

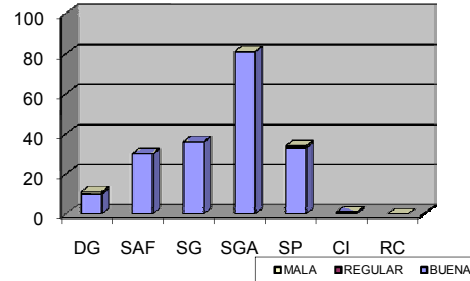


INFORME DE PERCEPCIÓN DE ATENCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL CESAM

Código	RE-MC-12
Versión	6
Fecha	24/09/2008
Páginas	1 de 1

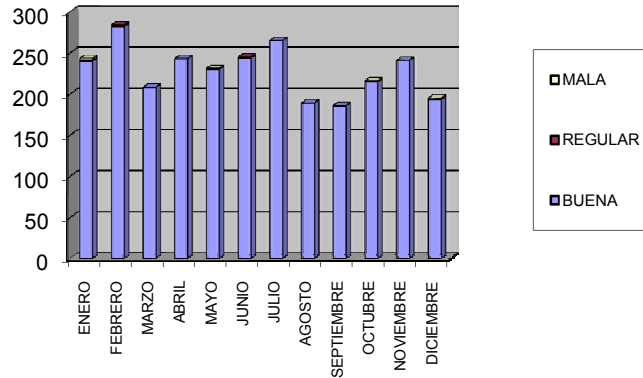
PERIODO: Segundo Semestre 2011

AREA O DEPENDENCIA	TOTAL USUARIOS ATENDIDOS	ATENCIÓN					
		BUENA		REGULAR		MALA	
		CANT.	%	CANT.	%	T	%
DG	11	10	5,2	0	0,0	1	0,5
SAF	30	30	15,7	0	0,0	0	0,0
SG	36	36	18,8	0	0,0	0	0,0
SGA	81	81	42,4	0	0,0	0	0,0
SP	34	33	17,3	0	0,0	1	0,5
CI	1	1	0,5	0	0,0	0	0,0
RC	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
TOTAL	193	191	100	0	0	2	1,0



COMPORTAMIENTO MENSUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL CESAM

PERIODO	BUENA	REGULAR	MALA
ENERO	240	1	2
FEBRERO	282	2	0
MARZO	208	0	0
ABRIL	243	0	0
MAYO	230	1	0
JUNIO	244	1	0
JULIO	265	0	0
AGOSTO	189	0	0
SEPTIEMBRE	186	0	0
OCTUBRE	215	0	1
NOVIEMBRE	241	0	0
DICIEMBRE	193	0	2
PROMEDIO ANUAL	1289	0	3



HISTORIAL DE COMENTARIOS RELEVANTES DE LOS USUARIOS

COMENTARIO DEL USUARIO	PERIODO DE MEDICIÓN											
	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic
De los 640 usuarios atendidos en el cesam en el tercer trimestre de 2011, el 100% respondieron estar satisfechos con la atención recibida.												
De los 1292 usuarios atendidos en el cesam en el segundo semestre de 2011, el 99,77% respondieron estar satisfechos con la atención recibida, es decir, 1289 usuarios, las 3 restantes respondieron que habían recibido una atención mala. Los resultados aquí presentados de usuarios insatisfechos se centran en subdirección de gestión Ambiental y Dirección General, lo cual obedece a la incorfomidad de los usuarios frente a las determinaciones tomadas.												

Elaborado por: Ana Rita Abril Gutiérrez
 Profesional de Apoyo oficina de Control Interno

Revisó: Elsa Marina Briceño Pinzón
 Jefe oficina de Control Interno