

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

I TRIMESTRE 2024
(ENERO – FEBRERO – MARZO)

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.

 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	 <p>Gobernación de Norte de Santander Instituto Departamental de Salud</p>
<p>Código: F-DE-PE05-03 Versión: 05</p>	<p>COMUNICACION EXTERNA</p>	<p>Página 2 de 4</p>

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 46 personas que respondieron la encuesta de satisfacción durante el I trimestre de 2024.

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	0	3 6,52%	43 93,47%	46

De acuerdo al Ítem 1 donde los usuarios califican la cortesía, actitud y atención recibida por parte de los servidores públicos, de los 46 ciudadanos que respondieron la encuesta de satisfacción, el 93,47% consideran que este servicio es excelente, el 6,52% lo consideran como bueno durante el I trimestre de 2024.

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	0	3 6,52%	43 93,47%	46

El anterior cuadro permite establecer la calificación que dieron los usuarios atendidos en la oficina del SAC. De las 46 personas que elaboraron la encuesta de satisfacción, el 93,47% de la población, califican como excelente el tiempo de espera para ser atendidos dentro de la oficina de atención a la comunidad y 6,52% de los usuarios responden que es bueno, durante el I trimestre de 2024.

ITEMS	CALIFICACIÓN				
	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL
3. ¿Cómo califica los horarios de atención al público?	0	1 2,17%	4 8,69%	41 89,13%	46

En cuanto al Ítem número 3 donde los ciudadanos califican los horarios de atención del

 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	 <p>Gobernación de Norte de Santander Instituto Departamental de Salud</p>
<p>Código: F-DE-PE05-03 Versión: 05</p>	<p>COMUNICACION EXTERNA</p>	<p>Página 3 de 4</p>

instituto departamental de salud a través de su oficina de servicio de atención a la comunidad, de los 46 ciudadanos que respondieron la encuesta de satisfacción, el 89,13% está de acuerdo que estos horarios son excelentes, el 8,69% lo califican como bueno, y el 2,17% como regular, esto en el I trimestre de 2024.

ITEMS	CALIFICACIÓN				
	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL
4. ¿Cómo califica la preparación, dominio del tema, y capacitación del Personal que lo atendió?	0	0	3 5,52%	43 93,47%	46

El anterior cuadro nos muestra como los ciudadanos califican la preparación, dominio del tema, capacitación del personal, de 46 personas encuestadas, el 93,47% califican este servicio como excelente y el 5,52% consideran bueno, el dominio y capacitación por parte de los funcionarios del SAC, durante el I trimestre de 2024.

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	4 8,69%	42 91,30%	46

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 91,30% de los usuarios encuestados, responden excelente, y un 8,69% consideran que es bueno. Estos datos fueron tomados de las 46 encuestas realizadas a los usuarios que se atendieron en la oficina de servicio de atención a la comunidad durante el I trimestre de 2024.

ITEMS	CALIFICACIÓN				
	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL
6. ¿Cuál es su grado de satisfacción obtenida después de realizada su Consulta o tramite?	0	0	1 2,17%	45 97,82%	46

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 46 personas que respondieron la encuesta, el 97,82% responden que es excelente su grado de satisfacción y 2,17% lo califican como bueno, encuesta del I trimestre de 2024.

 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	 <p>Gobernación de Norte de Santander Instituto Departamental de Salud</p>
<p>Código: F-DE-PE05-03 Versión: 05</p>	<p>COMUNICACION EXTERNA</p>	<p>Página 4 de 4</p>

¿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
<p>31 67,39%</p>	<p>15 32,60%</p>	<p>0</p>	<p>46</p>

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 46 personas encuestadas en el área de Servicio de Atención al Ciudadano, el 67,39% respondieron que esperaron menos de 10 minutos, 32,60% de las personas entre 10 y 20 minutos para ser atendido durante el I trimestre de 2024.

Nota. La presente información, fue obtenida de las Encuestas de Satisfacción aplicadas durante el I trimestre de 2024, en la oficina de Servicio de atención a la comunidad (SAC) del Instituto Departamental de Salud.

Atentamente,

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**