +57 60(7) 7249729 Ext. 2001–2002  
Celular: +57 (310) 6807295  
[secorros@cas.gov.co](mailto:secorros@cas.gov.co)

**VÉLEZ**  
Carrera 6 N° 9 – 14 Barrio Aquilino Parra  
Tel: +57 60(7) 7249729 Ext. 3001–3002  
Celular: +57 (310) 8157697  
[velez@cas.gov.co](mailto:velez@cas.gov.co)

**BUCARAMANGA**  
Calle 36 N° 26 – 48 Edificio Sura  
Oficina 303 Int. 110  
Tel: +57 60(7) 7249729 Ext. 4001–4002  
Celular: +57 (310) 8157695  
[casbucaramanga@cas.gov.co](mailto:casbucaramanga@cas.gov.co)

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

**MÁLAGA**  
Carrera 9 N° 11 – 41 Barrio Centro  
Tel: +57 60 (7) 7249729 Ext. 6001–6002  
Celular: +57 (310) 7742690  
[malaga@cas.gov.co](mailto:malaga@cas.gov.co)

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





**Contenido**

1. <u>INTRODUCCION</u>	4
2. <u>MARCO NORMATIVO</u>	5
3. <u>GENERALIDADES</u>	
3.1 <u>OBJETIVO</u>	7
3.2 <u>ASPECTOS GENERALES</u>	7
3.3 <u>METODOLOGIA</u>	7
3.4 <u>CANALES DE INFORMACION DE REGIONALES DE APOYO</u>	8
3.5 <u>POLITICAS GENERALES DE PQRS</u>	9
3.6 <u>DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS</u>	9
3.7 <u>CANALES DE ATENCION</u>	10
4. <u>DATOS ESTADISTICOS Y RESULTADOS</u>	12
4.1 <u>CANALES DE ATENCION</u>	12
4.2 <u>TRAMITADOS O PENDIENTE</u>	13
4.3 <u>POR REGIONALES DE APOYO</u>	14
4.4 <u>POR SUBDIRECCIONES</u>	15
4.5 <u>POR OFICINA</u>	16
4.6 <u>PQRS POR SUBDIRECCION, OFICINA Y REGIONAL</u>	17
5. <u>OBSERVACIONES</u>	18
6. <u>CONCLUSIONES</u>	19

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



**Línea Gratuita 018000917600 • [contactenos@cas.gov.co](mailto:contactenos@cas.gov.co)**

**GUANENTINA – SAN GIL**  
Carrera 12 N° 9 – 06 Barrio La Playa  
Tel: +57 60(7) 7249729  
Celular: +57 (111) 2039075  
[contactenos@cas.gov.co](mailto:contactenos@cas.gov.co)

**SOCORRO**  
Calle 16 N° 12 – 36  
Tel: +57 60(7) 7249729 Ext. 2001–2002  
Celular: +57 (310) 807295  
[socorro@cas.gov.co](mailto:socorro@cas.gov.co)

**VÉLEZ**  
Carrera 6 N° 9 – 14 Barrio Aquileo Parra  
Tel: +57 60(7) 7249729 Ext. 3001–3002  
Celular: +57 (310) 8157697  
[velez@cas.gov.co](mailto:velez@cas.gov.co)

**BUCARAMANGA**  
Calle 36 N° 26 – 40 Edificio Sura  
Oficina 303 Int. 110  
Tel: +57 60(7) 7249729 Ext. 4001–4002  
Celular: +57 (310) 8157695  
[casbucaramanga@cas.gov.co](mailto: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  
[maresa@cas.gov.co](mailto:maresa@cas.gov.co)

**MÁLAGA**  
Carrera 9 N° 11 – 41 Barrio Centro  
Tel: +57 60(7) 7249729 Ext. 6001–6002  
Celular: +57 (310) 2742600  
[malaga@cas.gov.co](mailto:malaga@cas.gov.co)



**TABLAS**

Tabla 1: Canales de información - Regionales de Apoyo. 8

Tabla 2: Derechos Y Deberes de los Ciudadanos. 10

Tabla 3: Canales de Atención. 12

Tabla 4: PQRSD Tramitados y Pendientes o en Trámite. 13

Tabla 5: PQRSD por Regionales de Apoyo. 14

Tabla 6: PQRSD por Subdirecciones. 15

Tabla 7: PQRSD por Oficinas. 16

Tabla 8: PQRSD por Subdirección, Oficina y Regional de Apoyo. 17

**GRAFICAS**

Grafica 1: Canales de Atención. 12

Grafica 2: PQRSD Tramitados y Pendientes o en Trámite. 13

Grafica 3: PQRSD Regionales. 14

Grafica 4: PQRSD Subdirección SAA. 15

Grafica 5: PQRSD Subdirección SAO. 15

Grafica 6: Subdirección de Planeación. 16

**ILUSTRACIONES**

Ilustración 1: Políticas generales de PQRSD. 9

cas.gov.co



**Línea Gratuita 018000917600 • contactenos@cas.gov.co**

**GUARENTINA - SAN GIL**  
Carrera 12 N° 9 - 06 Barrio La Playa  
Tel: +57 40(7) 7349729  
Celular: +57 (311) 2039075  
contactenos@cas.gov.co

**SOCORRO**  
Calle 16 N° 12 - 36  
Tel: +57 60(7) 7249729 Ext. 3001-3002  
Celular: +57 (310) 6807295  
socorro@cas.gov.co

**VÉLEZ**  
Carrera 6 N° 9 - 14 Barrio Aguileo Parra  
Tel: +57 60(7) 7249729 Ext. 3001-3002  
Celular: +57 (310) 4157697  
velez@cas.gov.co

**BUCARAMANGA**  
Calle 36 N° 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 N° 11 - El Barrio Centro  
Tel: +57 60(7) 7249729 Ext. 6001-6002  
Celular: +57 (310) 2742600  
malaga@cas.gov.co



## 1. INTRODUCCION

En cumplimiento a lo establecido en el inciso 3 del artículo 6 de la Ley 962 de 2005, en donde se estable que:

*"Toda persona podrá presentar peticiones respetuosas, quejas, reclamaciones o recursos a través de cualquier medio tecnológico o documento electrónico del cual dispongan las entidades y organismos de la Administración Pública"*

Asimismo, en cumplimiento al Plan de Acción 2024-2027 señala que: *"La entidad cuenta con una Oficina de Control Interno dinámica que realiza el seguimiento semestral a la Oficina de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD) realizado por los usuarios, mediante los correos electrónicos: [contactenos@cas.gov.co](mailto:contactenos@cas.gov.co) y [quejasyreclamos@cas.gov.co](mailto:quejasyreclamos@cas.gov.co) además por la página web en el botón (Radique aquí se PQRSD); dicho seguimiento es reportado al Asesor de Dirección y la Dirección General".*

En concordancia con lo establecido en los Artículos 6 *"Deberes de las personas"*, Artículo 7 *"Deberes de las Autoridades en la atención al público"*, Artículo 8 *"Deber de información al público"* del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Oficina de PQRSD y en coordinación con la Oficina de Control Interno; se presentara informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD) semestralmente, cumpliendo con los requerimientos y solicitudes exigidas por los entes de control.

La Corporación Autónoma Regional de Santander – CAS, comprometida con el fortalecimiento de los canales de interacción e información con los usuarios bajo su jurisdicción; adopto protocolos y puntos de atención garantizando el intercambio de información útil, confiable, informativa y satisfactoria, enfocada en las relaciones de los servidores y la ciudadanía.

Para finalizar, la oficina de PQRSD tiene como fin mejorar la cultura de atención al usuario CAS, buscando mejorar el grado de satisfacción con los servicios ofrecidos por funcionarios, contratistas y colaboradores. A continuación, se presenta la información de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias - (PQRSD), comprendidos entre EL 01 de octubre al 31 de diciembre de 2024 de las Oficinas, Subdirecciones y Regionales de Apoyo de la CAS.

**Línea Gratuita 018000917600 - [contactenos@cas.gov.co](mailto:contactenos@cas.gov.co)**

**GUANENTINA – SAN GIL**  
Carrera 12 N° 9 – 06 Barrio La Playa  
Tel: +57 60(7) 7249729  
Celular: +57 (311) 2639075  
[contactenos@cas.gov.co](mailto:contactenos@cas.gov.co)

**SOCORRO**  
Calle 16 N° 12 – 36  
Tel: +57 60(7) 7249729 Ext. 2001–2002  
Celular: +57 (310) 6807295  
[socorro@cas.gov.co](mailto:socorro@cas.gov.co)

**VÉLEZ**  
Carrera 6 N° 9 – 14 Barrio Aquilino Parra  
Tel: +57 60(7) 7249729 Ext. 3001–3002  
Celular: +57 (310) 8157697  
[velez@cas.gov.co](mailto:velez@cas.gov.co)

**BUCARAMANGA**  
Calle 36 N° 26 – 48 Edificio Sura  
Oficina: 303 Int. 110  
Tel: +57 60(7) 7249729 Ext. 4001–4002  
Celular: +57 (310) 6157695  
[casbucaramanga@cas.gov.co](mailto: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](mailto:mares@cas.gov.co)

**MÁLAGA**  
Carrera 9 N° 11 – 41 Barrio Centro  
Tel: +57 60(7) 7249729 Ext. 6001–6002  
Celular: +57 (310) 2742090  
[malaga@cas.gov.co](mailto:malaga@cas.gov.co)

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





## 2. MARCO NORMATIVO

NORMA	ARTICULO	DESCRIPCION
CONSTITUCION POLITICA DE COLOMBIA	Artículo 23	“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.
	Artículo 74	Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.
LEY 1212 DE 2014		Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, y cuyo objeto es regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.
Ley 1755 de 2015		Por medio de los cuales se regula el Derecho Fundamental de Petición.
Ley 962 de 2005	Artículo 15	Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
Ley 1437 de 2011	Artículo 5,8,13,14,17, 20,22 y 76	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo contencioso Administrativo, que le otorga los ciudadanos facultades amplias que le permiten hacer uso de medios tecnológicos para realizar actuaciones judiciales y administrativas que hoy solo se hacen por escrito; para lograrlo, se implementa el expediente electrónico. Robustecer la fuerza vinculante.
Ley 1474 de 2011	Artículo 76	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública al establecer que “En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad

cas.gov.co



Línea Gratuita 018000917600 • [contactenos@cas.gov.co](mailto:contactenos@cas.gov.co)

**GUANENTINA – SAN GIL**  
Carrera 12 N° 9 – 06 Barrio La Playa  
Tel: +57 60(7) 7249729  
Celular: +57 (311) 2039075  
[contactenos@cas.gov.co](mailto:contactenos@cas.gov.co)

**SOCORRO**  
Calle 76 N° 12 – 36  
Tel: +57 60(7) 7249729 Ext. 3001–3002  
Celular: +57 (310) 6802295  
[socorro@cas.gov.co](mailto:socorro@cas.gov.co)

**VÉLEZ**  
Carrera 6 N° 9 – 15 Barrio Aquilino Parra  
Tel: +57 60(7) 7249729 Ext. 3001–3002  
Celular: +57 (310) 6157697  
[velez@cas.gov.co](mailto:velez@cas.gov.co)

**BUCARAMANGA**  
Calle 36 N° 26 – 48 Edificio Sura  
Oficina 303 Int. 110  
Tel: +57 60(7) 7249729 Ext. 4001–4002  
Celular: +57 (310) 8157695  
[casbucaramanga@cas.gov.co](mailto:casbucaramanga@cas.gov.co)

**BARRANCABERMEJA**  
Calle 48 con Cra 28 esquina Barrio Palmira  
Tel: +57 60(7) 7249729 Ext. 5001–5002  
Celular: +57 (310) 8157695  
[mares@cas.gov.co](mailto:mares@cas.gov.co)

**MÁLAGA**  
Carrera 9 N° 11 – 41 Barrio Centro  
Tel: +57 60(7) 7249729 Ext. 6001–6002  
Celular: +57 (310) 2742000  
[malaga@cas.gov.co](mailto:malaga@cas.gov.co)



<b>Ley 90 de 1995</b>	<b>Artículo 53, 54 y 55</b>	Por la cual se dictan normas tendientes a conservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa. Sistema de quejas y reclamos.
<b>Decreto 2623 de 2009</b>		Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano. Y en él se establece el Seguimiento a las labores de mejoramiento del Servicio al Ciudadano: "Las entidades de la Administración Pública del Orden Nacional deberán adoptar los indicadores, elementos de medición, seguimiento, evaluación y control relacionados con la calidad y eficiencia del servicio al ciudadano establecidos por la Comisión Intersectorial de Servicio Ciudadano".
<b>Decreto 2641 de 2012</b>		Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 y se señala la metodología para el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – versión 01". Decreto 1081 de 2015. Decreto Único Reglamentario Presidencia de la República. Compilo el Decreto 2641 de 2012. Artículo 2.1.4.2 Decreto 124 de 2016. Sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
<b>Decreto 2693 de 2012</b>		Lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea y así contribuir a la transparencia en la gestión pública y promover la participación ciudadana haciendo uso de los medios electrónicos.

### 3. GENERALIDADES

La generalidad en este concepto hace referencia a las peticiones, reclamos, quejas, sugerencias y denuncias ambientales; Creando las estadísticas y realizando seguimiento a cada una de las solicitudes que llegan a la Subdirección de Administración de la oferta de Recursos Naturales Disponibles, Educación Ambiental y Participación Ciudadana, dirigida por el área funcional de la Corporación Autónoma Regional de Santander -CAS

#### 3.1 OBJETIVO

Cuantificar y proyectar el reporte de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD – CAS), reportada por las Subdirecciones, Oficinas y Regionales de Apoyo, basado en el cumplimiento de atención a la ciudadanía por los diferentes medios de comunicación con corte del 1 de octubre al 31 de diciembre de 2024.

**Línea Gratuita 018000917600 • contactenos@cas.gov.co**

**GUANENTINA – SAN GIL**  
Carrera 72 N° 9 – 06 Barrio La Playa  
Tel: +57 (027) 7249729  
Celular: +57 (311) 2039875  
contactenos@cas.gov.co

**SOCORRO**  
Calle 16 N° 12 – 36  
Tel: +57 60(7) 7249729 Ext. 2001–2002  
Celular: +57 (310) 607295  
socorro@cas.gov.co

**VÉLEZ**  
Carrera 6 N° 9 - 14 Barrio Aguileo Parra  
Tel: +57 60(7) 7249729 Ext. 3001–3002  
Celular: +57 (310) 6157097  
velez@cas.gov.co

**BUCARAMANGA**  
Calle 30 N° 26 – 48 Edificio Sura  
Oficina 303 Int. 110  
Tel: +57 60(7) 7249729 Ext. 4001–4002  
Celular: +57 (310) 8157095  
casbucaramangair@cas.gov.co

**BARRANCABERMEJA**  
Calle 48 con Cra 28 esquina Barrio Palmira  
Tel: +57 60 (7) 7249729 Ext. 5001–5002  
Celular: +57 (310) 8157096  
marec@cas.gov.co

**MÁLAGA**  
Carrera 9 N° 11 – 41 Barrio Centro  
Tel: +57 60(7) 7249729 Ext. 6001–6002  
Celular: +57 (310) 2742600  
malaga@cas.gov.co

cas.gov.co



102 1000

SC3264-1



102 1000

SA3027-1



102 1000

SA3027-1



102 1000

SA3027-1



102 1000



### 3.2 ASPECTOS GENERALES

El presente informe analiza estadísticamente un consolidado de información de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRDS – CAS), a cargo de la Subdirección de Administración de la oferta de Recursos Naturales Disponibles, Educación Ambiental y Participación Ciudadana.

### 3.3 METODOLOGIA

Para la elaboración del presente informe de PQRSD, se realizó una recopilación de datos remitidos de forma virtual por las Subdirecciones, Oficina y Regionales de Apoyo; la cual, consiste en hacer un seguimiento trimestral a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias – PQRSD solicitada por los diferentes canales de interacción a disposición de la ciudadanía en general. Esto, con el fin de cuantificar la información en mención por parte del área funcional de Participación Ciudadana – Oficina de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, cumpliendo de esta forma con las solicitudes requeridas por la Oficina de Control Interno y demás Entes de control.

### 3.4 CANALES DE INFORMACION DE REGIONALES DE APOYO

Tabla 1: Canales de información - Regionales de Apoyo.

REGIONAL DE APOYO	JURISDICCION	MEDIO DE COMUNICACION / TELEFONO
Corporación Autónoma Regional de Santander-CAS (Sede Principal)	74 municipios	<a href="mailto:contactenos@cas.gov.co">contactenos@cas.gov.co/</a> – <a href="http://www.cas.gov.co/">www.cas.gov.co/</a> Tel 60(7) 7249729 Celular: 3115941820 Línea gratuita 01 8000 917600
Regional de Apoyo Guanentina	San Gil, Cepita, Aratoca, Jordán, Villanueva, Curití, Barichara, Cabrera, Páramo, Pinchote, Mogotes, Valle de San José, San Joaquín, Onzaga, Ocamonte, Coromoro, Charalá y Encino	<a href="mailto:regionalguanentina@cas.gov.co">regionalguanentina@cas.gov.co</a> /Tel: 7249729 Cel:3112039075
Regional de Apoyo Comunera	Socorro, Galán, El Hato, Simacota, Palmas del Socorro, Chima, Confines, Guapota, Contratación, Oiba, Guadalupe, Suaita, Gámbita, Palmar y Guacamayo	<a href="mailto:socorro@cas.gov.co">socorro@cas.gov.co,</a> / Tel:6077249729 Ext. 2001-2002 Celular: 3106807295

cas.gov.co



Línea Gratuita 018000917600 • [contactenos@cas.gov.co](mailto:contactenos@cas.gov.co)

**GUANENTINA – SAN GIL**  
Carrera 12 N° 9 – 96 Barrio La Fleja  
Tel: +57 60(7) 7249729  
Celular: +57 (311) 2039075  
[contactenos@cas.gov.co](mailto:contactenos@cas.gov.co)

**SOCORRO**  
Calle 16 N° 12 – 36  
Tel: +57 60(7) 7249729 Ext. 2001–2002  
Celular: +57 (310) 6807295  
[socorro@cas.gov.co](mailto:socorro@cas.gov.co)

**VÉLEZ**  
Carrera 6 N° 9 – 14 Barrio Aquileo Parra  
Tel: +57 60(7) 7249729 Ext. 3001–3002  
Celular: +57 (310) 6157697  
[velez@cas.gov.co](mailto:velez@cas.gov.co)

**BUCARAMANGA**  
Calle 36 N° 26 – 48 Edificio Sara  
Oficina 303 Int. 110  
Tel: +57 60(7) 7249729 Ext. 4001–4002  
Celular: +57 (310) 6157695  
[casbucaramanga@cas.gov.co](mailto:casbucaramanga@cas.gov.co)

**BARRANCABERMEJA**  
Calle 48 con Cra 28 esquina Barrio Palmira  
Tel: +57 60(7) 7249729 Ext. 5001–5002  
Celular: +57 (310) 8157695  
[mareno@cas.gov.co](mailto:mareno@cas.gov.co)

**MÁLAGA**  
Carrera 9 N° 11 – 41 Barrio Centro  
Tel: +57 60(7) 7249729 Ext. 6001–6002  
Celular: +57 (310) 2742600  
[malaga@cas.gov.co](mailto:malaga@cas.gov.co)



Regional de Apoyo Vélez	Vélez, Santa Helena del Opón, Landázuri, El Peñón, La Paz, La Aguada, San Benito, Chipatá, Güepa, Barbosa, Guavatá, Puente Nacional, Bolívar, Sucre, Jesús María, Albania, Florián y La Belleza	<a href="mailto:velez@cas.gov.co">velez@cas.gov.co</a> Tel:6077249729 Ext. 3001-3002 Celular: 3108157697
Regional de Apoyo García Rovira	Málaga, Guaca, San Andrés, San José de Miranda, Carcasí, San Miguel, Macaravita, Molagavita, Enciso, Concepción, Cerrito y Capitanejo.	<a href="mailto:malaga@cas.gov.co/">malaga@cas.gov.co/</a> Tel: 6077249729 Ext. 6001-6002 Celular:3102742600
Regional de Apoyo Mares	Distrito de Barrancabermeja, Cimitarra, Puerto Parra, Sabana de Torres, Puerto Wilches, El Carmen de Chucurí y Simacota Bajo.	<a href="mailto:mares@cas.gov.co">mares@cas.gov.co</a> Tel: 6077249729 Ext. 5001-5002 Celular: 3108157696
Regional de Apoyo Enlace	San Vicente de Chucuri, Zapatoca, Betulia, Los Santos y Santa Bárbara.	<a href="mailto:casbucaramanga@cas.gov.co">casbucaramanga@cas.gov.co</a> Tel: 6077249729 Ext.4001-4002 Celular: 3108157695
Oficina San Vicente	San Vicente Chucuri	<a href="mailto:Oficinasanvicente@cas.gov.co">Oficinasanvicente@cas.gov.co</a> TEL:6077246729 EXT: 8001 Celular: 3108157695
Cimitarra	Cimitarra	<a href="mailto:cimitarra@cas.gov.co">cimitarra@cas.gov.co</a> TEL:6077249729 EXT:9001

### 3.5 POLITICAS GENERALES DE PQRSD

La corporación Autónoma Regional de Santander – CAS, resalta la importancia de la cultura de servicio y atención al ciudadano; Es por esto que, se crearon una serie de políticas generales de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias – PQRSD las cuales se presentan a continuación:

**Línea Gratuita 018000917600 • [contactenos@cas.gov.co](mailto:contactenos@cas.gov.co)**

**GUANENTINA – SAN GIL**  
Carrera 13 N° 9 – 06 Barrio La Playa  
Tel: +57 60(7) 7249729  
Celular: +57 (311) 2039075  
[contactenos@cas.gov.co](mailto:contactenos@cas.gov.co)

**SOCORRO**  
Calle 16 N° 12 – 36  
Tel: +57 60(7) 7249719 Ext. 2001-2002  
Celular: +57 (310)6807295  
[seccorro@cas.gov.co](mailto:seccorro@cas.gov.co)

**VÉLEZ**  
Carrera 6 N° 9 – 14 Barrio Aquileo Parra  
Tel: +57 60(7) 7249729 Ext. 3001-3002  
Celular: +57 (310)8157697  
[velez@cas.gov.co](mailto:velez@cas.gov.co)

**BUCARAMANGA**  
Calle 36 N° 26 – 48 Edificio Sara  
Oficina 303 Int. 110  
Tel: +57 60(7) 7249729 Ext. 4001-4002  
Celular: +57 (310)8157695  
[casbucaramanga@cas.gov.co](mailto: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](mailto:mares@cas.gov.co)

**MÁLAGA**  
Carrera 9 N° 11 – 4) Barrio Centro  
Tel: +57 60 (7) 7249729 Ext. 6001-6002  
Celular: +57 (310)7742600  
[malaga@cas.gov.co](mailto:malaga@cas.gov.co)

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







Ilustración 1: Políticas generales de PQRSD



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

Según lo descrito en *Ilustración 1*, toda Peticiones, Quejas, Reclamos, Reclamos, Solicitudes y Denuncias – PQRSD, deberá ser atendida de manera oportuna; Generando confidencialidad y seguridad en la entrega de información solicitada y garantizandola satisfacción del cliente o solicitante.

### 3.6 DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS

La Corporación Autónoma Regional de Santander – CAS, se compromete con la ciudadanía bajo su jurisdicción a que se les respeten sus derechos y se amplíe y divulgue sus deberes de acuerdo con lo establecido en la Ley 1437 de 2011, Capítulo II "Los derechos y deberes de los ciudadanos en su actuación frente a las autoridades", y son:

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



Línea Gratuita 018000917600 • [contactenos@cas.gov.co](mailto:contactenos@cas.gov.co)

**GUANENTINA – SAN GIL**  
Carrera 12 N° 9 – 10 Barrio La Playa  
Tel: +57 60(7) 7249729  
Celular: +57 (311) 2839075  
[contactenos@cas.gov.co](mailto:contactenos@cas.gov.co)

**SOCORRO**  
Calle 16 N° 12 – 30  
Tel: +57 60(7) 7249729 Ext. 2001–3002  
Celular: +57 (310) 6002205  
[socorro@cas.gov.co](mailto:socorro@cas.gov.co)

**VÉLEZ**  
Carrera 6 N° 9 – 14 Barrio Aquileo Parra  
Tel: +57 60(7) 7249729 Ext. 3001–3002  
Celular: +57 (310) 8157697  
[velez@cas.gov.co](mailto:velez@cas.gov.co)

**BUCARAMANGA**  
Calle 26 N° 26 – 48 Edificio Sura  
Oficina 303 Int. 110  
Tel: +57 60(7) 7249729 Ext. 4001–4002  
Celular: +57 (310) 8157695  
[casibucaramanga@cas.gov.co](mailto:casibucaramanga@cas.gov.co)

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

**MÁLAGA**  
Carrera 9 N° 11 – 41 Barrio Centro  
Tel: +57 60(7) 7249729 Ext. 6001–6002  
Celular: +57 (310) 2742000  
[malaga@cas.gov.co](mailto:malaga@cas.gov.co)



Tabla 2: Derechos Y Deberes de los Ciudadanos.

DERECHOS	DEBERES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentar peticiones en cualquier modalidad, verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las normas exijan. Estas actuaciones podrán realizarse por cualquier medio disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.</li> <li>• Salvo reserva legal, obtener información de los registros y archivos públicos de acuerdo con la Constitución y las leyes.</li> <li>• Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.</li> <li>• Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona.</li> <li>• Recibir atención especial y preferente si son discapacitados, niños, adolescentes, mujeres embarazadas o adultos mayores y en general, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta.</li> <li>• Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.</li> <li>• Allegar y aportar documentos u otras pruebas en cualquier actuación administrativa en la cual tengan interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades para decidir y a que estas le informen al interesado cuál ha sido el resultado de su participación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Obrar de acuerdo con el principio de buena fe, abstenerse de dilatar las actuaciones y de hacer o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o afirmaciones temerarias.</li> <li>• Cumplir la Constitución Política y las leyes.</li> <li>• Ejercer con responsabilidad sus derechos y, en consecuencia, abstenerse de insistir en solicitudes evidentemente improcedentes.</li> <li>• Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.</li> </ul>

Fuente: Datos de formulación de la política de atención al usuario y acuerdos de niveles de servicio (ANS) de la Corporación Autónoma Regional de Santander – CAS.

### 3.7 CANALES DE ATENCION

La Corporación Autónoma Regional de Santander – CAS, como máxima Autoridad Ambiental, adopto protocolos de servicio al ciudadano facilitando el acceso a trámites, servicios y/o información por medio de los siguientes canales de atención:

**Línea Gratuita 018000917600 • [contactenos@cas.gov.co](mailto:contactenos@cas.gov.co)**

**GUANENTINA – SAN GIL**  
Carrera 12 N° 9 – 06 Barrio La Playa  
Tel: + 57 60(7) 7249729  
Celular: +57 (311) 2009075  
[contactenos@cas.gov.co](mailto:contactenos@cas.gov.co)

**SOCORRO**  
Calle 16 N° 12 – 36  
Tel: +57 60(7) 7249729 Ext. 3001–3002  
Celular: +57 (310) 6807295  
[socorro@cas.gov.co](mailto:socorro@cas.gov.co)

**VÉLEZ**  
Carrera 6 N° 9 – 14 Barrio Aguilero Plaza  
Tel: +57 60(7) 7249729 Ext. 3001–3002  
Celular: +57 (310) 6757697  
[velez@cas.gov.co](mailto:velez@cas.gov.co)

**BUCARAMANGA**  
Calle 36 N° 26 – 48 Edificio Sura  
Oficina 303 Int. 110  
Tel: +57 60(7) 7249229 Ext. 4001–4002  
Celular: +57 (310) 6157695  
[casbucaramanga@cas.gov.co](mailto:casbucaramanga@cas.gov.co)

**BARRANCABERMEJA**  
Calle 48 con Cra 28 esquina Barrio Palmira  
Tel: +57 60(7) 7249729 Ext. 5001–5002  
Celular: +57 (310) 6157696  
[mases@cas.gov.co](mailto:mases@cas.gov.co)

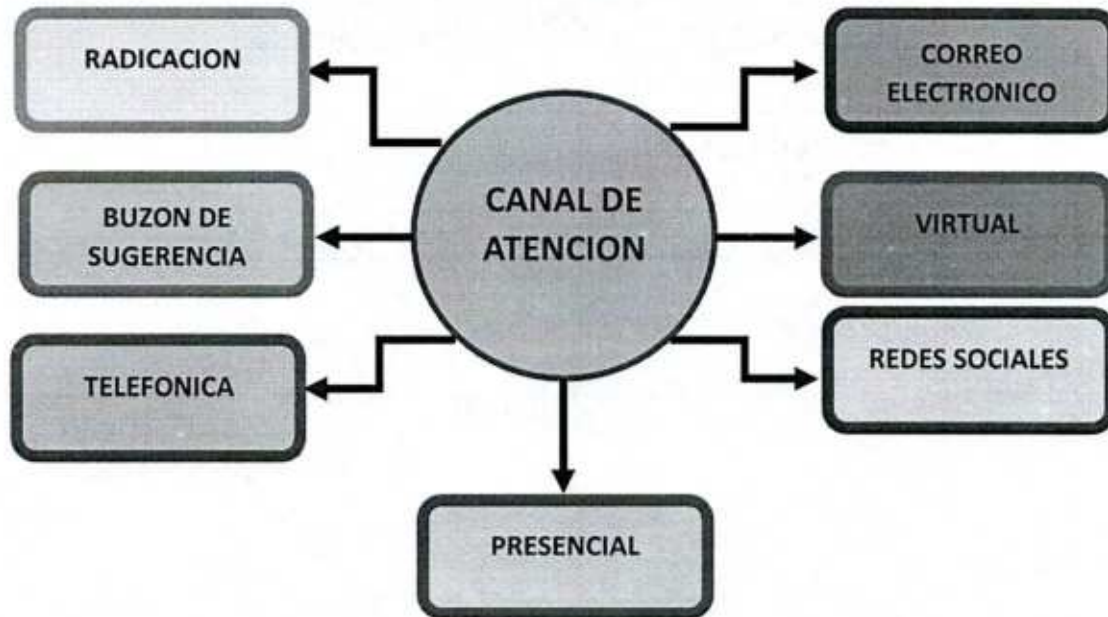
**MÁLAGA**  
Carrera 9 N° 11 – 11 Barrio Centro  
Tel: +57 60(7) 7249729 Ext. 6001–6002  
Celular: +57 (310) 2742000  
[malaga@cas.gov.co](mailto:malaga@cas.gov.co)

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





Ilustración 2: Canales de atención



Según ilustración 2, todos los canales, medios y servicios de información que se encuentran a servicio del ciudadano, deben ser reconocidos y en total estado de familiarización con los contratistas y funcionarios CAS; esto, con el fin de generar un espacio que atienda todas las necesidades, inquietudes, inconformidades y demás asuntos de la ciudadanía que conforma la jurisdicción de la Corporación Autónoma Regional de Santander – CAS, que en su totalidad son 74 Municipios donde se hace presencia institucional lo que representa el 85% del territorio santandereano.

## 4.DATOS ESTADISTICOS Y RESULTADOS

### 4.1 CANALES DE ATENCION

La Corporación Autónoma Regional de Santander como máxima Autoridad Ambiental, adoptó protocolos de atención y servicio al ciudadano que faciliten el acceso a trámites, servicios y/o información por medio de los siguientes canales: correo electrónico, línea telefónica, buzón de sugerencias, correspondencia, Página Web y redes sociales.

### 4.2 TRAMITADOS O PENDIENTES

De los reportes entregados por las Subdirecciones, Oficinas y Sedes Regionales de Apoyo, se cuantificaron Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD-CAS), en un periodo comprendido entre el 01 de enero de 2024 al 31 de diciembre de la anualidad. A continuación, se expresa los datos reportados de la siguiente manera:

Línea Gratuita 018000917600 • [contactenos@cas.gov.co](mailto:contactenos@cas.gov.co)

**GUARENTINA – SAN GIL**  
Carrera 12 N° 9 – 06 Barrio La Playa  
Tel: +57 60(7) 7249729  
Celular: +57 (311) 2099075  
[contactenos@cas.gov.co](mailto:contactenos@cas.gov.co)

**SOCORRO**  
Calle 16 N° 12 – 36  
Tel: +57 601(7) 7249729 Ext. 3001–3002  
Celular: +57 (310) 6607295  
[socorro@cas.gov.co](mailto:socorro@cas.gov.co)

**VÉLEZ**  
Carrera 6 N° 9 – 14 Barrio Aquiles Parra  
Tel: +57 60(7) 7249729 Ext. 3001–3002  
Celular: +57 (310) 6157697  
[velez@cas.gov.co](mailto:velez@cas.gov.co)

**BUCARAMANGA**  
Calle 36 N° 26 – 48 Edificio Sura  
Oficina 303 Int. 110  
Tel: +57 60(7) 7249729 Ext. 4001–4002  
Celular: +57 (310) 6157695  
[casbucaramanga@cas.gov.co](mailto:casbucaramanga@cas.gov.co)

**BARRANCABERMEJA**  
Calle 48 con Cra 28 esquina Barrio Palmirav  
Tel: +57 60(7) 7249729 Ext. 5001–5002  
Celular: +57 (310) 6157696  
[mareas@cas.gov.co](mailto:mareas@cas.gov.co)

**MÁLAGA**  
Carrera 9 N° 11 – 41 Barrio Centro  
Tel: +57 60(7) 7249729 Ext. 6001–6002  
Celular: +57 (310) 2742630  
[malaga@cas.gov.co](mailto:malaga@cas.gov.co)

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





Tabla 3. PQRSD Tramitados y Pendientes o en Trámite.

ESTADO	TOTAL	%
TRAMITADOS	9.181	65%
PENDIENTES O EN TRAMITE	4.921	35%
<b>TOTAL</b>	<b>14.102</b>	<b>100%</b>

Fuente: Subdirección Administrativa de la Oferta – SAO Grafica 1.



Grafica 1: PQRSD Tramitados y Pendientes

Según *Tabla 3: PQRSD Tramitadas y Pendientes o en trámite*, se logra evidenciar que durante el segundo semestre comprendido entre el 01 de julio de 2024 al 31 de diciembre de la anualidad, se reportaron por parte de las subdirecciones, oficinas y sedes regionales de la CAS, un total de 14.102 PQRSD, de lo cual, 9.181 fueron tramitadas lo que corresponde a un 65% de eficiencia, las 4.921 PQRSD restantes se encuentran pendiente y/o en trámite, lo que representaría un 35% para dar un cumplimiento del 100% en la atención, eficiencia y eficacia en la actividad misional.

#### 4.3 POR REGIONALES DE APOYO

Según los términos establecidos para la presentación de los reportes de PQRSD y la entrega oportuna de la información solicitada; a continuación, se representan los datos suministrados por las Regionales de Apoyo:

- REGIONAL MARES**

En la regional de mares se tramitaron 275 radicados se tienen 201 pendientes para un total de 476 radicados recibidos

**Línea Gratuita 018000917600 • [contactenos@cas.gov.co](mailto:contactenos@cas.gov.co)**

**GUANENTINA – SAN GIL**  
Carrera 12 N° 9 – 06 Barrio La Playa  
Tel: +57 (057) 7249729  
Celular: +57 (311) 2039975  
[contactenos@cas.gov.co](mailto:contactenos@cas.gov.co)

**SOCORRO**  
Calle 16 N° 12 – 36  
Tel: +57 (607) 7249729 Ext. 2001–2002  
Celular: +57 (310) 4807295  
[socorro@cas.gov.co](mailto:socorro@cas.gov.co)

**VÉLEZ**  
Carrera 6 N° 9 – 14 Barrio Aquiles Parra  
Tel: +57 (607) 7249729 Ext. 3001–3002  
Celular: +57 (310) 8157497  
[velez@cas.gov.co](mailto:velez@cas.gov.co)

**BUCARAMANGA**  
Calle 30 N° 26 – 48 Edificio Sara  
Oficina 303 Int. 110  
Tel: +57 (607) 7249729 Ext. 4001–4003  
Celular: +57 (310) 8157495  
[casbucaramanga@cas.gov.co](mailto:casbucaramanga@cas.gov.co)

**BARRANCABERMEJA**  
Calle 48 con Cía 28 esquina Barrio Palmira  
Tel: +57 60 (7) 7249729 Ext. 5001–5002  
Celular: +57 (310) 8157496  
[mares@cas.gov.co](mailto:mares@cas.gov.co)

**MÁLAGA**  
Carrera 9 N° 11 – 41 Barrio Centro  
Tel: +57 60 (7) 7249729 Ext. 6001–6002  
Celular: +57 (310) 2742000  
[malaga@cas.gov.co](mailto:malaga@cas.gov.co)

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



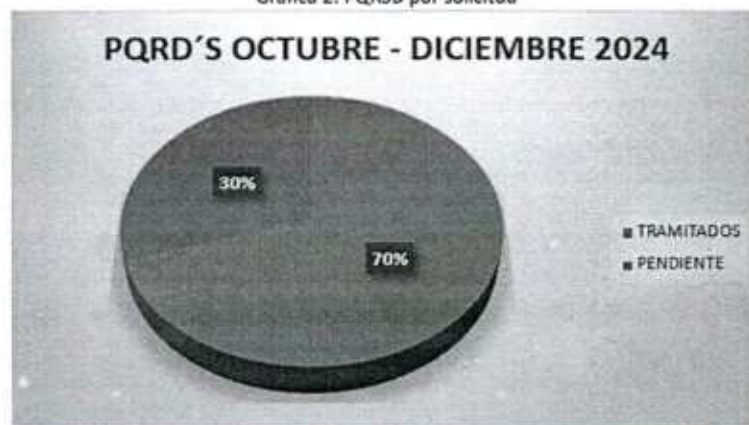


Tabla 4: PQRSD Mares

INFORME PQRD'S JULIO – DICIEMBRE 2024	TRAMITADO	PENDIENTE	TOTAL
QUEJA DENUNCIA	29	24	53
SOLICITUD DE INFORMACION O TRAMITE	42	33	80
DERECHO DE PETICION, TUTELAS, ENTES DE CONTROL	2	1	3
INFORMATIVO	179	50	229
<b>TOTALES</b>	<b>252</b>	<b>108</b>	<b>365</b>



Gráfica 2: PQRSD por solicitud



Gráfica 3: PQRSD tramitadas y pendientes.

• **REGIONAL GARCIA ROVIRA**

En el trimestre comprendido entre el **1 de octubre al 31 de diciembre del 2024** se recibieron **241** radicados distribuidos de la siguiente forma

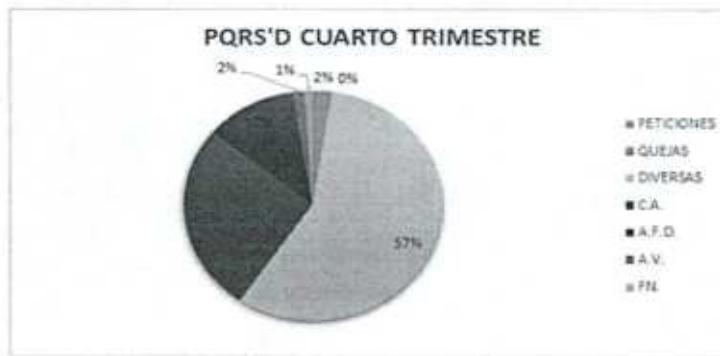
Línea Gratuita 018000917600 • [contactenos@cas.gov.co](mailto:contactenos@cas.gov.co)





PQR'SD			RESUELTOS
PETICIONES		8	97%
QUEJAS		0	
SOLICITUDES	DIVERSAS	187	
	C.A.	87	
	A.F.D.	38	
	A.V.	5	
	FN.	3	
TOTAL RADICADOS		241	

Tabla 5. Clasificación de radicación PQRSD 2024



Gráfica 4: PQRSD por solicitud.



Gráfica 5. Clasificación por porcentaje radicación de PQR'SD 2024 regional García Rovira/ Fuente: Regional García Rovira

• **REGIONAL GUANENTINA**

En el cuarto trimestre del año 2024 se recibieron radicados de los cuales se han tramitado 233.

Línea Gratuita 018000917600 • [contactenos@cas.gov.co](mailto:contactenos@cas.gov.co)

**GUANENTINA - SAN GIL**  
Carrera 12 N° 9 - 06 Barro La Playa  
Tel: +57 60(7) 7249729  
Celular: +57 (311) 2039175  
[contactenos@cas.gov.co](mailto:contactenos@cas.gov.co)

**SOCORRO**  
Calle 16 N° 12 - 36  
Tel: +57 60(7) 7249729 Ext. 3001-3002  
Celular: +57 (310) 807295  
[socorro@cas.gov.co](mailto:socorro@cas.gov.co)

**VÉLEZ**  
Carrera 6 N° 9 - 34 Barro Aquileo Parra  
Tel: +57 60(7) 7249729 Ext. 3001-3002  
Celular: +57 (310) 8157097  
[velez@cas.gov.co](mailto:velez@cas.gov.co)

**BUCARAMANGA**  
Calle 26 N° 20 - 48 Edificio Sura  
Oficina 303 Int. T10  
Tel: +57 60(7) 7249729 Ext. 4001-4002  
Celular: +57 (310) 8157095  
[carbucaramanga@cas.gov.co](mailto:carbucaramanga@cas.gov.co)

**BARRANCABERMEJA**  
Calle 48 con Cra 28 esquina Barro Palmira  
Tel: +57 60 (7) 7249729 Ext. 5001-5002  
Celular: +57 (310) 8157096  
[mases@cas.gov.co](mailto:mases@cas.gov.co)

**MÁLAGA**  
Carrera 9 N° 11 - 41 Barro Centro  
Tel: +57 60 (7) 7249729 Ext. 6001-6002  
Celular: +57 (310) 2742630  
[málaga@cas.gov.co](mailto:málaga@cas.gov.co)

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

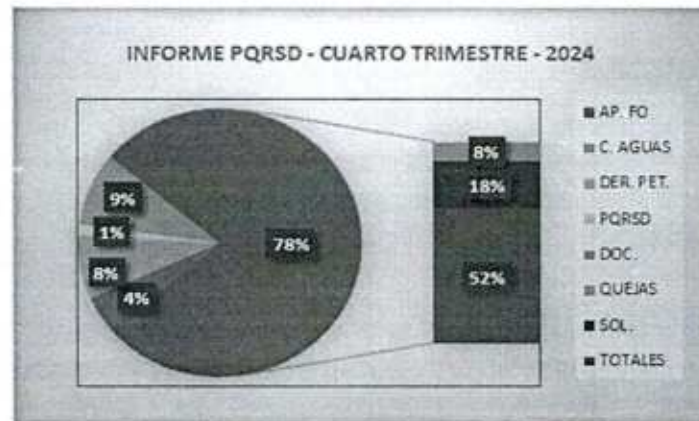




Tabla 6. PQRSD 2024

INFORME DE PQRSD - CUARTO SEMESTRE 2024			
TIPO TRAMITE	RECIBIDAS	CONTESTADAS	PENDIENTE X CONTESTAR
APROVECHAMIENTO	179	140	39
CONCESIONES DE DERECHO DE	309	282	27
PQRSD	46	43	3
DOCUMENTOS	363	224	139
QUEJAS	316	169	147
SOLICITUDES	747	424	323
<b>TOTALES</b>	<b>2144</b>	<b>1426</b>	<b>718</b>

Fuente: regional guanentina



Gráfica 6. Clasificación PQRSD 2024

• REGIONAL COMUNERA

En el cuarto trimestre comprendido entre el 1 de octubre al 31 de diciembre del 2024 se recibieron 349 radicados distribuidos de la siguiente forma:

Tabla 7. PQRSD 2024

TIPO DE SOLICITUD	TOTAL	CON RESPUESTA	PENDIENTES	PORCENTAJE DE RESPUESTA %
Denuncias	36	19	17	52,78
Solicitudes	262	134	128	51,15
Peticiones	10	9	1	90,00
Otros	41	36	5	87,80
<b>TOTAL</b>	<b>349</b>	<b>198</b>	<b>151</b>	<b>56,73</b>

Línea Gratuita 018000917600 • [contactenos@cas.gov.co](mailto:contactenos@cas.gov.co)





Fuente: regional comunera



Grafica 7. PQRSD Regional Comunera

#### 4.4 POR SUBDIRECCIONES

De acuerdo con los reportes recibidos por la Subdirección de Autoridad Ambiental – SAA y Subdirección Administrativa de la Oferta de los Recursos Naturales Renovables Disponibles, Educación Ambiental y participación Ciudadana – SAO, se logró proyectar lo establecido a continuación:

- SUBDIRECCIÓN DE AUTORIDAD AMBIENTAL**

La subdirección de Autoridad recibió PQRSD de los cuales se respondieron y están pendientes por tramitar

Grafica 8. Relación de las PQRSD 2024



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



501 0001

SC3284-1



501 0001

SA307-1



501 0001

ET-CORPORACION



501 0001

ET-CORPORACION

**Línea Gratuita 018000917600 • [contactenos@cas.gov.co](mailto:contactenos@cas.gov.co)**

**GUANENTINA – SAN GIL**  
Carrera 12 N° 9 – 06 Barrio La Playa  
Tel: +57 60(7) 7249729  
Celular: +57 (311) 2039975  
[contactenos@cas.gov.co](mailto:contactenos@cas.gov.co)

**SOCORRO**  
Calle 16 N° 12 – 36  
Tel: +57 60(7) 7249729 Ext. 2001–2002  
Celular: +57 (310) 6907205  
[socorro@cas.gov.co](mailto:socorro@cas.gov.co)

**VÉLEZ**  
Carrera 6 N° 9 – 14 Barrio Aquileo Parra  
Tel: +57 60(7) 7249729 Ext. 3001–3002  
Celular: +57 (310) 6157697  
[velez@cas.gov.co](mailto:velez@cas.gov.co)

**BUCARAMANGA**  
Calle 26 N° 26 – 48 Edificio Sura  
Oficina 303 Int. 110  
Tel: +57 60(7) 7249729 Ext. 4001–4002  
Celular: +57 (310) 8157695  
[casbucaramanga@cas.gov.co](mailto: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  
[mases@cas.gov.co](mailto:mases@cas.gov.co)

**MÁLAGA**  
Carrera 9 N° 11 – 41 Barrio Centro  
Tel: +57 60 (7) 7249729 Ext. 6001–6002  
Celular: +57 (310) 2742030  
[malaga@cas.gov.co](mailto:malaga@cas.gov.co)





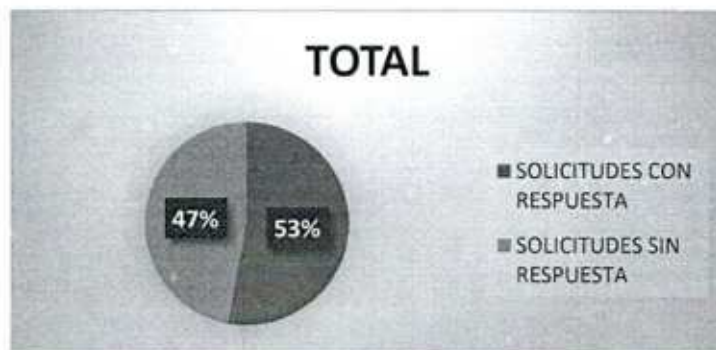
Grafica 9. PQRSD SAA

- **SUBDIRECCIÓN ADMINISTRACIÓN DE LA OFERTA DE LOS RECURSOS NATURALES RENOVABLES DISPONIBLES, EDUCACIÓN AMBIENTAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

Tabla 8. Relación de las PQRSD 2024

PQRSD SAO	
TOTAL, PQRSD	1679
PQRSD CON RESPUESTA	1135
PQRSD SIN RESPUESTA	544

fuelle: SAO



Grafica 10. PQRSD resultados SAO

cas.gov.co



Línea Gratuita 018000917600 • [contactenos@cas.gov.co](mailto:contactenos@cas.gov.co)

**GUANENTINA – SAN GIL**  
Carrera 12 N° 9 – 06 Barrio La Playa  
Tel: +57 60(7) 7249729  
Celular: +57 (311) 2039075  
[contactenos@cas.gov.co](mailto:contactenos@cas.gov.co)

**SOCORRO**  
Calle 16 N° 12 – 36  
Tel: +57 60(7) 7249729 Ext. 2001–2002  
Celular: +57 (310) 6807295  
[socorro@cas.gov.co](mailto:socorro@cas.gov.co)

**VELEZ**  
Carrera 6 N° 9 – 34 Barrio Aguila Parra  
Tel: +57 60(7) 7249729 Ext. 3001–3002  
Celular: +57 (310) 6157697  
[velez@cas.gov.co](mailto:velez@cas.gov.co)

**BUCARAMANGA**  
Calle 16 N° 26 – 48 Edificio Sura  
Oficina 303 Int. 110  
Tel: +57 60(7) 7249729 Ext. 4001–4002  
Celular: +57 (310) 6157695  
[casbucaramanga@cas.gov.co](mailto:casbucaramanga@cas.gov.co)

**BARRANCABERMEJA**  
Calle 48 con Cra 28 esquina Barrio Palmira  
Tel: +57 60 (7) 7249729 Ext. 5001–5002  
Celular: +57 (310) 6157696  
[mares@cas.gov.co](mailto:mares@cas.gov.co)

**MÁLAGA**  
Carrera 9 N° 11 – 41 Barrio Ceñudo  
Tel: +57 60 (7) 7249729 Ext. 6001–6002  
Celular: +57 (310) 2743600  
[malaga@cas.gov.co](mailto:malaga@cas.gov.co)



## 4.5 POR OFICINA

- TALENTO HUMANO**

PQRSD RECIBIDAS TERCER TRIMESTRE 2024	PQRSD RESUELTAS TERCER TRIMESTRE 2024
52	52

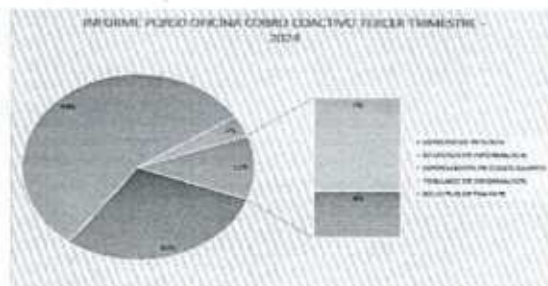
Tabla 9: PQRSD



Grafica 11. PQRSD resultados TH

- COBRO COACTIVO**

Se recibieron 26 PQRSD Se tramitaron 26



Grafica 12. PQRSD resultados Cobro Coactivo

**Línea Gratuita 018000917600 • contactenos@cas.gov.co**

**GUANENTINA - SAN GIL**  
Carrera 12 N° 9 - 06 Barrio La Playa  
Tel: +57 60(7) 7249729  
Celular: +57 (311) 2039075  
contactenos@cas.gov.co

**SOCORRO**  
Calle 16 N° 12 - 36  
Tel: +57 60(7) 7249729 Ext. 2001-2002  
Celular: +57 (310) 6807295  
socorro@cas.gov.co

**VÉLEZ**  
Carrera 6 N° 9 - 14 Barrio Aguilón Parra  
Tel: +57 60(7) 7249729 Ext. 3001-3002  
Celular: +57 (310) 8157697  
velez@cas.gov.co

**BUCARAMANGA**  
Calle 10 N° 20 - 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 Palmita  
Tel: +57 60 (7) 7249729 Ext. 5001-5002  
Celular: +57 (310) 8157696  
mares@cas.gov.co

**MÁLAGA**  
Carrera 9 N° 11 - 41 Barrio Centro  
Tel: +57 60 (7) 7249729 Ext. 6001-6002  
Celular: +57 (310) 2742600  
malaga@cas.gov.co

cas.gov.co



ICORTEC  
IC3284-1



ICORTEC  
SA307-1



IQNET



ICORTEC  
IC3284-1



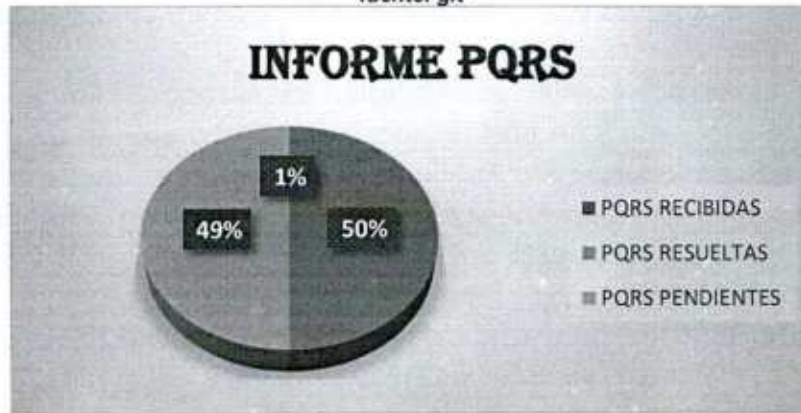
ICORTEC  
SA307-1



- GIT (OFICINA DE GESTION DE INFORMACION AMBIENTAL Y TECNOLOGIAS DE APOYO)

PQRS RECIBIDAS	PQRS RESUELTAS	PQRS PENDIENTES
140	138	2

fuelle: git



Grafica 9. PQRS resultados CC

## 5. OBSERVACIONES

El trabajo realizado en el trimestre demuestra las actividades de cada una de las dependencias y oficinas de apoyo, en este cuarto trimestre se logró desarrollar de alguna manera un mejor desempeño en cada una de las diferentes dependencias donde se puede determinar que el desarrollo de las actividades se presentan en balance positivo, aunque existen acciones y oportunidades de mejora donde se tendrá que proponer acciones tendientes a resolver las PQRS restantes, la tendencia indica elevar el número de actuaciones en la Subdirección Administración de la Oferta (SAO).

## 6. CONCLUSIONES

- Basados en los resultados que se tienen de la **Regional Guanentina** En la vigencia (2024) se recibieron 179 Solicitudes de Aprovechamiento Forestales, de los cuales se le dieron tramites a 140 quedando en proceso de reparto a técnico, apertura de Expedientes y autorizaciones menores 39.
- Se han recibido 309 solicitudes para Concesiones de Aguas en los Municipios de la Regional Guanentina, de las cuales 282 ya fueron atendidas, quedado 27 pendientes por atender.

Linea Gratuita 018000917600 • [contactenos@cas.gov.co](mailto:contactenos@cas.gov.co)





- De los 184 Derechos de Petición impetrados en la Institución, se han contestado en los tiempos estipulados en los días tramites 144 quedando pendientes 40, en razón a que corresponden a solicitud de visitas y los demás están en reparto de Abogado para su trazabilidad.
- En relación con el envío de Documentos a la Regional, se recibieron 363, de los cuales se tramitaron 224 quedando pendiente 139; los cuales se encuentran para acto administrativo o visita de inspección ocular.
- En cuanto a las Quejas o Denuncias Ambientales, unas se reciben como PQRSD de las cuales han ingresado por aplicativa cita 46 de las que se han tramitado 43, quedando pendiente 3 para trazabilidad, cumpliendo con el tiempo otorgado para cada una de ellas.
- Con las Quejas por Denuncias de tala, interferencia hídrica, contaminación ambiental, queja y otras se han recibido 316 y se han dado trazabilidad a 169 quedando en reparto para Abogados y técnicos apertura de expedientes 147.
- En lo correspondiente a las Solicitudes, se han recibido en la Regional 747, de las cuales se han dado respuesta a 424 y se han asignado por cita las 323 que se encuentran sin resolver.
- En el cuarto trimestre octubre-diciembre de la vigencia 2024, con el personal disponible en el periodo se obtuvieron los siguientes resultados
- De 89 quejas recibidas que corresponde a un 37,08% de las recibidas.
- Se recibieron 132 solicitud de información o trámites, de las cuales se dio respuesta a 55, corresponde a un 41,67%
- La Oficina Sede Regional Mares gestionó 9 de Derechos de peticiones y solicitudes de entes de control, de las 9 recibidas y equivalentes al 100%.
- Finalmente, de los 476 radicados de la Oficina Regional Mares, durante el cuarto trimestre de la vigencia 2024, se ha tramitado 275 equivalentes al 58%.
- La **Regional comunera** tiene los siguientes porcentajes de respuestas en los diferentes tramites que se manejan:
- **Denuncias:**  
De un total de 36 denuncias, se ha dado respuesta a 19, lo que representa un **52,78%** de respuesta. Este porcentaje sugiere que un poco más de la mitad de las denuncias están siendo atendidas, pero también indica que existe un margen considerable de denuncias sin respuesta (17 denuncias pendientes).
- **Solicitudes:**  
Se han recibido 262 solicitudes, de las cuales se han respondido 134 (un **51,15%** de respuesta). Este porcentaje es ligeramente inferior al de las denuncias, lo que implica que un número importante de solicitudes aún no han sido atendidas (128 solicitudes pendientes).
- **Peticiones:**  
De 10 peticiones, 9 han recibido respuesta, lo que representa un **90,00%** de respuesta.  
**Línea Gratuita 018000917600 • contactenos@cas.gov.co**

cas.gov.co



SC3264-1



SA387-1





respuesta. Este es el porcentaje más alto de todos los tipos de solicitud, lo que sugiere que las peticiones son atendidas con mayor eficacia en comparación con las denuncias y solicitudes.

• **Otros:**

Se han recibido 41 solicitudes bajo la categoría "Otros", de las cuales 36 han sido respondidas (un **87,80% de respuesta**). Esto también muestra un alto nivel de eficiencia en el manejo de este tipo de solicitudes.

• El tipo de solicitud que presenta el menor porcentaje de respuesta es el de denuncias (**52,78%**), lo cual podría ser un área que necesita atención para mejorar la eficiencia.

• Las peticiones y otros tipos de solicitudes tienen una respuesta significativamente más alta, con porcentajes cercanos al 90%, lo que sugiere una atención más efectiva o prioritaria en estos casos.

• El porcentaje de respuesta general podría mejorarse en denuncias y solicitudes, dado que más de la mitad de estas no se han resuelto aún.

• **Autoridad ambiental**

• En el cuarto trimestre de la vigencia 2024, con el personal disponible en el periodo se obtuvieron estos resultados:

• Se recibieron 1955 documentos de información de conocimiento de los cuales se tramitaron 908

• Se recibieron 269 solicitudes de información y 463 solicitudes de trámite de trámite, de las cuales se tramitaron 232 en total

• La Subdirección de Autoridad Ambiental tramitó 49 Derechos de Petición de 117 recibidos, 34 Entes de control de 96 recibidos y 7 Tutelas de 16 recibidas, desde el mes de octubre hasta el 15 de diciembre

• Finalmente, de 19 Denuncias y 12 Quejas, se tramitaron 5 en total

• En la Subdirección de la Oferta se recibieron 1679 PQRS divididos en 76 derechos de petición, 98 información de conocimiento, Otros 421, Queja 1, 625 Solicitud de información, 309 Solicitud de trámite, 4 Sugerencias, 138 Traslado de información, 7 Tutelas para un total de 1679 PQRS

• En el cual la subdirección de oferta dio respuesta a 1135 solicitudes con un porcentaje de 53% y quedaron pendientes 544 con un porcentaje de 47%.

• En GIT (Oficina Gestión de la información Ambiental y Tecnologías de Apoyo)

• Se dio respuesta a 182 PQRS 96% fueron resueltas en el tiempo estipulado.

• Control interno y disciplinario

• El presente despacho por medio del presente evidencia que sus PQRS se han tramitado en el transcurso del trimestre en sus términos establecidos e idóneos en el manejo de días tramites, de acuerdo a lo anterior se recalca que la documentación que repose dentro de expedientes disciplinarios de acuerdo con la Ley 1952 de 2019 reformada con la Ley 2094 de 2021 son documentos con

cas.gov.co



CONECTIVIDAD

SECTORALES

SECTORALES

SECTORALES

SECTORALES

SECTORALES

SECTORALES

SECTORALES

SECTORALES

SECTORALES

SECTORALES

SECTORALES

SECTORALES

**Línea Gratuita 018000917600 • contactenos@cas.gov.co**

**GUANENTINA – SAN GIL**  
Carrera 12 N° 9 – 06 Barrio La Playa  
Tel: +57 60(7) 7249729  
Celular: +57 (311) 2034075  
contactenos@cas.gov.co

**SOCORRO**  
Calle 16 N° 12 – 30  
Tel: +57 60(7) 7249729 Ext. 2001–2002  
Celular: +57 (310) 6807295  
sacorro@cas.gov.co

**VELEZ**  
Carrera 6 N° 9 – 11 Barrio Aquileo Parra  
Tel: +57 60(7) 7249729 Ext. 3001–3002  
Celular: +57 (310) 8157697  
velez@cas.gov.co

**BUCARAMANGA**  
Calle 36 N° 26 – 40 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 Primavera  
Tel: +57 60 (7) 7249729 Ext. 5001–5002  
Celular: +57 (310) 8157696  
mares@cas.gov.co

**MÁLAGA**  
Carrera 9 N° 11 – 43 Barrio Centro  
Tel: +57 60(7) 7249729 Ext. 6001–6002  
Celular: +57 (310) 2742090  
malaga@cas.gov.co



reserva, sin embargo, para efectos de evidencia de la información anteriormente expuesta anexamos al presente la BASE DE DATOS.

- Cobro Coactivo A la fecha la oficina no tiene pendiente solicitudes realizadas por los usuarios.
- La secretaria general y la Subdirección de Planeación y ordenamiento no envió el reporte para el respectivo informe.



**EYMAR YESITH BAEZ CAMACHO**

Subdirector de la Administración de la Oferta de los Recursos Naturales Renovables Disponibles, Educación Ambiental y Participación Ciudadana.

	NOMBRES
Proyecto	Cenaide Arciniegas
Revisó	Abg. Andrés Ardila

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



**Línea Gratuita 018000917600 • [contactenos@cas.gov.co](mailto:contactenos@cas.gov.co)**

**GUANENTINA - SAN GIL**  
 Carrera 12 N° 9 - 06 Barrio La Playa  
 Tel: +57 6021 7249729  
 Celular: +57 (311) 2039875  
[contactenos@cas.gov.co](mailto:contactenos@cas.gov.co)

**SOCORRO**  
 Calle 16 N° 12 - 36  
 Tel: +57 601 71 7249729 Ext. 3001-3002  
 Celular: +57 (310) 8807295  
[socorro@cas.gov.co](mailto:socorro@cas.gov.co)

**VÉLEZ**  
 Carrera 6 N° 9 - 14 Barrio Aguileo Parra  
 Tel: +57 607 1 7249729 Ext. 3001-3002  
 Celular: +57 (310) 8157697  
[velez@cas.gov.co](mailto:velez@cas.gov.co)

**BUCARAMANGA**  
 Calle 36 N° 26 - 48 Edificio Sora  
 Oficina 303 Int. 110  
 Tel: +57 601 71 7249729 Ext. 4001-4002  
 Celular: +57 (310) 8157695  
[casbucaramanga@cas.gov.co](mailto:casbucaramanga@cas.gov.co)

**BARRANCABERMEJA**  
 Calle 48 con Cra 28 esquina Barrio Palmira  
 Tel: +57 60 17 1 7249729 Ext. 5001-5002  
 Celular: +57 (310) 8157696  
[mares@cas.gov.co](mailto:mares@cas.gov.co)

**MÁLAGA**  
 Carrera 9 N° 11 - 41 Barrio Centro  
 Tel: +57 60 17 1 7249729 Ext. 6001-6002  
 Celular: +57 (310) 2742000  
[malaga@cas.gov.co](mailto:malaga@cas.gov.co)