
 <p><b>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD</b> NORTE DE SANTANDER</p>	<p><b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b></p>	 <p><b>Gobernación de Norte de Santander</b> Instituto Departamental de Salud</p>
<p><b>Código: F-DE-PE05-03</b> <b>Versión: 04</b></p>	<p><b>COMUNICACION EXTERNA</b></p>	<p><b>Página 1 de 4</b></p>

## INFORME DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL USUARIO II TRIMESTRE 2018



### SERVICIO DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD (SAC) 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, aplicado 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 a la Comunidad.

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.



	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	
<b>Código: F-DE-PE05-03</b> <b>Versión: 04</b>	<b>COMUNICACION EXTERNA</b>	<b>Página 2 de 4</b>

## 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
<b>1. ¿Cómo considera la cortesía, actitud y atención recibida por parte de los servidores públicos durante su visita a la institución?</b>	0	0	13 11,01%	105 88,09%	<b>118</b>

De acuerdo al Ítem 1 donde los usuarios califican la cortesía, actitud y atención recibida por parte de los servidores públicos, de los 118 ciudadanos que respondieron la encuesta de satisfacción, el 88,09% consideran que este servicio es excelente y 11,01% lo consideran como bueno.



ITEMS	CALIFICACIÓN				
	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL
<b>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?</b>	0	0	19 16,0%	99 84,0%	<b>118</b>

El anterior cuadro permite establecer la calificación que dieron los usuarios atendidos en la oficina del SAC. De las 118 personas que elaboraron la encuesta de satisfacción, el 84,0% de la población, califican como excelente el tiempo de espera para ser atendidos dentro de la oficina de atención a la comunidad y 16,0% de los usuarios responden que es bueno.

ITEMS	CALIFICACIÓN				
	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL
<b>3. ¿Cómo califica los horarios de atención al público?</b>	0	0	22 19,0%	96 81,0%	<b>118</b>

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 118 ciudadanos que respondieron la encuesta de satisfacción, el 81% está de acuerdo que estos horarios son excelentes y el 19% restante lo califican como bueno.



 <b>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD</b> <small>NORTE DE SANTANDER</small>	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	 <b>Gobernación de Norte de Santander</b> <small>Instituto Departamental de Salud</small>
<b>Código: F-DE-PE05-03</b> <b>Versión: 04</b>	<b>COMUNICACION EXTERNA</b>	<b>Página 3 de 4</b>

ITEMS	CALIFICACIÓN				
	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL
<b>4.¿Cómo califica la preparación, dominio del tema , y capacitación del personal que lo atendió?</b>	0	0	16 13,6%	102 86,44%	<b>118</b>

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 118 personas encuestadas, el 86,4% califican este servicio como excelente, y el 13,6% restante lo consideran bueno el tiempo que esperaron para ser atendidos.

ITEMS	CALIFICACIÓN				
	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL
<b>5.¿Cómo considera los espacios de atención al usuario, ventilación, aseo, iluminación y el nivel de ruido?</b>	0	0	22 18,64%	96 81,36%	<b>118</b>



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, 81,36% de los usuarios encuestados, responden excelente. Estos datos fueron tomados de las 118 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
<b>6.¿Cuál es su grado de satisfacción obtenido despues de realizada su consulta o tramite?</b>	0	0	14 11,86%	104 88,14%	<b>118</b>

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 118 personas que respondieron la encuesta, 88,14% responden que es excelente su grado de satisfacción y 11,86% lo califican como bueno..

<b>¿Cuanto tiempo tuvo que esperar para ser atendido por el servidor público de la ventanilla?</b>			
Menos de 10 minutos	Entre 10 y 20 minutos	Mas de 20 minutos	TOTAL
97	17	4	
82,2%	14,4%	3,4%	<b>118</b>



 <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 4 de 4</p>

El ítem número 7 nos muestra como se califica el tiempo de espera para que los usuarios sean atendidos por el servidor público; de las 118 personas encuestadas en el área de Servicio de Atención al Ciudadano, 82,2% respondieron que esperaron menos de 10 minutos, el 14,4% de las personas entre 10 y 20 minutos y el 3,4% esperó más de 20 minutos para ser atendido.

**Nota.** La presente información, fue obtenida de las Encuestas de Satisfacción aplicadas durante el II trimestre de 2018, en la oficina de Servicio de atención a la comunidad (SAC) del Instituto Departamental de Salud.

**LILIANA CONTRERAS ABRIL**

Responsable Servicio de Atención a la Comunidad (SAC)  
Instituto Departamental de Salud  
Norte de Santander  
[sacids2010@gmail.com](mailto:sacids2010@gmail.com) [pgrsd@ids.gov.co](mailto:pgrsd@ids.gov.co)  
3138004575 – 3504946852  
5784988 Ext. 117 - 120



Av. 0 Calle 10 Edificio Rosetal Oficina 311. Cúcuta - Norte de Santander.  
Teléfonos: 5784988 Ext. 120 - Email - [director@ids.gov.co](mailto:director@ids.gov.co) [pgrsd@ids.gov.co](mailto:pgrsd@ids.gov.co)  
[www.ids.gov.co](http://www.ids.gov.co)