

NORTE DE SANTANDER	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	
Código: F-DE-PE05-03 Versión: 04	COMUNICACION EXTERNA	Página 1 de 4

INFORME DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL USUARIO
III TRIMESTRE 2023

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, 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.



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 161 personas que respondieron la encuesta de satisfacción.

ITEMS	CALIFICACIÓN				
	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL
1. ¿Cómo considera la cortesía, actitud y atención recibida por parte de los servidores públicos durante su visita a la institución?	0	6 4%	20 12%	135 84%	161

De acuerdo al ítem 1 donde los usuarios califican la cortesía, actitud y atención recibida por parte de los servidores públicos, de los 161 ciudadanos que respondieron la encuesta de satisfacción, el 84% consideran que este servicio es excelente, el 12% lo consideran como bueno y el 4% consideran que la atención fue regular durante el III trimestre de 2023.

ITEMS	CALIFICACIÓN				
	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL
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?	0	2 1%	12 8%	147 91%	161

El anterior cuadro permite establecer la calificación que dieron los usuarios atendidos en la oficina del SAC. De las 161 personas que elaboraron la encuesta de satisfacción, el 91% de la población, califican como excelente el tiempo de espera para ser atendidos dentro de la oficina de atención a la comunidad y 8% de los usuarios responden que es bueno, durante el III trimestre de 2023.

ITEMS	CALIFICACIÓN				
	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL
3. ¿Cómo califica los horarios de atención al público?	0	2 1%	21 13%	138 86%	161

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 161 ciudadanos que respondieron la encuesta de satisfacción, el 86% está de acuerdo que estos horarios son excelentes, el 13% lo califican como bueno, y el 1% como regular, esto en el



III trimestre de 2023.

ITEMS	CALIFICACIÓN				
	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL
4.¿Cómo califica la preparación, dominio del tema , y capacitación del Personal que lo atendió?	1 0,6%	3 2%	11 7%	146 90%	161

El anterior cuadro nos muestra como los ciudadanos califican la preparación, dominio del tema, capacitación del personal, de 161 personas encuestadas, el 90% califican este servicio como excelente y el 7% consideran bueno, el dominio y capacitación por parte de los funcionarios del SAC, durante el III trimestre de 2023.

ITEMS	CALIFICACIÓN				
	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL
5.¿Cómo considera los espacios de atención al usuario, ventilación, aseo, iluminación y el nivel de ruido?	0	2 1%	20 12%	139 87%	161

En cuanto al Ítem número 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 área de servicio de atención al ciudadano, el 87% de los usuarios encuestados, responden excelente, y un 12% consideran que es bueno. Estos datos fueron tomados de las 161 encuestas realizadas a los usuarios que se atendieron en la oficina de servicio de atención a la comunidad durante el III trimestre de 2023.

ITEMS	CALIFICACIÓN				
	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL
6.¿Cuál es su grado de satisfacción obtenida después de realizada su Consulta o tramite?	0	0	13 8%	148 92%	161

El Ítem numero 6 donde se les pregunta a los ciudadanos atendidos y encuestados, como califican el grado de satisfacción obtenido después de realizada su consulta o tramite dentro del área de atención al ciudadano; de las 161 personas que respondieron la encuesta, el 92% responden que es excelente su grado de satisfacción y 8% lo califican como bueno, encuesta del III trimestre de 2023.

¿Cuánto tiempo tuvo que esperar para ser atendido por el servidor público de la ventanilla?			
Menos de 10 minutos	Entre 10 y 20 minutos	Más de 20 minutos	TOTAL
129 80%	23 14%	9 6%	161



NORTE DE SANTANDER	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	
Código: F-DE-PE05-03 Versión: 04	COMUNICACION EXTERNA	Página 4 de 4

El Ítem numero 7 nos muestra cómo se califica el tiempo de espera para que los usuarios sean atendidos por el servidor público; de las 161 personas encuestadas en el área de Servicio de Atención al Ciudadano, el 80% respondieron que esperaron menos de 10 minutos, 14% de las personas entre 10 y 20 minutos y 6% espero más de 20 minutos para ser atendido durante el III trimestre de 2023.

Nota. La presente información, fue obtenida de las Encuestas de Satisfacción aplicadas durante el III trimestre de 2023, en la oficina de Servicio de atención a la comunidad (SAC) del Instituto Departamental de Salud.

Atentamente,

Jenit C Colmenares B

JENIT CECILIA COLMENARES BECERRA
P.U. responsable Oficina Servicio de Atención a la Comunidad (SAC)
Instituto Departamental de Salud
Norte de Santander
Elaboro: **LILIANA CONTRERAS ABRIL P.U**

