INFORME DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL USUARIO
II 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 103 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	1 1%	14 8%	152 91.0%	**167**

De acuerdo al Ítem 1 donde los usuarios califican la cortesía, actitud y atención recibida por parte de los servidores públicos, de los 167 ciudadanos que respondieron la encuesta de satisfacción, el 91.0% consideran que este servicio es excelente, el 8% lo consideran como bueno y el 1% consideran que la atención fue regular durante el II 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 tramite o servicio?	0	0	30 17.9%	137 82.1%	**167**

El anterior cuadro permite establecer la calificación que dieron los usuarios atendidos en la oficina del SAC. De las 167 personas que elaboraron la encuesta de satisfacción, el 82.1% de la población, califican como excelente el tiempo de espera para ser atendidos dentro de la oficina de atención a la comunidad y 17.9% de los usuarios responden que es bueno durante el II trimestre de 2023.

ITEMS	CALIFICACIÓN				
	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	**TOTAL**
3.¿Cómo califica los horarios de atención al público?	0	1 0.7	47 28.1%	119 71.2%	**167**

En cuanto al Item 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 167 ciudadanos que respondieron la encuesta de satisfacción, el 71.2% está de acuerdo que estos horarios son excelente, el 28.1% lo califican como bueno durante y el 0.7%

como regular, esto en el II 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?	0	0	20 11.97%	147 88.02%	**167**

El anterior cuadro nos muestra como los ciudadanos califican la preparación, dominio del tema, capacitación del personal, de 167 personas encuestadas, el 88.02% califican este servicio como excelente y el 11.97% restante consideran bueno, el dominio y capacitación por parte de los funcionarios durante el II 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	0	31 18.56%	136 81.43%	**167**

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 81.43% de los usuarios encuestados, responden excelente. y el 18.56% consideran que es bueno. Estos datos fueron tomados de las 167 encuestas realizadas a los usuarios que se atendieron en la oficina de servicio de atención a la comunidad durante el II 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	24 14.37%	143 85.62%	**167**

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 167 personas que respondieron la encuesta, el 85.62% responden que es excelente su grado de satisfacción y 14.37% lo califican como bueno, esto durante el II trimestre de 2023.

¿Cuanto 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
87 52.09%	80 47.90%	1 0.59%	**167**

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 167 personas encuestadas en el área de Servicio de Atención al Ciudadano, el 52.09% respondieron que esperaron menos de 10 minutos, 47.90% de las personas entre 10 y 20 minutos y 0.59% espero más de 20 minutos para ser atendido durante el II trimestre de 2023.

Nota. La presente información, fue obtenida de las Encuestas de Satisfacción aplicadas durante el II 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
pqrsd@ids.gov.co
5892105 ext. 117 – 120 – 180
Elaboro: Luz Stella Lancheros