



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 JULIO A DICIEMBRE II SEMESTRE - 2022



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



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 PQRSO.....	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 PENDIENTES.....	13
4.3 POR REGIONALES DE APOYO.....	14
4.4 POR SUBDIRECCIONES.....	15
4.5 POR OFICINA	16
4.6 PQRSO POR SUBDIRECCION, OFICINA Y REGIONAL.....	17
5. OBSERVACIONES	18
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>	13
<u>Tabla 5: PQRSO por Regionales de Apoyo.....</u>	14
<u>Tabla 6: PQRSO por Subdirecciones.</u>	15
<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



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.	16
Grafica 7: Subdirección Admist y Financiera. 16	Error! Marcador no definido.

ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Políticas generales de PQRSD.....	9
Ilustración 2: Canales de atención.	10



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



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 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: julio a diciembre 2022 de las Oficinas, Subdirecciones y Regionales de Apoyo de la CAS.



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



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



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



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.



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. 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 la ciudadanía por los diferentes medios de comunicación con corte del 01 de julio al 15 de diciembre de 2022.

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, dirigida por el área funcional de Participación Ciudadana 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, 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 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.



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



3.4 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, Aratocha, 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



Norsok
5-006

NK- 072-1



ISO 9001

3264-1SC



ISO 14001

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 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

Según lo descrito en *Ilustración 1*, toda Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias – PQRSD, deberá ser atendida de manera oportuna; Generando confidencialidad y seguridad en la entrega de información solicitada y garantizando la 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



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



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.

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.



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



3264-1SC



367-1SA



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



3264-1SC



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



4. DATOS ESTADISTICOS Y RESULTADOS

4.1 CANALES DE ATENCION

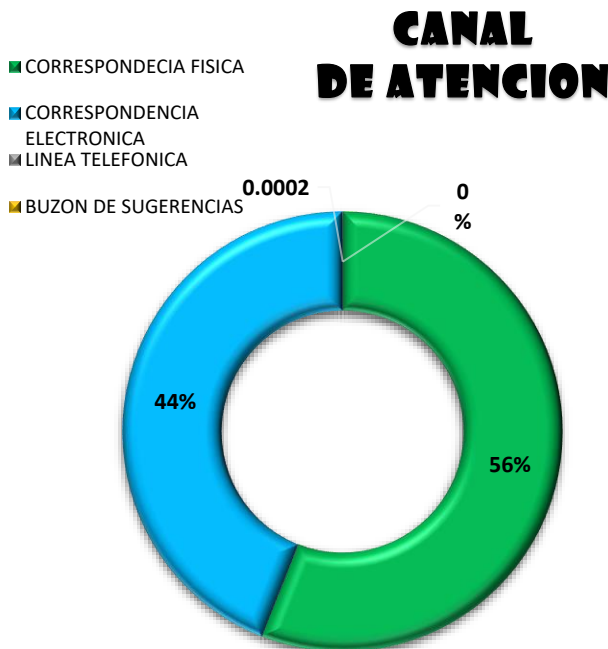
La Corporación Autónoma Regional de Santander como máxima autoridad ambiental, adopto protocolos de servicio al ciudadano que faciliten el acceso a trámites, servicios y/o información por medio de los siguientes canales de atención:

Tabla 3: Canales de Atención.

CANAL DE ATENCION	TOTAL	%
CORRESPONDENCIA PRESENCIAL	5043	56%
CORREO ELECTRONICO	3960	44%
LINEA TELEFONICA	2	0.0002%
BUZON DE SUGERENCIAS	0	0%
TOTAL	9005	100%

Fuente: Subdirección Administrativa de la Oferta - SAO

Grafica 1: Canales de Atención



Fuente: Subdirección Administrativa de la Oferta.

Según *Tabla 3: Canales de Atención*, se registraron 5043 PQRSD por medio de correspondencia de forma presencial comprendidos entre los meses de julio a diciembre de 2022 equivalente a 56% del total de registro; Así mismo, se recibió un total de 3960 PQRSD por correo electrónico, ya sea por medio del correo corporativo contáctenos que redirecciona la información o directamente al correo de la subdirección, oficina o Regional de Apoyo. Con un 0% en representación para la línea telefónica y el buzón de sugerencias con 0%. Para un total de **9005 PQRSD** reportados por parte de las Subdirecciones, Regionales de apoyo y Oficinas por los diferentes medios de atención que se encuentran a disposición de la sede principal y regionales de apoyo de la Corporación Autónoma Regional de Santander – CAS.



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
soco@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



4.2 TRAMITADOS O PENDIENTES

De los reportes entregados por las Subdirecciones, Oficinas y Regionales de Apoyo, se cuantificaron 8524 reportes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD-CAS), en un periodo comprendido entre los meses de julio a noviembre 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	7144	79%
PENDIENTES O EN TRAMITE	1861	21%
TOTAL	9005	100%

Fuente: Subdirección Administración de la Oferta – SAO.

Según *Tabla 4: PQRSD Tramitados y Pendientes o en Trámite*, se logró evidenciar que en el segundo semestre comprendido entre julio y diciembre de 2022, se reportaron 9005 PQRSD por parte de las Subdirecciones, Oficinas y Regionales de la CAS, donde el mayor porcentaje corresponde a un 79% que equivale a 7144 PQRSD tramitados y un 21% de PQRSD equivalente a 1861 PQRSD que se encuentran en espera de asignación o en proceso de respuesta, como se logra analizar en *Grafica 2: PQRSD Tramitados y Pendientes o en Trámite*,

Cabe mencionar que la Subdirección Administrativa y Financiera – SAF, no reporto informe de PQRSD en totalidad por parte de las oficinas de tesorería, contabilidad y presupuesto, de igual manera la regional de apoyo García Rovira, con poca información respecto a los tramites de PQRS entrantes a su oficina.

Grafica 2: PQRSD Tramitados y Pendientes o en Trámite.



Fuente: Subdirección Administrativa de la Oferta – SAO.



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



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, Enlace Bucaramanga y Vélez con corte de julio a diciembre de 2022.

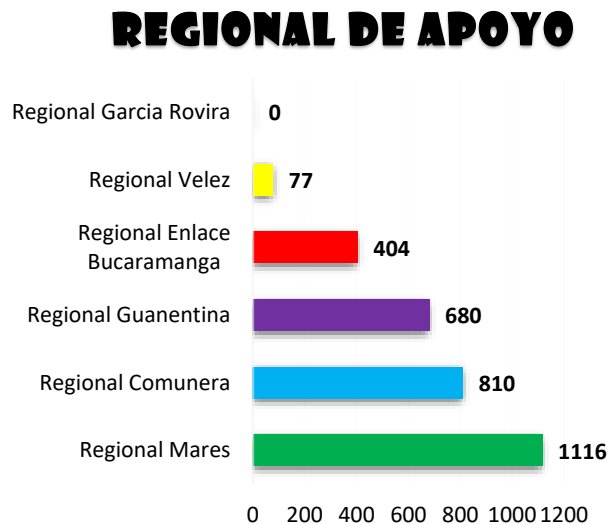
Tabla 5: PQRSD por Regionales de Apoyo.

REGIONAL DE APOYO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUDES	DENUNCIAS	TRAMITADAS	PENDIENTE O EN TRAMITE	TOTAL
Regional Mares	48	50	17	717	22	885	231	1116
Regional Comunera	45	0	0	694	3	381	429	810
Regional Guanentina	13	17	0	560	57	522	158	680
Regional Enlace Bga	12	68	0	369	6	168	236	404
Regional Vélez	28	28	2	4	15	77	0	77
Regional Garcia Rovira	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	146	163	19	2344	103	2033	1054	3087

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 1116 PQRS comprendidos entre los meses de julio a diciembre de 2022, teniendo en cuenta que 885 de ellos se les dio trámite y 231 se encuentran en trámite o pendientes de asignar. Seguidamente, con un 810 se encuentra Regional Comunera de los cuales 381 PQRSD se tramitaron y 429 de ellos están pendientes de respuesta. La Regional con menor registro es la Regional Vélez con 77 PQRSD del total de registro, donde 77 se encuentran tramitados y 0 están pendientes o en estado de trámite. Cabe mencionar, que la regional de apoyo Garcia Rovira, presenta informe con información incompleta la cual impide la tabulación de datos.

Grafica 3: PQRSD Regionales



Fuente: Subdirección de la Oferta – SAO.



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





4.4 POR SUBDIRECCIONES

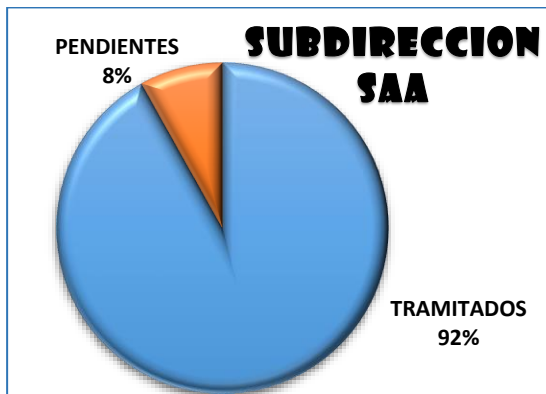
De acuerdo a los reportes recibidos por la Subdirección de Autoridad Ambiental - SAA, Subdirección de Planeación y Ordenamiento Ambiental, Subdirección de la Administración de la Oferta de los Recursos Naturales Renovables Disponibles, Educación Ambiental y participación Ciudadana – SAO y Subdirección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

Tabla 6: PQRSD por Subdirecciones.

SUBDIRECCION	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUDES	DENUNCIAS	TRAMITADAS	PENDIENTE O EN TRAMITE	TOTAL
Subdirección de Autoridad Ambiental	10	12	0	2445	2	2269	200	2469
Subdirección de administración de la Oferta	272	13	0	2465	0	2219	531	2750
Subdirección de planeación	8	312	0	545	0	477	76	553
Subdirección Administrativa y Financiera	6	0	0	31	0	37	0	37
TOTAL	300	2803	13	4935	2	5202	2539	7741

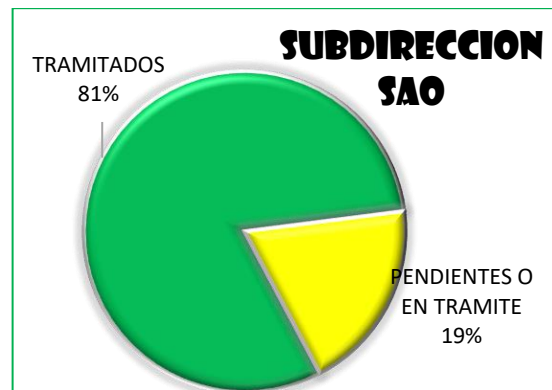
Fuente: Subdirección Administración de la Oferta – SAO.

Grafica 4: PQRSD Subdirección SAA.



Según Grafica 4, con un total de 2469PQRS reportados, 2219 (92%) se encuentran tramitados y 531 (8%) se encuentra en proceso de respuesta.

Grafica 5: PQRSD Subdirección SAO.



Según Grafica 5, con un total de 2750 PQRS reportados, 2219 (81%) se encuentran tramitados y 531 (19%) se encuentra en proceso de respuesta.



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



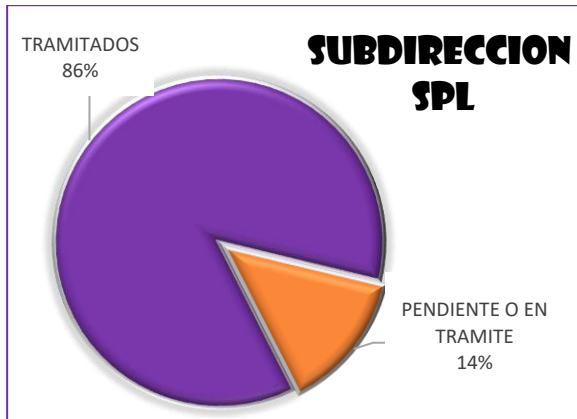
3264-1SC



367-1SA



Grafica 6: Subdirección de Planeación.



Según Grafica 6, con un total de 553 PQRS reportados, 477 (86%) se tramitaron y 76 (14%) está pendiente de asignación o en proceso de trámite.

Grafica 7: Subdirección Administrativa



Según Grafica 7, con un total de 37 PQRS reportados, 37 (100%) se tramitaron y 0 (0%) está pendiente de asignación o en proceso de trámite.

4.5 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: PQRS por Oficinas.

OFICINA	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUDES	DENUNCIAS	TRAMITADAS	PENDIENTE O EN TRAMITE	TOTAL
OFICINA GESTION DE LA INFORMACION Y TECNOLOGIAS DE APOYO	0	0	0	89	0	100	0	100
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	6	0	1	2	7	2	9

Fuente: Subdirección Administración de la Oferta – SAO.

De acuerdo a 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 100 PQRS reportados de los cuales todos se encuentran debidamente tramitados y la oficina de Oficina de Control Interno Disciplinario con un total de 9 PQRS reportados, de los cuales todos se encuentran debidamente resueltos.



Norsok 5-006

NK-072-1



ISO 9001

3264-ISC



ISO 14001

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



4.6 PQRSD 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 PQRSD de sede principal y regionales de apoyo:

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

SUBDIRECCION, OFICINA O REGIONAL	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUDES	DENUNCIAS	TRAMITADAS	PENDIENTE O EN TRAMITE	TOTAL
Subdirección de Autoridad Ambiental - SAA	10	12	0	2445	2	2269	200	2469
Subdirección administración de la Oferta de los RNR, educación ambiental y participación ciudadana - SAO	272	13	0	2465	0	2219	531	2750
Regional Mares - RMS	48	50	17	717	22	885	231	1116
Regional Comunera - RCA	45	0	0	694	3	381	429	810
Regional Guanentina - RGA	13	17	0	560	57	522	158	680
Subdirección de planeación y ordenamiento ambiental - SPL	8	312	0	545	0	477	76	553
Regional Enlace Bucaramanga - REB	12	68	0	369	6	168	236	404
Oficina de gestión de la Información y tecnologías de apoyo - GIT	0	0	0	89	0	100	0	100
Regional Vélez - RVZ	28	28	2	4	15	77	0	77
Subdirección Administrativa y Financiera - SAF	6	0	0	31	0	37	0	37
Control Interno Disciplinario - CID	0	6	0	1	2	7	2	9
TOTAL	442	506	19	7920	107	7144	1861	9005

Fuente: Subdirección Administrativa de la Oferta – SAO.



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
soco@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, NO reporto información de PQRSD en su totalidad por parte de contabilidad, tesorería y presupuesto en lo que corresponde al segundo semestre comprendido entre los meses de julio a diciembre la plantilla correspondiente de acuerdo con el memorando SAO 002 de enero 2023, con la reiteración de la entrega reporte de PQRSD a las Subdirecciones, Oficinas y Regionales de apoyo. Cabe mencionar que la oficina de cobro coactivo y talento humano si realizaron la respectiva entrega en términos establecidos.
- La regional de apoyo Garcia Rovira, presenta información errónea, difícil de entender y contextualización, por ende NO se tuvo presente para la presentación del informe semestral.
- 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 remite nueva 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 reportes trimestrales y semestrales (Según se requiera).



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



6. CONCLUSIONES

- Según lo proyectado, la sede principal (San Gil) es la principal receptora de PQRSD con un total de 8530 PQRSD equivalentes a 78% del total de datos registrados correspondientes a información suministrada por Subdirección SAA con 27%, Subdirección de SAO con 31%, Regional Guanentina (8%), Subdirección SPL con 6%, Oficina de TIC`S con 1%, Subdirección de SAF con 0% y CID con 0%.
- La regional de apoyo con mayor reporte de PQRSD es la regional Mares con un 12%, seguidamente Regional Comunera con 9%, seguida por la Regional Guanentina con un 6 % y la regional con menor reporte es Vélez con un 1% del total de datos suministrados.
- Según los datos tabulados, se logró evidenciar que el 56% equivalente a 5043 PQRSD se recibieron por medio presencial, un 44% equivalente a 3960 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.
- El mayor porcentaje de acuerdo con el tipo de PQRSD, le corresponde a Solicitudes de información con 7920, las quejas con 506 y 442 derechos de petición del total de datos registrados. El menor registro se evidencio con 19 reclamos recibidos remitos a las regionales Vélez y Mares.
- Teniendo en cuenta que en el segundo semestre comprendido entre los meses de julio a diciembre de 2022, se recibieron por los diferentes medios de atención 9005PQRS de los cuales y según reportes por parte de las subdirecciones, oficinas y regionales de apoyo, el 79% se encuentra debidamente tramitado quedando pendiente un 21% de respuestas.



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



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 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.

Atentamente,

ANA CELINA CASTELLANOS VELANDIA

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



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