



## 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 ENERO A JUNIO I SEMESTRE 2023



SA367-1



ST-CER944508



SC3264-1



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



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



Línea Gratuita 01 8000 917600

#### OF.PRINCIPAL- SAN GIL

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

#### BUCARAMANGA

Calle 36 N° 26-48  
Edificio Sura Oficina 303 Int 01  
Tel:(607) 7238925 Ext.4001-4002  
Celular:(310)8157695  
[casbucaramanga@cas.gov.co](mailto:casbucaramanga@cas.gov.co)

#### BARRANCABERMEJA

Calle 48 con Cra 28 esquina  
Barrio Palmira  
Tel:(607)7238925 Ext.5001-5002  
Celular:(310)8157696  
[mares@cas.gov.co](mailto:mares@cas.gov.co)

#### MÁLAGA

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

#### SOCORRO

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

#### VÉLEZ

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



## Contenido

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



SA367-1



ST-CER944508



SC3264-1



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



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



Línea Gratuita 01 8000 917600

### OF. PRINCIPAL- SAN GIL

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

### BUCARAMANGA

Calle 36 N° 26-48  
Edificio Sura Oficina 303 Int 01  
Tel: (607) 7238925 Ext. 4001-4002  
Celular: (310) 8157695  
[casbucaramanga@cas.gov.co](mailto:casbucaramanga@cas.gov.co)

### BARRANCABERMEJA

Calle 48 con Cra 28 esquina  
Barrio Palmira  
Tel: (607) 7238925 Ext. 5001-5002  
Celular: (310) 8157696  
[mares@cas.gov.co](mailto:mares@cas.gov.co)

### MÁLAGA

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

### SOCORRO

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

### VÉLEZ

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



|   |    |
|---|----|
| 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  |
| Ilustración 2: Canales de atención.....          | 10 |



SA367-1



ST-CER944508



SC3264-1



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



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



Línea Gratuita 01 8000 917600

**OF.PRINCIPAL- SAN GIL**

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

**BUCARAMANGA**

Calle 36 N° 26-48  
Edificio Sura Oficina 303 Int 01  
Tel:(607) 7238925 Ext.4001-4002  
**Celular:**(310)8157695  
[casbucaramanga@cas.gov.co](mailto:casbucaramanga@cas.gov.co)

**BARRANCABERMEJA**

Calle 48 con Cra 28 esquina  
Barrio Palmira  
Tel:(607)7238925 Ext.5001-5002  
**Celular:**(310)8157696  
[mares@cas.gov.co](mailto:mares@cas.gov.co)

**MÁLAGA**

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

**SOCORRO**

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

**VÉLEZ**

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



## 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"*

Así mismo, en cumplimiento al Plan de Acción – PAC 2020-2023 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); 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 los meses: Enero a junio 2023 de las Oficinas, Subdirecciones y Regionales de Apoyo de la CAS.



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



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



Línea Gratuita 01 8000 917600

### OF.PRINCIPAL- SAN GIL

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

### BUCARAMANGA

Calle 36 N° 26-48  
Edificio Sura Oficina 303 Int 01  
Tel:(607) 7238925 Ext.4001-4002  
Celular:(310)8157695  
[casbucaramanga@cas.gov.co](mailto:casbucaramanga@cas.gov.co)

### BARRANCABERMEJA

Calle 48 con Cra 28 esquina  
Barrio Palmira  
Tel:(607)7238925 Ext.5001-5002  
Celular:(310)8157696  
[mares@cas.gov.co](mailto:mares@cas.gov.co)

### MÁLAGA

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

### SOCORRO

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

### VÉLEZ

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



SA367-1



ST-CER944508



SC3264-1





## 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 |



SA367-1



ST CER944508



SC3264-1





|                             |                             |  |
|-----------------------------|-----------------------------|--|
| <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 Reglamentarios 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.  |



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 Int 01  
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) 8157696  
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



### 3. GENERALIDADES

#### 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 01 de enero al 30 de junio de 2023.

#### 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, dirigida por el área funcional de la Corporación Autónoma Regional de Santander -CAS.

#### 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 consiste en hacer un seguimiento mensual 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 CAS y cumplir de esta forma con las solicitudes requeridas por la Oficina de Control Interno y demás entes de control.



SA367-1



ST-CER944508



SC3264-1

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

Línea Gratuita 01 8000 917600

**OF.PRINCIPAL- SAN GIL**

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

**BUCARAMANGA**

Calle 36 N° 26-48  
Edificio Sura Oficina 303 Int 01  
Tel:(607) 7238925 Ext.4001-4002  
Celular:(310)8157695  
[casbucaramanga@cas.gov.co](mailto:casbucaramanga@cas.gov.co)

**BARRANCABERMEJA**

Calle 48 con Cra 28 esquina  
Barrio Palmira  
Tel:(607)7238925 Ext.5001-5002  
Celular:(310)8157696  
[mares@cas.gov.co](mailto:mares@cas.gov.co)

**MÁLAGA**

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

**SOCORRO**

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

**VÉLEZ**

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



### 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   |
|--|--|--|
| Sede Principal<br>Corporación Autónoma Regional de Santander - CAS | 74 Municipios  | contactenos@cas.gov.co –<br>www.cas.gov.co / Tel 60(7)<br>7238925 Celular: 3115941820<br>Línea gratuita 01 8000 917600 |
| Regional de Apoyo<br>Guanentina                                    | San Gil, Cepitá, Aratoca, JordánSube, Villanueva, Curití, Barichara, Cabrera, Páramo, Pinchote, Mogotes, Valle de San José, San Joaquín, Onzaga, Ocamonte, Coromoro, Charalá y Encino            | regionalguanentina@cas.gov.co /<br>Tel: 7240765 -7235668<br>Cel:3112039075   |
| Regional de Apoyo<br>Comunera                                      | Socorro, Galán, El Hato, Simacota (parte Alta), Palmas del Socorro, Chima, Confines, Guapotá, Contratación, Oiba, Guadalupe, Suaita, Gámbita, Palmar y Gucamayo                                  | socorro@cas.gov.co /<br>Tel:6077238925<br>Ext. 2001-2002<br>Celular: 3106807295  |
| Regional de Apoyo<br>Vélez   | Vélez, Santa Helena del Opón, Landazuri, El Peñón, La Paz, La Aguada, San Benito, Chipatá, Guepsa, Barbosa, Guavatá, Puente Nacional, Bolívar, Sucre, Jesús María, Albania, Florián y La Belleza | velez@cas.gov.co<br>Tel:6077238925<br>Ext. 3001-3002<br>Celular: 3108157697  |
| Regional de Apoyo<br>García Rovira                                 | Málaga, Guaca, San Andrés, San José de Miranda, Carcasi, San Miguel, Macaravita, Molagavita, Enciso, Concepción, Cerrito y Capitanejo.   | malaga@cas.gov.co<br>Tel: 6077238925<br>Ext. 6001-6002<br>Celular:3102742600   |
| Regional de Apoyo<br>Mares   | Barrancabermeja, Cimitarra, Puerto Parra, Sabana de Torres, Puerto Wilches, El Carmen de Chucurí y Sectores de Bajo Simacota.  | mares@cas.gov.co<br>Tel: 6077238925<br>Ext. 5001-5002<br>Celular: 3108157696   |
| Regional de Apoyo<br>Enlace  | San Vicente de Chucuri, Zapatoca, Betulia, Los Santos y Santa Bárbara.   | casbucaramanga@cas.gov.co<br>Tel: 6077238925<br>Ext.4001-4002<br>Celular: 3108157695                                   |



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 Int 01  
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)8157696  
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





### 3.5 POLÍTICAS 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:

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.



SA367-1



ST-CER944508



SC3264-1



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

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

Línea Gratuita 01 8000 917600

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

**BUCARAMANGA**  
Calle 36 N° 26-48  
Edificio Sura Oficina 303 Int 01  
Tel: (607) 7238925 Ext. 4001-4002  
Celular: (310) 8157695  
[casbucaramanga@cas.gov.co](mailto:casbucaramanga@cas.gov.co)

**BARRANCABERMEJA**  
Calle 48 con Cra 28 esquina  
Barrio Palmira  
Tel: (607) 7238925 Ext. 5001-5002  
Celular: (310) 8157696  
[mares@cas.gov.co](mailto:mares@cas.gov.co)

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

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

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



### 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 a 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:

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.



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 Int 01  
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) 8157696  
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



### 3.1 CANALES DE ATENCION

La Corporación Autónoma Regional de Santander 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:

*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, funcionarios y colaboradores CAS; Esto, con el fin de generar un espacio que atienda todas las necesidades, inquietudes, inconformidades y demás asuntos de la ciudadanía que comprende los 74 municipios bajo la jurisdicción CAS.



SA367-1



ST-CER944508



SC3264-1



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



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



Línea Gratuita 01 8000 917600

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

**BUCARAMANGA**  
Calle 36 N° 26-48  
Edificio Sura Oficina 303 Int 01  
Tel:(607) 7238925 Ext.4001-4002  
**Celular:(310)8157695**  
[casbucaramanga@cas.gov.co](mailto:casbucaramanga@cas.gov.co)

**BARRANCABERMEJA**  
Calle 48 con Cra 28 esquina  
Barrio Palmira  
Tel:(607)7238925 Ext.5001-5002  
**Celular:(310)8157696**  
[mares@cas.gov.co](mailto:mares@cas.gov.co)

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

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

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



## 4. DATOS ESTADÍSTICOS Y RESULTADOS

### 4.1 CANALES DE ATENCION

La Corporación Autónoma Regional de Santander como máxima autoridad ambiental, adopto protocolos de servicio al ciudadano que faciliten el acceso a trámites, servicios y/o información por medio de los siguientes canales de atención:

Tabla 3: Canales de Atención.

| CANAL DE ATENCION          | TOTAL        | %           |
|----------------------------|--------------|-------------|
| CORRESPONDENCIA PRESENCIAL | 5323         | 45%         |
| CORREO ELECTRONICO         | 6433         | 55%         |
| LINEA TELEFONICA           | 0            | 0%          |
| BUZON DE SUGERENCIAS       | 0            | 0%          |
| <b>TOTAL</b>               | <b>11756</b> | <b>100%</b> |

Grafica 1: Canales de Atención.



Según *Tabla 3: Canales de Atención* en el periodo comprendido entre los meses de enero a junio de 2023, se registraron 5323 PQRSD por medio de correspondencia presencial equivalente a un 45% del total de los registros; así mismo se recibieron 6433 PQRSD de correspondencia virtual correspondiente al 55% del total de los registros. La correspondencia virtual se recepción mediante el correo electrónico [contactenos@cas.gov.co](mailto:contactenos@cas.gov.co) siendo redireccionada la información a las diferentes subdirecciones, oficinas y regionales de apoyo de la corporación.

Con una representación del 0% de PQRSD recibidas mediante línea telefónica y buzón de sugerencias, se consolida un total de 11756 PQRDS reportadas durante el primer semestre del año 2023 por parte de las subdirecciones, regionales de apoyo y oficinas de las diferentes dependencias de la Corporación Autónoma de Santander – CAS.



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 Int 01  
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)8157696  
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



## 4.1 TRAMITADOS O PENDIENTES

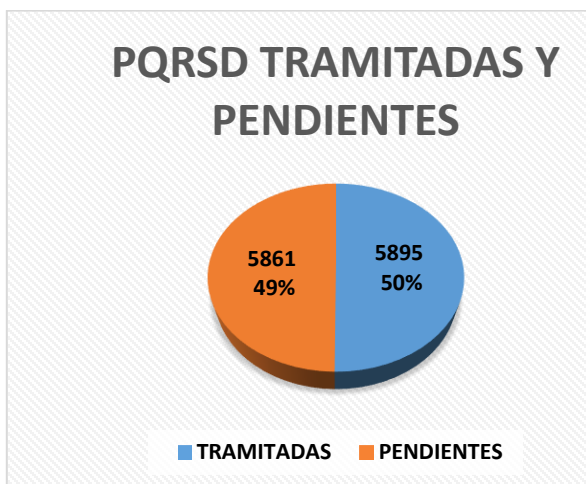
De los reportes entregados por las Subdirecciones, Oficinas y Regionales de Apoyo, se cuantificaron 11756 reportes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD-CAS), en un periodo comprendido entre los meses de enero a junio del año en curso. A continuación, se expresa los datos reportados de la siguiente manera:

Tabla 4: PQRSD Tramitados y Pendientes o en Trámite.

| ESTADO                  | TOTAL        | %           |
|-------------------------|--------------|-------------|
| TRAMITADOS              | 5895         | 51%         |
| PENDIENTES O EN TRAMITE | 5861         | 49%         |
| <b>TOTAL</b>            | <b>11756</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Subdirección Administrativa de la Oferta – SAO

Grafica 2 PQRSD Tramitadas y Pendientes



Según *Tabla 4: PQRSD Tramitadas y Pendientes en trámite*, se logró evidenciar que durante el primer semestre comprendido entre el mes de enero y el mes de junio de, se reportaron PQRSD por parte de las subdirecciones, oficinas y regionales de la CAS, donde una proporción de un 50% equivalente a 5895 PQRSD fueron tramitadas y el 49% equivalentes a 5861 PQRSD restante se encuentran pendientes o en trámite como se puede analizar en la *Grafica 2 PQRSD Tramitadas y Pendientes*.

Cabe mencionar que la subdirección Administrativa y financiera - SAF, ni la oficina de Secretaria General – SGL, no reportaron informe de PQRSD.



SA367-1



ST-CER944508



SC3264-1



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



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



Línea Gratuita 01 8000 917600

**OF. PRINCIPAL- SAN GIL**

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

**BUCARAMANGA**

Calle 36 N° 26-48  
Edificio Sura Oficina 303 Int 01  
Tel: (607) 7238925 Ext. 4001-4002  
Celular: (310) 8157695  
[casbucaramanga@cas.gov.co](mailto:casbucaramanga@cas.gov.co)

**BARRANCABERMEJA**

Calle 48 con Cra 28 esquina  
Barrio Palmira  
Tel: (607) 7238925 Ext. 5001-5002  
Celular: (310) 8157696  
[mares@cas.gov.co](mailto:mares@cas.gov.co)

**MÁLAGA**

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

**SOCORRO**

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

**VÉLEZ**

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



#### 4.1 POR REGIONALES DE APOYO

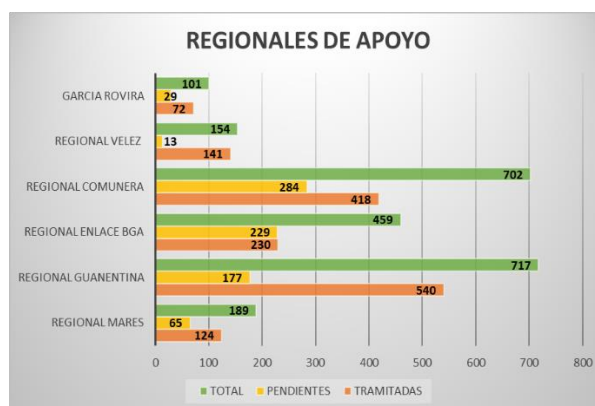
Según los términos establecidos para la presentación de los reportes de PQRSD y la entrega oportuna de la información solicitada; a continuación, se representan los datos suministrados por las Regionales de Apoyo: Mares, García Rovira, Guanentina, Comunera, Enlace Bucaramanga y Vélez con corte de enero a junio de 2023

Tabla 5: PQRSD por Regionales de apoyo

| REGIONALES DE APOYO         |          |       |         |           |          |             |                        |             |
|-----------------------------|----------|-------|---------|-----------|----------|-------------|------------------------|-------------|
| DEPENDENCIA                 | PETICION | QUEJA | RECLAMO | SOLICITUD | DENUNCIA | TRAMITADO   | PENDIENTE O EN TRAMITE | TOTAL       |
| Regional Mares              | 2        | 80    | 0       | 107       | 0        | 124         | 65                     | 189         |
| Regional Guanentina         | 87       | 153   | 0       | 477       | 0        | 540         | 177                    | 717         |
| Regional Enlace Bucaramanga | 14       | 13    | 2       | 416       | 14       | 230         | 229                    | 459         |
| Regional Comunera           | 33       | 95    | 0       | 574       | 0        | 418         | 284                    | 702         |
| Regional Velez              | 54       | 52    | 0       | 0         | 48       | 141         | 13                     | 154         |
| Regional Garcia Rovira      | 23       | 78    | 0       | 0         | 0        | 72          | 29                     | 101         |
| <b>TOTAL</b>                |          |       |         |           |          | <b>1525</b> | <b>797</b>             | <b>2322</b> |

Fuente: Subdirección Administrativa de la Oferta – SAO

De acuerdo a *Tabla 5: PQRSD - Regionales de Apoyo*, se evidencia que la Regional de Apoyo con mayor registro de PQRSD es la Regional Guanentina, la cual registro 717 PQRSD comprendidos entre los meses de enero a junio de 2023, teniendo en cuenta que 540 de ellos se les dio trámite y 177 se encuentran en trámite o pendientes de asignar. Seguidamente, con un 702 se encuentra Regional Comunera de los cuales 418 PQRSD se tramitaron y 284 están pendientes de respuesta. La Regional con menor registro es la Regional García Rovira con 101 PQRSD del total de registro, donde 72 se encuentran tramitados y 29 están pendientes o en estado de trámite.



Grafica 3: PQRSD Regionales de Apoyo



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 Int 01  
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) 8157696  
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



#### 4.1 POR SUBDIRECCIONES

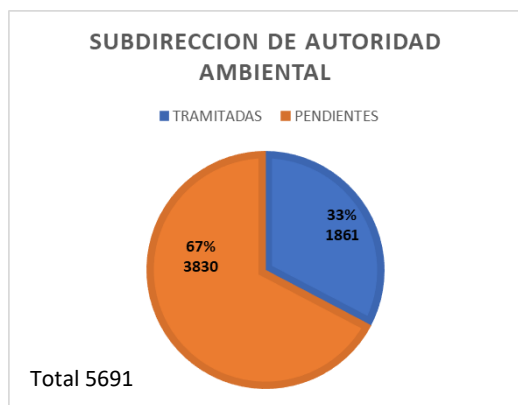
De acuerdo a los reportes recibidos por la Subdirección de Autoridad Ambiental - SAA, Subdirección de Planeación y Ordenamiento Ambiental, Subdirección de la Administración de la Oferta de los Recursos Naturales Renovables Disponibles, Educación Ambiental y participación Ciudadana – SAO y Subdirección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

Tabla 6: PQRSD por Subdirecciones.

| SUBDIRECCIONES                           |          |       |         |           |          |             |                        |             |
|--|----------|-------|---------|-----------|----------|-------------|------------------------|-------------|
| DEPENDENCIA                              | PETICION | QUEJA | RECLAMO | SOLICITUD | DENUNCIA | TRAMITADO   | PENDIENTE O EN TRAMITE | TOTAL       |
| Subdirección de Autoridad Ambiental      | 311      | 21    | 5       | 5333      | 21       | 1861        | 3830                   | 5691        |
| Subdirección Administración de la Oferta | 171      | 3     | 0       | 2440      | 0        | 1751        | 890                    | 2641        |
| Subdirección de Planeación               | 39       | 1     | 0       | 916       | 0        | 631         | 325                    | 956         |
| <b>TOTAL</b>                             |          |       |         |           |          | <b>4243</b> | <b>5045</b>            | <b>9288</b> |

Fuente: Subdirección Administrativa de la Oferta – SAO

Grafica 4. Subdirección de Autoridad Ambiental



Según Grafica 4, La Subdirección de Autoridad Ambiental recibió un total 5691 de PQRS reportados, de las cuales 1861 equivalentes al (33%) se encuentran tramitados y 3830 equivalentes al (67%) se encuentra en proceso de respuesta.

Grafica 5. Subdirección de Administración de la oferta



Según Grafica 5, La Subdirección de la Oferta recibió un total 2691 PQRS, de las cuales 1751 equivalentes al (66%) se encuentran tramitados y 890 equivalentes al (34%) se encuentra en proceso de respuesta.



cas.gov.co



contactenos@cas.gov.co



Línea Gratuita 01 8000 917600

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

**BUCARAMANGA**  
Calle 36 N° 26-48  
Edificio Sura Oficina 303 Int 01  
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) 8157696  
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



SA367-1

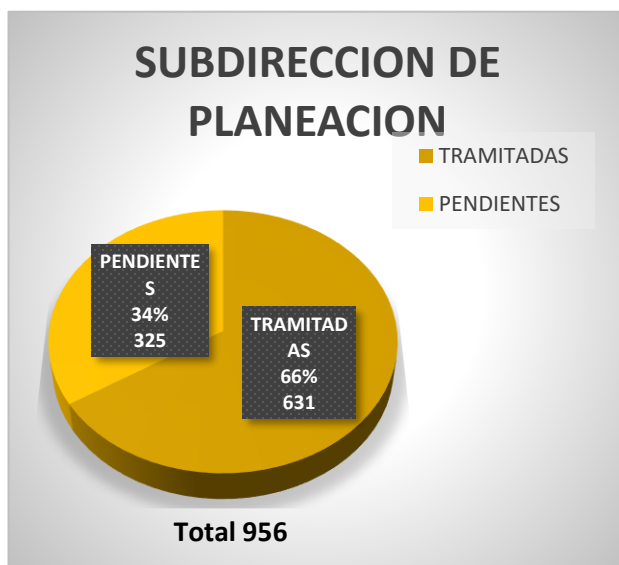


ST-CER944508



SC3264-1





Según *Grafica 5*, La Subdirección de planeación recibió un total 956 PQRs, de las cuales 631 equivalentes al (66%) se encuentran tramitados y 325 equivalentes al (34%) se encuentra en proceso de respuesta.

#### 4.1 POR OFICINA

Los datos suministrados por las Oficinas de Gestión de la información Ambiental y Tecnológicas de Apoyo y Control Interno Disciplinario hasta la fecha se tabularon de la siguiente manera.

*Tabla 7: PQRSD por Oficinas*

| PQRSD OFICINAS                 |          |       |         |           |          |           |                        |            |
|--------------------------------|----------|-------|---------|-----------|----------|-----------|------------------------|------------|
| DEPENDENCIA                    | PETICION | QUEJA | RECLAMO | SOLICITUD | DENUNCIA | TRAMITADO | PENDIENTE O EN TRAMITE | TOTAL      |
| GIT- Gestión de la información | 3        | 0     | 0       | 73        | 0        | 62        | 14                     | 76         |
| Talento Humano                 | 0        | 0     | 0       | 29        | 0        | 29        | 0                      | 29         |
| Cobro Coactivo                 | 0        | 0     | 0       | 34        | 0        | 34        | 0                      | 34         |
| Control Interno Disciplinario  | 2        | 5     | 0       | 0         | 0        | 4         | 3                      | 7          |
| <b>TOTAL</b>                   |          |       |         |           |          | <b>95</b> | <b>17</b>              | <b>146</b> |

Fuente: Subdirección Administrativa de la Oferta – SAO

De acuerdo a la *Tabla 7: PQRs por Oficinas*, se logra evidenciar que el mayor reporte de PQRSD lo remitió la Oficina de Gestión de la Información - GIT con un total de 76 PQRSD reportados de las cuales 62 se encuentran tramitadas y 14 pendiente o en trámite, Control Interno Disciplinario con un total de 7 PQRSD reportados, de los cuales 4 se encuentran tramitadas y 3 pendientes o en trámite, la oficina de Talento Humano recibió 29 y Cobro Coactivo 34 PQRSD de las cuales se encuentran tramitadas en su totalidad.



**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 Int 01  
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)8157696  
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



SA367-1



ST-CER944508



SC3264-1







#### 4.1 PQRSD POR SUBDIRECCIONES, OFICINAS Y REGIONALES

La Subdirección Administrativa de la Oferta, es el principal medio de atención al ciudadano, por tal razón es la encargada de gestionar y atender los diversos requerimientos que solicita la ciudadanía bajo la jurisdicción CAS; a continuación, se registra la información de PQRSD de sede principal y regionales de apoyo:

Tabla 8: PQRSD 2023 – I semestre

| PQRSD 2023 - I SEMESTRE                  |          |       |         |           |          |             |                        |              |
|--|----------|-------|---------|-----------|----------|-------------|------------------------|--------------|
| DEPENDENCIA                              | PETICION | QUEJA | RECLAMO | SOLICITUD | DENUNCIA | TRAMITADO   | PENDIENTE O EN TRAMITE | TOTAL        |
| Subdireccion de Autoridad Ambiental      | 311      | 21    | 5       | 5333      | 21       | 1861        | 3830                   | 5691         |
| Subdireccion Administracion de la Oferta | 171      | 3     | 0       | 2440      | 0        | 1751        | 890                    | 2641         |
| Regional Mares                           | 2        | 80    | 0       | 107       | 0        | 124         | 65                     | 189          |
| Regional Guanentina                      | 87       | 153   | 0       | 477       | 0        | 540         | 177                    | 717          |
| Regional Enlace Bucaramanga              | 14       | 13    | 2       | 416       | 14       | 230         | 229                    | 459          |
| Regional Comunera                        | 33       | 95    | 0       | 574       | 0        | 418         | 284                    | 702          |
| Subdireccion de Planeacion               | 39       | 1     | 0       | 916       | 0        | 631         | 325                    | 956          |
| Cobro coactivo                           | 0        | 0     | 0       | 34        | 0        | 32          | 2                      | 34           |
| Regional Velez                           | 54       | 52    | 0       | 0         | 48       | 141         | 13                     | 154          |
| GIT                                      | 3        | 0     | 0       | 73        | 0        | 62          | 14                     | 76           |
| Talento Humano                           | 0        | 0     | 0       | 29        | 0        | 29          | 0                      | 29           |
| Control Interno Disciplinario            | 2        | 5     | 0       | 0         | 0        | 4           | 3                      | 7            |
| Regional Garcia Rovira                   | 23       | 78    | 0       | 0         | 0        | 72          | 29                     | 101          |
| <b>TOTAL</b>                             |          |       |         |           |          | <b>5895</b> | <b>5861</b>            | <b>11756</b> |



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 Int 01  
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)8157696  
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



## 5. OBSERVACIONES

- La Subdirección Administrativa y Financiera – SAF y la Secretaria General -SGL, NO reportaron información de PQRSD en lo que corresponde al reporte consolidado del primer semestre comprendido entre los meses de enero a junio de año en curso, es de resaltar que el informe de PQRSD se solicitó bajo memorando SAO.847.2023 a través de correo electrónico a todas las Subdirecciones, Oficinas y Regionales de la Corporación Autónoma de Santander -CAS
- Se continuará con la elaboración y valoración de informes a medida que las oficinas, subdirecciones y oficinas envíen información para de esa manera realizar un análisis estadístico confiable donde se tabulen datos y cantidades de PQRSD tramitados y pendientes remitidos a la subdirección de la oferta por medio de la Oficina de PQRSD y controlar los tiempos de respuesta establecidos por la ley para la respuesta de estos.
- Por otra parte, se aclara que se remite planilla de PQRSD mediante correo electrónico a las subdirecciones, oficinas y regionales de apoyo con guía adjunta para la tabulación de los datos de PQRSD para vigencia 2023 y futuros reporte trimestrales y semestrales, (Según se requiera), para que las PQRSD sean diligenciadas en un solo formato en todas las dependencias de la Corporación Autónoma de Santander -CAS



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



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



Línea Gratuita 01 8000 917600

**OF.PRINCIPAL- SAN GIL**

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

**BUCARAMANGA**

Calle 36 N° 26-48  
Edificio Sura Oficina 303 Int 01  
Tel:(607) 7238925 Ext.4001-4002  
Celular:(310)8157695  
[casbucaramanga@cas.gov.co](mailto:casbucaramanga@cas.gov.co)

**BARRANCABERMEJA**

Calle 48 con Cra 28 esquina  
Barrio Palmira  
Tel:(607)7238925 Ext.5001-5002  
Celular:(310)8157696  
[mares@cas.gov.co](mailto:mares@cas.gov.co)

**MÁLAGA**

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

**SOCORRO**

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

**VÉLEZ**

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



## 6. CONCLUSIONES

- Según lo proyectado, la sede principal (San Gil) es la principal receptora de PQRSD con un total de 9434 PQRSD equivalentes al 80% del total de datos registrados correspondientes a información suministrada por Subdirección SAA con un 60%, Subdirección de SAO con 28%, Subdirección SPL con 10%, Oficina de GIT, Cobro Coactivo y Control interno disciplinario con un 2%.
- Las Regionales de apoyo recibieron un total de 2322 PQRSD, equivalente al 20% de los registros correspondiente a la información suministrada, donde la regional Guanentina tuvo el mayor número de solicitudes equivalente 30% del total recibido por las regionales, seguida de la regional Comunera con un 29%, posteriormente la regional Enlace con un 20%, la regional Vélez con un 7% y la regional García Rovira con un 4% de solicitudes radicadas.
- Según los datos tabulados, se logró evidenciar que el 45% equivalente a 5323 PQRSD se recibieron por medio presencial, un 55% equivalente a 6433 PQRSD se radicaron por medio electrónico ya sea por correos directos a las Subdirecciones, Oficinas y regionales o por medio del correo corporativo [contactenos@cas.gov.co](mailto:contactenos@cas.gov.co).
- En el reporte entregado se evidencia que 51% del total las solicitudes que ingresaron a la Corporación Autónoma de Santander a través de los diferentes medios de atención fueron tramitadas las cuales son equivalentes a 5895 solicitudes, el restante de solicitudes 5861 equivalentes al 49% del total de las solicitudes recibidas se encuentran pendientes o en trámite.

Para finalizar, cabe resaltar que la Corporación Autónoma Regional de Santander – CAS, con el fin de velar por el mejoramiento continuo en la prestación de servicios al ciudadano; maneja plataformas virtuales para atención de PQRSD, donde se



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



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



Línea Gratuita 01 8000 917600

**OF. PRINCIPAL- SAN GIL**

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

**BUCARAMANGA**

Calle 36 N° 26-48  
Edificio Sura Oficina 303 Int 01  
Tel: (607) 7238925 Ext. 4001-4002  
Celular: (310) 8157695  
[casbucaramanga@cas.gov.co](mailto:casbucaramanga@cas.gov.co)

**BARRANCABERMEJA**

Calle 48 con Cra 28 esquina  
Barrio Palmira  
Tel: (607) 7238925 Ext. 5001-5002  
Celular: (310) 8157696  
[mares@cas.gov.co](mailto:mares@cas.gov.co)

**MÁLAGA**

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

**SOCORRO**

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

**VÉLEZ**

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



SA367-1



ST-CER944508



SC3264-1





encuentra información adicional como derechos y deberes de los usuarios, canales de atención y dirección de recepción según su lugar de residencia. También cuenta con un ítem a disposición de la comunidad con los formularios únicos y requisitos para los diferentes tipos de trámites ambientales que se adelantan por la Subdirección Administrativa de la Oferta.

**ANA CELINA CASTELLANOS VELADIA**

Subdirectora de la Administración de la Oferta de los Recursos Naturales  
Renovable Disponibles, Educación Ambiental y Participación Ciudadana.

|          |   |
|----------|---|
|          | NOMBRES                                   |
| Proyecto | Yuli Milena Vanegas<br>Oscar Ardila Prada |



SA367-1



ST-CER944508



SC3264-1



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



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



**Línea Gratuita 01 8000 917600**

**OF. PRINCIPAL- SAN GIL**

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

**BUCARAMANGA**

Calle 36 N° 26-48  
Edificio Sura Oficina 303 Int 01  
Tel: (607) 7238925 Ext. 4001-4002  
Celular: (310) 8157695  
[casbucaramanga@cas.gov.co](mailto:casbucaramanga@cas.gov.co)

**BARRANCABERMEJA**

Calle 48 con Cra 28 esquina  
Barrio Palmira  
Tel: (607) 7238925 Ext. 5001-5002  
Celular: (310) 8157696  
[mares@cas.gov.co](mailto:mares@cas.gov.co)

**MÁLAGA**

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

**SOCORRO**

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

**VÉLEZ**

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