INFORME DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL USUARIO I 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 0.97%	23 22.33 %	79 76,69%	**103**

De acuerdo al Ítem 1 donde los usuarios califican la cortesía, actitud y atención recibida por parte de los servidores públicos, de los 103 ciudadanos que respondieron la encuesta de satisfacción, el 76,69% consideran que este servicio es excelente y 22,33% lo consideran como bueno, el 0.97% consideran que la atención fue regular durante el I 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	1 0.975	25 24.27 %	77 74,75%	**103**

El anterior cuadro permite establecer la calificación que dieron los usuarios atendidos en la oficina del SAC. De las 103 personas que elaboraron la encuesta de satisfacción, el 74,75% de la población, califican como excelente el tiempo de espera para ser atendidos dentro de la oficina de atención a la comunidad y 24,27% de los usuarios responden que es bueno y el 0.97 % considera que el tiempo en espera fue regular durante el I trimestre de 2023.

ITEMS	**CALIFICACIÓN**				
	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	**TOTAL**
3.¿Cómo califica los horarios de atención al público?	0	0	27 26.21 %	76 73.78%	**103**

En cuanto al Item numero 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 103 ciudadanos que respondieron la encuesta de satisfacción, el 73,78% está de acuerdo que estos horarios son excelentes y el 26.21% lo califican como bueno durante el I 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	23 22,33 %	80 77.669%	**103**

El anterior cuadro nos muestra como los ciudadanos califican la preparación, dominio del tema, capacitación del personal, de 103 personas encuestadas, el 77,669% califican este servicio como excelente, y el 22,33% restante consideran bueno, el tiempo que esperaron para ser atendidos durante el I 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	1 0.97%	18 17.47 %	84 81.55%	**103**

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 81.55% de los usuarios encuestados, responden excelente. y el 17.47% consideran que es bueno, el 0.97 % considera que es regular Estos datos fueron tomados de las 103 encuestas realizadas a los usuarios que se atendieron en la oficina de servicio de atención a la comunidad durante el I 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	1 0.97%	18 17,47 %	84 81.55%	**103**

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 103 personas que respondieron la encuesta, el 81.55% responden que es excelente su grado de satisfacción y 17.47% lo califican como bueno el 0.97 % lo considera regular. durante el I 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	Mas de 20 minutos	TOTAL
82 79.61%	19 18.44%	2 1.94%	**103**

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 103 personas encuestadas en el área de Servicio de Atención al Ciudadano, el 79,61% respondieron que esperaron menos de 10 minutos, 18.44% de las personas entre 10 y 20 minutos y 1.94% espero más de 20 minutos para ser atendido durante el I trimestre de 2023.

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

Atentamente,

Janit C Colmenares B

JENIT CECILIA COLMENARES BECERRA
Coordinadora de la Oficina Servicio de Atención a la Comunidad Instituto Departamental de Salud
Norte de Santander pqrsd@ids.gov.co
5892105 ext. 117 – 120 – 180
Elaboro: Luz Stella Lancheros