

 <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: 04</b></p>	<p><b>COMUNICACION EXTERNA</b></p>	<p><b>Página 1 de 4</b></p>

**INFORME DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL USUARIO  
I TRIMESTRE 2022**

**SERVICIO DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD (SAC)  
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, trámite 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 pretenden 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.  
Teléfonos: 5892105 Ext. 120 - Email - pqr@d@ids.gov.co  
[www.ids.gov.co](http://www.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: 04</b>	<b>COMUNICACION EXTERNA</b>	<b>Página 2 de 4</b>

## 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 39 personas que respondieron la encuesta de satisfacción.

ITEMS	CALIFICACIÓN				
	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL
<b>1. ¿Cómo considera la cortesía, actitud y atención recibida por parte de los servidores públicos durante su visita a la institución?</b>	0	0	10 25,64%	29 74,35%	<b>39</b>

De acuerdo al Ítem 1 donde los usuarios califican la cortesía, actitud y atención recibida por parte de los servidores públicos, de los 39 ciudadanos que respondieron la encuesta de satisfacción, el 74,35% consideran que este servicio es excelente y 25,64% lo consideran como bueno.

ITEMS	CALIFICACIÓN				
	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL
<b>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?</b>	0	0	14 35,89%	25 64,10%	<b>39</b>

El anterior cuadro permite establecer la calificación que dieron los usuarios atendidos en la oficina del SAC. De las 39 personas que elaboraron la encuesta de satisfacción, el 64,10% de la población, califican como excelente el tiempo de espera para ser atendidos dentro de la oficina de atención a la comunidad y 35,89% de los usuarios responden que es bueno.

ITEMS	CALIFICACIÓN				
	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL
<b>3. ¿Cómo califica los horarios de atención al público?</b>	0	0	10 25,64%	29 74,35%	<b>39</b>

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 39 ciudadanos que respondieron la encuesta de satisfacción, el 74,35% está de acuerdo que estos horarios son excelentes y el 25,64% lo califican como bueno.



 <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: 04</b>	<b>COMUNICACION EXTERNA</b>	<b>Página 3 de 4</b>

ITEMS	CALIFICACIÓN				
	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL
<b>4.¿Cómo califica la preparación, dominio del tema , y capacitación del personal que lo atendió?</b>	0	0	9 23,07%	30 76,92%	<b>39</b>

El anterior cuadro nos muestra como los ciudadanos califican la preparación, dominio del tema, capacitación del personal, de 39 personas encuestadas, el 76,92% califican este servicio como excelente, y el 23,07% restante consideran bueno, el tiempo que esperaron para ser atendidos.

ITEMS	CALIFICACIÓN				
	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL
<b>5.¿Cómo considera los espacios de atención al usuario, ventilación, aseo, iluminación y el nivel de ruido?</b>	0	0	17 43,58%	22 56,41%	<b>39</b>

En cuanto al Item numero 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 56,41% de los usuarios encuestados, responden excelente. Estos datos fueron tomados de las 39 encuestas realizadas a los usuarios que se atendieron en la oficina de servicio de atención a la comunidad durante el I trimestre de 2022.

ITEMS	CALIFICACIÓN				
	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL
<b>6.¿Cuál es su grado de satisfacción obtenido despues de realizada su consulta o tramite?</b>	0	0	9 23,07%	30 76,92%	<b>39</b>

El Item numero 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 39 personas que respondieron la encuesta, el 76,92% responden que es excelente su grado de satisfacción y 23,07% lo califican como bueno.

<b>¿Cuanto tiempo tuvo que esperar para ser atendido por el servidor público de la ventanilla?</b>			
Menos de 10 minutos	Entre 10 y 20 minutos	Mas de 20 minutos	TOTAL
25 64,10%	10 25,64%	4 10,25%	<b>39</b>

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 39 personas encuestadas en el



 <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: 04</b></p>	<p><b>COMUNICACION EXTERNA</b></p>	<p><b>Página 4 de 4</b></p>

area de Servicio de Atención al Ciudadano, el 64,10% respondieron que esperaron menos de 10 minutos, 25,64% de las personas entre 10 y 20 minutos y 10,25% 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 2022, en la oficina de Servicio de atención a la comunidad (SAC) del Instituto Departamental de Salud.

**JENIT CECILIA COLMENARES BECERRA**

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



Av. 0 Calle 10 Edificio Rosetal Oficina 311. Cúcuta - Norte de Santander.  
 Teléfonos: 5892105 Ext. 120 - Email - [pqrsd@ids.gov.co](mailto:pqrsd@ids.gov.co)  
[www.ids.gov.co](http://www.ids.gov.co)