

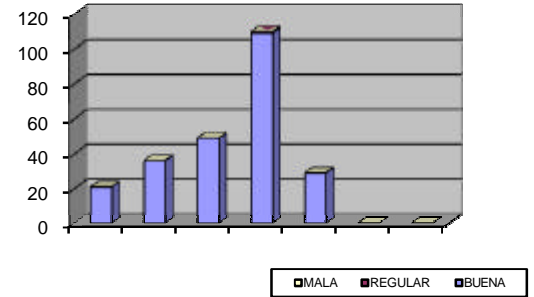


## INFORME DE PERCEPCIÓN DE ATENCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL CESAM

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

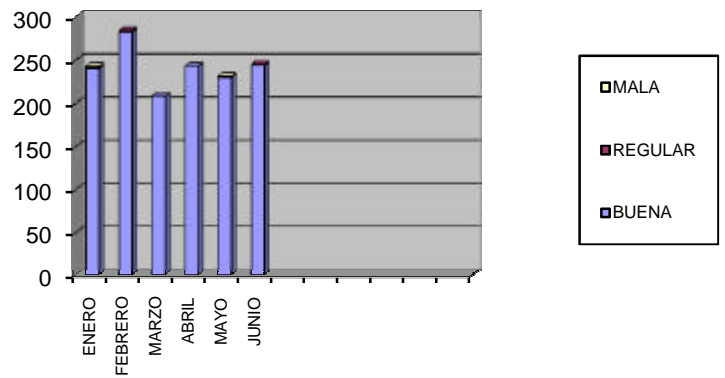
**PERIODO:** Junio de 2011

AREA O DEPENDENCIA	TOTAL USUARIOS ATENDIDOS	ATENCIÓN					
		BUENA		REGULAR		MALA	
		CANT.	%	CANT.	%	T	%
DG	21	21	8,6	0	0,0	0	0,0
SAF	36	36	14,8	0	0,0	0	0,0
SG	49	49	20,1	0	0,0	0	0,0
SGA	110	109	44,7	1	0,4	0	0,0
SP	29	29	11,9	0	0,0	0	0,0
CI	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
RC	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
<b>TOTAL</b>	<b>245</b>	<b>244</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>0,41</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	240	1	2
FEBRERO	282	2	0
MARZO	208	0	0
ABRIL	243	0	0
MAYO	230	1	0
JUNIO	244	1	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 735 usuarios atendidos en el cesam en el primer trimestre de 2011, el 99,3% respondieron estar satisfechos con la atención recibida, es decir, 730 usuarios, 3 usuarios respondieron que habían recibido una atención regular en la SGA y SAF y los 2 restantes respondieron que recibieron una atención mala en la SAF y SGA.												
De los 719 usuarios atendidos en el cesam en el segundo trimestre de 2011, el 99,7% respondieron estar satisfechos con la atención recibida, es decir, 717 usuarios, las 2 restantes respondieron que habían recibido una atención regular. Los resultados aquí presentados de usuarios insatisfechos se centran en subdirección de gestión Ambiental, lo cual obedece a la incorfomidad de los usuarios frente a las determinaciones tomadas.												

Revisó: ELSA MARINA BRICEÑO PINZÓN  
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: ANA RITA ABRIL GUTIERREZ  
Profesional de Apoyo OCI