
 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	 <p>Gobernación de Norte de Santander Instituto Departamental de Salud</p>
<p>Código: F-DE-PE05-03 Versión: 04</p>	<p>COMUNICACION EXTERNA</p>	<p>Página 1 de 6</p>

**INFORME DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL USUARIO
II TRIMESTRE 2017**

**SERVICIO DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD (SAC)
PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD
INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD
NORTE DE SANTANDER**



La oficina del SAC (Servicio de Atención a la Comunidad) del Instituto Departamental de Salud de Norte de Santander, presenta informe de la encuesta de satisfacción al usuario aplicadas a la ciudadanía que ha realizado gestión, tramite de quejas u otro servicio en el instituto departamental de salud, específicamente en el área de Servicio de Atención al Ciudadano y la oficina de Prestación de servicios.

Los resultados de estas encuestas pretender conocer, evaluar y mejorar nuestro desempeño y la calidad del servicio prestado en cada una de las áreas o dependencias del instituto departamental de salud de Norte de Santander.

Las acciones se pueden evidenciar en cada una de las tablas que a continuación se relacionan.



Av. 0 Calle 10 Edificio Rosetal Oficina 311. Cúcuta - Norte de Santander.
Teléfonos: 5715905- 5711319 - Fax 5717401. Email - director@ids.gov.co
www.ids.gov.co

 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	 <p>Gobernación de Norte de Santander Instituto Departamental de Salud</p>
<p>Código: F-DE-PE05-03 Versión: 04</p>	<p>COMUNICACION EXTERNA</p>	<p>Página 2 de 6</p>

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO SERVICIO DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD SAC

1. Distribución de cada uno de los Ítems relacionados en la encuesta de satisfacción al usuario, verificando la percepción con respecto a la atención recibida en el área de Servicio de Atención a la Comunidad del Instituto Departamental de salud.

ITEMS	CALIFICACIÓN				
	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL
1. ¿Cómo considera la cortesía, actitud y atención recibida por parte de los servidores públicos durante su visita a la institución?	0	0	13	122	135

De acuerdo al Ítem 1 donde los usuarios califican la cortesía, actitud y atención recibida por parte de los servidores públicos, de los 135 ciudadanos que respondieron la encuesta de satisfacción, 122 consideran que este servicio es excelente y los 13 restantes lo consideran como bueno.



ITEMS	CALIFICACIÓN				
	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL
2. ¿Cómo considera el tiempo de espera en la oficina de atención al ciudadano o punto de atención en la cual ha gestionado su trámite o servicio?	0	0	26	109	135

El anterior cuadro permite establecer la calificación que dieron los usuarios atendidos en la oficina del SAC. De las 135 personas que elaboraron la encuesta de satisfacción, 109 califican como excelente el tiempo de espera para ser atendidos dentro de la oficina de atención al ciudadano y 26 personas dicen que es bueno.

ITEMS	CALIFICACIÓN				
	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL
3. ¿Cómo califica los horarios de atención al público?	0	0	36	99	135

En cuanto al Ítem número 3 donde los ciudadanos califican los horarios de atención del instituto departamental de salud a través de su oficina de servicio de atención a la comunidad, de los 135 ciudadanos que respondieron la encuesta de satisfacción, 99 están de acuerdo que estos horarios son excelentes y los 36 restantes lo califican como bueno.



 INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD <small>NORTE DE SANTANDER</small>	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	 Gobernación de Norte de Santander <small>Instituto Departamental de Salud</small>
Código: F-DE-PE05-03 Versión: 04	COMUNICACION EXTERNA	Página 3 de 6

ITEMS	CALIFICACIÓN				
	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL
4.¿Cómo califica la preparación, dominio del tema , y capacitación del personal que lo atendió?	0	0	24	111	135

El anterior cuadro nos muestra como los ciudadanos califican la preparación, dominio del tema, capacitación del personal y el tiempo de espera para ser atendidos en el area de servicio de atención al ciudadano, de 135 personas encuestadas, 111 califican este servicio como excelente, 24 manifiestan por medio de la encuesta que es bueno el tiempo que esperaron para ser atendidos.

ITEMS	CALIFICACIÓN				
	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL
5.¿Cómo considera los espacios de atención al usuario, ventilación, aseo, iluminación y el nivel de ruido?	0	0	25	110	135

En cuanto al ítem número 5 donde se pregunta a los ciudadanos como consideran los espacios de atención al usuario, ventilación, aseo, iluminación y el nivel de ruido dentro de las instalaciones del area de servicio de atención al ciudadano, 110 personas responden a esta encuesta como excelente, 25 como bueno, estos datos fueron tomados de las 135 encuestas realizadas a los usuarios que se atendieron en la oficina de servicio de atención a la comunidad.



ITEMS	CALIFICACIÓN				
	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL
6.¿Cuál es su grado de satisfacción obtenido despues de realizada su consulta o tramite?	0	0	23	112	135

El ítem número 6 donde se les pregunta a los ciudadanos atendidos y encuestados como califican el grado de satisfacción obtenido despues de realizada su consulta o tramite dentro del area de atención al ciudadano; de las 135 personas que respondieron la encuesta, 112 responden que es excelente su grado de satisfacción y 23 lo califican como bueno..

7.¿Cuanto tiempo tuvo que esperar para ser atendido por el servidor público de la ventanilla?		
Menos de 10 minutos	Entre 10 y 20 minutos	Mas de 20 minutos
58	74	3

El ítem número 7 nos muestra como se califica el tiempo de espera para que los usuarios sean atendidos por el servidor publico; de las 135 personas encuestadas en



 INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD <small>NORTE DE SANTANDER</small>	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	 Gobernación de Norte de Santander <small>Instituto Departamental de Salud</small>
Código: F-DE-PE05-03 Versión: 04	COMUNICACION EXTERNA	Página 4 de 6

el area de Servicio de Atención al Ciudadano, 58 respondieron que esperaron menos de 10 minutos, 74 personas entre 10 y 20 minutos y 3 mas de 20 minutos.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO AREA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

2. Distribución de cada uno de los Ítems relacionados en la encuesta de satisfacción al usuario, verificando la percepción con respecto a la atención recibida en la oficina de prestación de servicios del Instituto Departamental de salud, en esta área se tomó una muestra de 41 personas que respondieron la encuesta de satisfacción;

ITEMS	CALIFICACIÓN				
	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL
1. ¿Cómo considera la cortesía, actitud y atención recibida por parte de los servidores públicos durante su visita a la institución?	0	0	8	33	41

De acuerdo al Ítem 1 donde los usuarios califican la cortesía, actitud y atención recibida por parte de los servidores públicos de la oficina de prestación de servicios, de los 41 ciudadanos que respondieron la encuesta, 33 expresan que este servicio es excelente y los 8 restantes dicen que es bueno.



ITEMS	CALIFICACIÓN				
	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL
2. ¿Cómo considera el tiempo de espera en la oficina de atención al ciudadano o punto de atención en la cual ha gestionado su trámite o servicio?	0	0	11	30	41

En el ítem número 2 donde los ciudadanos califican el tiempo de espera para ser atendidos en el área de prestación de Servicios, de 41 personas encuestadas, 30 califican este servicio como excelente, 11 manifiestan por medio de la encuesta que es bueno el tiempo que tuvo que esperar para ser atendido es regular.

ITEMS	CALIFICACIÓN				
	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL
3. ¿Cómo califica los horarios de atención al público?	0	0	17	24	41

En el anterior cuadro nos muestra como los ciudadanos califican los horarios de atención del Instituto Departamental de Salud a través de su oficina de prestación de servicios. de los 41 ciudadanos que respondieron la encuesta de satisfacción 24 están de acuerdo que estos horarios son excelentes y los 17 restantes lo califican como bueno.



 INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD <small>NORTE DE SANTANDER</small>	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	 Gobernación de Norte de Santander <small>Instituto Departamental de Salud</small>
Código: F-DE-PE05-03 Versión: 04	COMUNICACION EXTERNA	Página 5 de 6

ITEMS	CALIFICACIÓN				
	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL
4.¿Cómo califica la preparación, dominio del tema , y capacitacion del personal que lo atendió?	0	0	9	32	41

En cuanto a la pregunta numero 4 donde los ciudadanos califican la preparación, dominio del tema, capacitación del personal y el tiempo de espera para ser atendidos en el area de prestación de Servicios; de 41 personas encuestadas, 32 califican este servicio como excelente, 9 manifiestan por medio de la encuesta que es bueno el tiempo que espero para ser atendido.

ITEMS	CALIFICACIÓN				
	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL
5.¿Cómo considera los espacios de atención al usuario, ventilación, aseo, iluminacion y el nivel de ruido?	0	1	18	22	41

En cuanto al ítem numero 5 donde se les pregunta a los ciudadanos como consideran los espacios de atención al usuario, ventilación, aseo, iluminación y el nivel de ruido dentro de las instalaciones del area de prestación de servicios, 22 respondieron a la encuesta como excelente, 18 como bueno y 1 lo consideran regular, estos datos fueron tomados de las 41 encuestas realizadas a los usuarios que se atendieron en la oficina de prestación de servicios.



ITEMS	CALIFICACIÓN				
	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL
6.¿Cuál es su grado de satisfacción obtenido despues de realizada su consulta o tramite?	0	0	12	29	41

En cuanto al punto número 6 donde se les pregunta a los ciudadanos atendidos y encuestados como califica el grado de satisfacción obtenido despues de realizada su consulta o tramite; de las 41 personas que respondieron la encuesta, 29 responden que es excelente su grado de satisfacción y 12 lo califican como bueno.

7.¿Cuanto tiempo tuvo que esperar para ser atendido por el servidor público de la ventanilla?			
Menos de 10 minutos	Entre 10 y 20 minutos	Mas de 20 minutos	Total
36	6	0	41

En cuanto al ítem numero 7 donde se califica el tiempo de espera; de las 41 personas encuestadas en el area de prestación de servicios, 36 responden que esperaron menos de 10 minutos, 6 personas entre 10 y 20 minutos y 0 mas de 20 minutos.



 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	 <p>Gobernación de Norte de Santander Instituto Departamental de Salud</p>
<p>Código: F-DE-PE05-03 Versión: 04</p>	<p>COMUNICACION EXTERNA</p>	<p>Página 6 de 6</p>

Nota. La presente información, fue obtenida de las Encuestas de Satisfacción aplicadas durante el II trimestre de 2017, en la oficina de Servicio de atención al Ciudadano (SAC) y el área de Prestación de Servicios del Instituto Departamental de Salud.

LILIANA CONTRERAS ABRIL

Coordinadora Servicio de Atención a la Comunidad (SAC)
Instituto Departamental de Salud
Norte de Santander
sacids2010@gmail.com sac@ids.gov.co
3138004575 – 3504946852
5711319 Ext. 117 - 120



Av. 0 Calle 10 Edificio Rosetal Oficina 311. Cúcuta - Norte de Santander.
Teléfonos: 5715905- 5711319 - Fax 5717401. Email - director@ids.gov.co
www.ids.gov.co