

 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	 <p>Gobernación de Norte de Santander <small>Instituto Departamental de Salud</small></p>
<p>Código: F-DE-PE05-03 Versión: 05</p>	<p>COMUNICACION EXTERNA</p>	<p>Página 1 de 2</p>

INFORME DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL USUARIO COVID-19

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 las encuestas de satisfacción al usuario, aplicadas a las personas que ha realizado llamadas a través de las líneas del Call Center Covid-19 del Instituto Departamental de Salud.

Los resultados de estas encuestas pretender conocer, evaluar y mejorar nuestro desempeño y la calidad del servicio prestado.

Las acciones se pueden evidenciar en la tabla que a continuación se relaciona.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO SERVICIO DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD SAC

1. Información correspondiente a las encuestas de satisfacción realizadas a través de las líneas del Call Center **Covid-19** del Instituto Departamental de Salud, para conocer la satisfacción de los ciudadanos.

LLAMADAS CALL CENTER					
CALIFICACIÓN					
FECHA	Satisfecho	Insatisfecho	No Respondieron	No Registra Numero	Total
Mayo	124	14	23	9	170
Junio	130	33	64	31	258
TOTAL	254	47	87	40	428

En el cuadro podemos evidenciar las llamadas realizadas a través de las líneas de celular 3202714512, 3112133711, 3202714509, 3174406594 y línea fija (037)5892107 del Call Center Covid-19 del instituto Departamental de Salud, donde un equipo especializado y capacitado, responde diariamente de forma telefónica, todas las inquietudes que los usuarios del departamento Norte de Santander tienen referente al virus del Covid-19.



Av. 0 Calle 10 Edificio Rosetal Oficina 311. Cúcuta - Norte de Santander.
Teléfono: 5892105. Ext.117- 120- 180. – NIT: 890500890-3
Email pqrds@ids.gov.co director@ids.gov.co

 <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: 05</p>	<p>COMUNICACION EXTERNA</p>	<p>Página 2 de 2</p>

Durante mayo y junio de la presente vigencia, se aplicó una encuesta de satisfacción al usuario, referente a la información y seguimiento recibido por medio de las líneas del Call Center Covid-19 del Instituto Departamental de Salud de Norte de Santander, de las 428 llamadas realizadas para aplicar la encuesta de satisfacción, 254 ciudadanos informaron estar satisfechos con el servicio recibido.

Nota. La presente información, fue recibida por parte de **JENIT COLMENARES BECERRA**, responsable del Call Center del Instituto Departamental de Salud.

LILIANA CONTRERAS ABRIL

Responsable Oficina Servicio de Atención a la Comunidad (SAC)
Instituto Departamental de Salud
Norte de Santander



Av. 0 Calle 10 Edificio Rosetal Oficina 311. Cúcuta - Norte de Santander.
Teléfono: 5892105. Ext.117- 120- 180. – NIT: 890500890-3
Email pqrds@ids.gov.co director@ids.gov.co