



CONSOLIDADO ANUAL 2011 DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

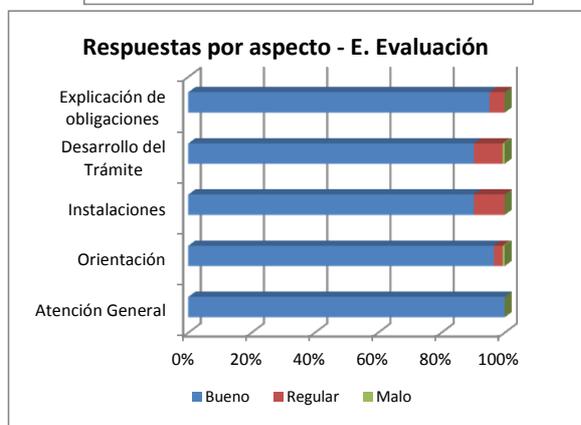
LICENCIAMIENTO AMBIENTAL Y APROVECHAMIENTO DE LOS RECURSOS NATURALES - LAR

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	20	20	100%
Caquetá	50	50	100%
Putumayo	74	74	100%
TOTAL	144	144	100%

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS POR DIRECCIÓN TERRITORIAL			
Dirección Territorial	Bueno	Regular	Malo
Amazonas	19	1	0
	95%	5%	0%
Caquetá	47	2	1
	94%	5%	1%
Putumayo	69	5	0
	93%	7%	0%
TOTAL	135	8	1
	94%	5%	1%



ASPECTO A EVALUAR	BUENO	REGULAR	MALO
¿La atención general por el personal de la Corporación fue?	144	0	0
¿La orientación brindada por la Corporación para la obtención de su trámite fue?	139	4	1
¿Las instalaciones destinadas para la Atención y Espera al usuario son?	129	14	0
¿Cómo fue el desarrollo de su trámite desde la Solicitud hasta la entrega de la Resolución?	130	13	1
¿La explicación dada de sus obligaciones adquiridas al firmar la Resolución fue?	137	7	0
PROMEDIO	136	8	0



CONSOLIDADO ANUAL 2011 DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

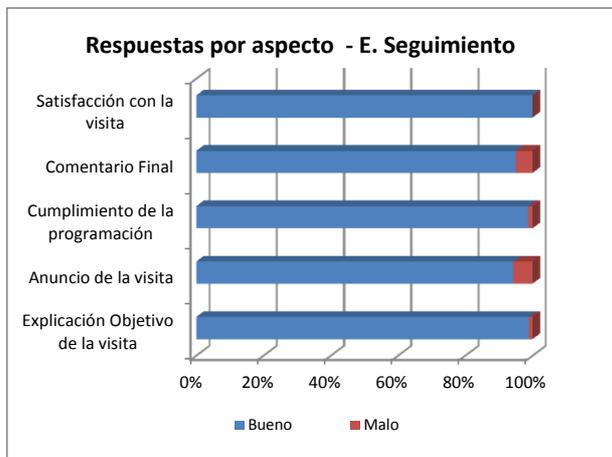
LICENCIAMIENTO AMBIENTAL Y APROVECHAMIENTO DE LOS RECURSOS NATURALES - LAR

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia Colombiana

ETAPA DE SEGUIMIENTO

POBLACIÓN ENCUESTADA			
Dirección Territorial	Población a Encuestar	Población Encuestada	% Encuestado
Amazonas	78	78	100%
Caquetá	170	170	100%
Putumayo	496	496	100%
TOTAL	744	744	100%

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS POR DIRECCIÓN		
Dirección Territorial	Bueno	Malo
Amazonas	77	1
	99%	1%
Caquetá	170	0
	100%	0%
Putumayo	478	18
	96%	4%
TOTAL	725	19
	98%	2%



ASPECTO A EVALUAR	BUENO	MALO
¿El funcionario le explicó cual es el objetivo de la visita?	736	8
¿La visita de seguimiento le fue anunciada con una anticipación no menor a 15 días?	702	42
¿La visita de seguimiento se realizó en la fecha programada?	734	10
¿La persona que realizó la visita le comentó al final los resultados de ésta?	707	37
¿Se sintió satisfecho con la visita?	744	0
PROMEDIO	725	19