

 <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 IV 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, trámite 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 pretenden 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 74 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	12 16,21%	62 83,78%	<b>74</b>

De acuerdo al Ítem 1 donde los usuarios califican la cortesía, actitud y atención recibida por parte de los servidores públicos, de los 74 ciudadanos que respondieron la encuesta de satisfacción, el 83,78% consideran que este servicio es excelente y 16,21% 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	21 28,37%	53 71,62%	<b>74</b>

El anterior cuadro permite establecer la calificación que dieron los usuarios atendidos en la oficina del SAC. De las 74 personas que elaboraron la encuesta de satisfacción, el 71,62% de la población, califican como excelente el tiempo de espera para ser atendidos dentro de la oficina de atención a la comunidad y 28,37% 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	15 20,27%	59 79,72%	<b>74</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 74 ciudadanos que respondieron la encuesta de satisfacción, el 79,72% está de acuerdo que estos horarios son excelentes y el 20,27% 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	18 24,32%	56 75,67%	<b>74</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 74 personas encuestadas, el 75,67% califican este servicio como excelente, y el 24,32% 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	4 5,40%	70 94,59%	<b>74</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, el 94,59% de los usuarios encuestados, responden excelente. Estos datos fueron tomados de las 74 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	50 67,56%	24 32,43%	<b>74</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 74 personas que respondieron la encuesta, 32,43% responden que es excelente su grado de satisfacción y 67,56% 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
35	28	11	
47,29%	37,83%	14,86%	<b>74</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 74 personas encuestadas en el área de Servicio de Atención al Ciudadano, el 47,29% respondieron que esperaron menos de 10 minutos, 37,83% de las personas entre 10 y 20 minutos y 14,86% esperó más de 20 minutos para ser atendido.

**Nota.** La presente información, fue obtenida de las Encuestas de Satisfacción aplicadas durante el IV 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> NORTE DE SANTANDER	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	 <b>Gobernación de Norte de Santander</b> Instituto Departamental de Salud
<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 112 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	47 41,96%	64 57,14%	<b>112</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 112 ciudadanos que respondieron la encuesta, 57,14% expresan que este servicio es excelente y 41,96% 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 0,89%	4 3,57%	43 38,39%	64 57,14%	<b>112</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 112 personas encuestadas, 57,14% de la población, califican este servicio como excelente y el 38,39% de las personas manifiestan por medio de la encuesta que es bueno el tiempo que esperaron para ser atendidos, un 3,57% 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	2 1,78%	50 44,64%	60 53,57%	<b>112</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 112 ciudadanos que respondieron la encuesta de satisfacción, el



 <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>

53,57% están de acuerdo que estos horarios son excelentes y 44,64% lo califican como bueno.

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	2 1,78%	33 29,46%	77 68,75%	<b>112</b>

En cuanto a la pregunta número 4 donde los ciudadanos califican la preparación, dominio del tema, capacitación del personal y el tiempo de espera para ser atendidos en el área de prestación de Servicios; de 112 personas encuestadas, 68,75% califican este servicio como excelente, y 29,46% 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, iluminación y el nivel de ruido?</b>	0	7 6,25%	46 41,07%	59 52,67%	<b>112</b>

En cuanto al ítem número 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 área de prestación de servicios, 52,67% de los usuarios respondieron a la encuesta como excelente, otro 41,07% como bueno y 6,25% lo consideran regular, estos datos fueron tomados de las 112 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 después de realizada su consulta o trámite?</b>	0	3 2,67%	40 35,71%	69 53,57%	<b>112</b>

En cuanto al punto número 6 donde se les pregunta a los ciudadanos atendidos y encuestados como califica el grado de satisfacción obtenido después de realizada su consulta o trámite; de las 112 personas que respondieron la encuesta, el 53,57% responden que es excelente su grado de satisfacción y 35,71% 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	Más de 20 minutos	Total
28	53	31	<b>112</b>
25%	47,32%	27,67%	



 <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 112 personas encuestadas en el área de prestación de servicios, 25% responde que esperaron menos de 10 minutos, el 47,32% de personas encuestadas entre 10 y 20 minutos y 27,67% 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 IV trimestre de 2018, en la oficina de Prestación de Servicios del Instituto Departamental de Salud.

**LILIANA CONTRERAS ABRIL**

Responsable Oficina Servicio de Atención a la Comunidad (SAC)  
 Instituto Departamental de Salud  
 Norte de Santander  
[pqrsd@ids.gov.co](mailto:pqrsd@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) y [pqrsd@ids.gov.co](mailto:pqrsd@ids.gov.co)  
[www.ids.gov.co](http://www.ids.gov.co).