
 <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
I TRIMESTRE 2019**



**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.



 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 2 de 6

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 84 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	11 13,09%	73 86,90%	84

De acuerdo al Ítem 1 donde los usuarios califican la cortesía, actitud y atención recibida por parte de los servidores públicos, de los 84 ciudadanos que respondieron la encuesta de satisfacción, el 86,90% consideran que este servicio es excelente y 13,09% 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 28,80%	64 76,19%	84

El anterior cuadro permite establecer la calificación que dieron los usuarios atendidos en la oficina del SAC. De las 84 personas que elaboraron la encuesta de satisfacción, el 76,19% de la población, califican como excelente el tiempo de espera para ser atendidos dentro de la oficina de atención a la comunidad y 28,80% de los usuarios responden que es bueno.

ITEMS	CALIFICACIÓN				
	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL
3. ¿Cómo califica los horarios de atención al público?	0	1	31 36,90%	52 61,90%	84

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 84 ciudadanos que respondieron la encuesta de satisfacción, el 61,90% está de acuerdo que estos horarios son excelentes y el 36,90% 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	19 22,61%	65 77,38%	84

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 84 personas encuestadas, el 77,38% califican este servicio como excelente, y el 22,61% restante 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	4 4,76%	36 42,85%	44 52,38%	84



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 52,38% de los usuarios encuestados, responden excelente. Estos datos fueron tomados de las 84 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 21,4%	66 78,57%	84

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 84 personas que respondieron la encuesta, 78,57% responden que es excelente su grado de satisfacción y 21,4% 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
58	20	6	
69,04%	23,80%	7,14%	84



 <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 6</p>

El Item numero 7 nos muestra como se califica el tiempo de espera para que los usuarios sean atendidos por el servidor publico; de las 84 personas encuestadas en el area de Servicio de Atención al Ciudadano, el 69,04% respondieron que esperaron menos de 10 minutos, 23,80% de las personas entre 10 y 20 minutos y 7,14% espero mas de 20 minutos para ser atendido.

Nota. La presente información, fue obtenida de las Encuestas de Satisfacción aplicadas durante el I trimestre de 2019, en la oficina de Servicio de atención a la comunidad (SAC) del Instituto Departamental de Salud.

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 120 personas que respondieron la encuesta de satisfacción;



ITEMS	CALIFICACIÓN				TOTAL
	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	
1.¿Cómo considera la cortesía, actitud y atención recibida por parte de los servidores públicos durante su visita a la institución?	1 0,83%	1 0,83%	53 44,16%	65 54,16%	120

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 120 ciudadanos que respondieron la encuesta, 54,16% expresan que este servicio es excelente y 44,16% restante como bueno.

ITEMS	CALIFICACIÓN				TOTAL
	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	
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?	1 0,83%	4 0,83%	55 45,83%	60 50%	120

En el Item numero 2 donde los ciudadanos califican el tiempo de espera para ser atendidos en el area de prestación de Servicios, de 120 personas encuestadas, 50% de la poblacion, califican este servicio como excelente y el 45,83% de las personas manifiestan por medio de la encuesta que es bueno el tiempo que esperaron para ser atendidos, un 0,83% de los encuestados califican como regular este servicio.



 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
3.¿Cómo califica los horarios de atención al público?	1	3 2,5%	52 43,33%	64 53,33%	120

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 1120 ciudadanos que respondieron la encuesta de satisfacción, el 53,33% están de acuerdo que estos horarios son excelentes y 43,33% lo califican como bueno.

ITEMS	CALIFICACIÓN				
	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL
4.¿Cómo califica la preparación, dominio del tema, y capacitación del personal que lo atendió?	1 0,83%	1 0,83%	44 29,46%	74 61,66%	120

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 120 personas encuestadas, 61,66% 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
5.¿Cómo considera los espacios de atención al usuario, ventilación, aseo, iluminación y el nivel de ruido?	1 0,83%	4 3,33%	52 43,33%	63 52,5%	120

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, 52,5% de los usuarios respondieron a la encuesta como excelente, otro 43,33% como bueno y 3,33% lo consideran regular, estos datos fueron tomados de las 120 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 después de realizada su consulta o trámite?	0	2 1,66%	48 40%	69 57,5%	120

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 120 personas que respondieron la encuesta, el 57,5%



 <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>

responden que es excelente su grado de satisfacción y 40% restante 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
15	60	45	120
12,5%	50%	37,5%	

En cuanto al ítem número 7 donde se califica el tiempo de espera; de las 120 personas encuestadas en el área de prestación de servicios, 12,5% responde que esperaron menos de 10 minutos, el 50% de personas encuestadas entre 10 y 20 minutos y 37,5% 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 I trimestre de 2019, 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
pgrsd@ids.gov.co
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 o pgrsd@ids.gov.co
www.ids.gov.co