
 <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 2021**

**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@d@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 110 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	0	22 20%	88 80%	<b>110</b>

De acuerdo al Ítem 1 donde los usuarios califican la atención recibida por medio del correo electrónico o medio telefónico, de los 110 ciudadanos que respondieron la encuesta de satisfacción, el 80% consideran que este servicio es excelente, 20% lo consideran como bueno.

ITEMS	CALIFICACIÓN				
	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL
<b>2.¿Cómo considera el tiempo de espera en la respuesta a su solicitud?</b>	0	5 5%	15 14%	90 81%	<b>110</b>

El anterior cuadro permite establecer la calificación que dieron los usuarios al tiempo de espera en la respuesta a su solicitud. De las 110 personas que respondieron la encuesta de satisfacción, el 81% de la población, califican como excelente el tiempo de espera y un 14% 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	0	14 12%	96 88%	<b>110</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



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

funcionarios de la oficina de servicio de atención a la comunidad, de las 110 personas que respondieron la encuesta de satisfacción, el 88% lo califica como excelente y 12% como bueno.

ITEMS	CALIFICACIÓN				
	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL
4. ¿Cuál es el grado de satisfacción obtenido después de realizada su queja o trámite?	0	4 4%	18 16%	88 80%	<b>110</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 110 personas encuestadas, el 80% califican excelente su grado de satisfacción, el 16% de la comunidad encuestada fue bueno y el 4% lo consideran regular.

**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 III trimestre de 2021.

**LILIANA CONTRERAS ABRIL**

P.U. Responsable Servicio de Atención a la Comunidad (SAC)  
Instituto Departamental de Salud  
Norte de Santander  
[pqrds@ids.gov.co](mailto:pqrds@ids.gov.co)  
5892105 Ext. 117 – 120- 180



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](mailto:pqrds@ids.gov.co) [director@ids.gov.co](mailto:director@ids.gov.co)

