



## INFORME RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO A LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS

### F-PMC-001 PRIMER TRIMESTRE 2026

En el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de marzo de 2026; se realizó seguimiento de la información relativa a la percepción de los usuarios, empresas y otras partes interesadas, con respecto a los servicios y al desempeño ambiental de la Corporación Autónoma Regional de Santander CAS.

Mencionado seguimiento tiene como fuente la aplicación del procedimiento PMC-001 Procedimiento para realizar seguimiento a la satisfacción del cliente y partes interesadas y la información recepcionada desde las Encuestas de satisfacción para empresa y usuarios F-PMC-012 en su versión 07, Encuestas de satisfacción para alcaldías F-PMC-013 en su versión 07 y Encuestas de satisfacción para vecinos F-PMC-015 en su versión 06, y su posterior integración bajo el formato Encuesta de satisfacción y sugerencias F-PMC-015 en su versión 08, aplicadas por cada una de las Oficinas Regionales de Apoyo Comunera, Guanentina, Enlace, Vélez, Mares y García Rovira, y por parte de la Subdirección de Administración de la Oferta de los Recursos Naturales Renovables Disponibles, Educación Ambiental y Participación Ciudadana.

Cabe aclarar que la calificación se tiene en cuenta de la escala entre 1 a 5, siendo 5 la calificación más alta y 1 la calificación más baja.

Oficina Regional de Apoyo / Subdirección	Satisfacción de usuarios y empresas	Cantidad encuestas aplicada	Satisfacción de alcaldías	Cantidad encuestas aplicada	Satisfacción de vecinos	Cantidad encuestas aplicada
Guanentina	4.1	6	Sin datos	Sin datos	Sin datos	Sin datos
Comunera	5.0	8	Sin datos	Sin datos	Sin datos	Sin datos
Mares	4.3	2	Sin datos	Sin datos	Sin datos	Sin datos
Vélez	4.8	2	Sin datos	Sin datos	3.5	1
Enlace Bucaramanga	5.0	1	Sin datos	Sin datos	Sin datos	Sin datos
García Rovira	4.5	2	Sin datos	Sin datos	4.0	1
Subdirección Oferta	4.7	12	Sin datos	Sin datos	Sin datos	Sin datos
<b>Promedio general</b>	<b>4.6</b>	<b>33</b>	<b>Sin datos</b>	<b>Sin datos</b>	<b>3.8</b>	<b>2</b>

Según el análisis por Oficinas Regional de Apoyo, se puede evidenciar que la satisfacción de los usuarios, empresas y otras partes interesadas en promedio general se encuentra en un margen Bueno.

Es oportuno recomendar revisar la metodología de aplicación de las encuestas, se han identificado diferentes momentos donde se puede y debe evaluar la percepción del servicio de los usuarios y obedecen a aspectos particulares que se desarrollan a medida que adelante el proceso con la entidad. Esto permitiría identificar algunos aspectos que arrojan información importante para poder hacer una buena caracterización de usuarios.

Se anexa tabulación y gráficos informativos del consolidado por Oficina Regional de Apoyo y Subdirección de Administración de la Oferta de los Recursos Naturales Renovables Disponibles, Educación Ambiental y Participación Ciudadana.

Igualmente se incluye el anexo No.1 que refleja el comportamiento mes a mes de cada oficina responsable.






## RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta el análisis del proceso PMC-001 determinado en el SGI correspondiente a la encuesta de satisfacción del cliente y partes interesadas y sugerencias F-PMC-015 Versión 08, que deben aplicar las oficinas regionales de apoyo y la subdirección de oferta, la oficina de control interno pudo detectar algunas deficiencias e inconsistencias en la aplicación y estructuración de los formatos de la recepción de la información, que pueden generar imprecisiones que van en detrimento de una correcta toma de decisiones por la alta dirección y que deteriora la imagen corporativa:

- 1- Se presenta dificultad para determinar el porcentaje del 10% sobre los procesos radicados en el mes correspondiente en tiempo real.
- 2- Las regionales, encuestan a los alcaldes, sin tener en cuenta lo estipulado en el SGI, hecho similar sucede con las encuestas de vecinos.
- 3- Las encuestas no están siendo aplicadas rigurosamente durante cada mes.
- 4- No hay un seguimiento riguroso para que las encuestas se realicen en el transcurso de la vigencia establecida o con la periodicidad que establece el procedimiento que es mensual.
- 5- No se determina en el procedimiento, el momento de aplicar la encuesta, ejemplo: si es al solicitar el servicio, al momento de la visita o al culminar el servicio, hecho que no permite medir efectivamente la satisfacción del usuario con la efectividad de la satisfacción de la entidad.
- 6- No hay una eficiente caracterización de grupos de valor que permiten hacer un análisis más profundo de inconvenientes y posibles mejoras, que se puedan sugerir a la alta dirección.
- 7- No se ha establecido con claridad el funcionamiento procedimental de los buzones de sugerencias.
- 8- La Subdirección de Oferta, debe consolidar la información de cada regional de apoyo, para que pueda hacer seguimiento al procedimiento y detectar posibles mejoras del mismo.

Atentamente,

  
**OSCAR CARVAJAL SUÁREZ**  
Jefe Oficina Control Interno (E)

Proyecto Edith González Cáceres   
Profesional de apoyo, Oficina de Control Interno

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





**Anexo 1 Encuesta de Satisfacción de Usuarios**

**Enlace-Bucaramanga**

ENERO	EMPRESAS 0	USUARIOS 0	VECINOS 0	ALCALDÍA 0	TOTAL 0
FEBRERO	EMPRESAS 0	USUARIOS 1	VECINOS 0	ALCALDÍA 0	TOTAL 1
MARZO	EMPRESAS 0	USUARIOS 0	VECINOS 0	ALCALDÍA 0	TOTAL 0

**Mares-Barrancabermeja**

ENERO	EMPRESAS 0	USUARIOS 0	VECINOS 0	ALCALDÍA 0	TOTAL 0
FEBRERO	EMPRESAS 1	USUARIOS 0	VECINOS 0	ALCALDÍA 0	TOTAL 1
MARZO	EMPRESAS 1	USUARIOS 0	VECINOS 0	ALCALDÍA 0	TOTAL 1

**Vélez**

ENERO	EMPRESAS 0	USUARIOS 0	VECINOS 1	ALCALDÍA 0	TOTAL 1
FEBRERO	EMPRESAS 0	USUARIOS 0	VECINOS 0	ALCALDÍA 0	TOTAL 0
MARZO	EMPRESAS 0	USUARIOS 2	VECINOS 0	ALCALDÍA 0	TOTAL 2

**Comunera Socorro**

ENERO	EMPRESAS 0	USUARIOS 0	VECINOS 0	ALCALDÍA 0	TOTAL 0
FEBRERO	EMPRESAS 1	USUARIOS 2	VECINOS 0	ALCALDÍA 0	TOTAL 3
MARZO	EMPRESAS 1	USUARIOS 4	VECINOS 0	ALCALDÍA 0	TOTAL 5

**Guanentina San Gil**

ENERO	EMPRESAS 0	USUARIOS 1	VECINOS 0	ALCALDÍA 0	TOTAL 1
FEBRERO	EMPRESAS 1	USUARIOS 1	VECINOS 0	ALCALDÍA 0	TOTAL 2
MARZO	EMPRESAS 1	USUARIOS 2	VECINOS 0	ALCALDÍA 0	TOTAL 3

**Garci Rovira Málaga**

ENERO	EMPRESAS 1	USUARIOS 0	VECINOS 1	ALCALDÍA 0	TOTAL 2
FEBRERO	EMPRESAS 1	USUARIOS 0	VECINOS 0	ALCALDÍA 0	TOTAL 1
MARZO	EMPRESAS 0	USUARIOS 0	VECINOS 0	ALCALDÍA 0	TOTAL 0

**Subdirección de Oferta**

ENERO	EMPRESAS 0	USUARIOS 0	VECINOS 0	ALCALDÍA 0	TOTAL 0
FEBRERO	EMPRESAS 5	USUARIOS 1	VECINOS 0	ALCALDÍA 0	TOTAL 6
MARZO	EMPRESAS 4	USUARIOS 2	VECINOS 0	ALCALDÍA 0	TOTAL 6



**GUANENTINA- SAN GIL**

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

**SOCORRO**

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

**VELEZ**

Carrera 2 N° 8-71 Barrio Palmira  
 Tel:+57 60(7) 7249729 Ext 3001-3002  
 Celular: +57(310)8157897  
[velez@cas.gov.co](mailto: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)8157895  
[casbucaramanga@cas.gov.co](mailto:casbucaramanga@cas.gov.co)

**BARRANCABERMEJA**

Calle 48 con Cra 28 esquina Barrio Palmira  
 Tel:+57 60(7) 7249729 Ext 5001-5002  
 Celular: +57(310)8157896  
[mares@cas.gov.co](mailto:mares@cas.gov.co)

**MALAGA**

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







## INFORME RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO A LA SATISFACCIÓN A CLIENTES

Código: F-PMC-001

Versión: 06

Página 1 de 2

Fecha de Aprobación: 01/06/2020

FECHA DE DILIGENCIAMIENTO: Informe Primer Trimestre 2026

### SATISFACION EMPRESAS Y USUARIOS SEDE REGIONAL DE APOYO VELEZ

ASPECTOS A EVALUAR	P (1)	M (2)	R (3)	B (4)	E (5)	NO RESPONDE	TOTAL ENCUESTAS
¿El trato, la actitud y disponibilidad del personal de la Corporación, con los usuarios es?				1	1		2
¿Cómo califica la información suministrada al usuario?				1	1		2
¿Considera que el tiempo en que el personal de la corporación, realizó la visita fue en los terminos dispuestos dentro del Auto de Visita Técnica?				1	1		2
¿El personal da una imagen de Honestidad y Confianza?					2		2
¿El conocimiento y dominio del tema del funcionario que atendió la consulta, solicitud, queja o reclamo fue?					2		2
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizó su trámite fue?					2		2
<b>TOTAL PUNTUACION REGIONAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>45</b>	<b>0</b>	<b>57</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>21%</b>	<b>79%</b>	<b>0,0%</b>	<b>4,8</b>

### SATISFACION ALCALDÍAS SEDE REGIONAL DE APOYO VELEZ

ASPECTOS A EVALUAR	P (1)	M (2)	R (3)	B (4)	E (5)	NO RESPONDE	TOTAL ENCUESTAS
¿El trato, la actitud y disponibilidad del personal de la Corporación, con los usuarios es?							0
¿El conocimiento y dominio del tema del funcionario que atendió la consulta, solicitud, queja o reclamo fue?							0
¿Qué percepción tiene frente a la gestión ambiental que realiza la Corporación?							0
¿Cómo califica el impacto que tiene la formulación de los proyectos que presentan a la corporación?							0
¿Cuál es su opinión respecto a la pertinencia de los proyectos presentados ante la Corporación Autónoma Regional - CAS.							0
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizó su trámite fue?							0
<b>TOTAL PUNTUACION REGIONAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>#¡DIV/0!</b>	<b>#¡DIV/0!</b>	<b>#¡DIV/0!</b>	<b>#¡DIV/0!</b>	<b>#¡DIV/0!</b>	<b>#¡DIV/0!</b>	<b>#¡DIV/0!</b>

### SATISFACION VECINOS SEDE REGIONAL DE APOYO VELEZ

ASPECTOS A EVALUAR	P (1)	M (2)	R (3)	B (4)	E (5)	NO RESPONDE	TOTAL ENCUESTAS
¿Cómo califica el manejo del ruido en las oficinas de la Corporación?				1			1
¿Cómo califica el manejo de los residuos sólidos generados por la Corporación?					1		1
¿Considera que el estacionamiento de los vehículos de los usuarios y del personal vinculado a la entidad es?						1	1
¿Qué percepción tiene frente a la Gestión Ambiental que realiza la Corporación?				1			1
<b>TOTAL PUNTUACION REGIONAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>14</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>57%</b>	<b>36%</b>	<b>7%</b>	<b>3,5</b>





## INFORME RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO A LA SATISFACCIÓN A CLIENTES

Código: F-PMC-001

Versión: 06

Página 1 de 2

Fecha de Aprobación: 01/06/2020

FECHA DE DILIGENCIAMIENTO: Informe Primer Trimestre 2026

### SATISFACION EMPRESAS Y USUARIOS SEDE REGIONAL DE APOYO GARCÍA ROVIRA

ASPECTOS A EVALUAR	P (1)	M (2)	R (3)	B (4)	E (5)	NO RESPONDE	TOTAL ENCUESTAS
¿El trato, la actitud y disponibilidad del personal de la Corporación, con los usuarios es?				1	1		2
¿Cómo califica la información suministrada al usuario?				1	1		2
¿Considera que el tiempo en que el personal de la corporación, realizó la visita fue en los terminos dispuestos dentro del Auto de Visita Técnica?				1	1		2
¿El personal da una imagen de Honestidad y Confianza?				1	1		2
¿El conocimiento y dominio del tema del funcionario que atendió la consulta, solicitud, queja o reclamo fue?				1	1		2
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizó su trámite fue?				1	1		2
<b>TOTAL PUNTUACION REGIONAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>24</b>	<b>30</b>	<b>0</b>	<b>54</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>44%</b>	<b>56%</b>	<b>0,0%</b>	<b>4,5</b>

### SATISFACION ALCALDÍAS SEDE REGIONAL DE APOYO GARCÍA ROVIRA

ASPECTOS A EVALUAR	P (1)	M (2)	R (3)	B (4)	E (5)	NO RESPONDE	TOTAL ENCUESTAS
¿El trato, la actitud y disponibilidad del personal de la Corporación, con los usuarios es?							0
¿El conocimiento y dominio del tema del funcionario que atendió la consulta, solicitud, queja o reclamo fue?							0
¿Qué percepción tiene frente a la gestión ambiental que realiza la Corporación?							0
¿Cómo califica el impacto que tiene la formulación de los proyectos que presentan a la corporación?							0
¿Cuál es su opinión respecto a la pertinencia de los proyectos presentados ante la Corporación Autónoma Regional - CAS.							0
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizó su trámite fue?							0
<b>TOTAL PUNTUACION REGIONAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>#¡DIV/0!</b>	<b>#¡DIV/0!</b>	<b>#¡DIV/0!</b>	<b>#¡DIV/0!</b>	<b>#¡DIV/0!</b>	<b>#¡DIV/0!</b>	<b>#¡DIV/0!</b>

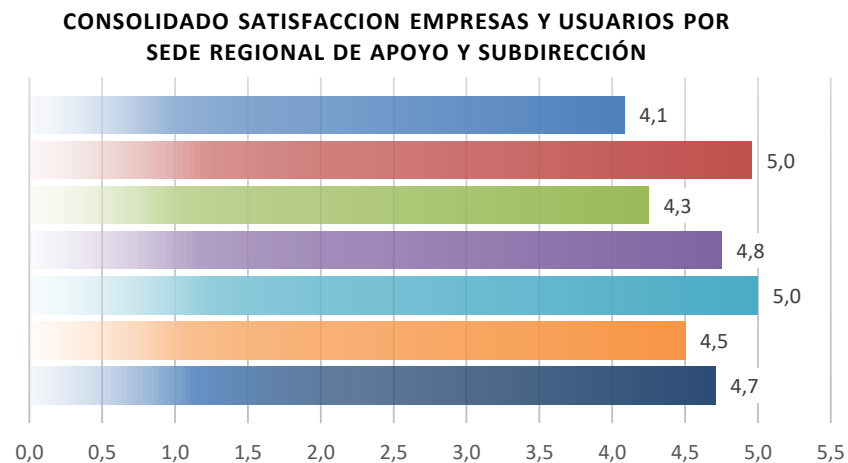
### SATISFACION VECINOS SEDE REGIONAL DE APOYO GARCÍA ROVIRA

ASPECTOS A EVALUAR	P (1)	M (2)	R (3)	B (4)	E (5)	NO RESPONDE	TOTAL ENCUESTAS
¿Cómo califica el manejo del ruido en las oficinas de la Corporación?				1			1
¿Cómo califica el manejo de los residuos sólidos generados por la Corporación?				1			1
¿Considera que el estacionamiento de los vehículos de los usuarios y del personal vinculado a la entidad es?				1			1
¿Qué percepción tiene frente a la Gestión Ambiental que realiza la Corporación?				1			1
<b>TOTAL PUNTUACION REGIONAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>16</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>4,0</b>





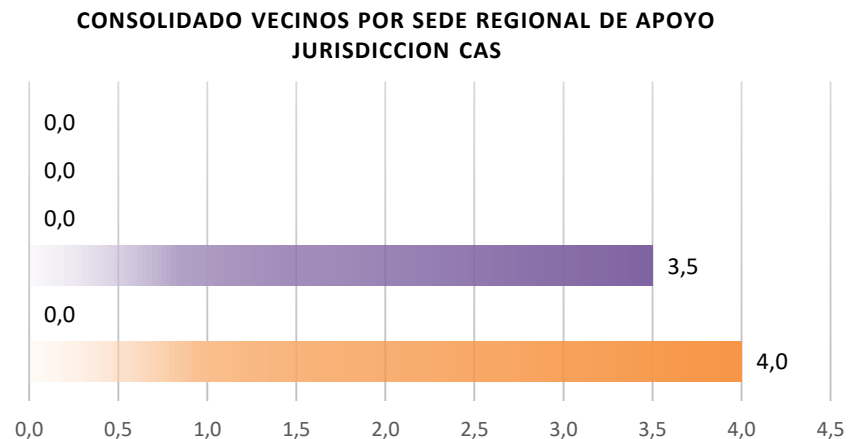
CONSOLIDADO SATISFACCION EMPRESAS Y USUARIOS POR REGIONAL Y SUBDIRECCIÓN		
SEDE REGIONAL DE APOYO	CALIFICACION	CANTIDAD
GUANENTINA	4,1	6
COMUNERA	5,0	8
MARES	4,3	2
VELEZ	4,8	2
ENLACE	5,0	1
GARCIA ROVIRA	4,5	2
SUBDIRECCIÓN OFERTA	4,7	12



SATISFACCION EMPRESAS Y USUARIOS JURISDICCION DE LA CAS							
ASPECTOS A EVALUAR	P (1)	M (2)	R (3)	B (4)	E (5)	NO RESPONDE	TOTAL ENCUESTAS
¿El trato, la actitud y disponibilidad del personal de la Corporación, con los usuarios es?	0	0	0	8	25	0	33
¿El conocimiento y dominio del tema del funcionario que atendió la consulta, solicitud, queja o reclamo fue?	1	0	1	7	24	0	33
¿Qué percepción tiene frente a la gestión ambiental que realiza la Corporación?	1	0	2	6	24	0	33
¿Cómo califica el impacto que tiene la formulación de los proyectos que presentan a la corporación?	0	0	1	4	27	1	33
¿Cuál es su opinión respecto a la pertinencia de los proyectos presentados ante la Corporación Autónoma Regional - CAS.	1	0	0	6	26	0	33
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizó su trámite fue?	1	0	3	9	20	0	33
<b>TOTAL PUNTUACION</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>21</b>	<b>160</b>	<b>730</b>	<b>1</b>	<b>916</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>2%</b>	<b>17%</b>	<b>80%</b>	<b>0%</b>	<b>4,6</b>



CONSOLIDADO VECINOS POR SEDE REGIONAL DE APOYO JURISDICCION CAS		
SEDE REGIONAL DE APOYO	CALIFICACION	CANTIDAD
GUANENTINA	Sin dato	0
COMUNERA	Sin dato	0
MARES	Sin dato	0
VELEZ	3,5	1
ENLACE	Sin dato	0
GARCIA ROVIRA	4,0	1



CONSOLIDADO SATISFACION VECINOS SEDE REGIONAL DE APOYO							
ASPECTOS A EVALUAR	P (1)	M (2)	R (3)	B (4)	E (5)	NO RESPONDE	TOTAL ENCUESTAS
¿Cómo califica el manejo del ruido en las oficinas de la Corporación?	0	0	0	2	0	0	2
¿Cómo califica el manejo de los residuos sólidos generados por la Corporación?	0	0	0	1	1	0	2
¿Considera que el estacionamiento de los vehículos de los usuarios y del personal vinculado a la entidad es?	0	0	0	1	0	1	2
¿Qué percepción tiene frente a la Gestión Ambiental que realiza la Corporación?	0	0	0	2	0	0	2
<b>TOTAL PUNTUACION</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>24</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>30</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>80%</b>	<b>17%</b>	<b>3%</b>	<b>3,8</b>