

 <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 7</b></p>

**INFORME DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL USUARIO  
III TRIMESTRE 2018**

**SERVICIO DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD (SAC)  
PRESTACIÓN DE SERVICIOS  
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 y la Oficina 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.



 <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 2 de 7</b></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. en esta oficina se tomó una muestra de 82 personas que respondieron la encuesta de satisfacción.

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	5 12%	77 88%	<b>82</b>

De acuerdo al Ítem 1 donde los usuarios califican la cortesía, actitud y atención recibida por parte de los servidores públicos, de los 82 ciudadanos que respondieron la encuesta de satisfacción, el 88,0% consideran que este servicio es excelente y 12,0% 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 tramite o servicio?</b>	0	0	20 24,6%	62 75,4%	<b>82</b>

El anterior cuadro permite establecer la calificación que dieron los usuarios atendidos en la oficina del SAC. De las 82 personas que elaboraron la encuesta de satisfacción, el 75,4% de la población, califican como excelente el tiempo de espera para ser atendidos dentro de la oficina de atención a la comunidad y 24,6% 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	18 22%	64 78%	<b>82</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 82 ciudadanos que respondieron la encuesta de satisfacción, el 78% está de acuerdo que estos horarios son excelentes y el 22% 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 7</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	10 12%	72 88%	<b>82</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 82 personas encuestadas, el 88% califican este servicio como excelente, y el 12% restante 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	20 24,6%	62 75,4%	<b>82</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, 75,4% de los usuarios encuestados, responden excelente. Estos datos fueron tomados de las 82 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	09 11%	73 89%	<b>82</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 82 personas que respondieron la encuesta, 89% responden que es excelente su grado de satisfacción y 11% 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
10	37	35	
12%	45%	43%	<b>82</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 7</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 82 personas encuestadas en el área de Servicio de Atención al Ciudadano, el 12% respondieron que esperaron menos de 10 minutos, 45% de las personas entre 10 y 20 minutos y 42% esperó más de 20 minutos para ser atendido.

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



 <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 5 de 7</b>

**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 70 personas que respondieron la encuesta de satisfacción;

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	29 41,42%	41 58,57%	<b>70</b>

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 70 ciudadanos que respondieron la encuesta, 58,57% expresan que este servicio es excelente y 41,42% restante 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>	1 1,42%	5 7,14%	27 39%	37 52,85%	<b>70</b>

En el Ítem número 2 donde los ciudadanos califican el tiempo de espera para ser atendidos en el área de prestación de Servicios, de 70 personas encuestadas, 52,85% de la población, califican este servicio como excelente y el 39% de las personas manifiestan por medio de la encuesta que es bueno el tiempo que esperaron para ser atendidos, un 7,14% de los encuestados califican como regular este servicio.

ITEMS	CALIFICACIÓN				
	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL
<b>3. ¿Cómo califica los horarios de atención al público?</b>	0	0	34 49%	36 51%	<b>70</b>

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 70 ciudadanos que respondieron la encuesta de satisfacción, el 51% están de acuerdo que estos horarios son excelentes y 49% 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 6 de 7</b>

ITEMS	CALIFICACIÓN				
	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL
<b>4.¿Cómo califica la preparación, dominio del tema , y capacitacion del personal que lo atendió?</b>	0	1 1,42%	31 44,28%	38 54,28%	<b>70</b>

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 70 personas encuestadas, 54,28% califican este servicio como excelente, y 44,28% manifiestan por medio de la encuesta que es 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, iluminacion y el nivel de ruido?</b>	0	6 8,0%	32 46%	32 46%	<b>70</b>

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, 46% de los usuarios respondieron a la encuesta como excelente, otro 46% como bueno y 8,0% lo consideran regular, estos datos fueron tomados de las 70 encuestas realizadas a los usuarios que se atendieron en la oficina de prestación de servicios.

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	28 40%	42 60%	<b>70</b>

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 70 personas que respondieron la encuesta, el 60% responden que es excelente su grado de satisfacción y 40% restante lo califican como bueno.

<b>7.¿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
42 60%	17 24%	11 16%	<b>70</b>



 <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 7 de 7</b></p>

En cuanto al ítem número 7 donde se califica el tiempo de espera; de las 70 personas encuestadas en el área de prestación de servicios, 60% responde que esperaron menos de 10 minutos, el 24% de personas encuestadas entre 10 y 20 minutos y 16% restante esperó más de 20 minutos para ser atendido en esta oficina.

**Nota.** La presente información, fue obtenida de las Encuestas de Satisfacción aplicadas durante el III trimestre de 2018, en la oficina de Prestación de Servicios del Instituto Departamental de Salud.

**LILIANA CONTRERAS ABRIL**

Responsable Servicio de Atención a la Comunidad (SAC)  
 Instituto Departamental de Salud  
 Norte de Santander  
[pqrds@ids.gov.co](mailto:pqrds@ids.gov.co)  
[sacids2010@gmail.com](mailto:sacids2010@gmail.com)  
 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) [pqrds@ids.gov.co](mailto:pqrds@ids.gov.co)  
[www.ids.gov.co](http://www.ids.gov.co)