



CONSOLIDADO I SEM-2010 DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

LICENCIAMIENTO AMBIENTAL Y APROVECHAMIENTO DE LOS RECURSOS NATURALES - LAR

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia Colombiana

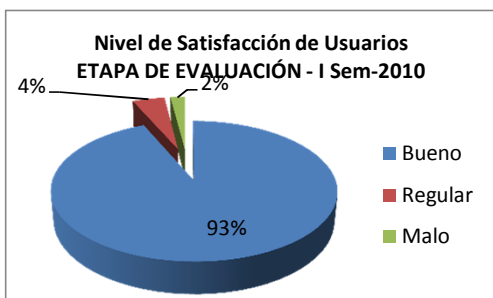
ETAPA DE EVALUACIÓN

POBLACIÓN ENCUESTADA

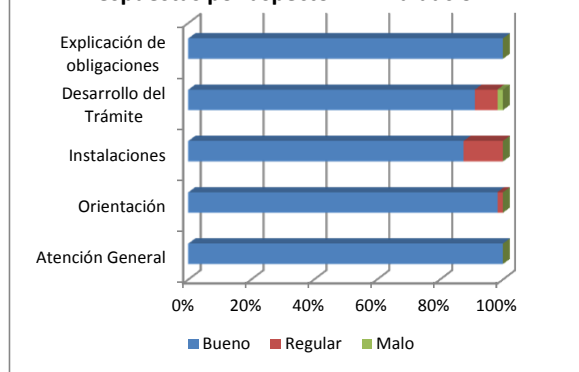
Dirección Territorial	Población a Encuestar	Población Encuestada	% Encuestado
Amazonas	19	19	100%
Caquetá	12	12	100%
Putumayo	81	81	100%
TOTAL	112	112	100%

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS POR DIRECCIÓN TERRITORIAL

Dirección Territorial	Bueno	Regular	Malo
Amazonas	19	0	0
	100%	0%	0%
Caquetá	11	1	0
	92%	8%	0%
Putumayo	76	4	1
	94%	5%	1%
TOTAL	106	5	1
	93%	4%	2%



Respuestas por aspecto - E. Evaluación



ASPECTO A EVALUAR	BUENO	REGULAR	MALO
¿La atención general por el personal de la Corporación fue?	112	0	0
¿La orientación brindada por la Corporación para la obtención de su trámite fue?	110	2	0
¿Las instalaciones destinadas para la Atención y Espera al usuario son?	98	14	0
¿Cómo fue el desarrollo de su trámite desde la Solicitud hasta la entrega de la Resolución?	102	8	2
¿La explicación dada de sus obligaciones adquiridas al firmar la Resolución fue?	112	0	0
PROMEDIO	107	5	0



CONSOLIDADO I SEM-2010 DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

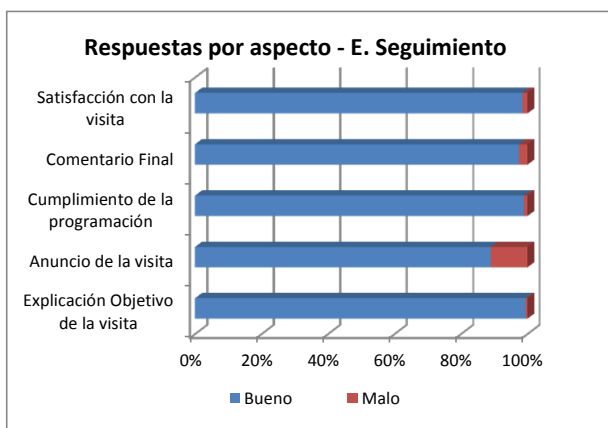
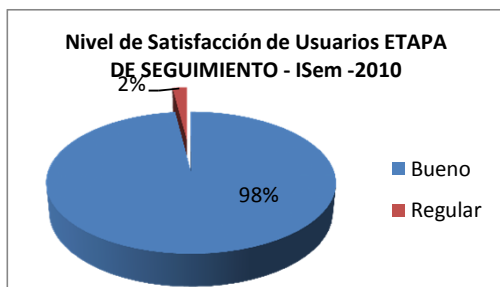
LICENCIAMIENTO AMBIENTAL Y APROVECHAMIENTO DE LOS RECURSOS NATURALES - LAR

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia Colombiana

ETAPA DE SEGUIMIENTO

POBLACIÓN ENCUESTADA			
Dirección Territorial	Población a Encuestar	Población Encuestada	% Encuestado
Amazonas	29	29	100%
Caquetá	64	62	97%
Putumayo	142	108	76%
TOTAL	235	199	85%

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS POR DIRECCIÓN		
Dirección Territorial	Bueno	Malo
Amazonas	28	1
	97%	3%
Caquetá	62	0
	100%	0%
Putumayo	103	5
	95%	5%
TOTAL	193	6
	98%	2%



ASPECTO A EVALUAR	BUENO	MALO
¿El funcionario le explicó cual es el objetivo de la visita?	198	1
¿La visita de seguimiento le fue anunciada con una anticipación no menor a 15 días?	177	22
¿La visita de seguimiento se realizó en la fecha programada?	197	2
¿La persona que realizó la visita le comentó al final los resultados de ésta?	194	5
¿Se sintió satisfecho con la visita?	197	3
PROMEDIO	193	7