
 <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: 05</b></p>	<p><b>COMUNICACION EXTERNA</b></p>	<p><b>Página 1 de 3</b></p>

**INFORME DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL USUARIO  
III 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

 <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: 05</b>	<b>COMUNICACION EXTERNA</b>	<b>Página 2 de 3</b>

## 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 67 personas que respondieron la encuesta de satisfacción.

ITEMS	CALIFICACIÓN				
	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL
<b>1.¿Cómo considera la atención recibida por medio del correo electrónico o medio telefónico durante el trámite y gestión de su consulta o solicitud?</b>	0	2 3%	32 48%	33 49%	<b>67</b>

De acuerdo al Ítem 1 donde los usuarios califican la atención recibida por medio del correo electrónico o medio telefónico, de los 67 ciudadanos que respondieron la encuesta de satisfacción, el 49% consideran que este servicio es excelente, 48% lo consideran como bueno y un 3% lo califican regular.

ITEMS	CALIFICACIÓN				
	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL
<b>2.¿Cómo considera el tiempo de espera en la respuesta a su solicitud?</b>	0	2 3%	23 34%	42 63%	<b>67</b>



El anterior cuadro permite establecer la calificación que dieron los usuarios al tiempo de espera en la respuesta a su solicitud. De las 67 personas que respondieron la encuesta de satisfacción, el 63% de la población, califican como excelente el tiempo de espera y un 34% 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
<b>3.¿Cómo considera el lenguaje y la información recibida durante el trámite de su petición o queja?</b>	0	1 1%	30 45%	36 54%	<b>67</b>

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 67 personas que respondieron la encuesta de satisfacción, el 54% lo califica como excelente y 45% 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><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: 05</b></p>	<p><b>COMUNICACION EXTERNA</b></p>	<p><b>Página 3 de 3</b></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%	23 34,32%	43 64,17%	<b>67</b>

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 67 personas encuestadas, el 64,17% califican excelente su grado de satisfacción, y para el 34,32% 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.

**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