

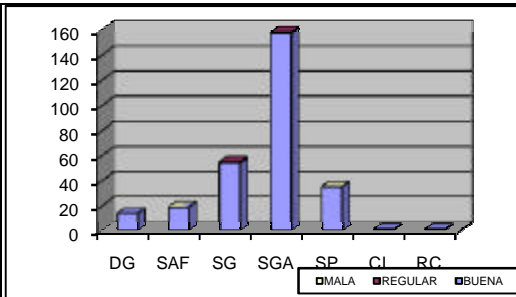


## INFORME DE PERCEPCIÓN DE ATENCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL CESAM

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

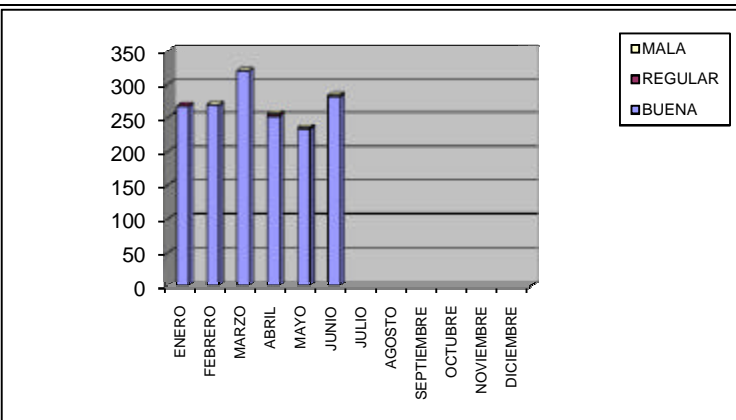
**PERIODO:** Junio de 2010

AREA O DEPENDENCIA	TOTAL USUARIOS ATENDIDOS	ATENCIÓN					
		BUENA		REGULAR		MALA	
		CANT.	%	CANT.	%	T	%
DG	14	14	5,0	0	0,0	0	0,0
SAF	19	19	6,8	0	0,0	0	0,0
SG	55	54	19,2	1	0,4	0	0,0
SGA	158	157	55,9	1	0,4	0	0,0
SP	35	35	12,5	0	0,0	0	0,0
CI	1	1	0,4	0	0,0	0	0,0
RC	1	1	0,4	0	0,0	0	0,0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>281</b>	<b>100</b>	<b>2</b>	<b>0,71</b>	<b>0</b>	<b>0</b>



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

PERIODO	BUENA	REGULAR	MALA
ENERO	267	1	0
FEBRERO	269	1	0
MARZO	319	1	0
ABRIL	252	3	1
MAYO	233	1	1
JUNIO	281	2	0
JULIO			
AGOSTO			
SEPTIEMBRE			
OCTUBRE			
NOVIEMBRE			
DICIEMBRE			
PROMEDIO ANUAL			



### 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 858 usuarios atendidos en el cesam en el primer trimestre de 2010, el 99,6% respondieron estar satisfechos con la atención recibida, es decir, 855 usuarios y los 3 restantes respondieron que habían recibido una atención regular en la SGA y SAF.												
De los 774 usuarios atendidos en el cesam en el segundo semestre de 2010, 98,9% respondieron estar satisfechos con la atención recibida, es decir, 766 usuarios, 6 de los 8 restantes respondieron que habían recibido una atención regular y 2 una atención mala. Los resultados aquí presentados de usuarios insatisfechos se centraron en secretaria general, lo cual obedece a la notificación de usuarios por infracciones ambientales y en gestión ambiental en la autorización para aprovechamiento forestal. Lo anterior no ha generado indicio de una mala atención sino la incómodidad de los usuarios frente a las determinaciones tomadas.												

Revisó: ELSA MARINA BRICEÑO PINZÓN  
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: DIANA ANDREA SALCEDO AVENDAÑO  
Profesional de Apoyo OCI