



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

PERIODO REPORTADO DE 03 DE ENERO AL 30 DE JUNIO
I SEMESTRE – 2022



NK- 072-1



3264-ISC



367-ISA



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
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)8157695
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



Contenido

1. INTRODUCCION	4
2. MARCO NORMATIVO	5
3. GENERALIDADES	7
3.1 OBJETIVO	
3.2 ASPECTOS GENERALES	7
3.3 METODOLOGIA	7
3.4 CANALES DE INFORMACION DE REGIONALES DE APOYO	8
3.5 POLITICAS GENERALES DE PQRSO	9
3.6 DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS	10
3.7 CANALES DE ATENCION	11
4. DATOS ESTADISTICOS Y RESULTADOS	12
4.1 CANALES DE ATENCION	12
4.2 TRAMITADOS O PENDIENTES	12
4.3 POR REGIONALES DE APOYO	13
4.4 POR SUBDIRECCIONES	14
4.5 POR OFICINA	16
4.6 PQRSO POR SUBDIRECCION, OFICINA Y REGIONAL	17
5. OBSERVACIONES	
6. CONCLUSIONES	19

TABLAS

<u>Tabla 1: Canales de información - Regionales de Apoyo.</u>	8
<u>Tabla 2: Derechos Y Deberes de los Ciudadanos.</u>	10
<u>Tabla 3: Canales de Atención.</u>	12
<u>Tabla 4: PQRSO Tramitados y Pendientes o en Trámite.</u>	
<u>Tabla 5: PQRSO por Regionales de Apoyo.</u>	
<u>Tabla 6: PQRSO por Subdirecciones.</u>	14
<u>Tabla 7: PQRSO por Oficinas.</u>	16
<u>Tabla 8: PQRSO por Subdirección, Oficina y Regional de Apoyo.</u>	17



NK- 072-1



3264-1SC



367-1SA



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
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)8157695
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



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.	15

ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Políticas generales de PQRSD	9
Ilustración 2: Canales de atención.	11



NK- 072-1



3264-ISC



367-ISA



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
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)8157695
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



1. INTRODUCCION

En cumplimiento a lo establecido en el inciso 3 del artículo 6 de la Ley 962 de 2005, en donde se establece 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 y 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 de 2022 de las Oficinas, Subdirecciones y Regionales de Apoyo de la CAS.



NK- 072-1



3264-ISC



367-1SA



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
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)8157695
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



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



NK-072-1



3264-ISC



367-1SA



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
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)8157695
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



		formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad
Ley 90 de 1995	Artículo 53, 54 y 55	Por la cual se dictan normales 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.



Norsok 5-006

NK-072-1



ISO 9001

3264-ISC



ISO 14001

367-ISA



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
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)8157695
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), realizadas por las Subdirecciones, Oficinas y Regionales de Apoyo, basado en el cumplimiento de atención la ciudadanía por los diferentes medios de comunicación con corte del 03 de enero al 30 de junio de 2022 y en coordinación con la Oficina de Control Interno.

3.2 ASPECTOS GENERALES

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

3.3 METODOLOGIA

Para la elaboración del presente informe de PQRSD, se realizó una recopilación de datos remitidos de forma virtual por las Subdirecciones, Oficinas y Regionales de Apoyo; la cual 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 el reporte en mención por parte la Subdirección de Administración de la oferta de la CAS y cumplir de esta forma con las solicitudes requeridas por la Oficina de Control Interno, Dirección General y demás entes de control.



NK- 072-1



3264-ISC



367-1SA



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
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)8157695
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



3.4 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: 7238300 Línea gratuita 01 8000 917600
Regional de Apoyo Guanentina	San Gil, Cepitá, 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: 7238300 Ext 1039
Regional de Apoyo 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 / Tel: 7276109
Regional de Apoyo 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 / Tel: 7564011
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: 6617923
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: 6212710-6212702
Regional de Apoyo Enlace	San Vicente de Chucuri, Zapatoca, Betulia, Los Santos y Santa Bárbara.	casbucaramanga@cas.gov.co Tel: 6459043



NK- 072-1



3264-1SC



367-1SA



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
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)8157695
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 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

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



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
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)8157695
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



Norsok 5-006

NK- 072-1



CERTIFICADO

ICNet

MANAGEMENT SYSTEM



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"> • 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 autoridades para decidir y a que estas le informen al interesado cuál ha sido el resultado de su participación. 	<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 evidentemente improcedentes. • Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

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.



NK- 072-1



3264-ISC



367-1SA



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
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)8157695
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



3.7 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.



NK- 072-1



3264-ISC



367-1SA



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
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)8157695
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. DATOS ESTADISTICOS Y RESULTADOS

4.1 CANALES DE ATENCION

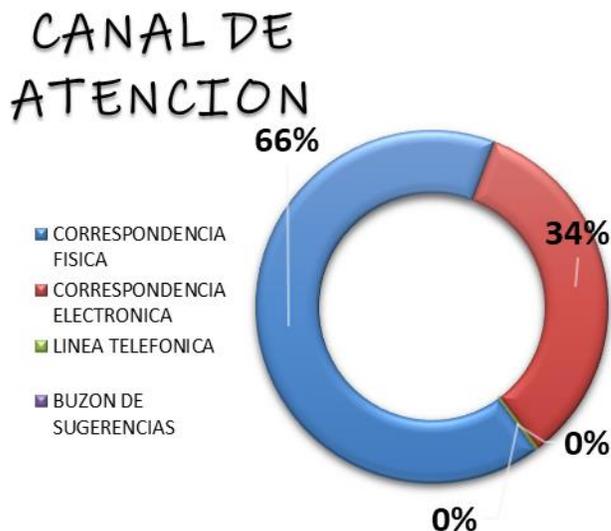
La Corporación Autónoma Regional de Santander como máxima autoridad ambiental, adopto protocolos de servicio al ciudadano que faciliten el acceso a trámites, servicios y/o información por medio de los siguientes canales de atención:

Tabla 3: Canales de Atención.

CANAL DE ATENCION	TOTAL	PORCENTAJE%
CORRESPONDENCIA FISICA	8965	66%
CORRESPONDENCIA ELECTRONICA	4620	34%
LINEA TELEFONICA	41	0%
BUZON DE SUGERENCIAS	0	0%
TOTAL	13623	100%

Fuente: Subdirección Administrativa de la Oferta - SAO

Grafica 1: Canales de Atención



Fuente: Subdirección Administrativa de la Oferta.

4.2 TRAMITADOS O PENDIENTES

Según *Tabla 3: Canales de Atención*, se registraron 13623 PQRSD que llegan por medio de correspondencia presencial, correos electrónicos, línea telefónica y buzón de sugerencia, comprendidos entre los meses de enero de junio de 2022; donde se logra evidenciar que el 66% de la correspondencia se recibió por medio físico para un total de 8965 PQRSD, que un 34% equivalente a 4620 PQRSD por medio del correo electrónico contactenos@cas.gov.co, así como un 0.3% por líneas telefónicas y un 0% por medio del buzón de sugerencias.

Tabla 4: PQRSD Tramitados y Pendientes en trámite.



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
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)8157695
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



NK- 072-1



3264-ISC



367-ISA



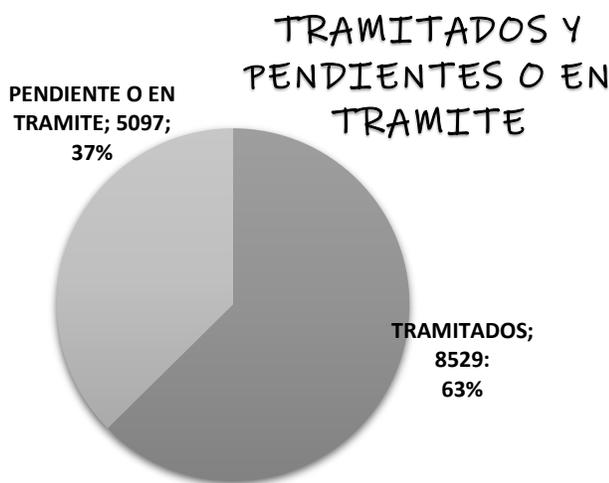
ESTADO	TOTAL	PORCENTAJE %
TRAMITADOS	8529	0,6259
PENDIENTES O EN TRAMITE	5097	0,3741
TOTAL	13626	100%

Fuente: Subdirección Administración de la Oferta – SAO.

Según *Tabla 4: PQRSD Tramitados y Pendientes o en Trámite*, se logró evidenciar en el primer semestre comprendido entre enero a junio de 2022, se reportaron 13626 PQRSD por parte de las Subdirecciones, Oficinas y Regionales de la CAS, donde el mayor porcentaje corresponde a un 63% que equivale a 8529 PQRSD tramitados y un 37% de PQRSD equivalente a 5097 PQRSD que se encuentran en espera de asignación o en proceso de tramitación.

Cabe mencionar que el 37% correspondiente a pendientes o en trámite, son procesos que se encuentran en estado de asignación a profesionales técnicos, jurídicos y administrativos de las diferentes oficinas para dar respuesta oportuna a los usuarios.

Grafica 2: PQRSD Tramitados y Pendientes o en Trámite.



Fuente: Subdirección Administrativa de la Oferta – SAO.

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: Mares, García Rovira, Guanentina, Comunera y Vélez con corte de enero a junio del presente año; el porcentaje de la Tabla 5, se basa únicamente del total de datos por Regionales de Apoyo.

Tabla 5: PQRSD por Regionales de Apoyo.



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
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)8157695
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



NK- 072-1



3264-ISC



367-1SA

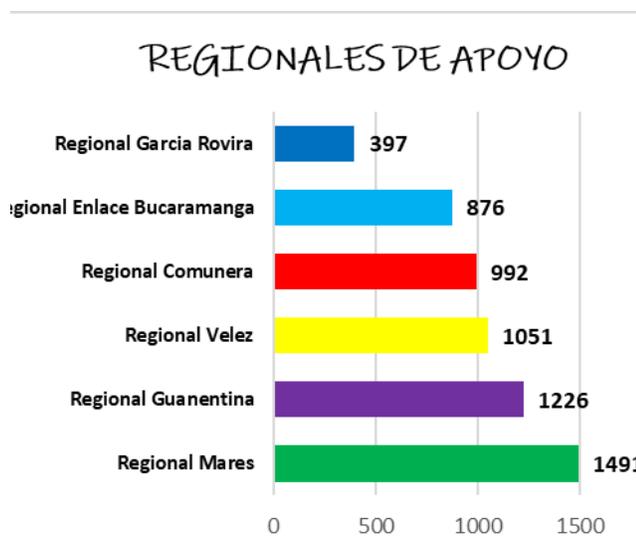


REGIONAL DE APOYO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUDES	DENUNCIAS	TOTAL
Regional Mares	50	355	26	1025	35	1491
Regional Guanentina	46	76	0	1060	44	1226
Regional Velez	39	94	0	910	8	1051
Regional Comunera	70	79	2	841	0	992
Regional Enlace Bucaramanga	29	33	0	753	61	876
Regional Garcia Rovira	9	38	0	349	1	397
TOTAL	243	675	28	4938	149	6033

Fuente: Subdirección Administración 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 Mares, la cual registro 1491 PQRS comprendidos entre los meses de enero a junio del presente año, teniendo en cuenta que 806 de ellos se les dio trámite y 685 se encuentran en trámite o pendientes de asignar. Seguidamente, con un 1226 se encuentra Regional Guanentina donde 857 PQRSD se tramitaron y 369 de ellos están pendientes de respuesta. La Regional con menor registro es la Regional Garcia Rovira con 397 PQRSD del total de registro, donde 163 se encuentran tramitados y 234 están pendientes o en estado de trámite.

Grafica 3: PQRSD Regionales



Fuente: Subdirección de la Oferta – SAO.

4.4 POR SUBDIRECCIONES

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

Tabla 6: PQRSD por Subdirecciones.



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
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)8157695
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



Norsok 5-006

NK- 072-1



ISO 9001

3264-ISC



ISO 14001

367-1SA



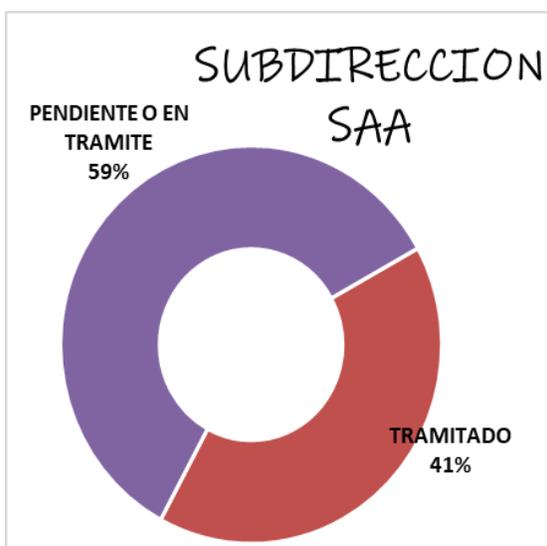
SUBDIRECCION	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUDES	DENUNCIAS	TOTAL
SUBDIRECCION DE AUTORIDAD AMBIENTAL	106	13	0	3727	4	3850
SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION DE LA OFERTA	112	8	0	2688	0	2808
SUBDIRECCION DE PLANEACION	0	0	0	742	0	742

Fuente: Subdirección Administración de la Oferta – SAO.

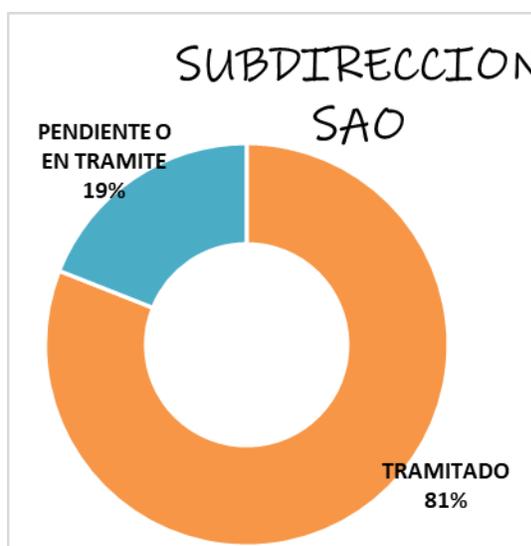
De acuerdo a lo establecido en la *Tabla 6: PQRS por Subdirección*, se logra evidenciar que el mayor reporte de PQRS lo remitió la subdirección de autoridad ambiental con un total de 3850 PQRS reportados, seguidamente de 2808 PQRS reportados por Subdirección de Oferta.

Grafica 4: PQRS Subdirección SAA.

Grafica 5: PQRS Subdirección SAO.



Según *Grafica 4*, En el primer semestre de la vigencia 2022, se registraron 3850 PQRS de los cuales 1576 PQRS se encuentran debidamente tramitados y 2274 PQRS se encuentran en estado pendiente de asignación o en proceso de tramitación.



Según *Grafica 5*, En el primer semestre de la vigencia 2022, se registraron 2808 PQRS de los cuales 2274 PQRS se encuentran debidamente tramitados y 534 PQRS se encuentran en estado pendiente de asignación o en proceso de tramitación.

Grafica 6: Subdirección de Planeación.



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
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)8157695
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



Norsok 5-006

NK- 072-1



ISO 9001

3264-ISC



ISO 14001

367-ISA



Según Grafica 5, En el primer semestre de la vigencia 2022, se registraron 6658 PQRSD de los cuales 741 PQRSD se encuentran debidamente tramitados y 1 PQRSD se encuentran en estado pendiente de asignación o en proceso de tramitación.

4.5 POR OFICINA

Los datos suministrados por las Oficinas de Contabilidad, Talento Humano, Cobro Coactivo, 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.

SUBDIRECCION	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUDES	DENUNCIAS	TRAMITADAS	PENDIENTE O EN TRAMITE	TOTAL
OFICINA GIT	0	0	0	152	0	148	4	152
OFICINA COBRO COACTIVO	9	0	0	17	0	26	0	26
OFICINA TALENTO HUMANO	0	0	0	10	0	10	0	10
OFICINA CID	1	4	0	0	0	5	0	5

Fuente: Subdirección Administración de la Oferta – SAO.



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
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)8157695
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



NK- 072-1



3264-ISC



367-ISA



De acuerdo a lo establecido en la *Tabla 7: PQRS por Oficinas*, se logra evidenciar que el mayor reporte de PQRS lo remitió la Oficina de Gestión de la Información con un total de 152 PQRS reportados de los cuales 148 PQRS se encuentran tramitados y 4 PQRS se encuentran pendientes o en trámite. Seguidamente se encuentra la Oficina de Cobro Coactivo con un total de 26 PQRS los cuales se encuentran debidamente tramitados. El menor reporte de PQRS corresponde a la Oficina de Control Interno Disciplinario con un total de 5 PQRS reportados todos resueltos.

4.6 PQRS POR SUBDIRECCION, OFICINA Y REGIONAL

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 PQRS de sede principal y regionales de apoyo:

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

DEPENDENCIA	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD	DENUNCIA	TRAMITADO	PENDIENTE O EN TRAMITE	TOTAL
Subdirección Autoridad	106	13	0	3727	4	1576	2274	3850
Subdirección de Oferta	112	8	0	2688	0	2274	534	2808
Subdirección de Planeación	0	0	0	742	0	741	1	742
Regional Mares	50	355	26	1025	35	806	685	1491
Regional Guanentina	46	76	0	1060	44	857	369	1226
Regional Enlace Bucaramanga	29	33	0	753	61	605	271	876
Regional Comunera	70	79	2	841	0	806	186	992
Regional Garcia Rovira	9	38	0	349	1	163	234	397
GIT	0	0	0	152	0	148	4	152
Regional Velez	39	94	0	910	8	512	539	1051
Talento Humano	0	0	0	10	0	10	0	10
Cobro Coactivo	9	0	0	17	0	26	0	26
Control Interno Disciplin	1	4	0	0	0	5	0	5
TOTAL	471	700	28	12274	153	8529	5097	13626

Fuente: Subdirección Administrativa de la Oferta – SAO.



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
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)8157695
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



Norsok 5-006

NK- 072-1



ICNet



ISO 9001

3264-ISC



ISO 14001

367-1SA



5. OBSERVACIONES

- La Subdirección Administrativa y Financiera – SAF, NO reporto información de PQRSD de primer semestre comprendido entre los meses de enero a junio en la plantilla correspondiente y autorizada para el diligenciamiento y entrega mensual, de acuerdo a memorando SAO 1601 de de 2022, donde se solicitaba informe de PQRSD SEMESTRAL por parte de las Subdirecciones, Oficinas y Regionales de apoyo.
- Se continuará con la elaboración y valoración de informes a medida que las oficinas, subdirecciones y regionales de apoyo envíen la información correspondiente y de esa manera realizar un análisis estadístico confiable donde se tabulen datos y cantidades de PQRSD tramitados y pendientes; y de esa forma realizar un consolidado por parte de la Subdirección de Administración de la Oferta para dar cumplimiento a los requerimientos y solicitud de Dirección General, la Oficina de Control Interno y demás entes de control.
- Se remitió plantilla modelo a las Subdirecciones, Oficinas y Regionales para el reporte semestral de PQRSD, con el fin de obtener una información más clara y contundente, con un control de los tiempos de respuesta para las solicitudes y demás información de utilidad para informes requeridos por los entes de control. Igualmente, se seguirá resaltando la información del diligenciamiento completo de la plantilla suministrada para mayor claridad de los informes presentados.



NK- 072-1



3264-ISC



367-1SA



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
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)8157695
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



6. CONCLUSIONES

- Según lo proyectado, la sede principal es el principal receptor de PQRSD con un total de 7593 PQRSD equivalentes a 56% del total de datos registrados correspondientes a información suministrada por Subdirección SAA con 3850 PQRSD, Subdirección de SAO con 2808 PQRSD, Subdirección SPL con 742 PQRSD, Oficina de GIT con 452 PQRSD, Talento Humano con 10 PQRSD, Subdirección de SAF con 0, Oficina de Cobro coactivo 26 PQRSD y CID con 5 PQRSD.
- La regional de apoyo con mayor reporte de PQRSD es la regional Mares con un 11%, seguidamente Regional Guanentina con 9%, seguida por la Regional Velez con un 8% y la regional con menor reporte es Garcia Rovira con un 3% del total de datos suministrados.
- Según los datos tabulados, se logró evidenciar que el 66% equivalente a 8965 PQRSD se recibieron por medio de correspondencia física que llegan la Corporación usuarios o empresas de envíos. Con un 34% equivalente a 4620 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. También, se informa la recepción de solicitud de información por medio de línea telefónica con un 0,3% equivalente a 41 solicitudes atendidas por este medio de recepción.
- El mayor porcentaje de acuerdo al tipo de PQRSD, le corresponde a Solicitudes con 12274 registradas. Seguidamente, las peticiones con un total de registro de 471. El menor registro se evidencio con 28 reclamos recibidos remitos a las regionales de apoyo Comunera y mares.



NK-072-1



3264-ISC



367-1SA



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
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)8157695
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



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 PQRS, donde se 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 parte de la entidad.

Atentamente,

ANA CELINA CASTELLANOS VELANDIA

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



Norsok
5-006

NK- 072-1



ISO 9001

3264-ISC



ISO 14001

367-1SA



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
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)8157695
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