

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

# **INFORME DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL USUARIO**



## **I TRIMESTRE 2025**

**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.

 <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: 05</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 154 personas que respondieron la encuesta de satisfacción durante el I trimestre de 2025.



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	9 6%	145 94%	<b>154</b>

De acuerdo al Ítem 1 donde los usuarios califican la cortesía, actitud y atención recibida por parte de los servidores públicos, de los 154 ciudadanos que respondieron la encuesta de satisfacción, el 94% consideran que este servicio es excelente, durante el I trimestre de 2025.

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	20 13%	134 87%	<b>154</b>

El anterior cuadro permite establecer la calificación que dieron los usuarios atendidos en la oficina del SAC. De las 154 personas que elaboraron la encuesta de satisfacción, el 87% de la población, califican como excelente el tiempo de espera para ser atendidos dentro de la oficina de atención a la comunidad y 13% de los usuarios responden que es bueno, durante el I trimestre de 2025.

ITEMS	CALIFICACIÓN				
	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL
<b>3. ¿Cómo califica los horarios de atención al público?</b>	0		30 20%	124 80%	<b>154</b>

 <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: 05</b>	<b>COMUNICACION EXTERNA</b>	<b>Página 3 de 4</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 154 ciudadanos que respondieron la encuesta de satisfacción, el 80% está de acuerdo que estos horarios son excelentes, el 20% lo califican como bueno, esto en el I trimestre de 2025.

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	10 7%	144 93%	<b>154</b>

El anterior cuadro nos muestra como los ciudadanos califican la preparación, dominio del tema, capacitación del personal, de 154 personas encuestadas, el 93% califican este servicio como excelente y el 7% consideran bueno, el dominio y capacitación por parte de los funcionarios del SAC, durante el I trimestre de 2025.



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	11 7,1%	143 93%	<b>154</b>

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 93% de los usuarios encuestados, responden excelente, y un 7,1% consideran que es bueno. Estos datos fueron tomados de las 154 encuestas realizadas a los usuarios que se atendieron en la oficina de servicio de atención a la comunidad durante el I trimestre de 2025.

ITEMS	CALIFICACIÓN				
	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL
<b>6.¿Cuál es su grado de satisfacción obtenida después de realizada su Consulta o trámite?</b>	0	0	4 3%	150 97%	<b>154</b>

El ítem número 6 donde se les pregunta a los ciudadanos atendidos y encuestados, como califican el grado de satisfacción obtenido después de realizada su consulta o trámite dentro del área de atención al ciudadano; de las 154 personas que respondieron la encuesta, el 97% responden que es excelente su grado de satisfacción y 3% lo califican como bueno, encuesta del I trimestre de 2025.

**¿Cuánto tiempo tuvo que esperar para ser atendido por el servidor público de la ventanilla?**

 <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: 05</b></p>	<p><b>COMUNICACION EXTERNA</b></p>	<p><b>Página 4 de 4</b></p>

Menos de 10 minutos	Entre 10 y 20 minutos	Más de 20 minutos	TOTAL
<p>124 80%</p>	<p>24 16%</p>	<p>6 4%</p>	<p><b>154</b></p>

El Ítem número 7 nos muestra cómo se califica el tiempo de espera para que los usuarios sean atendidos por el servidor público; de las 154 personas encuestadas en el área de Servicio de Atención al Ciudadano, el 80% respondieron que esperaron menos de 10 minutos, 16% de las personas entre 10 y 20 minutos para ser atendido durante el I trimestre de 2025.

**Nota.** La presente información, fue obtenida de las Encuestas de Satisfacción aplicadas durante el I trimestre de 2025, en la oficina de Servicio de atención a la comunidad (SAC) del Instituto Departamental de Salud.

Atentamente,

**JENIT CECILIA COLMENARES BECERRA**

P.U. responsable Servicio de Atención a la Comunidad (SAC)  
Instituto Departamental de Salud  
Norte de Santander

**Elaboró: LILIANA CONTRERAS ABRIL P. U.**