



CONSOLIDADO ANUAL 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

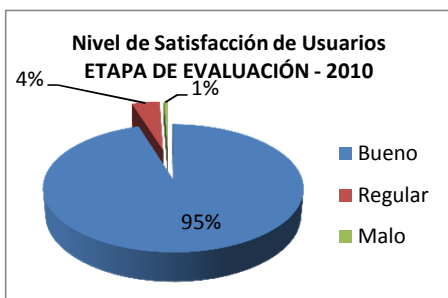
ETAPA DE EVALUACIÓN

POBLACIÓN ENCUESTADA

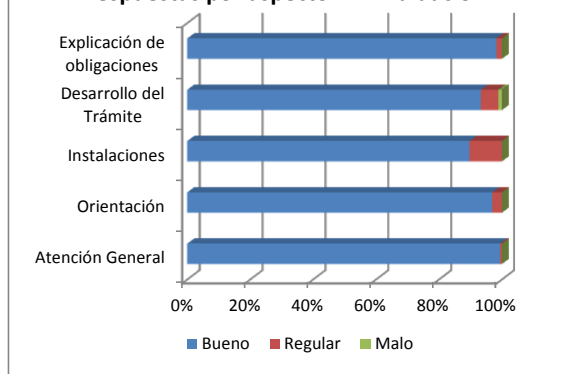
Dirección Territorial	Población a Encuestar	Población Encuestada	% Encuestado
Amazonas	40	39	98%
Caquetá	12	12	100%
Putumayo	115	115	100%
TOTAL	167	166	99%

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS POR DIRECCIÓN TERRITORIAL

Dirección Territorial	Bueno	Regular	Malo
Amazonas	39	0	0
	100%	0%	0%
Caquetá	11	1	0
	92%	8%	0%
Putumayo	108	6	1
	94%	5%	1%
TOTAL	158	7	1
	95%	4%	1%



Respuestas por aspecto - E. Evaluación



ASPECTO A EVALUAR	BUENO	REGULAR	MALO
¿La atención general por el personal de la Corporación fue?	165	1	0
¿La orientación brindada por la Corporación para la obtención de su trámite fue?	161	5	0
¿Las instalaciones destinadas para la Atención y Espera al usuario son?	149	17	0
¿Cómo fue el desarrollo de su trámite desde la Solicitud hasta la entrega de la Resolución?	155	9	2
¿La explicación dada de sus obligaciones adquiridas al firmar la Resolución fue?	163	3	0
PROMEDIO	159	7	0



CONSOLIDADO ANUAL 2010 DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

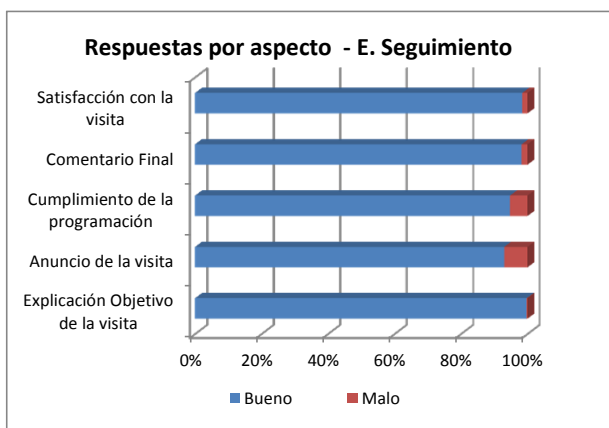
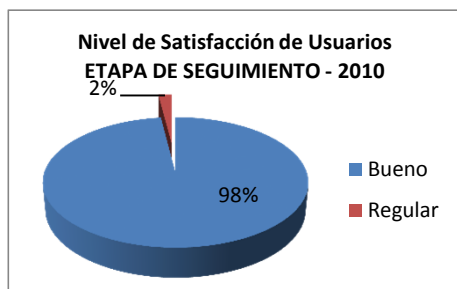
LICENCIAMIENTO AMBIENTAL Y APROVECHAMIENTO DE LOS RECURSOS NATURALES - LAR

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	68	67	99%
Caquetá	64	62	97%
Putumayo	462	386	84%
TOTAL	594	515	87%

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS POR DIRECCIÓN		
Dirección Territorial	Bueno	Malo
Amazonas	65	2
	97%	3%
Caquetá	62	0
	100%	0%
Putumayo	372	14
	96%	4%
TOTAL	499	16
	98%	2%



ASPECTO A EVALUAR	BUENO	MALO
¿El funcionario le explicó cual es el objetivo de la visita?	514	1
¿La visita de seguimiento le fue anunciada con una anticipación no menor a 15 días?	479	36
¿La visita de seguimiento se realizó en la fecha programada?	488	27
¿La persona que realizó la visita le comentó al final los resultados de ésta?	506	9
¿Se sintió satisfecho con la visita?	507	8
PROMEDIO	499	16