

 <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 1 de 3</p>

INFORME DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL USUARIO IV TRIMESTRE 2020

INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER SERVICIO DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD

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, aplicada 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.



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

 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: 05	COMUNICACION EXTERNA	Página 2 de 3

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

Distribución de cada uno de los Ítems relacionados en la encuesta de satisfacción al usuario, realizada por medio telefónico, para conocer la percepción con respecto a la atención recibida en el área de Servicio de Atención a la Comunidad del Instituto Departamental de salud, tomando una muestra de 75 personas que respondieron la encuesta de satisfacción.

ITEMS	CALIFICACIÓN				
	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL
1.¿Cómo considera la atención recibida por medio del correo electrónico o medio telefónico durante el trámite y gestión de su consulta o solicitud?	0	1 1%	22 30%	52 69%	75

De acuerdo al Ítem 1 donde los usuarios califican la atención recibida por medio del correo electrónico o medio telefónico, de los 75 ciudadanos que respondieron la encuesta de satisfacción, el 69% consideran que este servicio es excelente, 30% lo consideran como bueno y un 1% lo califican regular.

ITEMS	CALIFICACIÓN				
	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL
2.¿Cómo considera el tiempo de espera en la respuesta a su solicitud?	0	3 4%	27 36%	45 60%	75

El anterior cuadro permite establecer la calificación que dieron los usuarios al tiempo de espera en la respuesta a su solicitud. De las 75 personas que respondieron la encuesta de satisfacción, el 60% de la población, califican como excelente el tiempo de espera y un 36% de los usuarios manifestaron como bueno el tiempo que esperaron para recibir respuesta de su solicitud o queja.

ITEMS	CALIFICACIÓN				
	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL
3.¿Cómo considera el lenguaje y la información recibida durante el trámite de su petición o queja?	0	0	15 20%	60 80%	75

En cuanto al Ítem número 3 donde los ciudadanos califican el lenguaje y la información recibida, durante el trámite de su petición o queja por parte de los funcionarios de la oficina de servicio de atención a la comunidad, de las 75 personas que respondieron la encuesta de satisfacción, el 80% lo califica como excelente y 20% como bueno.



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 3 de 3</p>

ITEMS	CALIFICACIÓN				
	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL
4. ¿Cuál es el grado de satisfacción obtenido después de realizada su queja o trámite?	0	1 1%	24 32%	50 67%	75

El anterior cuadro nos muestra como los ciudadanos califican cuál es el grado de satisfacción obtenido después de realizada su consulta o trámite en el area de servicio de atención al ciudadano, de 75 personas encuestadas, el 67% califican excelente su grado de satisfacción, y para el 32% de la comunidad encuestada fue bueno.

Nota. La presente información, fue obtenida a través de las encuestas de Satisfacción realizadas a los usuarios por medio telefónico, por parte del personal de la oficina Servicio de Atención a la Comunidad del Instituto Departamental de Salud, en el IV trimestre de 2020.

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