



CONSOLIDADO I SEM-2012 DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

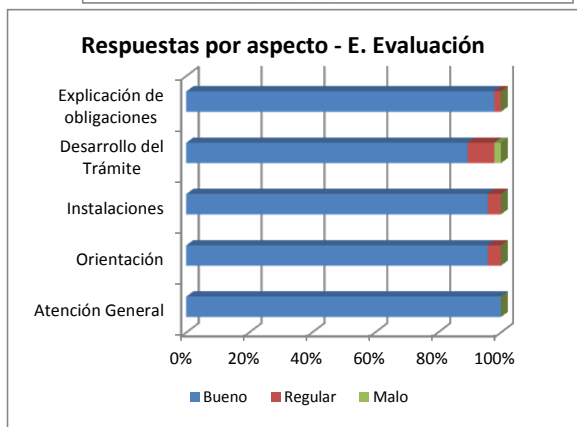
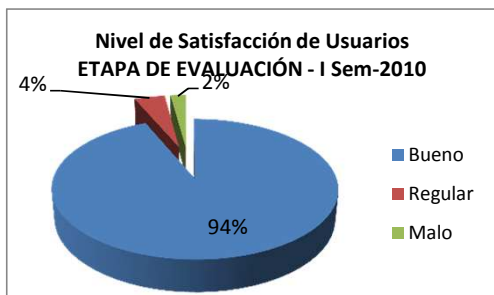
LICENCIAMIENTO AMBIENTAL Y APROVECHAMIENTO DE LOS RECURSOS NATURALES - LAR

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	16	16	100%
Caquetá	5	5	100%
Putumayo	26	26	100%
TOTAL	47	47	100%

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS POR DIRECCIÓN TERRITORIAL			
Dirección Territorial	Bueno	Regular	Malo
Amazonas	15	1	0
	94%	6%	0%
Caquetá	5	0	0
	100%	0%	0%
Putumayo	24	1	1
	92%	4%	4%
TOTAL	44	2	1
	94%	4%	2%



ASPECTO A EVALUAR	BUENO	REGULAR	MALO
¿La atención general por el personal de la Corporación fue?	47	0	0
¿La orientación brindada por la Corporación para la obtención de su trámite fue?	45	2	0
¿Las instalaciones destinadas para la Atención y Espera al usuario son?	45	2	0
¿Cómo fue el desarrollo de su trámite desde la Solicitud hasta la entrega de la Resolución?	42	4	1
¿La explicación dada de sus obligaciones adquiridas al firmar la Resolución fue?	46	1	0
PROMEDIO	45	2	0



CONSOLIDADO I SEM-2012 DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

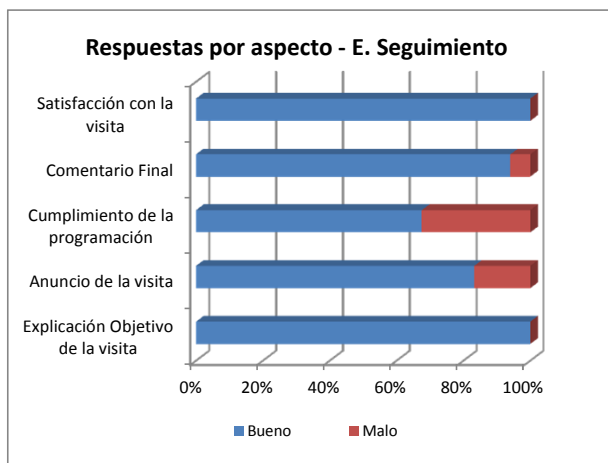
LICENCIAMIENTO AMBIENTAL Y APROVECHAMIENTO DE LOS RECURSOS NATURALES - LAR

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	55	55	100%
Caquetá	32	30	94%
Putumayo	124	100	81%
TOTAL	211	185	88%

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS POR DIRECCIÓN		
Dirección Territorial	SI	NO
Amazonas	50	5
	91%	9%
Caquetá	30	0
	100%	0%
Putumayo	95	5
	95%	5%
TOTAL	175	10
	98%	2%



ASPECTO A EVALUAR	BUENO	MALO
¿El funcionario le explicó cual es el objetivo de la visita?	185	0
¿La visita de seguimiento le fue anunciada con una anticipación no menor a 15 días?	154	31
¿La visita de seguimiento se realizó en la fecha programada?	125	60
¿La persona que realizó la visita le comentó al final los resultados de ésta?	174	11
¿Se sintió satisfecho con la visita?	185	0
PROMEDIO	165	20