



**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 ENERO A 31 DE MARZO
PRIMER TRIMESTRE 2024**

Línea Gratuita 018000917600 • contactenos@cas.gov.co

GUARENTINA – 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 Aquileo Parra
Tel: +57 60(7) 7249729 Ext. 3001–3002
Celular: +57 (310) 8157697
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 – 41 Barrio Centro
Tel: +57 60 (7) 7249729 Ext. 6001–6002
Celular: +57 (310) 2742600
malaga@cas.gov.co

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



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) 6802295
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

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
mases@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



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

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 Aquileo Parra
Tel: +57 60(7) 7249729 Ext. 3001-3002
Celular: +57 (310) 8157697
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) 8157696
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 - 41 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”

Así mismo, en cumplimiento al Plan de Acción – PAC 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 y quejasyreclamos@cas.gov.co además por la página web en el botón (Radique aquí se PQRS); 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 02 de enero al 31 de marzo de 2024 de las Oficinas, Subdirecciones y Regionales de Apoyo de la CAS.

cas.gov.co



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 Aquileo Parra
Tel: +57 60(7) 7249729 Ext. 3001–3002
Celular: +57 (310) 8157697
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 – 41 Barrio Centro
Tel: +57 60(7) 7249729 Ext. 6001–6002
Celular: +57 (310) 2742600
malaga@cas.gov.co



1. 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



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) 6802295
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

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 – 41 Barrio Centro
Tel: +57 60 (7) 7249729 Ext. 6001–6002
Celular: +57 (310) 2742600
malaga@cas.gov.co



Ley 90 de 1995	Artículo 53, 54 y 55	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.
Decreto 2623 de 2009		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".
Decreto 2641 de 2012		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".
Decreto 2693 de 2012		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.

2. 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 enero al 31 de marzo de 2024.

Línea Gratuita 0 18000917660 contactenos@cas.gov.co

cas.gov.co



GUARENTINA – 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 Aquileo Parra
Tel: +57 60(7) 7249729 Ext. 3001–3002
Celular: +57 (310) 8157697
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 – 41 Barrio Centro.
Tel: +57 60(7) 7249729 Ext. 6001–6002
Celular: +57 (310) 2742600
malaga@cas.gov.co



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 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 CAS y cumplir 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
Sede Principal Corporación Autónoma Regional de Santander - CAS	74 Municipios	contactenos@cas.gov.co – www.cas.gov.co / Tel 60(7) 7249729 Celular: 3115941820 Línea gratuita 01 8000 917600
Regional de Apoyo Guanentina	San Gil, Cepita, Aratoca, Jordán Sube, Villanueva, Curití, Barichara, Cabrera, Páramo, Pinchote, Mogotes, Valle de San José, San Joaquín, Onzaga, Ocamonte, Coromoro, Charalá y Encino	regionalguanentina@cas.gov.co / Tel: 7249729 Cel: 3112039075
Regional de Apoyo Comunera	Socorro, Galán, El Hato, Simacota (parte Alta), Palmas del Socorro, Chima, Confines, Guapota, Contratación, Oiba, Guadalupe, Suaita, Gámbita, Palmar y Guacamayo	socorro@cas.gov.co / Tel: 60772497 29 Ext. 2001-

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) 2030075
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 Aquileo Parra
Tel: +57 60(7) 7249729 Ext. 3001–3002
Celular: +57 (310) 6157697
velez@cas.gov.co

BUCARAMANGA
Calle 36 N° 26 – 48 Edificio Sura
Oficina 303 Int. 710
Tel: +57 60(7) 7249729 Ext. 4001–4002
Celular: +57 (310) 6157696
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 – 41 Barrio Centro
Tel: +57 60 (7) 7249729 Ext. 6001–6002
Celular: +57 (310) 2742600
malaga@cas.gov.co

cas.gov.co





		2002 Celular: 3106807295
Regional de Apoyo Vélez	Vélez, Santa Helena del Opón, Landázuri, El Peñón, La Paz, La Aguada, San Benito, Chipatá, Güepsa, Barbosa, Guavatá, Puente Nacional, Bolívar, Sucre, Jesús María, Albania, Florián y La Belleza	velez@cas.gov.co Tel:6077249729 29 Ext. 3001-3002 Celular: 3108157697
Regional de Apoyo García Rovira	Málaga, Guaca, San Andrés, San José de Miranda, Carcasi, San Miguel, Macaravita, Molagavita, Enciso, Concepción, Cerrito y Capitanejo.	malaga@cas.gov.co Tel: 6077249729 Ext. 6001-6002 Celular:3102742600
Regional de Apoyo Mares	Barrancabermeja, Cimitarra, Puerto Parra, Sabana de Torres, Puerto Wilches, El Carmen de Chucurí y Sectores de Bajo Simacota.	mares@cas.gov.co Tel: 6077249729 Ext. 5001-5002 Celular: 3108157696
Regional de Apoyo Enlace	San Vicente de Chucurí, Zapatoca, Betulia, Los Santos y Santa Bárbara.	casbucaramanga@cas.gov.co Tel: 6077249729 Ext.4001-4002 Celular: 3108157695
Oficina San Vicente	San Vicente Chucurí	Oficinasanvicente@cas.gov.co TEL:6077246729 EXT: 8001

Línea Gratuita 018000917600 • contactenos@cas.gov.co

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 Aquileo Parra
Tel: +57 60(7) 7249729 Ext. 3001-3002
Celular: +57 (310) 8157697
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 - 41 Barrio Centro
Tel: +57 60 (7) 7249729 Ext. 6001-6002
Celular: +57 (310) 2742600
malaga@cas.gov.co

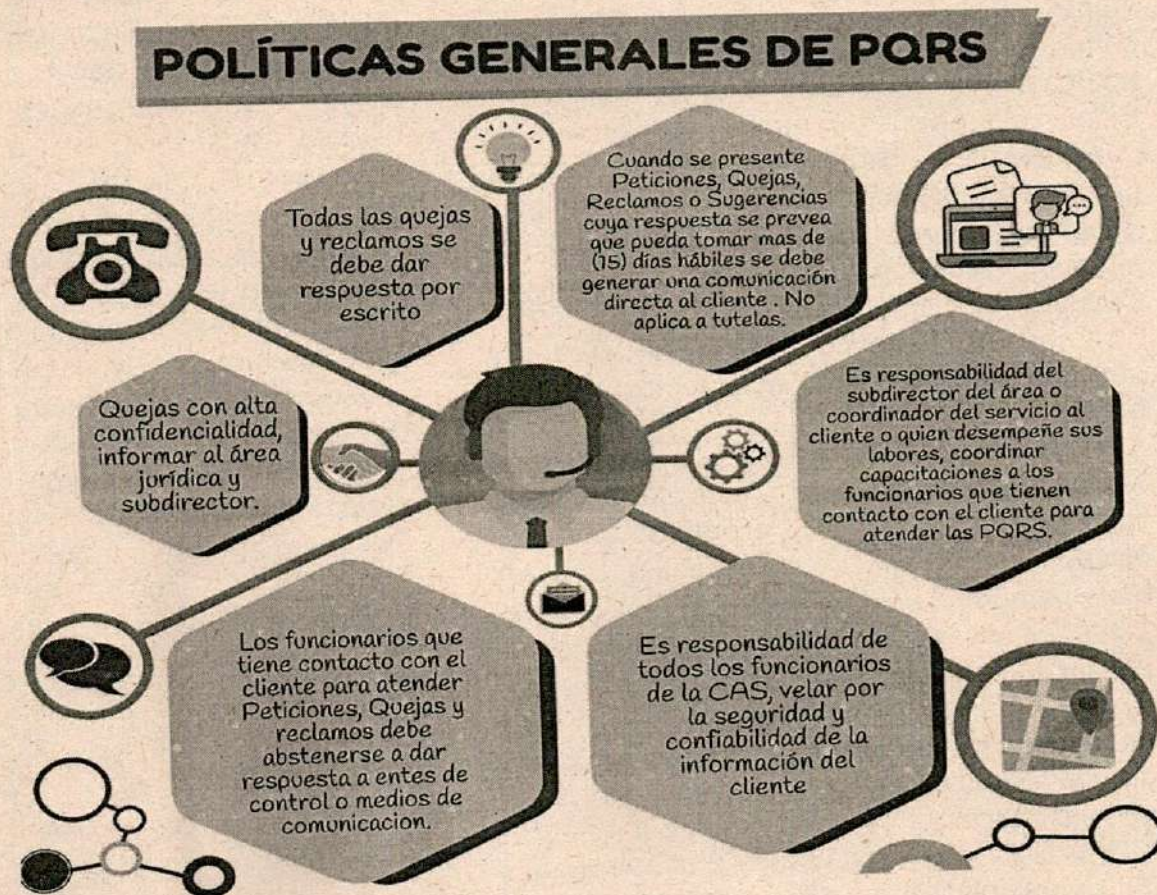


		Celular : 3108157695
Cimitarra	Cimitarra	<u>cimitarra@cas.gov.co</u> TEL:6077249729 EXT:9001

3.5 POLITICAS GENERALES DE PQRS

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 – PQRS las cuales se presentan a continuación:

Ilustración 1: Políticas generales de PQRS



Fuente: www.cas.gov.co

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 Aquileo Parra
Tel: +57 60(7) 7249729 Ext. 3001–3002
Celular: +57 (310) 8157697
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 – 41 Barrio Centro
Tel: +57 60 (7) 7249729 Ext. 6001–6002
Celular: +57 (310) 2742600
malaga@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 a lo establecido en la Ley 1437 de 2011, Capitulo I "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"> 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. Salvo reserva legal, obtener información de los registros y archivos públicos de acuerdo con la Constitución y las leyes. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona. 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. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas. 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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. Cumplir la Constitución Política y las leyes. Ejercer con responsabilidad sus derechos y, en consecuencia, abstenerse de insistir en solicitudes evidentes e inmerecidas. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

Linea Gratuita 018000917600 • contactenos@cas.gov.co

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 Aquileo Parra
Tel: +57 60 (7) 7249729 Ext. 3001–3002
Celular: +57 (310) 8157697
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 – 41 Barrio Centro
Tel: +57 60 (7) 7249729 Ext. 6001–6002
Celular: +57 (310) 2742600
malaga@cas.gov.co



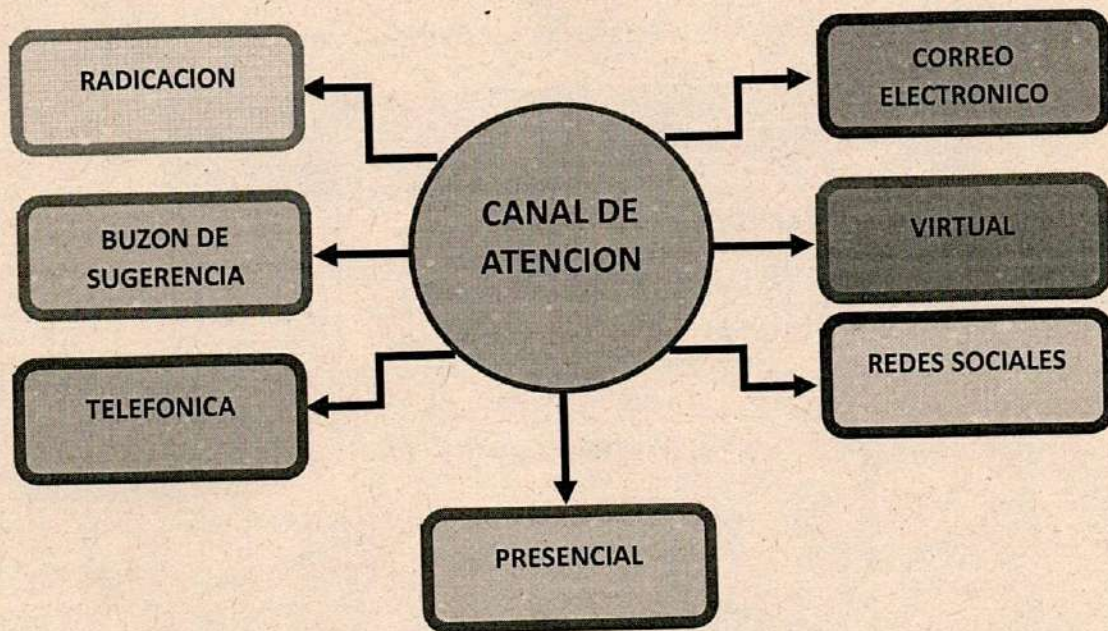
autoridades para decidir y a que estas le informen al interesado cuál ha sido el resultado de su participación.

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 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.

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 Aquileo Parra
Tel: +57 60(7) 7249729 Ext. 3001–3002
Celular: +57 (310)8157697
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)8157695
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





4. DATOS ESTADISTICOS 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: correo electrónico, línea telefónica, buzón de sugerencias, correspondencia presencial y pagina web.

4.2 TRAMITADOS O PENDIENTES

De los reportes entregados por las Subdirecciones, Oficinas y Regionales de Apoyo, se cuantificaron 3626 reportes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD-CAS), en un periodo comprendido entre los meses de enero 1 a marzo 31 del año en curso. A continuación, se expresa los datos reportados de la siguiente manera:

Tabla 2. PQRSD Tramitados y Pendientes o en Trámite.

ESTA O	TOTAL	%
TRAMITADOS	2312	64%
PENDIENTES O EN TRAMITE	1314	36%
TOTAL	3626	100%

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



PQRSD Tramitados y Pendientes

Línea Gratuita 018000917600 • contactenos@cas.gov.co

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

SOCORRÓ
Calle 76 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 Aquileo Parra
Tel: +57 60(7) 7249729 Ext. 3001–3002
Celular: +57 (310)8157697
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 – 41 Barrio Centro
Tel: +57 60 (7) 7249729 Ext. 6001–6002
Celular: +57 (310)2742600
malaga@cas.gov.co



Según *Tabla 3: PQRSD Tramitadas y Pendientes o en trámite*, se logra evidenciar que durante el primer trimestre comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo, se reportaron PQRSD por parte de las subdirecciones, oficinas y regionales de la CAS, donde una proporción de un 64% equivalente a 2312 PQRSD fueron tramitadas y el 36% equivalentes a 1314 PQRSD restante se encuentran pendientes o en trámite como se puede analizar en la *Grafica 1 PQRSD Tramitadas y Pendientes*.

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:

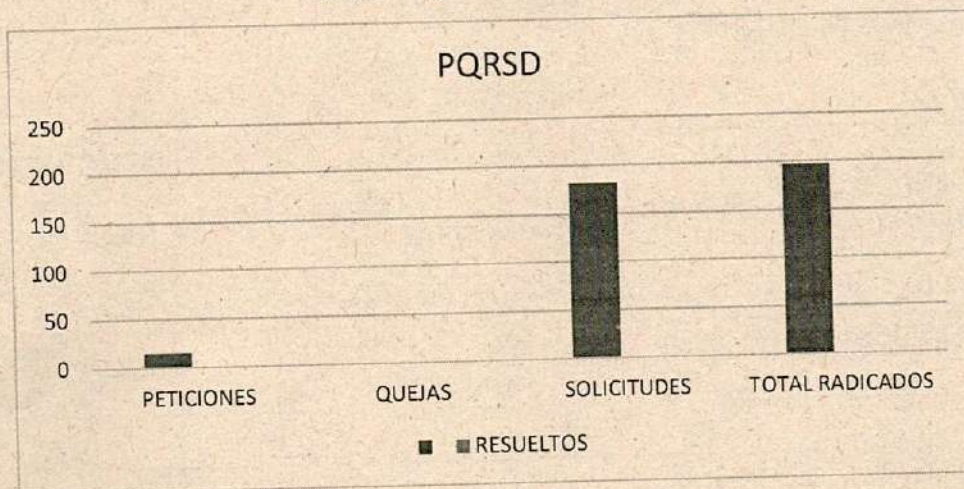
- REGIONAL GARCIA ROVIRA**

En el trimestre comprendido entre el 1 de enero al 31 de marzo del 2024 se recibieron aproximadamente 197 radicados distribuidos de la siguiente forma:

Tabla 3. Clasificación de radicación PQRSD 2024

PQRSD		RESUELTOS
PETICIONES	15	33%
QUEJAS	0	
SOLICITUDES	182	
TOTAL, RADICADOS	197	

Fuente: Regional García Rovira



Grafica 2. Clasificación por porcentaje radicación de PQRSD 2024 regional García Rovira

Línea Gratuita 018000917600 • contactenos@cas.gov.co

GUARENTINA – 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 Aquileo Parra
Tel: +57 60(7) 7249729 Ext. 3001–3002
Celular: +57 (310) 8157697
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 Palмира
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





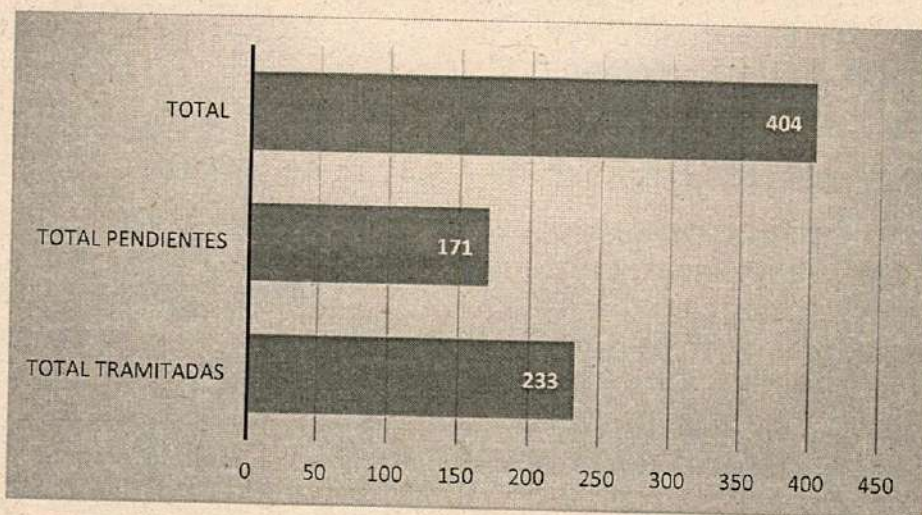
• **REGIONAL GUANENTINA**

En el primer trimestre del año 2024 se recibieron 404 radicados de los cuales se han tramitado 233.

Tabla 4. PQRSD 2024

TOTAL, TRAMITADAS	233
TOTAL, PENDIENTES	171
TOTAL	404

Fuente: regional guanentina



Grafica 5. Clasificación PQRSD 2024

• **REGIONAL COMUNERA**

Tabla 6. PQRSD 2024

TIPO DE SOLICITUD	TOTAL	CON RESPUESTA	PENDIENTES	PORCENTAJE DE RESPUESTA %
Denuncias	56	4	52	7.14
Solicitudes	285	47	238	16.49
Peticiones	20	4	16	20.00
Otros	41	8	33	19.51
TOTAL	402			

Fuente: regional comunera

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 Aquileo Parra
Tel: +57 60(7) 7249729 Ext. 3001-3002
Celular: +57 (310) 8157697
velez@cas.gov.co

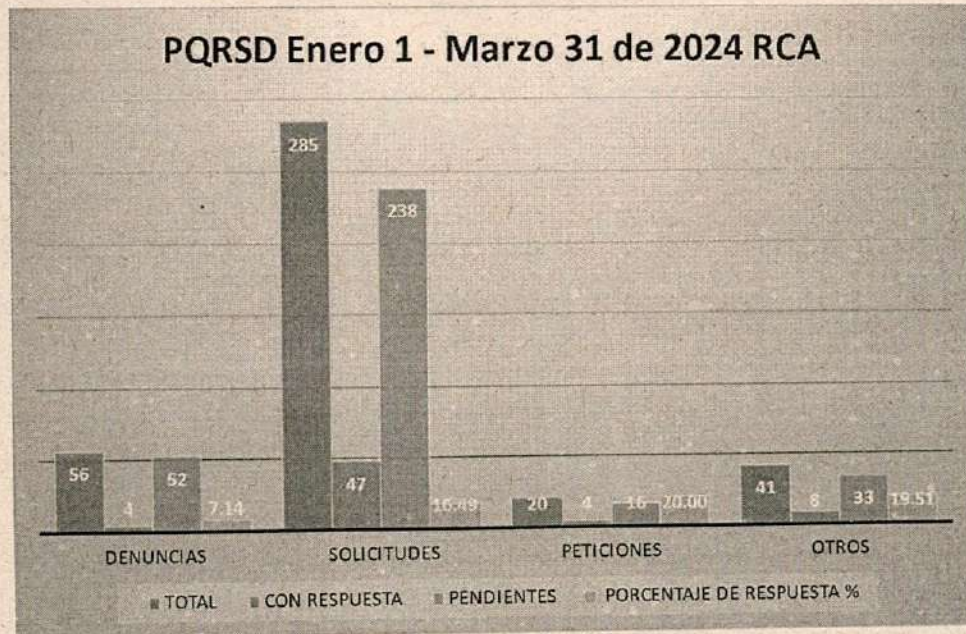
BUCARAMANGA
Calle 36 N° 26 - 48 Edificio Sura
Oficina 303 Int. 110
Tel: +57 60(7) 7249729 Ext. 4001-4002
Celular: +57 (310) 8157695
casbucaramanga@cas.gov.co

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 - 41 Barrio Centro
Tel: +57 60 (7) 7249729 Ext. 6001-6002
Celular: +57 (310) 2742600
malaga@cas.gov.co

cas.gov.co





Grafica 5. PQRSD Regional Comunera

4.4 POR SUBDIRECCIONES

De acuerdo a los reportes recibidos por la Subdirección de Autoridad Ambiental – SAA y Subdirección de Planeación y Ordenamiento Ambiental, 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**

Tabla 7. Relación de las PQRSD 2024

DESCRIPCION	EXTERNO PENDIENTE	INTERNO PENDIENTE	TOTAL PENDIENTES	PORCENTAJE PENDIENTES
Queja / Denuncia	23	0	23	61%
Solicitud de información pública	256	67	323	64%
Derecho de Petición	95	0	95	63%
Informes	720	73	793	54%
TOTALES	1094	140	1234	

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 Aquileo Parra
Tel: +57 60(7) 7249729 Ext. 3001–3002
Celular: +57 (310) 8157697
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 – 41 Barrio Centro
Tel: +57 60 (7) 7249729 Ext. 6001–6002
Celular: +57 (310) 2742600
malaga@cas.gov.co

cas.gov.co



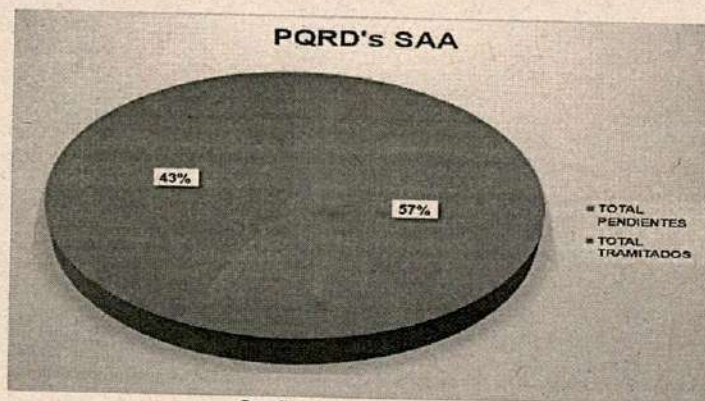


DESCRIPCION	EXTERNO TRAMITADO	INTERNO TRAMITADO	TOTAL TRAMITADOS	PORCENTAJE TRAMITADOS
Queja / Denuncia	15	0	15	39%
Solicitud de información pública	152	26	178	36%
Derecho de Petición	55	0	55	37%
Informes	660	28	688	46%
TOTALES	882	54	936	

Fuente: SAA



Gráfica 6. PQRSD SAA



Gráfica 7. PQRSD SAA

Línea Gratuita 018000917600 • contactenos@cas.gov.co

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 Aquileo Parra
Tel: +57 60(7) 7249729 Ext. 3001-3002
Celular: +57 (310) 8157697
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

BARRANCABERMEJA
Calle 48 con Cra 28 esquina Barrio Palmira
Tel: +57 60 17 17249729 Ext. 5001-5002
Celular: +57 (310) 8157695
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

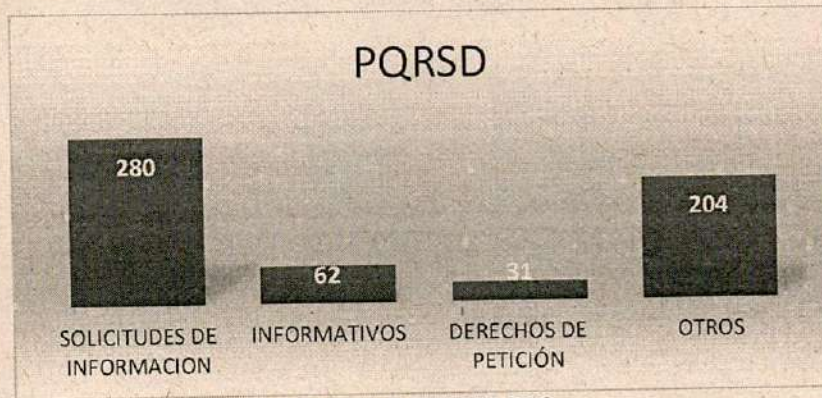


- Subdirección Administración de la Oferta de los Recursos Naturales Renovables Disponibles, Educación Ambiental y participación Ciudadana

Tabla 8. Tipos de las PQRSD 2024

TIPO	TOTAL
SOLICITUDES DE INFORMACION	280
INFORMATIVOS	62
DERECHOS DE PETICIÓN	31
OTROS	204

fuelle: SAO

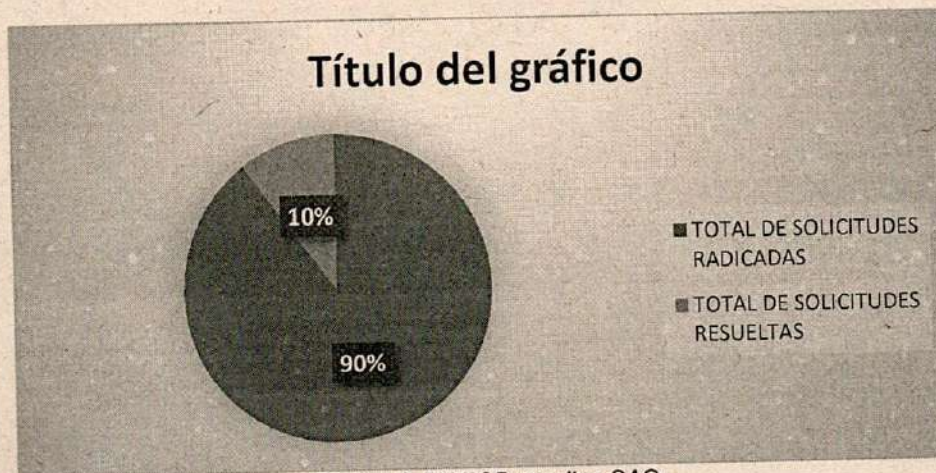


Grafica 8. PQRSD SAO

Tabla 9. PQRSD resueltas 2024

TOTAL, DE SOLICITUDES RADICADAS	577
TOTAL, DE SOLICITUDES RESUELTAS	66

fuelle: SAO



Grafica 9. PQRSD resueltas SAO

Línea Gratuita 018000917600 • contactenos@cas.gov.co

cas.gov.co



SC3264-1



SA367-1



SA367-1



ST-CER964501



SA367-1

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 Aquileo Parra
Tel: +57 60(7) 7249729 Ext. 3001-3002
Celular: +57 (310) 8157697
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 - 41 Barrio Centro
Tel: +57 60(7) 7249729 Ext. 6001-6002
Celular: +57 (310) 2742600
malaga@cas.gov.co



4.5 POR OFICINA

Los datos suministrados por la Oficina de cobro coactivo hasta la fecha se tabularon de la siguiente manera.

- GIT**

PQRS RECIBIDAS	PQRS RESUELTAS	PQRS PENDIENTES
29	29	0



- COBRO COACTIVO**

Tabla 10. PQRSD cobro coactivo

MES	CANTIDAD	RESUELTAS	PENDIENTES
ENERO	1	1	0
FEBRERO	7	7	0
MARZO	1	1	0
TOTAL	9	9	

fuentes: cobro coactivo

cas.gov.co



Línea Gratuita 018000917600 • contactenos@cas.gov.co

GUARENTINA – 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 Aquileo Parra
Tel: +57 60(7) 7249729 Ext. 3001–3002
Celular: +57 (310) 8157697
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

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 – 41 Barrio Centro.
Tel: +57 60 (7) 7249729 Ext. 6001–6002
Celular: +57 (310) 2742600
malaga@cas.gov.co



PQRDS ENERO 01 AL 31 DE MARZO DE 2024

OFICINA COBRO COACTIVO



5. OBSERVACIONES

El trabajo realizado en el trimestre demuestra el trabajo de cada una de las dependencias y oficinas de apoyo, explicando la falta de solución a las solicitudes que se presentaron, se plantea un método de eficiencia para mejorar en los indicadores para el próximo trimestre donde se pueda presentar una respuesta a gran parte de los radicados anteriores, generando un balance positivo en la Subdirección Administración de la Oferta (SAO).

6. CONCLUSIONES

Teniendo en cuenta todos los radicados clasificados para el informe en cuanto al resultado de ejecución del periodo se ve que es muy bajo debido a la falta de personar ya que en el momento solo contamos con un ambiental y un forestal para atender todas las solicitudes a sabiendas que la gran mayoría de solicitudes requieren de vista técnica y además para las denuncias ambientales y proyección de resoluciones se requiere del apoyo de un abogado y en el momento no lo hay.

En el caso de la gran mayoría de los derechos de petición, se da respuesta, pero si hay la solicitud, queda pendiente las visitas a campo.

Basados en los resultados que se tienen de la Regional Guantemina se concluye que se tienen 233 radicados tramitados y 171 pendientes con un porcentaje favorable para los tramitados en un 57.6% de radicados tramitados se plantea mantener el ritmo de radicados tramitados para mantener la Regional en cifras pertinentes.

La regional comunera tiene los siguientes porcentajes de respuestas en los diferentes tramites que se manejan:

Línea Gratuita 018000917600 • contactenos@cas.gov.co

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 Aquileo Parra
Tel: +57 60(7) 7249729 Ext. 3001-3002
Celular: +57 (310) 8157697
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 - 41 Barrio Centro
Tel: +57 60(7) 7249729 Ext. 6001-6002
Celular: +57 (210) 2742600
malaga@cas.gov.co



- Denuncias 7.14%, solicitudes 16.46%, peticiones 20% y Otros 19.5%
- Se plantea ejercer un plan de acción para disminuir el porcentaje de tramites por responder

En planeación se recibieron 115 trámites y 115 peticiones para un total de 230 entre estos se archivaron 127 están en trámite 73 y se designaron por competencia 26

• Autoridad ambiental

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

- De 38 Quejas recibidas se tramitaron 15 que corresponden al 39%.
- Recibimos 501 solicitudes de información, de las cuales se dio respuesta a 178, correspondientes al 36%.
- La Subdirección de Autoridad Ambiental tramitó 55 Derechos de Petición de 150 recibidos en el trimestre, equivalentes al 37%.
- Se recepcionaron 1.481 documentos informativos de los cuales se les hizo el respectivo trámite a 688, correspondientes al 46%.
- Finalmente, de las 2.170 PQRD's recibidas en la Subdirección de Autoridad Ambiental, durante el primer trimestre de la vigencia 2024 se tramitó el 43%.

Subdirección Administrativa de la Oferta de los Recursos Naturales Renovables Disponibles, Educación Ambiental y participación Ciudadana

- Los 3 primeros meses del 2024, se obtuvieron promedios bajos por la falta de personal en cifras se recibieron 577 solicitudes de las cuales se respondieron 66.
- Se tiene un porcentaje de 11,5% de solicitudes resueltas
- Se tiene visualizado para el próximo semestre darle solución a la mayoría de las solicitudes con el personal necesario
- En GIT (Oficina Gestión de la información Ambiental y Tecnologías de Apoyo) todas las PQRS fueron resueltas en el tiempo estipulado.
- A la fecha la oficina de Cobro Coactivo no tiene pendiente solicitudes realizadas por los usuarios.
- Las respectivas respuestas se tramitan bebidamente en el aplicativo CITA.

JOSE DE JESUS RUEDA BARRERA

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

	NOMBRES
Proyecto	CENAI DA ARCIEGAS – JHON ALEXANDER ORTIZ FORERO
Reviso	Abg. Andrés Ardila

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 Aquileo Parra
Tel: +57 60(7) 7249729 Ext. 3001–3002
Celular: +57 (310) 8157697
velez@cas.gov.co

BUARAMANGA
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 – 41 Barrio Centro
Tel: +57 60 (7) 7249729 Ext. 6001–6002
Celular: +57 (310) 2742600
malaga@cas.gov.co

cas.gov.co

