



CONSOLIDADO I SEM-2011 DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

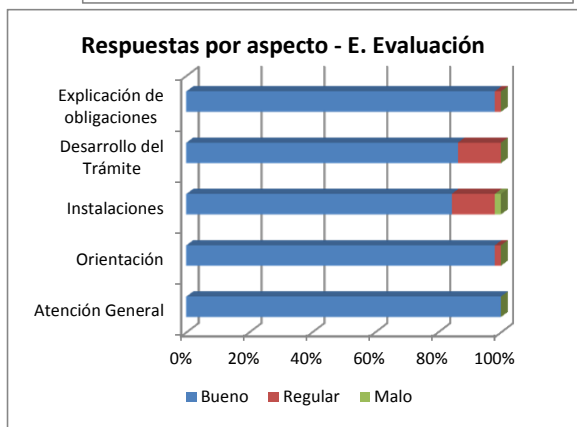
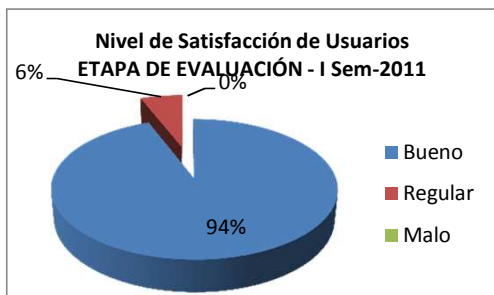
LICENCIAMIENTO AMBIENTAL Y APROVECHAMIENTO DE LOS RECURSOS NATURALES - LAR

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	9	9	100%
Caquetá	19	19	100%
Putumayo	30	23	77%
TOTAL	58	51	88%

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS POR DIRECCIÓN TERRITORIAL			
Dirección Territorial	Bueno	Regular	Malo
Amazonas	8	1	0
	89%	11%	0%
Caquetá	18	1	0
	95%	5%	0%
Putumayo	22	1	0
	92%	8%	0%
TOTAL	48	3	0
	94%	6%	0%

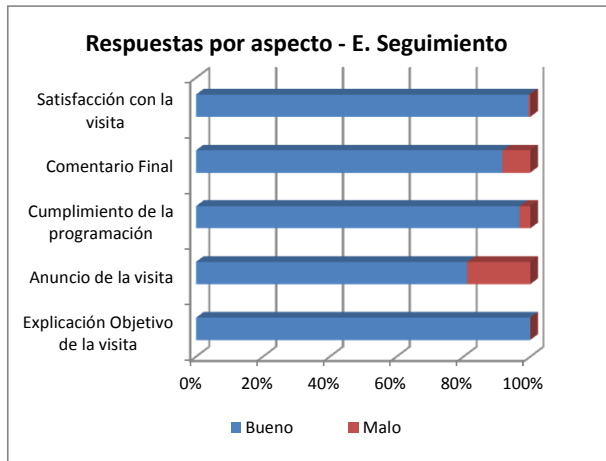
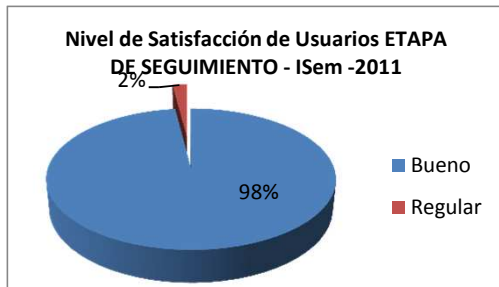


ASPECTO A EVALUAR	BUENO	REGULAR	MALO
¿La atención general por el personal de la Corporación fue?	51	0	0
¿La orientación brindada por la Corporación para la obtención de su trámite fue?	50	1	0
¿Las instalaciones destinadas para la Atención y Espera al usuario son?	43	7	1
¿Cómo fue el desarrollo de su trámite desde la Solicitud hasta la entrega de la Resolución?	44	7	0
¿La explicación dada de sus obligaciones adquiridas al firmar la Resolución fue?	50	1	0
PROMEDIO	48	3	0

	CONSOLIDADO I SEM-2011 DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
	LICENCIAMIENTO AMBIENTAL Y APROVECHAMIENTO DE LOS RECURSOS NATURALES - LAR
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia Colombiana</i>
ETAPA DE SEGUIMIENTO	

POBLACIÓN ENCUESTADA			
Dirección Territorial	Población a Encuestar	Población Encuestada	% Encuestado
Amazonas	45	45	100%
Caquetá	67	60	90%
Putumayo	117	113	97%
TOTAL	229	218	95%

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS POR DIRECCIÓN		
Dirección Territorial	SI	NO
Amazonas	43	2
	96%	4%
Caquetá	60	0
	100%	0%
Putumayo	101	12
	89%	11%
TOTAL	204	14
	98%	2%



ASPECTO A EVALUAR	BUENO	MALO
¿El funcionario le explicó cual es el objetivo de la visita?	218	0
¿La visita de seguimiento le fue anunciada con una anticipación no menor a 15 días?	177	41
¿La visita de seguimiento se realizó en la fecha programada?	211	7
¿La persona que realizó la visita le comentó al final los resultados de ésta?	200	18
¿Se sintió satisfecho con la visita?	217	1
PROMEDIO	205	13