
 <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 4</p>

INFORME DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL USUARIO I 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.



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

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	1 0,91%	11 10,09%	97 88,99%	109

De acuerdo al Ítem 1 donde los usuarios califican la cortesía, actitud y atención recibida por parte de los servidores públicos, de los 109 ciudadanos que respondieron la encuesta de satisfacción, el 88,99% consideran que este servicio es excelente y 10,09% 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	20 18,34%	89 81,65%	109

El anterior cuadro permite establecer la calificación que dieron los usuarios atendidos en la oficina del SAC. De las 109 personas que elaboraron la encuesta de satisfacción, el 81,65% de la población, califican como excelente el tiempo de espera para ser atendidos dentro de la oficina de atención a la comunidad y 18,34% de los usuarios responden que es bueno.

ITEMS	CALIFICACIÓN				
	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL
3. ¿Cómo califica los horarios de atención al público?	0	2	27 24,7%	80 73,39%	109

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 109 ciudadanos que respondieron la encuesta de satisfacción, el 73,39% están de acuerdo que estos horarios son excelentes y el 24,7% restante 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 4

ITEMS	CALIFICACIÓN				
	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL
4.¿Cómo califica la preparación, dominio del tema , y capacitación del personal que lo atendió?	0	0	18 16,51%	91 83,48%	109

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 109 personas encuestadas, el 83,48% califican este servicio como excelente, y el 16,51% restante lo consideran 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	18 16,51%	91 83,48%	109



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, 83,48% de los usuarios encuestados, responden excelente. Estos datos fueron tomados de las 109 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	18 16,51%	91 83,48%	109

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 109 personas que respondieron la encuesta, 83,48% responden que es excelente su grado de satisfacción y 16,51% lo califican como bueno..

¿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
60	45	4	
55,04%	41,28%	3,7%	109



 <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 109 personas encuestadas en el área de Servicio de Atención al Ciudadano, 55,04% respondieron que esperaron menos de 10 minutos y el 41,28% de las personas entre 10 y 20 minutos.

Nota. La presente información, fue obtenida de las Encuestas de Satisfacción aplicadas durante el I 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 pqrsd@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 pqrsd@ids.gov.co
www.ids.gov.co