



SECRETARIA DEPARTAMENTAL DE SALUD
UNIDAD EJECUTORA DE SANEAMIENTO
DEL VALLE DEL CAUCA
NIT. 805.018.833-8

ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE 2015

UNIDAD EJECUTORA DE SANEAMIENTO DEL VALLE DEL CAUCA - *UESVALLE*

INTRODUCCION:

El presente informe tiene por objeto revisar uno de los aspectos fundamentales de la **UNIDAD DE EJECUTORA DE SANEAMIENTO DEL VALLE DEL CAUCA – UESVALLE** como es “La Satisfacción del Cliente”, llámese Comunidad, Sujetos de Inspección, Vigilancia y Control, Usuarios del Laboratorio, Secretarías de Salud Municipal o Departamental, Alcaldías y Gobernación, en general todas y cada una de las personas o entidades que por algún motivo se relacionan directa o indirectamente con la entidad, para así verificar y asegurar la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos misionales y la conformidad del buen servicio.

El servicio al ciudadano es la más noble función del Estado y sus entidades, pues mediante él se atiende las demandas que la ciudadanía eleva para acceder a los servicios y bienes que materializan el cumplimiento de los derechos y de los deberes ciudadanos; bien sea de carácter individual o colectivo.

La **UESVALLE** está totalmente comprometida en el mejoramiento continuo de sus procesos y procedimientos dentro de una Política Integral, para ofrecer un mejor servicio a los ciudadanos en aras de mejorar la gestión pública y en procura del buen uso de los recursos públicos.

En el periodo comprendido entre septiembre a noviembre del 2015, se realizaron **1104** encuestas de satisfacción del cliente, por parte de los funcionarios de Mercadeo y Atención al Usuario, con el fin de obtener retroalimentación por parte de ellos del desempeño de los funcionarios y la conformidad de los servicios brindados, para aplicar las acciones correctivas y preventivas a que haya lugar en busca de la satisfacción total y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

La encuesta realizada permite evaluar y analizar aspectos básicos y fundamentales de la calidad de los servicios que presta la **UESVALLE**, así como la oportuna y efectiva respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes que la comunidad ha demandado o requerido.



SECRETARIA DEPARTAMENTAL DE SALUD
UNIDAD EJECUTORA DE SANEAMIENTO
DEL VALLE DEL CAUCA
NIT. 805.018.833-8

DETERMINACIÓN DE LA POBLACIÓN:

La población objetivo de la encuesta son todas las personas que demandan servicios a la **UESVALLE**, definidos como clientes o usuarios, en general son todas las personas que tienen contacto directa o indirectamente con las áreas misionales de la entidad

TAMAÑO DE LA MUESTRA:

El tamaño de la muestra se seleccionará por muestreo aleatorio por sujetos en cada Subsede, distribuyendo la muestra proporcionalmente por cada municipio y cada proceso misional.

Para determinar el tamaño de la muestra se utilizó la siguiente fórmula establecida en el Procedimiento de Satisfacción del Cliente, Código P-MS-01 - Versión 3.

$$n = \frac{N}{b(N - 1) + 1}$$

Dónde:

n = Tamaño muestra

N = Tamaño de la población

b = 0,01: Varianza deseada (con un nivel de confiabilidad del 95% y un error de muestro del 10%) sobre Varianza de la proporción de clientes satisfechos (0,25).

Ejemplo:

Censo de sujetos por Subsede Cartago = 145603 sujetos

$$n = N / (N - 1) + 1$$

$$n = 145603 / 0,01 (145603-1) + 1$$

$$n = 99,93 \text{ aproximadamente } 100 \text{ encuesta}$$

Esta fórmula fue tomada de:

Rafael Klinger Angarita. "Muestreo Estadístico: Métodos, Aplicaciones y Ejercicios". Facultad de Ingeniería, Escuela de Ingeniería Industrial y estadística, Universidad del Valle 2010



**SECRETARIA DEPARTAMENTAL DE SALUD
UNIDAD EJECUTORA DE SANEAMIENTO
DEL VALLE DEL CAUCA
NIT. 805.018.833-8**

En la encuesta de satisfacción del cliente realizada para comunidades, usuarios o sujetos de inspección, vigilancia y control se determinó el número de la población "N" sobre el número de sujetos inventariados en el POA que para el 2015 son 573931 y se subdividieron por subsedes dándonos una población en la subsede Cali de 241775 sujetos, en la subsede Tuluá de 186.553 y en subsede Cartago de 145.603, el nivel de confianza se estimó sobre el 95% y el grado de error sobre el 10 % dado que la encuesta se realizó por los funcionarios de mercadeo y atención al usuario.

Ejecutada la fórmula da como resultado el tamaño de la muestra en cada subsede quedando para Cali 100,12 (se aproxima a 101), Tuluá 99,94 (se aproxima a 100) y Cartago 99,93 (se aproxima a 100), que determinó el mínimo número de encuestas a realizar por cada Subsede.

Con el propósito que los resultados sean confiables y determinantes para la **UESVALLE**, se determinó un rango de encuestas a realizar por municipio dependiendo del censo de cada uno establecido en el POA, dando como resultado que en la Subsede Cali se realizaron 350 encuestas, Subsede Tuluá se realizaron 407 encuestas y en la Subsede Cartago 304 encuestas, para un total de 1061 encuestas realizadas en la **UESVALLE**.

En la encuesta de satisfacción del cliente realizada para Alcaldías y Secretarías de Salud Municipal del Departamento del Valle del Cauca, se utilizó la misma fórmula dándonos como resultado que para una población de 42 Municipios, la muestra resultante de la fórmula es 29,78. Con el propósito que los resultados de la encuesta sean confiables y determinantes para la **UESVALLE**, se realizaron 39 encuestas. (No se encuestaron por no competencia Buenaventura, Cali y no atendió la encuesta Buga).

La encuesta de satisfacción del cliente realizado a Usuarios del Laboratorio ambiental de una población de 4 entidades se encuestó los 4 usuarios.

APLICACIÓN DE LA ENCUESTA:

Las encuestas se realizaron al número de personas determinadas como muestra y en el periodo establecido entre la socialización de la misma y la presentación del informe.

CALIFICACION DE LA ENCUESTA:

La encuesta esta provista de preguntas para evaluarlas en escala de valores de 1 a 5, donde 1 es malo, 2 es deficiente, 3 es regular, 4 es bueno, 5 es excelente y opción para no aplicar a evaluar. Como también de una pregunta abierta.



SECRETARIA DEPARTAMENTAL DE SALUD
UNIDAD EJECUTORA DE SANEAMIENTO
DEL VALLE DEL CAUCA
NIT. 805.018.833-8

TABULACIÓN Y ANALISIS DE LA ENCUESTA:

Una vez realizadas las encuestas se procedió a realizar la tabulación y promediar las calificaciones de cada una de las encuestas agrupadas por municipio, por subselección e ítem a evaluar para poder hacer el correspondiente informe con gráficas, análisis y conclusiones de la Evaluación de la Satisfacción del Cliente.

CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS.

El puntaje máximo posible de una evaluación es igual al promedio resultante de los aspectos a evaluar que le aplican.

La calificación del nivel de satisfacción del cliente se hará con base en los resultados obtenidos en las encuestas según la siguiente tabla:

	NIVEL DE SATISFACCIÓN	PUNTAJE
ALTO	No requiere plan de mejoramiento.	Puntaje $\geq 4 \leq 5$
MEDIO	Necesita plan de mejoramiento a mediano plazo.	Puntaje $3 \leq y < 4$
BAJO	Necesita plan de mejoramiento a corto plazo.	Puntaje < 3

Con base en los informes que contienen la tabulación y análisis se procedió a realizar el presente Informe General que contiene toda la información, resultados análisis y recomendaciones.

ENCUESTAS DE SATISFACIÓN DEL CLIENTE – SUBSEDE CALI. COMUNIDAD, USUARIOS O SUJETOS DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL.

Graficas Municipio de Cali – Encuestas realizadas 39



Los canales de comunicación más utilizados para comunicarse con la UESVALLE:

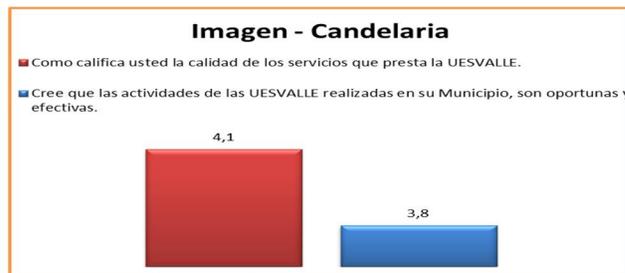
De 39 encuestados en el municipio de Cali	Personal	Vía tel.	Email	Por escr.	Pag. web	Otro
Para un porcentaje del	36	10	7	4	1	0
	92,3	25,6	17,9	10,3	2,6	0,0

Las gráficas del Municipio de Cali, muestran que la comunidad evaluó a la entidad con promedios entre $\geq 4 \leq 5$ calificándola en un nivel de satisfacción alto.

Los canales para comunicarse más utilizado es el contacto personal con los funcionarios en el momento de realizar las visitas de IVC con un porcentaje del **92,3%** de los encuestados, seguido del telefónico con el **25,6%**.

**ENCUESTAS DE SATISFACIÓN DEL CLIENTE – SUBSEDE CALI.
 COMUNIDAD, USUARIOS O SUJETOS DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL.**

Gráficas Municipio de Candelaria – Encuestas realizadas 19



Los canales de comunicación más utilizados para comunicarse con la UESVALLE:

	Personal	Vía tel.	Email	Por escr.	Pag. web	Otro
De 19 encuestados en el municipio de Candelaria	16	1	0	1	0	0
Para un porcentaje del	84,2	5,3	0,0	5,3	0,0	0,0

Las gráficas del Municipio de Candelaria, muestran que la comunidad evaluó a la entidad en transparencia, PQRS, atención al personal y comunicación en promedio entre $\geq 4 \leq 5$ calificándola en un nivel de satisfacción alto.

En imagen la comunidad la evaluó en **3,8** calificándola en un nivel de satisfacción medio.

Los canales para comunicarse más utilizado es el contacto personal con los funcionarios en el momento de realizar las visitas de IVC con un porcentaje del **84,2%** de los encuestados, seguido del telefónico con el **5,3%**.

**ENCUESTAS DE SATISFACIÓN DEL CLIENTE – SUBSEDE CALI.
COMUNIDAD, USUARIOS O SUJETOS DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL.**

Graficas Municipio de Dagua – Encuesta realizadas 33



Los canales de comunicación más utilizados para comunicarse con la UESVALLE:

	Personal	Via tel.	Email	Por escr.	Pag. web	Otro
De 33 encuestados en el municipio de Dagua	33	1	1	1	0	0
Para un porcentaje del	100,0	3,0	3,0	3,0	0,0	0,0

Las gráficas del Municipio de Dagua, muestran que la comunidad evaluó a la entidad con promedios entre $\geq 4 \leq 5$ calificándola en un nivel de satisfacción alto.

Los canales para comunicarse más utilizado es el contacto personal con los funcionarios en el momento de realizar las visitas de IVC con un porcentaje del **100%** de los encuestados, seguido del telefónico con el **3,0%**.



**ENCUESTAS DE SATISFACI3N DEL CLIENTE – SUBSEDE CALI.
 COMUNIDAD, USUARIOS O SUJETOS DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL.**

Graficas Municipio de El Cerrito – Encuestas realizadas 43



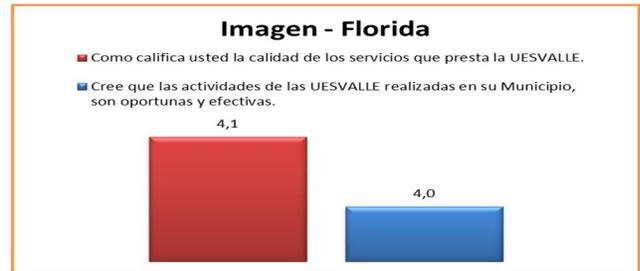
Los canales de comunicaci3n m3s utilizados para comunicarse con la UESVALLE:						
De 43 encuestados en el municipio de El Cerrito	Personal	Via tel.	Email	Por escr.	Pag. web	Otro
	42	4	0	0	0	0
Para un porcentaje del	97,7	9,3	0,0	0,0	0,0	0,0

Las gr3ficas del Municipio de El Cerrito, muestran que la comunidad evalu3 a la entidad con promedios entre $\geq 4 \leq 5$ calific3ndola en un nivel de satisfacci3n alto.

Los canales para comunicarse m3s utilizado es el contacto personal con los funcionarios en el momento de realizar las visitas de IVC con un porcentaje del **97,7%** de los encuestados, seguido del telef3nico con el **9,3%**.

**ENCUESTAS DE SATISFACIÓN DEL CLIENTE – SUBSEDE CALI.
 COMUNIDAD, USUARIOS O SUJETOS DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL.**

Graficas Municipio de Florida – Encuestas realizadas 33



Los canales de comunicación más utilizados para comunicarse con la UESVALLE:

	Personal	Vía tel.	Email	Por escr.	Pag. web	Otro
De 33 encuestados en el municipio de Florida	29	3	0	1	0	0
Para un porcentaje del	87,9	9,1	0,0	3,0	0,0	0,0

Las gráficas del Municipio de Florida, muestran que la comunidad evaluó a la entidad con promedios entre $\geq 4 \leq 5$ calificándola en un nivel de satisfacción alto.

Los canales para comunicarse más utilizado es el contacto personal con los funcionarios en el momento de realizar las visitas de IVC con un porcentaje del **87,9%** de los encuestados, seguido del telefónico con el **9,1%**.

**ENCUESTAS DE SATISFACIÓN DEL CLIENTE – SUBSEDE CALI.
 COMUNIDAD, USUARIOS O SUJETOS DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL.**

Graficas Municipio de Ginebra – Encuestas realizadas 30



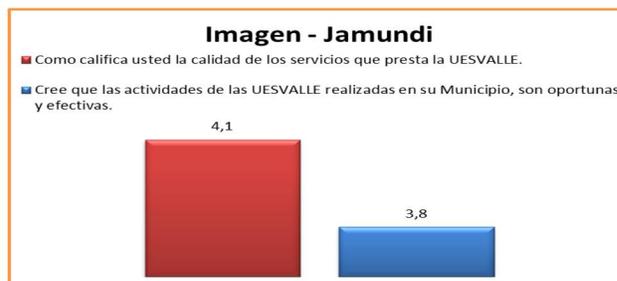
Los canales de comunicación más utilizados para comunicarse con la UESVALLE:						
De 30 encuestados en el municipio de Ginebra	Personal	Via tel.	Email	Por escr.	Pag. web	Otro
	29	4	1	3	0	0
Para un porcentaje del	96,7	13,3	3,3	10,0	0,0	0,0

Las gráficas del Municipio de Ginebra, muestran que la comunidad evaluó a la entidad con promedios entre $\geq 4 \leq 5$ calificándola en un nivel de satisfacción alto.

Los canales para comunicarse más utilizado es el contacto personal con los funcionarios en el momento de realizar las visitas de IVC con un porcentaje del **96,7%** de los encuestados, seguido del telefónico con el **13,3%**.

ENCUESTAS DE SATISFACIÓN DEL CLIENTE – SUBSEDE CALI. COMUNIDAD, USUARIOS O SUJETOS DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL.

Graficas Municipio de Jamundí – Encuestas realizadas 37



Los canales de comunicación más utilizados para comunicarse con la UESVALLE:						
De 37 encuestados en el municipio de Jamundi	Personal	Vía tel.	Email	Por escr.	Pag. web	Otro
	32	11	2	3	0	0
Para un porcentaje del	86,5	29,7	5,4	8,1	0,0	0,0

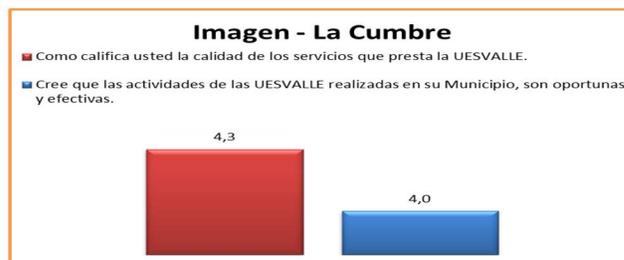
Las gráficas del Municipio de Jamundí, muestran que la comunidad evaluó a la entidad en transparencia, PQRS y atención al personal en promedio entre $\geq 4 \leq 5$ calificándola en un nivel de satisfacción alto.

En imagen y comunicación la comunidad los evaluó en **3,8** calificándola en un nivel de satisfacción medio.

Los canales para comunicarse más utilizado es el contacto personal con los funcionarios en el momento de realizar las visitas de IVC con un porcentaje del **86,5%** de los encuestados, seguido del telefónico con el **29,7%**.

**ENCUESTAS DE SATISFACIÓN DEL CLIENTE – SUBSEDE CALI.
 COMUNIDAD, USUARIOS O SUJETOS DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL.**

Graficas Municipio de La Cumbre – Encuestas realizadas 25



Los canales de comunicación más utilizados para comunicarse con la UESVALLE:

De 25 encuestados en el municipio de La Cumbre	Personal	Vía tel.	Email	Por escr.	Pag. web	Otro
	25	3	1	2	0	0
Para un porcentaje del	100,0	12,0	4,0	8,0	0,0	0,0

Las gráficas del Municipio de La Cumbre, muestran que la comunidad evaluó a la entidad con promedios entre $\geq 4 \leq 5$ calificándola en un nivel de satisfacción alto.

Los canales para comunicarse más utilizado es el contacto personal con los funcionarios en el momento de realizar las visitas de IVC con un porcentaje del **100%** de los encuestados, seguido del telefónico con el **12%**.

**ENCUESTAS DE SATISFACIÓN DEL CLIENTE – SUBSEDE CALI.
 COMUNIDAD, USUARIOS O SUJETOS DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL.**

Graficas Municipio de Palmira – Encuestas realizadas 26



Los canales de comunicación más utilizados para comunicarse con la UESVALLE:

De 26 encuestados en el municipio de Palmira	Personal	Via tel.	Email	Por escr.	Pag. web	Otro
Para un porcentaje del	23	8	3	1	1	0
	88,5	30,8	11,5	3,8	3,8	0,0

Las gráficas del Municipio de Palmira, muestran que la comunidad evaluó a la entidad con promedios entre $\geq 4 \leq 5$ calificándola en un nivel de satisfacción alto.

Los canales para comunicarse más utilizado es el contacto personal con los funcionarios en el momento de realizar las visitas de IVC con un porcentaje del **88,5%** de los encuestados, seguido del telefónico con el **30,8%**.

**ENCUESTAS DE SATISFACIÓN DEL CLIENTE – SUBSEDE CALI.
 COMUNIDAD, USUARIOS O SUJETOS DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL.**

Graficas Municipio de Pradera – Encuestas realizadas 30



Los canales de comunicación más utilizados para comunicarse con la UESVALLE:

	Personal	Via tel.	Email	Por escr.	Pag. web	Otro
De 30 encuestados en el municipio de Pradera	28	3	1	1	0	0
Para un porcentaje del	93,3	10,0	3,3	3,3	0,0	0,0

Las gráficas del Municipio de Pradera, muestran que la comunidad evaluó a la entidad en transparencia, imagen, PQRS y atención al personal en promedio entre $\geq 4 \leq 5$ calificándola en un nivel de satisfacción alto.

En comunicación la comunidad la evaluó en **3,9** calificándola en un nivel de satisfacción medio.

Los canales para comunicarse más utilizado es el contacto personal con los funcionarios en el momento de realizar las visitas de IVC con un porcentaje del **93,3%** de los encuestados, seguido del telefónico con el **10%**.

**ENCUESTAS DE SATISFACI3N DEL CLIENTE – SUBSEDE CALI.
 COMUNIDAD, USUARIOS O SUJETOS DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL.**

Graficas Municipio de Vijos – Encuestas realizadas 21



Los canales de comunicaci3n m3s utilizados para comunicarse con la UESVALLE:

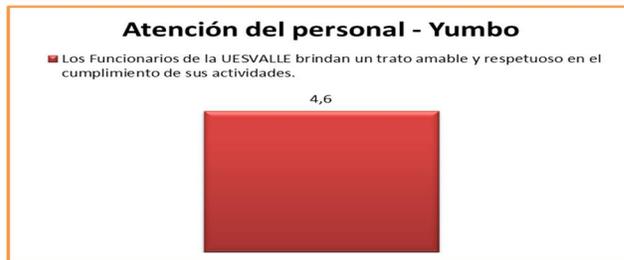
De 21 encuestados en el municipio de Vijos	Personal	Via tel.	Email	Por escr.	Pag. web	Otro
Para un porcentaje del	90,5	14,3	4,8	9,5	0,0	4,8

Las gr3ficas del Municipio de Vijos, muestran que la comunidad evalu3 a la entidad con promedios entre $\geq 4 \leq 5$ calific3ndola en un nivel de satisfacci3n alto.

Los canales para comunicarse m3s utilizado es el contacto personal con los funcionarios en el momento de realizar las visitas de IVC con un porcentaje del **90,5%** de los encuestados, seguido del telef3nico con el **14,3%**.

**ENCUESTAS DE SATISFACIÓN DEL CLIENTE – SUBSEDE CALI.
 COMUNIDAD, USUARIOS O SUJETOS DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL.**

Graficas Municipio de Yumbo – Encuestas realizadas 14



Los canales de comunicación más utilizados para comunicarse con la UESVALLE:

De 14 encuestados en el municipio de Yumbo	Personal	Via tel.	Email	Por escr.	Pag. web	Otro
Para un porcentaje del	10	4	3	0	2	0
	71,4	28,6	21,4	0,0	14,3	0,0

Las gráficas del Municipio de Yumbo, muestran que la comunidad evaluó a la entidad con promedios entre $\geq 4 \leq 5$ calificándola en un nivel de satisfacción alto.

Los canales para comunicarse más utilizado es el contacto personal con los funcionarios en el momento de realizar las visitas de IVC con un porcentaje del **71,4%** de los encuestados, seguido del telefónico con el **28,6%**.



**ENCUESTAS DE SATISFACIÓN DEL CLIENTE – SUBSEDE CALI.
COMUNIDAD, USUARIOS O SUJETOS DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL.
(Encuestas realizadas en la Subsede Cali 350)**

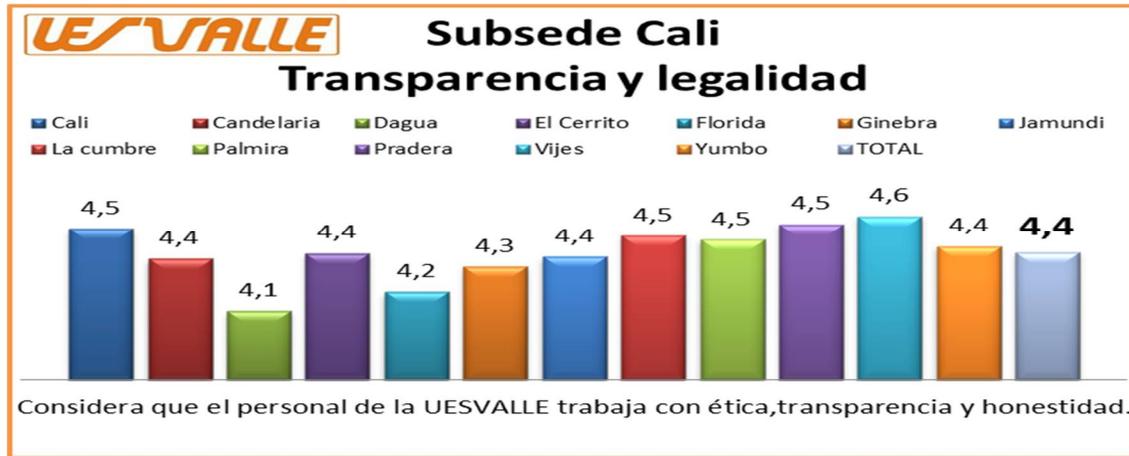
TRANSPARENCIA Y LEGALIDAD



La conformidad con las actividades de promoción, prevención, inspección, vigilancia y control desarrolladas por la **UESVALLE** Subsede Cali, arroja un promedio de **4,2** lo que indica un nivel de satisfacción alto.



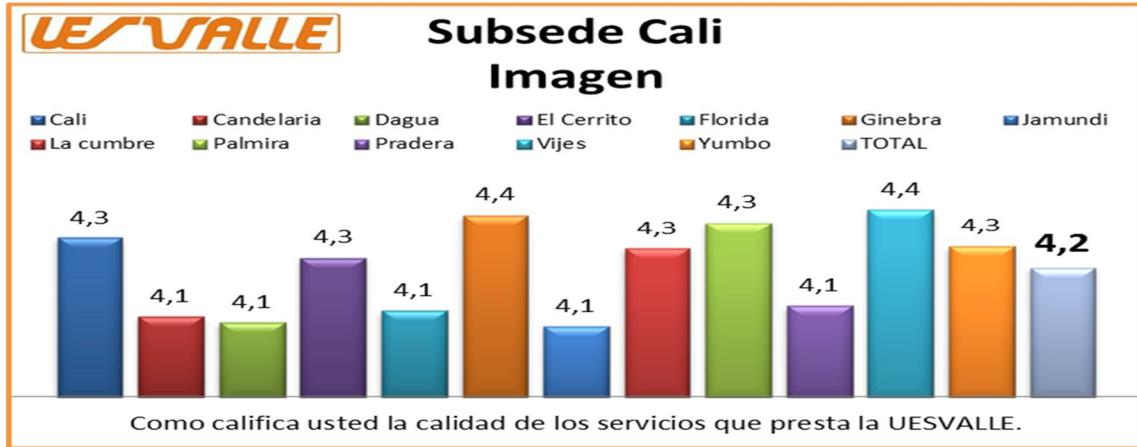
La comunidad manifiesta que la información brindada por la **UESVALLE** Subsede Cali, es clara, completa y la califica con un promedio de **4,3** lo que revela un nivel de satisfacción alto.



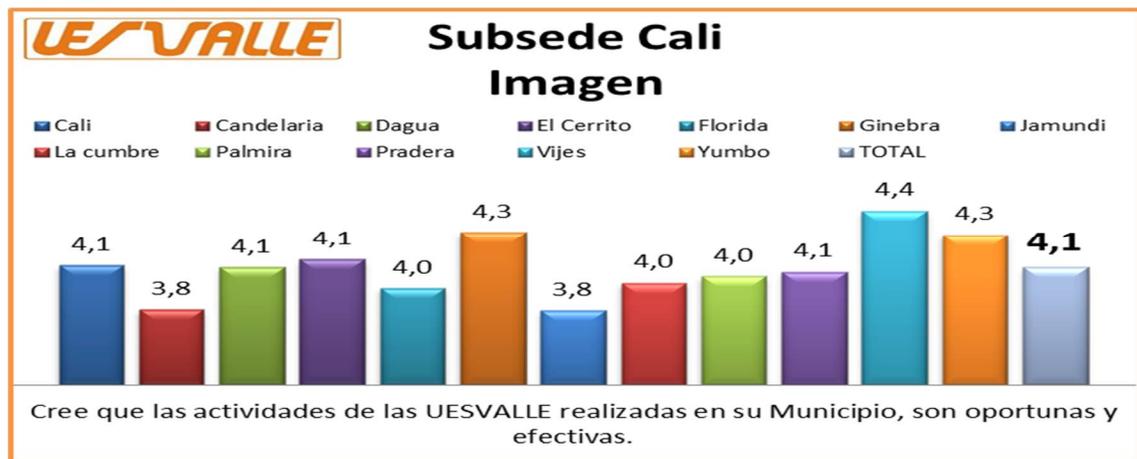
Los usuarios considera con un nivel de satisfaccion alto que el personal de la **UESVALLE** Subsede Cali, trabaja con ética, transparencia y honestidad, con una calificacion promedio de **4,4**

Las gráficas de transparencia y legalidad de la Subsede Cali muestran un nivel de satisfacción alto (según la tabla de nivel de satisfacción) por parte de la ciudadanía, están conformes con las actividades de promoción, prevención, inspección, vigilancia y control por parte de la **UESVALLE**, la información brindada es clara y completa y consideran en un alto porcentaje que los funcionarios son éticos, transparentes y honestos.

IMAGEN



La comunidad califico con promedio de **4,2** la calidad de los servicios que presta la **UESVALLE** Subsede Cali, dentro del rango de nivel satisfacción alto



Los usuarios manifiestan que las actividades que la **UESVALLE** Subsede Cali, realiza en sus municipios, son oportunas y efectivas con una calificación promedio de **4,1** en un nivel de satisfacción alto, pero municipios como Candelaria y Jamundí con promedios de **3,8** los enmarca en nivel de satisfacción es medio (según la tabla de nivel de satisfacción) ya que falta oportunidad y efectividad en las acciones.

Las gráficas de Imagen de la Subsede Cali muestran que la calidad de los servicios y las actividades realizadas por la **UESVALLE**, la ciudadanía los califica como un nivel de satisfacción alto.



SECRETARIA DEPARTAMENTAL DE SALUD
UNIDAD EJECUTORA DE SANEAMIENTO
DEL VALLE DEL CAUCA
NIT. 805.018.833-8

ATENCIÓN DE PQRS



En la gráfica la oportuna atención con promedio de **4,3** y la efectividad de las respuestas con promedio de **4,4** de la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes de la **UESVALLE** Subsede Cali, se observa que los ciudadanos que han utilizado este mecanismo lo califican con un nivel de satisfacción alto.

ATENCIÓN DEL PERSONAL



La Grafica de atención del personal de la Subsede Cali, muestra que los funcionarios de la **UESVALLE**, son personas con un alto grado de educación y respeto frente a la ciudadanía. La comunidad les da una calificación promedio de **4,5** con un nivel de satisfacción alto.

CANALES DE COMUNICACIÓN



En las gráficas de comunicación de la Subsede Cali, la comunidad les da una calificación promedio de **4,1** en un nivel de satisfacción alto, aunque municipios como Jamundí con **3,8** y Pradera con **3,9** los enmarca en nivel de satisfacción medio (según la tabla de nivel de satisfacción) manifiestan que se deben dar a conocer a la comunidad los canales de comunicación.



SECRETARIA DEPARTAMENTAL DE SALUD
UNIDAD EJECUTORA DE SANEAMIENTO
DEL VALLE DEL CAUCA
NIT. 805.018.833-8

Los canales de comunicación más utilizados para comunicarse con la UESVALLE :						
De 350 encuestados en la Subsede Cali	Personal	Vía tel.	Email	Por escr.	Pag. web	Otro
	322	55	20	19	4	1
Para un porcentaje del	92,0	15,7	5,7	5,4	1,1	0,3

La comunidad manifiesta no conocer cuáles son los canales para comunicarse con la **UESVALLE**, el medio de comunicación más utilizado en la Subsede Cali es el contacto personal con los servidores públicos o contratistas de la entidad en el momento de realizar las visitas de IVC, de **350** encuestados, **322** lo utilizan lo que corresponde al **92%**, seguido de telefónico con **55** que corresponde al **15,7%**.

Los aspectos que consideran los usuarios de la Subsede Cali que debemos tener en cuenta en la **UESVALLE**, para prestar un mejor servicio:

1. Más información de las actividades a desarrollar en la comunidad.
2. Aumentar el número de visitas a los establecimientos.
3. Realizar campañas educativas a la comunidad.
4. Capacitación y asesoría técnica a la comunidad sobre los procesos inspección, vigilancia y control de competencia de la **UESVALLE**.
5. Que los funcionarios y contratistas de la **UESVALLE** en los Municipios sean personas capacitadas, amables y respetuosas.
6. Igualdad para con todos los establecimientos en las actividades de IVC, que sean equitativos.
7. Dar a conocer los canales de comunicación con la entidad, no hay conocimiento por parte de la comunidad.
8. Los canales de comunicación son muy deficientes, muy difícil comunicarse.
9. Capacitación en tenencia responsable de mascotas.
10. Capacitación en manipulación de alimentos.
11. Prontitud en los procesos que realiza la entidad.
12. Periodicidad y cobertura total de las fumigaciones en el municipio.
13. Realizar en personas de riesgo exámenes de colinesterasa.
14. Continuidad en los procesos realizados por la **UESVALLE**.
15. Realizar control de roedores
16. Deben mejorar la agilización de trámites en las oficinas
17. Identificar y realizar visitas a negocios que no tienen concepto favorable
18. Descentralizar la entidad colocando oficinas en los municipios del Valle donde se pueda realizar gestiones sin trasladarse a Cali.
19. Explicar proceso a realizar y normatividad en el momento de la visita IVC.
20. Mejorar la página web en velocidad y con reportes mensual de los procesos.



ENCUESTAS DE SATISFACI3N DEL CLIENTE – SUBSEDE TULUA. COMUNIDAD, USUARIOS O SUJETOS DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL.

Graficas Municipio de Andaluc3a – Encuestas realizadas 18



Los canales de comunicaci3n m3s utilizados para comunicarse con la UESVALLE:						
De 18 encuestados en el municipio de Andalucia	Personal	Via tel.	Email	Por escr.	Pag. web	Otro
Para un porcentaje del	17	3	0	0	0	0
	94,4	16,7	0,0	0,0	0,0	0,0

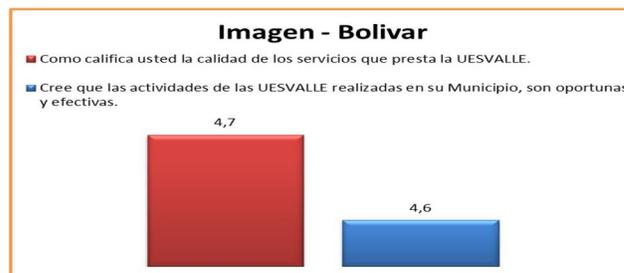
Las gr3ficas del Municipio de Andaluc3a, muestran que la comunidad evalu3 a la entidad con promedios entre $\geq 4 \leq 5$ calific3ndola en un nivel de satisfacci3n alto.

Los canales para comunicarse m3s utilizado es el contacto personal con los funcionarios en el momento de realizar las visitas de IVC con un porcentaje del **94,4%** de los encuestados, seguido del telef3nico con el **16,7%**.



**ENCUESTAS DE SATISFACIÓN DEL CLIENTE – SUBSEDE TULUA.
 COMUNIDAD, USUARIOS O SUJETOS DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL.**

Graficas Municipio de Bolívar – Encuestas realizadas 24



Los canales de comunicación más utilizados para comunicarse con la UESVALLE:

	Personal	Via tel.	Email	Por escr.	Pag. web	Otro
De 24 encuestados en el municipio de Bolivar	23	1	0	0	0	0
Para un porcentaje del	95,8	4,2	0,0	0,0	0,0	0,0

Las gráficas del Municipio de Bolívar, muestran que la comunidad evaluó a la entidad con promedios entre $\geq 4 \leq 5$ calificándola en un nivel de satisfacción alto.

Los canales para comunicarse más utilizado es el contacto personal con los funcionarios en el momento de realizar las visitas de IVC con un porcentaje del **95,8%** de los encuestados, seguido del telefónico con el **4,2%**.

**ENCUESTAS DE SATISFACIÓN DEL CLIENTE – SUBSEDE TULUA.
COMUNIDAD, USUARIOS O SUJETOS DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL.**

Graficas Municipio de Buga – Encuestas realizadas 20



Los canales de comunicación más utilizados para comunicarse con la UESVALLE:

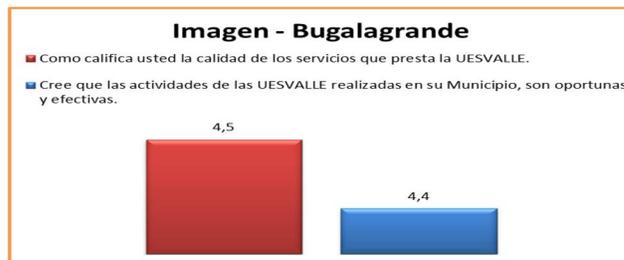
De 20 encuestados en el municipio de Buga	Personal	Via tel.	Email	Por escr.	Pag. web	Otro
Para un porcentaje del	18	3	1	1	1	0
	90,0	15,0	5,0	5,0	5,0	0,0

Las gráficas del Municipio de Buga, muestran que la comunidad evaluó a la entidad con promedios entre $\geq 4 \leq 5$ calificándola en un nivel de satisfacción alto.

Los canales para comunicarse más utilizado es el contacto personal con los funcionarios en el momento de realizar las visitas de IVC con un porcentaje del **90%** de los encuestados, seguido del telefónico con el **15%**.

**ENCUESTAS DE SATISFACIÓN DEL CLIENTE – SUBSEDE TULUA.
COMUNIDAD, USUARIOS O SUJETOS DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL.**

Graficas Municipio de Bugalagrande – Encuestas realizadas 24



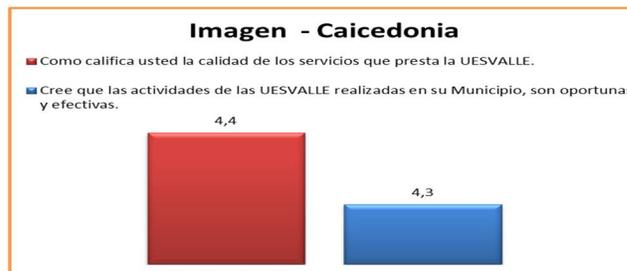
Los canales de comunicación más utilizados para comunicarse con la UESVALLE:						
De 24 encuestados en el municipio de Bugalagrande	Personal	Via tel.	Email	Por escr.	Pag. web	Otro
	19	4	0	0	2	0
Para un porcentaje del	79,2	16,7	0,0	0,0	8,3	0,0

Las gráficas del Municipio de Bugalagrande, muestran que la comunidad evaluó a la entidad con promedios entre $\geq 4 \leq 5$ calificándola en un nivel de satisfacción alto.

Los canales para comunicarse más utilizado es el contacto personal con los funcionarios en el momento de realizar las visitas de IVC con un porcentaje del **79,2%** de los encuestados, seguido del telefónico con el **16,7%**.

**ENCUESTAS DE SATISFACIÓN DEL CLIENTE – SUBSEDE TULUA.
COMUNIDAD, USUARIOS O SUJETOS DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL.**

Graficas Municipio de Caicedonia – Encuestas realizadas 30



Los canales de comunicación más utilizados para comunicarse con la UESVALLE:

De 30 encuestados en el municipio de Caicedonia	Personal	Vía tel.	Email	Por escr.	Pag. web	Otro
Para un porcentaje del	28	3	0	0	0	0
	93,3	10,0	0,0	0,0	0,0	0,0

Las gráficas del Municipio de Caicedonia, muestran que la comunidad evaluó a la entidad con promedios entre $\geq 4 \leq 5$ calificándola en un nivel de satisfacción alto.

Los canales para comunicarse más utilizado es el contacto personal con los funcionarios en el momento de realizar las visitas de IVC con un porcentaje del **93,3%** de los encuestados, seguido del telefónico con el **10%**.

**ENCUESTAS DE SATISFACIÓN DEL CLIENTE – SUBSEDE TULUA.
COMUNIDAD, USUARIOS O SUJETOS DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL.**

Graficas Municipio de Calima Darién – Encuestas realizadas 25



Los canales de comunicación más utilizados para comunicarse con la UESVALLE:

De 25 encuestados en el municipio de Calima Darien	Personal	Via tel.	Email	Por escr.	Pag. web	Otro
Para un porcentaje del	72,0	36,0	0,0	0,0	4,0	0,0

Las gráficas del Municipio de Calima Darién, muestran que la comunidad evaluó a la entidad con promedios entre $\geq 4 \leq 5$ calificándola en un nivel de satisfacción alto.

Los canales para comunicarse más utilizado es el contacto personal con los funcionarios en el momento de realizar las visitas de IVC con un porcentaje del **72%** de los encuestados, seguido del telefónico con el **36%**.

**ENCUESTAS DE SATISFACIÓN DEL CLIENTE – SUBSEDE TULUA.
COMUNIDAD, USUARIOS O SUJETOS DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL.**

Graficas Municipio de Guacari – Encuestas realizadas 28



Los canales de comunicación más utilizados para comunicarse con la UESVALLE:						
De 28 encuestados en el municipio de Guacari	Personal	Vía tel.	Email	Por escr.	Pag. web	Otro
Para un porcentaje del	92,9	14,3	0,0	0,0	0,0	0,0

Las gráficas del Municipio de Guacari, muestran que la comunidad evaluó a la entidad con promedios entre $\geq 4 \leq 5$ calificándola en un nivel de satisfacción alto.

Los canales para comunicarse más utilizado es el contacto personal con los funcionarios en el momento de realizar las visitas de IVC con un porcentaje del **92,9%** de los encuestados, seguido del telefónico con el **14,3%**.

**ENCUESTAS DE SATISFACIÓN DEL CLIENTE – SUBSEDE TULUA.
COMUNIDAD, USUARIOS O SUJETOS DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL.**

Graficas Municipio de Restrepo – Encuestas realizadas 24



Los canales de comunicación más utilizados para comunicarse con la UESVALLE:

	Personal	Via tel.	Email	Por escr.	Pag. web	Otro
De 24 encuestados en el municipio de Restrepo	19	6	0	0	0	0
Para un porcentaje del	79,2	25,0	0,0	0,0	0,0	0,0

Las gráficas del Municipio de Restrepo, muestran que la comunidad evaluó a la entidad con promedios entre $\geq 4 \leq 5$ calificándola en un nivel de satisfacción alto.

Los canales para comunicarse más utilizado es el contacto personal con los funcionarios en el momento de realizar las visitas de IVC con un porcentaje del **79,2%** de los encuestados, seguido del telefónico con el **25%**.

**ENCUESTAS DE SATISFACIÓN DEL CLIENTE – SUBSEDE TULUA.
COMUNIDAD, USUARIOS O SUJETOS DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL.**

Graficas Municipio de Riofrio – Encuestas realizadas 25



Los canales de comunicación más utilizados para comunicarse con la UESVALLE:

	Personal	Via tel.	Email	Por escr.	Pag. web	Otro
De 25 encuestados en el municipio de Riofrio	23	1	0	1	0	0
Para un porcentaje del	92,0	4,0	0,0	4,0	0,0	0,0

Las gráficas del Municipio de Riofrio, muestran que la comunidad evaluó a la entidad con promedios entre $\geq 4 \leq 5$ calificándola en un nivel de satisfacción alto.

Los canales para comunicarse más utilizado es el contacto personal con los funcionarios en el momento de realizar las visitas de IVC con un porcentaje del **92%** de los encuestados, seguido del telefónico con el **4%**.

**ENCUESTAS DE SATISFACIÓN DEL CLIENTE – SUBSEDE TULUA.
 COMUNIDAD, USUARIOS O SUJETOS DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL.**

Graficas Municipio de Roldanillo – Encuestas realizadas 30



Los canales de comunicación más utilizados para comunicarse con la UESVALLE:

	Personal	Vía tel.	Email	Por escr.	Pag. web	Otro
De 30 encuestados en el municipio de Roldanillo	30	2	0	0	0	1
Para un porcentaje del	100,0	6,7	0,0	0,0	0,0	3,3

Las gráficas del Municipio de Roldanillo, muestran que la comunidad evaluó a la entidad en transparencia, imagen, PQRS y atención al personal en promedio entre $\geq 4 \leq 5$ calificándola en un nivel de satisfacción alto.

En comunicación la comunidad lo evaluó en **3,9** calificándola en un nivel de satisfacción medio.

Los canales para comunicarse más utilizado es el contacto personal con los funcionarios en el momento de realizar las visitas de IVC con un porcentaje del **100%** de los encuestados, seguido del telefónico con el **6,7%**.

**ENCUESTAS DE SATISFACI3N DEL CLIENTE – SUBSEDE TULUA.
 COMUNIDAD, USUARIOS O SUJETOS DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL.**

Graficas Municipio de San Pedro – Encuestas realizadas 20



Los canales de comunicaci3n m3s utilizados para comunicarse con la UESVALLE:

De 20 encuestados en el municipio de San Pedro	Personal	Via tel.	Email	Por escr.	Pag. web	Otro
Para un porcentaje del	18	0	0	0	0	2
	90,0	0,0	0,0	0,0	0,0	10,0

Las gr3ficas del Municipio de San Pedro, muestran que la comunidad evalu3 a la entidad en transparencia, imagen, PQRS y atenci3n al personal en promedio entre $\geq 4 \leq 5$ calific3ndola en un nivel de satisfacci3n alto.

En comunicaci3n la comunidad lo evalu3 en **3,6** calific3ndola en un nivel de satisfacci3n medio.

Los canales para comunicarse m3s utilizado es el contacto personal con los funcionarios en el momento de realizar las visitas de IVC con un porcentaje del **90%** y el **10%** manifiesta no conocer ning3n canal.

**ENCUESTAS DE SATISFACIÓN DEL CLIENTE – SUBSEDE TULUA.
 COMUNIDAD, USUARIOS O SUJETOS DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL.**

Gráficas Municipio de Sevilla – Encuestas realizadas 30



Los canales de comunicación más utilizados para comunicarse con la UESVALLE:

	Personal	Vía tel.	Email	Por escr.	Pag. web	Otro
De 30 encuestados en el municipio de Sevilla	29	2	1	0	0	0
Para un porcentaje del	96,7	6,7	3,3	0,0	0,0	0,0

Las gráficas del Municipio de Sevilla, muestran que la comunidad evaluó a la entidad con promedios entre $\geq 4 \leq 5$ calificándola en un nivel de satisfacción alto.

Los canales para comunicarse más utilizado es el contacto personal con los funcionarios en el momento de realizar las visitas de IVC con un porcentaje del **96,7%** de los encuestados, seguido del telefónico con el **6,7%**.

**ENCUESTAS DE SATISFACIÓN DEL CLIENTE – SUBSEDE TULUA.
 COMUNIDAD, USUARIOS O SUJETOS DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL.**

Graficas Municipio de Trujillo – Encuestas realizadas 25



Los canales de comunicación más utilizados para comunicarse con la UESVALLE:

De 25 encuestados en el municipio de Trujillo	Personal	Via tel.	Email	Por escr.	Pag. web	Otro
Para un porcentaje del	23	3	0	0	0	0
	92,0	12,0	0,0	0,0	0,0	0,0

Las gráficas del Municipio de Trujillo, muestran que la comunidad evaluó a la entidad con promedios entre $\geq 4 \leq 5$ calificándola en un nivel de satisfacción alto.

Los canales para comunicarse más utilizado es el contacto personal con los funcionarios en el momento de realizar las visitas de IVC con un porcentaje del **92%** de los encuestados, seguido del telefónico con el **12%**.

**ENCUESTAS DE SATISFACI3N DEL CLIENTE – SUBSEDE TULUA.
 COMUNIDAD, USUARIOS O SUJETOS DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL.**

Graficas Municipio de Tulu3 – Encuestas realizadas 19



Los canales de comunicaci3n m3s utilizados para comunicarse con la UESVALLE:

	Personal	Via tel.	Email	Por escr.	Pag. web	Otro
De 19 encuestados en el municipio de Tulu3	17	5	0	2	1	0
Para un porcentaje del	89,5	26,3	0,0	10,5	5,3	0,0

Las gr3ficas del Municipio de Tulu3, muestran que la comunidad evalu3 a la entidad con promedios entre $\geq 4 \leq 5$ calific3ndola en un nivel de satisfacci3n alto.

Los canales para comunicarse m3s utilizado es el contacto personal con los funcionarios en el momento de realizar las visitas de IVC con un porcentaje del **89,5%** de los encuestados, seguido del telef3nico con el **26,3%**.



**ENCUESTAS DE SATISFACI3N DEL CLIENTE – SUBSEDE TULUA.
 COMUNIDAD, USUARIOS O SUJETOS DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL.**

Graficas Municipio de Yotoco – Encuestas realizadas 25



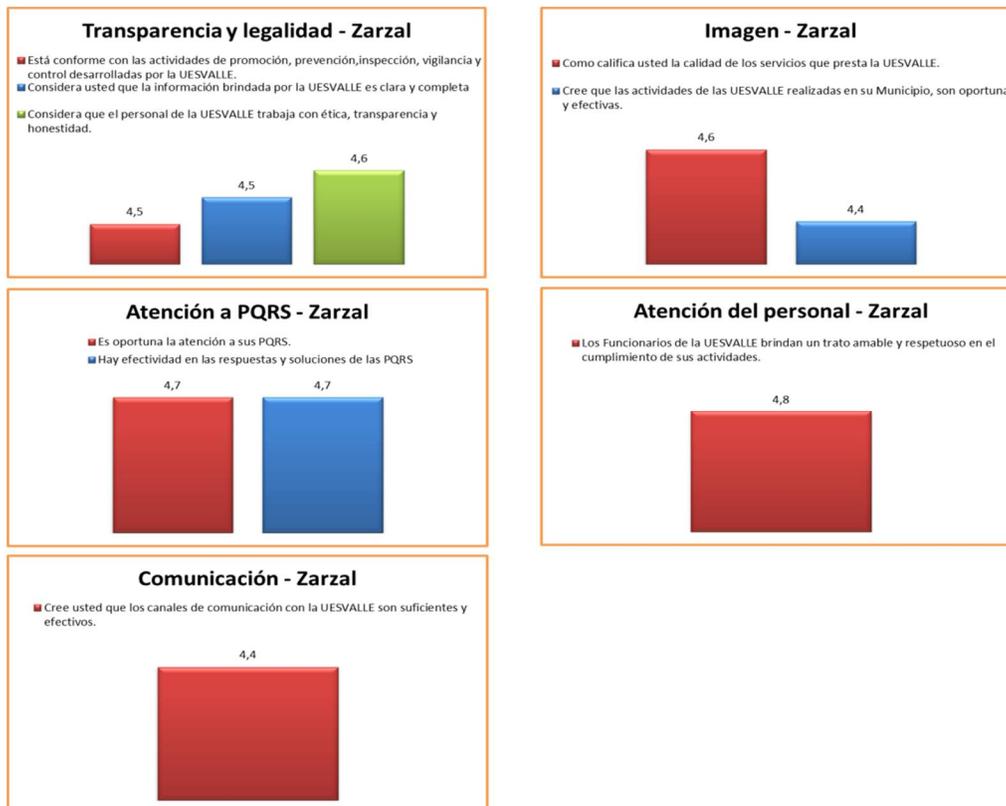
Los canales de comunicaci3n m3s utilizados para comunicarse con la UESVALLE:

	Personal	Via tel.	Email	Por escr.	Pag. web	Otro
De 25 encuestados en el municipio de Yotoco	25	0	0	0	0	0
Para un porcentaje del	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

Las gr3ficas del Municipio de Yotoco, muestran que la comunidad evalu3 a la entidad con promedios entre $\geq 4 \leq 5$ calific3ndola en un nivel de satisfacci3n alto. Los canales para comunicarse m3s utilizado es el contacto personal con los funcionarios en el momento de realizar las visitas de IVC con un porcentaje del **100%**.

**ENCUESTAS DE SATISFACIÓN DEL CLIENTE – SUBSEDE TULUA.
 COMUNIDAD, USUARIOS O SUJETOS DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL.**

Graficas Municipio de Zarzal – Encuestas realizadas 40



Los canales de comunicación más utilizados para comunicarse con la UESVALLE:						
De 40 encuestados en el municipio de Zarzal	Personal	Vía tel.	Email	Por escr.	Pag. web	Otro
Para un porcentaje del	38	2	0	1	0	0
	95,0	5,0	0,0	2,5	0,0	0,0

Las gráficas del Municipio de Zarzal, muestran que la comunidad evaluó a la entidad con promedios entre $\geq 4 \leq 5$ calificándola en un nivel de satisfacción alto.

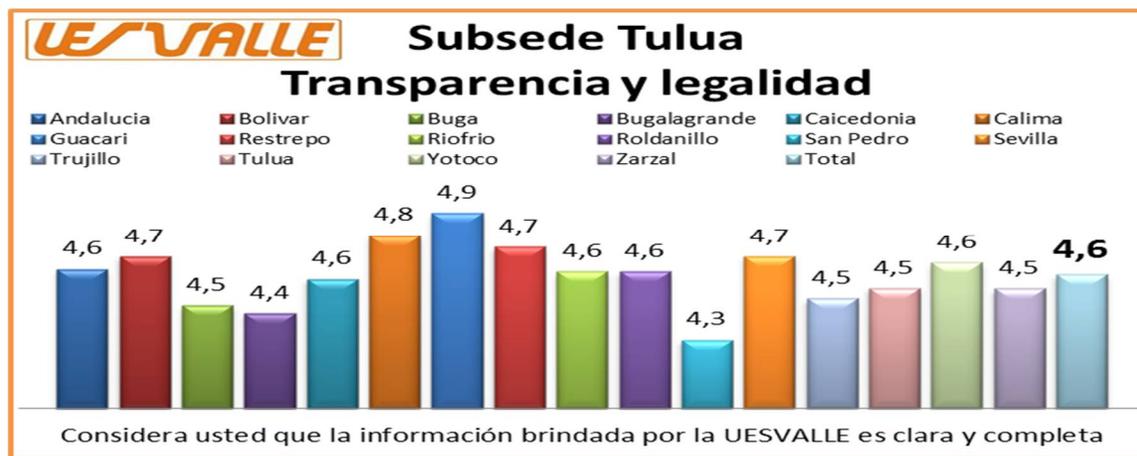
Los canales para comunicarse más utilizado es el contacto personal con los funcionarios en el momento de realizar las visitas de IVC con un porcentaje del **95%** de los encuestados, seguido del telefónico con el **5%**.

**ENCUESTAS DE SATISFACIÓN DEL CLIENTE – SUBSEDE TULUA.
 COMUNIDAD, USUARIOS O SUJETOS DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL.
 (Encuestas realizadas en la Subsede Tulua 407)**

TRANSPARENCIA Y LEGALIDAD



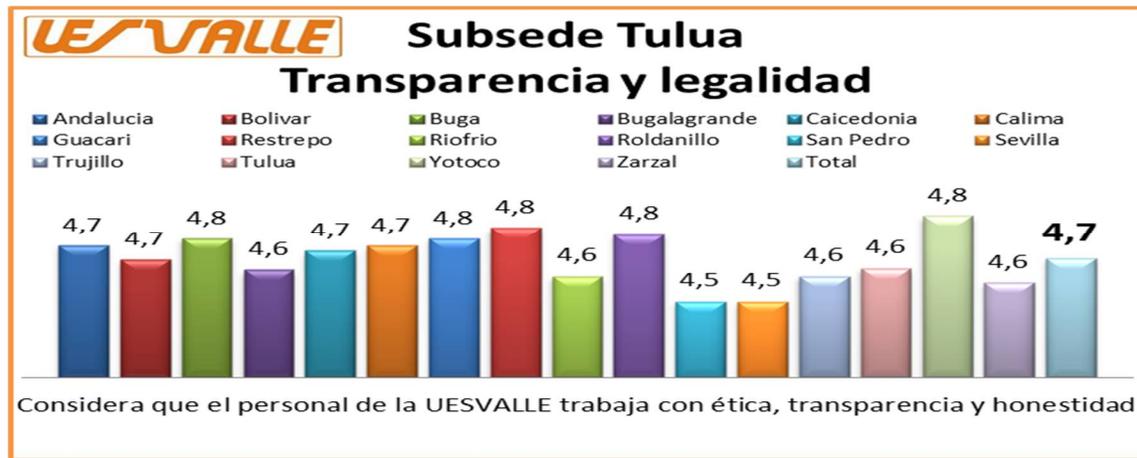
La conformidad con las actividades de promoción, prevención, inspección, vigilancia y control desarrolladas por la **UESVALLE** Subsede Tulua, arroja un promedio de **4,5** lo que indica un nivel de satisfacción alto, para exaltar el municipio de Yotoco con un promedio de **4,9**.



La comunidad manifiesta que la información brindada por la **UESVALLE** Subsede Tulua, es clara, completa y la califica con un promedio de **4,6** lo que revela un nivel de satisfacción alto, para exaltar el municipio de Guacari con un promedio de **4,9**.



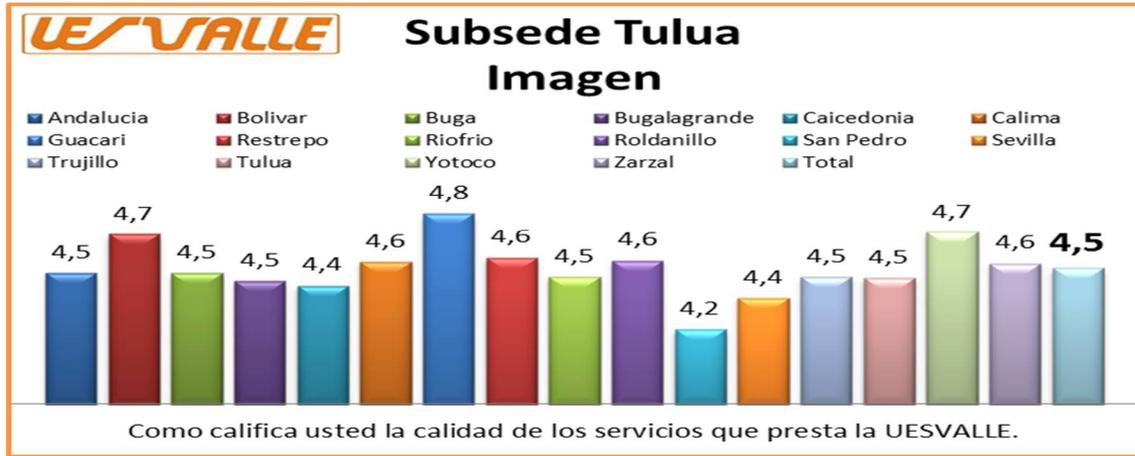
SECRETARIA DEPARTAMENTAL DE SALUD
UNIDAD EJECUTORA DE SANEAMIENTO
DEL VALLE DEL CAUCA
NIT. 805.018.833-8



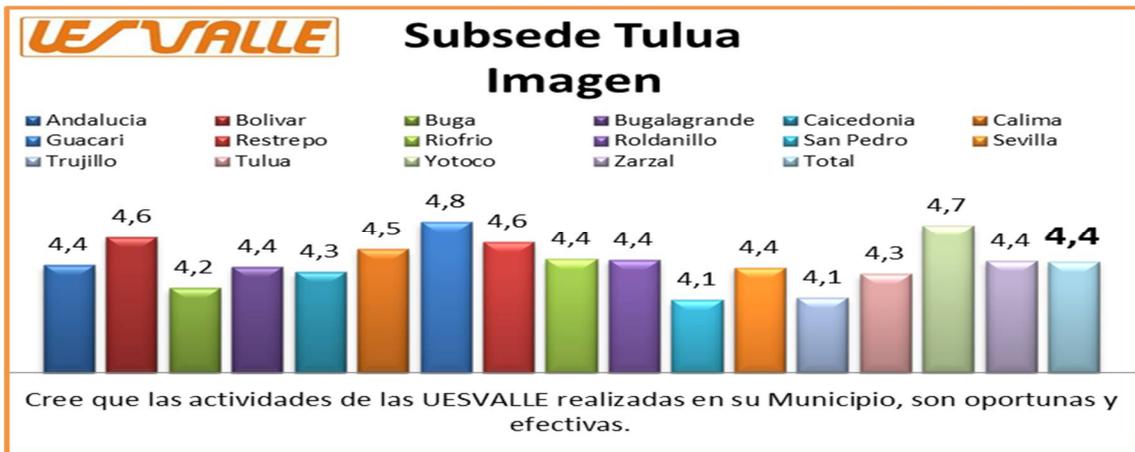
Los usuarios considera con un nivel de satisfaccion alto que el personal de la **UESVALLE** Subsede Tulua, trabaja con ética, transparencia y honestidad, con una calificacion promedio de **4,7**

Las gráficas de transparencia y legalidad de la Subsede Tuluá muestran un nivel de satisfacción alto (según la tabla de nivel de satisfacción) por parte de la ciudadanía, están conformes con las actividades de promoción, prevención, inspección, vigilancia y control por parte de la **UESVALLE**, la información brindada es clara y completa y consideran en un alto porcentaje que los funcionarios son éticos, transparentes y honestos, para exaltar municipios como Buga; Guacari, Restrepo, Roldanillo y Yotoco con promedios de **4,8**.

IMAGEN



La comunidad califico con promedio de **4,5** la calidad de los servicios que presta la **UESVALLE** Subsede Tuluá, dentro del rango de nivel satisfacción alto



Los usuarios manifiestan que las actividades que la **UESVALLE** Subsede Tuluá, realiza en sus municipios, son oportunas y efectivas con una calificación promedio de **4,4** en un nivel de satisfacción alto.

Las gráficas de Imagen de la Subsede Tuluá indican que la calidad de los servicios y las actividades realizadas por la **UESVALLE**, la ciudadanía los califica como un nivel de satisfacción alto.



SECRETARIA DEPARTAMENTAL DE SALUD
UNIDAD EJECUTORA DE SANEAMIENTO
DEL VALLE DEL CAUCA
NIT. 805.018.833-8

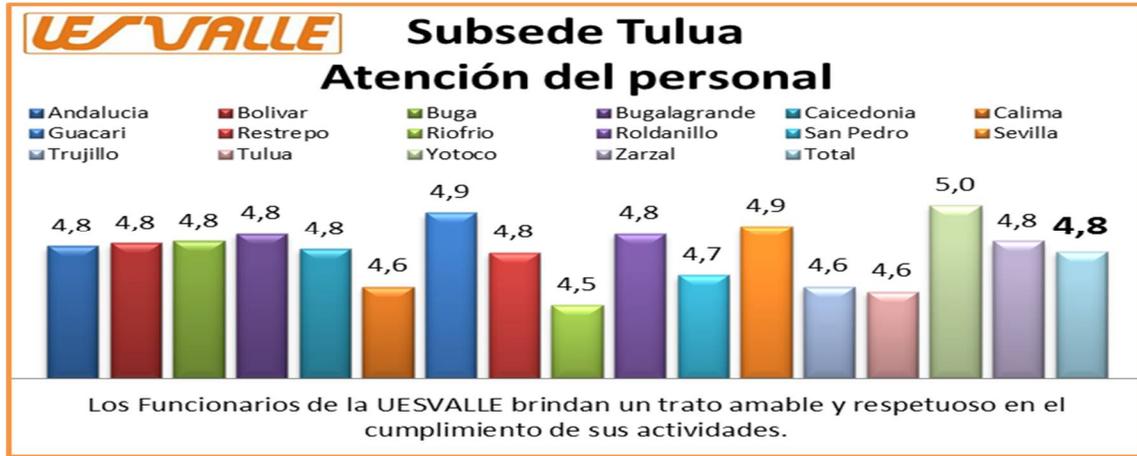
ATENCIÓN DE PQRS



En las gráficas la oportuna atención y la efectividad de las respuestas con promedios de **4,8** de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes de la **UESVALLE** Subsede Tuluá, se observa que los ciudadanos que han utilizado este mecanismo lo califican con un nivel de satisfacción alto.

De exaltar los municipios como Buga, Caicedonia, Guacari, Riofrio, Roldanillo, San Pedro, Sevilla, Trujillo y Yotoco la calificación promediada es de **5.0** resultado excelente tanto como en atención oportuna como en la respuesta efectiva.

ATENCIÓN DEL PERSONAL



La Grafica de atención del personal de la Subsede Tuluá, muestra que los funcionarios de la **UESVALLE**, son personas con un alto grado de educación y respeto frente a la ciudadanía. La comunidad les da una calificación promedio de **4,8** con un nivel de satisfacción alto, para exaltar el municipio de Yotoco con una calificación promedio de **5,0**.

CANALES DE COMUNICACIÓN



En las gráficas de comunicación de la Subsede Tuluá, la comunidad les da una calificación promedio de **4,2** en un nivel de satisfacción alto, aunque municipios como Roldanillo con **3,9** y San Pedro con **3,6** los enmarca en nivel de satisfacción medio (según la tabla de nivel de satisfacción) manifiestan que no conocen y se debe dar a conocer a la comunidad los canales de comunicación.



SECRETARIA DEPARTAMENTAL DE SALUD
UNIDAD EJECUTORA DE SANEAMIENTO
DEL VALLE DEL CAUCA
NIT. 805.018.833-8

Los canales de comunicación más utilizados para comunicarse con la UESVALLE :						
De 407 encuestados en la Subsede Tulua	Personal	Via tel.	Email	Por escr.	Pag. web	Otro
	371	48	2	5	5	3
Para un porcentaje del	91,2	15,7	5,7	5,4	1,1	0,3

La comunidad manifiesta no conocer cuáles son los canales para comunicarse con la **UESVALLE**, el medio de comunicación más utilizado en la Subsede Tuluá es el contacto personal con los servidores públicos o contratistas de la entidad en el momento de realizar las visitas de IVC, de **407** encuestados, **371** usuarios lo utilizan, lo que corresponde al **91,2%** seguido de telefónico con **48** usuarios que corresponde al **15,7%**.

Los aspectos que consideran los usuarios de la Subsede Tuluá que debemos tener en cuenta en la **UESVALLE**, para prestar un mejor servicio.

1. Capacitación y asesoría técnica a la comunidad sobre los procesos inspección, vigilancia y control de competencia de la **UESVALLE**.
2. Capacitación en tenencia responsable de mascotas.
3. Capacitación en manipulación de alimentos
4. Igualdad para con todos los establecimientos en las actividades de IVC, que sean equitativos.
5. Campañas de vacunación con cobertura de toda la población.
6. Realizar jornadas de esterilización de perros y gatos.
7. Realizar campañas educativas a la comunidad.
8. Aumentar el número de visitas a los establecimientos.
9. Más presencia de la entidad en nuestro municipio.
10. Realizar en personas de riesgo exámenes de colinesterasa.
11. Identificar y realizar visitas a negocios que no tienen concepto favorable
12. Dar a conocer los canales de comunicación con la entidad, no hay conocimiento por parte de la comunidad.
13. Los canales de comunicación son muy deficientes, muy difícil comunicarse.
14. Me gustaría que la entidad aportaran sus conocimientos para mejorar nuestros servicios y comunicarlo por medio de boletines o correo electrónico
15. Más información de las actividades a desarrollar en la comunidad.
16. Continuidad en los procesos realizados por la **UESVALLE**.
17. Explicar proceso a realizar y normatividad en el momento de la visita IVC.
18. Que los funcionarios y contratistas de la **UESVALLE** en los Municipios sean personas capacitadas, amables y respetuosa.
19. Periodicidad y cobertura total de las fumigaciones en el municipio.
20. La comunicación mejorarla ya que solo se tiene contacto personal con los funcionarios
21. Realizar control de roedores
22. Que siempre haya un funcionario permanente todo el año en el municipio no por meses o temporal
23. Debe haber continuidad en las labores de saneamiento durante todo el año, no por meses

PRINCIPAL CALI: Carrera 37A No. 4-88. Barrio Santa Isabel. PBX 5580868. Fax 5580727

SUBSEDE CALI: Carrera 76 No. 4-30. Barrio Napoles. Teléfono 6206875/ 76 / 77

SUBSEDE TULUÁ: Carrera 30 No. 32 – 91. Teléfono 2244616. Fax 2247983

SUBSEDE CARTAGO: Carrera 3A No. 1A – 05. Teléfono 2128644. Fax 2126223

ENCUESTAS DE SATISFACI3N DEL CLIENTE – SUBSEDE CARTAGO. COMUNIDAD, USUARIOS O SUJETOS DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL.

Graficas Municipio de Alcalá – Encuestas realizadas 23



Los canales de comunicaci3n m3s utilizados para comunicarse con la UESVALLE:

De 23 encuestados en el municipio de Alcalá	Personal	Via tel.	Email	Por escr.	Pag. web	Otro
Para un porcentaje del	60,9	4,3	0,0	4,3	0,0	30,4

Las gr3ficas del Municipio de Alcal3, muestran que la comunidad evalu3 a la entidad en transparencia, atenci3n de PQRS, atenci3n al personal y comunicaci3n en promedios entre $4 \leq 5$ calific3ndola en un nivel de satisfacci3n alto.

En imagen la comunidad evalu3 las actividades oportunas y efectivas **3,9** calific3ndola en un nivel de satisfacci3n medio.

Los canales para comunicarse m3s utilizado es el contacto personal con los funcionarios en el momento de realizar las visitas de IVC con un porcentaje del **60,9%** de los encuestados, seguido del telef3nico con el **4,3%**.

De los **23** encuestados, **7** ciudadanos que corresponde **30,4%** manifiestan no utilizar ni conocer los canales de comunicaci3n de la entidad.

ENCUESTAS DE SATISFACIÓN DEL CLIENTE – SUBSEDE CARTAGO. COMUNIDAD, USUARIOS O SUJETOS DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL.

Graficas Municipio de Ansermanuevo – Encuestas realizadas 21



Los canales de comunicación más utilizados para comunicarse con la UESVALLE:

	Personal	Via tel.	Email	Por escr.	Pag. web	Otro
De 21 encuestados en el municipio de Ansermanuevo	8	2	0	0	0	11
Para un porcentaje del	38,1	9,5	0,0	0,0	0,0	52,4

Las gráficas del Municipio de Ansermanuevo, muestran que la comunidad evaluó a la entidad con promedios entre $4 \leq 5$ calificándola en un nivel de satisfacción alto.

Los canales para comunicarse más utilizado es el contacto personal con los funcionarios en el momento de realizar las visitas de IVC con un porcentaje del **38,1%** de los encuestados, seguido del telefónico con el **9,5%**.

De los **21** encuestados, **11** ciudadanos que corresponde **52,4%** manifiestan no utilizar ni conocer los canales de comunicación de la entidad.

ENCUESTAS DE SATISFACIÓN DEL CLIENTE – SUBSEDE CARTAGO. COMUNIDAD, USUARIOS O SUJETOS DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL.

Graficas Municipio de Argelia – Encuestas realizadas 20



Los canales de comunicación más utilizados para comunicarse con la UESVALLE:

	Personal	Via tel.	Email	Por escr.	Pag. web	Otro
De 20 encuestados en el municipio de La Argelia	18	2	0	1	0	1
Para un porcentaje del	90,0	10,0	0,0	5,0	0,0	5,0

Las gráficas del Municipio de La Argelia, muestran que la comunidad evaluó a la entidad con promedios entre $\geq 4 \leq 5$ calificándola en un nivel de satisfacción alto.

Los canales para comunicarse más utilizado es el contacto personal con los funcionarios en el momento de realizar las visitas de IVC con un porcentaje del **90%** de los encuestados, seguido del telefónico con el **10%**.

De los **20** encuestados, **1** ciudadano que corresponde **5%** manifiesta no utilizar ni conocer los canales de comunicación de la entidad

ENCUESTAS DE SATISFACI3N DEL CLIENTE – SUBSEDE CARTAGO. COMUNIDAD, USUARIOS O SUJETOS DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL.

Graficas Municipio de Cartago – Encuestas realizadas 48



Los canales de comunicaci3n m3s utilizados para comunicarse con la UESVALLE:						
De 48 encuestados en el municipio de Cartago	Personal	Via tel.	Email	Por escr.	Pag. web	Otro
	26	14	0	2	0	6
Para un porcentaje del	54,2	29,2	0,0	4,2	0,0	12,5

Las gr3ficas del Municipio de Cartago, muestran que la comunidad evalu3 a la entidad en imagen, atenci3n al personal y comunicaci3n en promedios entre $\geq 4 \leq 5$ calific3ndola en un nivel de satisfacci3n alto.

En transparencia la comunidad evalu3 su conformidad en las actividades de IVC con **3,9** y en PQRS la efectividad en **3,6** calific3ndola en un nivel de satisfacci3n medio.

Los canales para comunicarse m3s utilizado es el contacto personal con los funcionarios en el momento de realizar las visitas de IVC con un porcentaje del **54,2%** de los encuestados, seguido del telef3nico con el **29,2%**.

De los **48** encuestados, **6** ciudadanos que corresponde **12,5%** manifiestan no utilizar ni conocer los canales de comunicaci3n de la entidad

ENCUESTAS DE SATISFACI3N DEL CLIENTE – SUBSEDE CARTAGO. COMUNIDAD, USUARIOS O SUJETOS DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL.

Graficas Municipio de El 3guila – Encuestas realizadas 19



Los canales de comunicaci3n m3s utilizados para comunicarse con la UESVALLE:						
De 19 encuestados en el municipio El 3guila	Personal	Via tel.	Email	Por escr.	Pag. web	Otro
	10	0	0	0	0	9
Para un porcentaje del	52,6	0,0	0,0	0,0	0,0	47,4

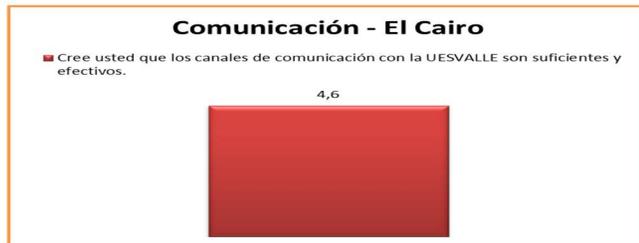
Las gr3ficas del Municipio de El 3guila, muestran que la comunidad evalu3 a la entidad con promedios entre $\geq 4 \leq 5$ calific3ndola en un nivel de satisfacci3n alto.

El canal para comunicarse m3s utilizado es el contacto personal con los funcionarios en el momento de realizar las visitas de IVC con un porcentaje del **52,6%** de los encuestados.

De los **19** encuestados, **9** ciudadanos que corresponden al **47,4%** manifiestan no utilizar ni conocer los canales de comunicaci3n de la entidad

ENCUESTAS DE SATISFACIÓN DEL CLIENTE – SUBSEDE CARTAGO. COMUNIDAD, USUARIOS O SUJETOS DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL.

Graficas Municipio de El Cairo – Encuestas realizadas 22



Los canales de comunicación más utilizados para comunicarse con la UESVALLE:						
De 22 encuestados en el municipio El Cairo	Personal	Vía tel.	Email	Por escr.	Pag. web	Otro
	12	3	0	1	0	5
Para un porcentaje del	54,5	13,6	0,0	4,5	0,0	22,7

Las gráficas del Municipio El Cairo, muestran que la comunidad evaluó a la entidad en atención de PQRS, atención al personal y comunicación en promedios entre $\geq 4 \leq 5$ calificándola en un nivel de satisfacción alto.

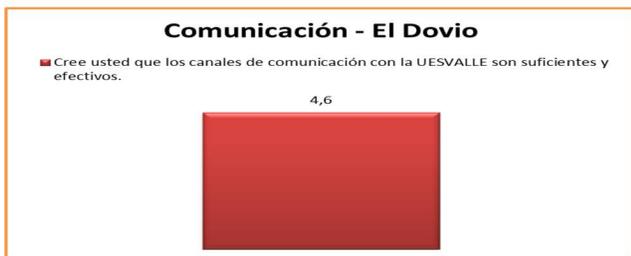
En transparencia la comunidad evaluó su conformidad en las actividades de IVC con **3,9** y en imagen la comunidad evalúa a la calidad de los servicios en **3,6** calificándola en un nivel de satisfacción medio.

Los canales para comunicarse más utilizado es el contacto personal con los funcionarios en el momento de realizar las visitas de IVC con un porcentaje del **54,5%** de los encuestados, seguido del telefónico con el **13,6%**.

De los **22** encuestados, **5** ciudadanos que corresponde **22,7%** manifiestan no utilizar ni conocer los canales de comunicación de la entidad

ENCUESTAS DE SATISFACIÓN DEL CLIENTE – SUBSEDE CARTAGO. COMUNIDAD, USUARIOS O SUJETOS DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL.

Graficas Municipio de El Dovio – Encuestas realizadas 22



Los canales de comunicación más utilizados para comunicarse con la UESVALLE:

De 22 encuestados en el municipio El Dovio	Personal	Via tel.	Email	Por escr.	Pag. web	Otro
Para un porcentaje del	10	2	0	0	0	11
	45,5	9,1	0,0	0,0	0,0	50,0

Las gráficas del Municipio de El Dovio, muestran que la comunidad evaluó a la entidad con promedios entre $\geq 4 \leq 5$ calificándola en un nivel de satisfacción alto.

En oportuna atención de PQRS la comunidad la calificó en **3,5** un nivel de satisfacción medio.

Los canales para comunicarse más utilizado es el contacto personal con los funcionarios en el momento de realizar las visitas de IVC con un porcentaje del **45,5%** de los encuestados, seguido del telefónico con el **9,1%**.

De los **22** encuestados, **11** ciudadanos que corresponden al **50%** manifiestan no utilizar ni conocer los canales de comunicación de la entidad

**ENCUESTAS DE SATISFACI3N DEL CLIENTE – SUBSEDE CARTAGO.
 COMUNIDAD, USUARIOS O SUJETOS DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL.**

Graficas Municipio de La Uni3n – Encuestas realizadas 28



Los canales de comunicaci3n m3s utilizados para comunicarse con la UESVALLE:

De 28 encuestados en el municipio La Union	Personal	Via tel.	Email	Por escr.	Pag. web	Otro
Para un porcentaje del	53,6	17,9	0,0	0,0	0,0	32,1

Las gr3ficas del Municipio La Uni3n, muestran que la comunidad evalu3 a la entidad en transparencia, PQRS, atenci3n al personal y comunicaci3n en promedios entre $\geq 4 \leq 5$ calific3ndola en un nivel de satisfacci3n alto.

En imagen la comunidad evalúa a la calidad de los servicios en **3,9** calific3ndola en un nivel de satisfacci3n medio.

Los canales para comunicarse m3s utilizado es el contacto personal con los funcionarios en el momento de realizar las visitas de IVC con un porcentaje del **53,6%** de los encuestados, seguido del telef3nico con el **17,9%**.

De los **28** encuestados, **9** ciudadanos que corresponde **32,1%** manifiestan no utilizar ni conocer los canales de comunicaci3n de la entidad

ENCUESTAS DE SATISFACI3N DEL CLIENTE – SUBSEDE CARTAGO. COMUNIDAD, USUARIOS O SUJETOS DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL.

Graficas Municipio de La Victoria – Encuestas realizadas 28



Los canales de comunicaci3n m3s utilizados para comunicarse con la UESVALLE:						
De 25 encuestados en el municipio La Victoria	Personal	Via tel.	Email	Por escr.	Pag. web	Otro
	17	3	1	1	1	4
Para un porcentaje del	68,0	12,0	4,0	4,0	4,0	16,0

Las gr3ficas del Municipio de La Victoria, muestran que la comunidad evalu3 a la entidad en transparencia, PQRS, atenci3n al personal y comunicaci3n en promedios entre $\geq 4 \leq 5$ calific3ndola en un nivel de satisfacci3n alto.

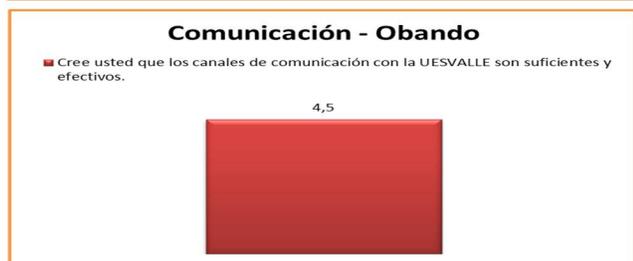
En imagen la comunidad evalúa a la calidad de los servicios en **3,9** calific3ndola en un nivel de satisfacci3n medio.

Los canales para comunicarse m3s utilizado es el contacto personal con los funcionarios en el momento de realizar las visitas de IVC con un porcentaje del **68%** de los encuestados, seguido del telef3nico con el **12%**.

De los **25** encuestados, **4** ciudadanos que corresponde **16%** manifiestan no utilizar ni conocer los canales de comunicaci3n de la entidad

**ENCUESTAS DE SATISFACIÓN DEL CLIENTE – SUBSEDE CARTAGO.
 COMUNIDAD, USUARIOS O SUJETOS DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL.**

Graficas Municipio de Obando – Encuestas realizadas 20



Los canales de comunicación más utilizados para comunicarse con la UESVALLE:

De 20 encuestados en el municipio Obando	Personal	Via tel.	Email	Por escr.	Pag. web	Otro
	18	2	0	0	0	0
Para un porcentaje del	90,0	10,0	0,0	0,0	0,0	0,0

Las gráficas del Municipio de Obando, muestran que la comunidad evaluó a la entidad con promedios entre $\geq 4 \leq 5$ calificándola en un nivel de satisfacción alto.

Los canales para comunicarse más utilizado es el contacto personal con los funcionarios en el momento de realizar las visitas de IVC con un porcentaje del **90%** de los encuestados, seguido del telefónico con el **10%**.

ENCUESTAS DE SATISFACI3N DEL CLIENTE – SUBSEDE CARTAGO. COMUNIDAD, USUARIOS O SUJETOS DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL.

Graficas Municipio de Toro – Encuestas realizadas 21



Los canales de comunicaci3n m3s utilizados para comunicarse con la UESVALLE:						
De 21 encuestados en el municipio Toro	Personal	Via tel.	Email	Por escr.	Pag. web	Otro
	8	1	0	0	0	13
Para un porcentaje del	38,1	4,8	0,0	0,0	0,0	61,9

Las gr3ficas del Municipio de Toro, muestran que la comunidad evalu3 a la entidad en imagen, PQRS, atenci3n al personal y comunicaci3n en promedios entre $\geq 4 \leq 5$ calific3ndola en un nivel de satisfacci3n alto.

En transparencia la comunidad evalu3 su conformidad en las actividades de IVC con **3,9** calific3ndola en un nivel de satisfacci3n medio.

Los canales para comunicarse m3s utilizado es el contacto personal con los funcionarios en el momento de realizar las visitas de IVC con un porcentaje del **38,1%** de los encuestados, seguido del telef3nico con el **4,8%**.

De los **21** encuestados, **13** ciudadanos que corresponde **61,9%** manifiestan no utilizar ni conocer los canales de comunicaci3n de la entidad

**ENCUESTAS DE SATISFACIÓN DEL CLIENTE – SUBSEDE CARTAGO.
 COMUNIDAD, USUARIOS O SUJETOS DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL.**

Graficas Municipio de Ulloa – Encuestas realizadas 18



Los canales de comunicación más utilizados para comunicarse con la UESVALLE:

De 18 encuestados en el municipio Ulloa	Personal	Vía tel.	Email	Por escr.	Pag. web	Otro
Para un porcentaje del	16	1	0	0	0	0
	88,9	5,6	0,0	0,0	0,0	0,0

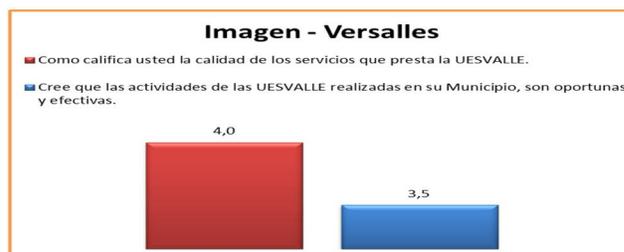
Las gráficas del Municipio de Ulloa, muestran que la comunidad evaluó a la entidad en imagen, PQRS, atención al personal y comunicación en promedios entre $\geq 4 \leq 5$ calificándola en un nivel de satisfacción alto.

En transparencia la comunidad evaluó su conformidad en las actividades de IVC con **3,9** calificándola en un nivel de satisfacción medio

Los canales para comunicarse más utilizado es el contacto personal con los funcionarios en el momento de realizar las visitas de IVC con un porcentaje del **88,9%** de los encuestados, seguido del telefónico con el **5,6%**.

ENCUESTAS DE SATISFACI3N DEL CLIENTE – SUBSEDE CARTAGO. COMUNIDAD, USUARIOS O SUJETOS DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL.

Graficas Municipio de Versalles – Encuestas realizadas 17



Los canales de comunicaci3n m3s utilizados para comunicarse con la UESVALLE:						
De 17 encuestados en el municipio Versalles	Personal	Via tel.	Email	Por escr.	Pag. web	Otro
	6	4	3	2	3	6
Para un porcentaje del	35,3	23,5	17,6	11,8	17,6	35,3

Las gr3ficas del Municipio de Versalles, muestran que la comunidad evalu3 a la entidad en PQRS, atenci3n al personal y comunicaci3n en promedios entre $\geq 4 \leq 5$ calific3ndola en un nivel de satisfacci3n alto.

En transparencia la comunidad evalu3 su conformidad en las actividades de IVC con **3,9** y en imagen la comunidad evalúa a la oportunidad y la efectividad de los servicios en **3,5** calific3ndola en un nivel de satisfacci3n medio.

Los canales para comunicarse m3s utilizado es el contacto personal con los funcionarios en el momento de realizar las visitas de IVC con un porcentaje del **35,3%** de los encuestados, seguido del telef3nico con el **23,5%**.

De los **17** encuestados, **6** ciudadanos que corresponde **35,3%** manifiestan no utilizar ni conocer los canales de comunicaci3n de la entidad

**ENCUESTAS DE SATISFACIÓN DEL CLIENTE – SUBSEDE CARTAGO.
 COMUNIDAD, USUARIOS O SUJETOS DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL.
 (Encuestas realizadas en la Subsede Cartago 304)**

TRANSPARENCIA Y LEGALIDAD



La conformidad con las actividades de promoción, prevención, inspección, vigilancia y control desarrolladas por la **UESVALLE** Subsede Cartago, arroja un promedio de **4,1** lo que indica un nivel de satisfacción alto, pero municipios como Cartago, El Cairo, Toro, Ulloa y Versalles la comunidad los evaluo con un promedio de **3,9** calificándolos en un nivel de satisfacción medio.





SECRETARIA DEPARTAMENTAL DE SALUD
UNIDAD EJECUTORA DE SANEAMIENTO
DEL VALLE DEL CAUCA
NIT. 805.018.833-8

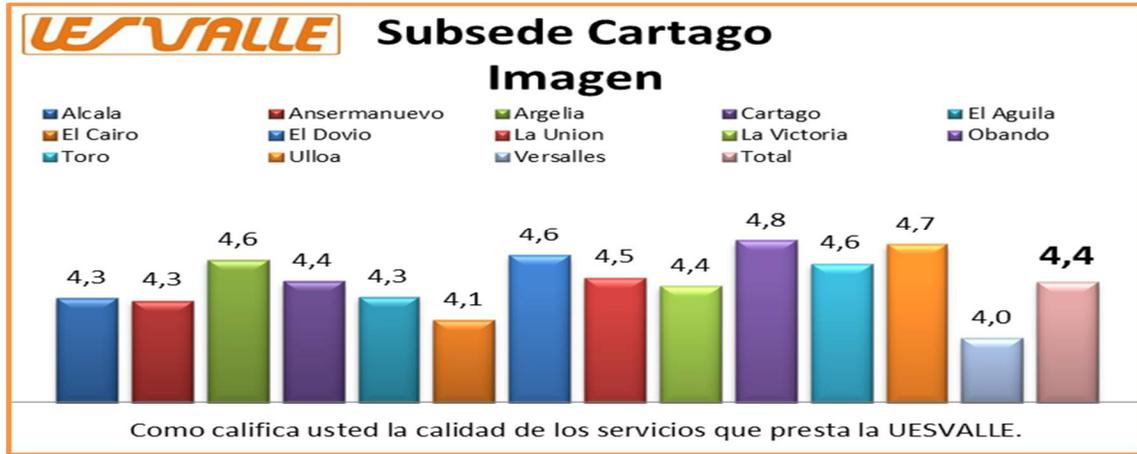
La comunidad manifiesta que la información brindada por la **UESVALLE** Subsede Cartago, es clara, completa y la califica con un promedio de **4,3** lo que indica un nivel de satisfacción alto.



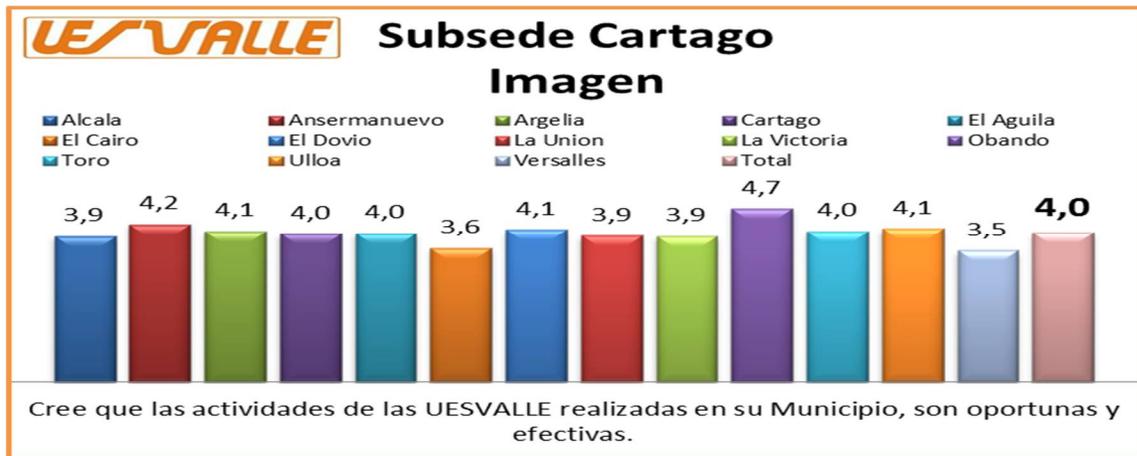
Los usuarios considera con un nivel de satisfacción alto, que el personal de la **UESVALLE** Subsede Cartago, trabaja con ética, transparencia y honestidad, con una calificación promedio de **4,4**

Las gráficas de transparencia y legalidad de la Subsede Cartago muestran un nivel de satisfacción alto (según la tabla de nivel de satisfacción) por parte de la ciudadanía, están conformes con las actividades de promoción, prevención, inspección, vigilancia y control por parte de la **UESVALLE**, la información brindada es clara y completa y consideran en un alto porcentaje que los funcionarios son éticos, transparentes y honestos.

IMAGEN



La comunidad califico con promedio de **4,4** la calidad de los servicios que presta la **UESVALLE** Subsede Cartago, dentro del rango de nivel satisfacción alto



Los usuarios manifiestan que las actividades que la **UESVALLE** Subsede Cartago, realiza en sus municipios, son oportunas y efectivas con una calificación promedio de **4,0** en un nivel de satisfacción alto. Pero municipios como Alcalá **3,9**, El Cairo con **3,6**, La Unión con **3,9**, La Victoria con **3,9** y Versalles con **3,5**, la comunidad los evaluó en un nivel de satisfacción medio

Las gráficas de Imagen de la Subsede Cartago indican que la calidad de los servicios y las actividades realizadas por la **UESVALLE**, la ciudadanía los califica como un nivel de satisfacción alto.

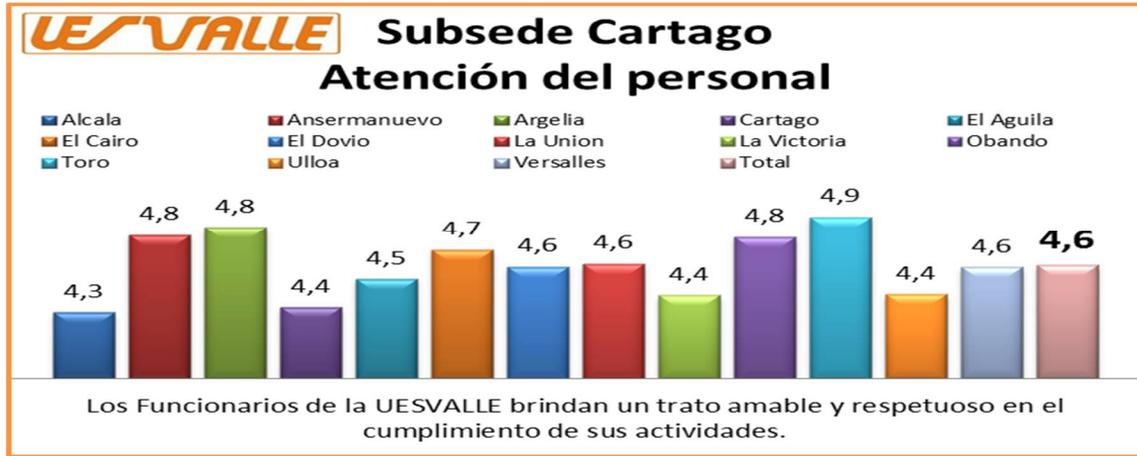
ATENCIÓN DE PQRS



En las gráficas la oportuna atención y la efectividad de las respuestas con promedio de **4,4** de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes de la **UESVALLE** Subsede Cartago, se observa que los ciudadanos que han utilizado este mecanismo lo califican con un nivel de satisfacción alto.

De exaltar el municipio de Toro con calificación promedio de **5.0** resultado excelente tanto como en atención oportuna como en la respuesta efectiva, pero municipios como El Dovio con **3,5** en oportunidad y Cartago con **3,6** en efectividad, la comunidad los evaluó en un nivel de satisfacción medio.

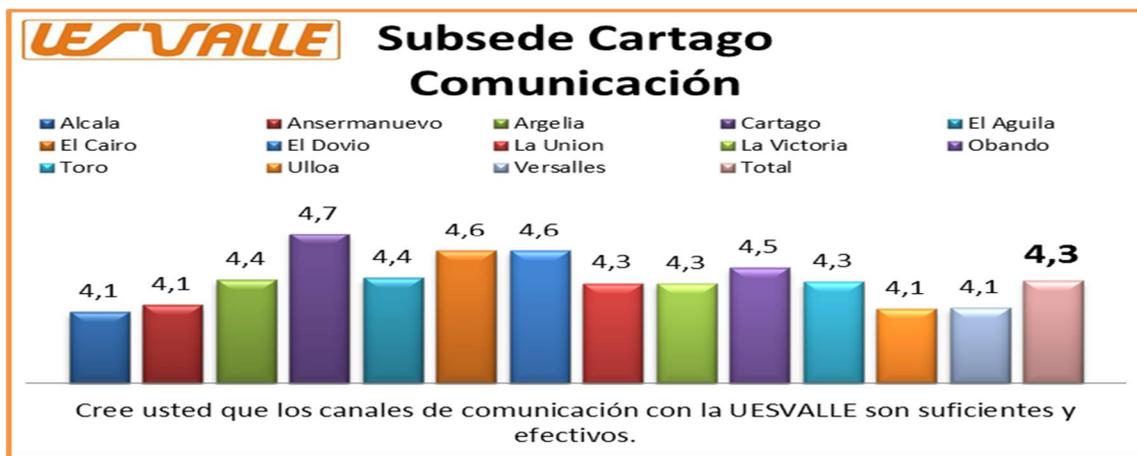
ATENCIÓN DEL PERSONAL



La Grafica de atención del personal de la Subsede Cartago muestra que los funcionarios de la **UESVALLE**, son personas con un alto grado de educación y respeto frente a la ciudadanía en el cumplimiento de sus actividades.

La comunidad les da una calificación promedio de **4,6** con un nivel de satisfacción alto.

CANALES DE COMUNICACIÓN



En la gráfica de comunicación de la Subsede Cartago, la comunidad les da una calificación promedio de **4,3** en un nivel de satisfacción alto.



SECRETARIA DEPARTAMENTAL DE SALUD
UNIDAD EJECUTORA DE SANEAMIENTO
DEL VALLE DEL CAUCA
NIT. 805.018.833-8

Los canales de comunicación más utilizados para comunicarse con la UESVALLE :						
De 304 encuestados en la Subsede Cartago	Personal	Vía tel.	Email	Por escr.	Pag. web	Otro
	178	40	4	8	4	82
Para un porcentaje del	58,6	13,2	1,3	2,6	1,3	27,0

La comunidad manifiesta no conocer cuáles son los canales para comunicarse con la **UESVALLE**, el medio de comunicación más utilizado en la Subsede Cartago es el contacto personal con los funcionarios de la entidad en el momento de realizar las visitas de IVC, de **304** encuestados, **178** usuarios lo utilizan, lo que corresponde al **58,6%** seguido de telefónico con **40** usuarios que corresponde al **13,2%**.

De los **304** encuestados, **82** ciudadanos que corresponde **27,2%** manifiestan no utilizar ni conocer los canales de comunicación de la entidad.

Los aspectos que consideran los usuarios de la Subsede Tuluá que debemos tener en cuenta en la **UESVALLE**, para prestar un mejor servicio.

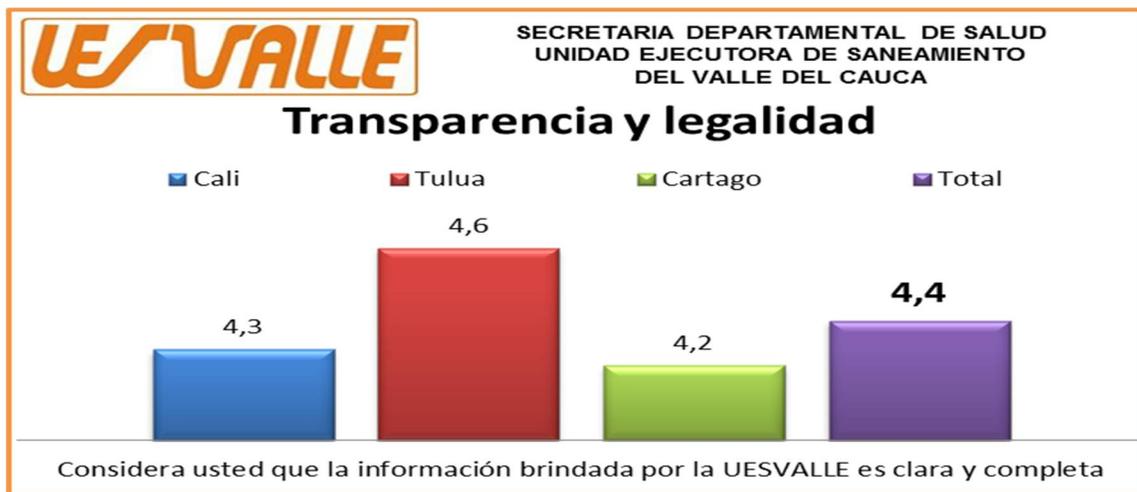
1. Capacitación y asesoría técnica a la comunidad sobre los procesos inspección, vigilancia y control de competencia de la **UESVALLE**.
2. Campañas de vacunación con cobertura de toda la población.
3. Realizar jornadas de esterilización de perros y gatos.
4. Realizar campañas educativas a la comunidad.
5. Más presencia de la entidad en nuestro municipio.
6. Dar a conocer los canales de comunicación con la entidad, no hay conocimiento por parte de la comunidad.
7. Me gustaría que la entidad aportaran sus conocimientos para mejorar nuestros servicios y comunicarlo por medio de boletines o correo electrónico
8. Más información de las actividades a desarrollar en la comunidad.
9. Continuidad en los procesos realizados por la **UESVALLE**.
10. Explicar proceso a realizar y normatividad en el momento de la visita IVC.
11. Que los funcionarios y contratistas de la **UESVALLE** en los Municipios sean personas capacitadas, amables y respetuosas.
12. Periodicidad y cobertura total de las fumigaciones en el municipio.
13. Que siempre haya un funcionario permanente todo el año en el municipio no por meses o temporal
14. Debe haber continuidad en las labores de saneamiento durante todo el año.



SECRETARIA DEPARTAMENTAL DE SALUD
UNIDAD EJECUTORA DE SANEAMIENTO
DEL VALLE DEL CAUCA
NIT. 805.018.833-8

**ENCUESTAS DE SATISFACIÓN DEL CLIENTE
CONSOLIDADO DE LAS SUBSEDES.
COMUNIDAD, USUARIOS O SUJETOS DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL.
(Encuestas realizadas en la UESVALLE 1061)**

TRANSPARENCIA Y LEGALIDAD

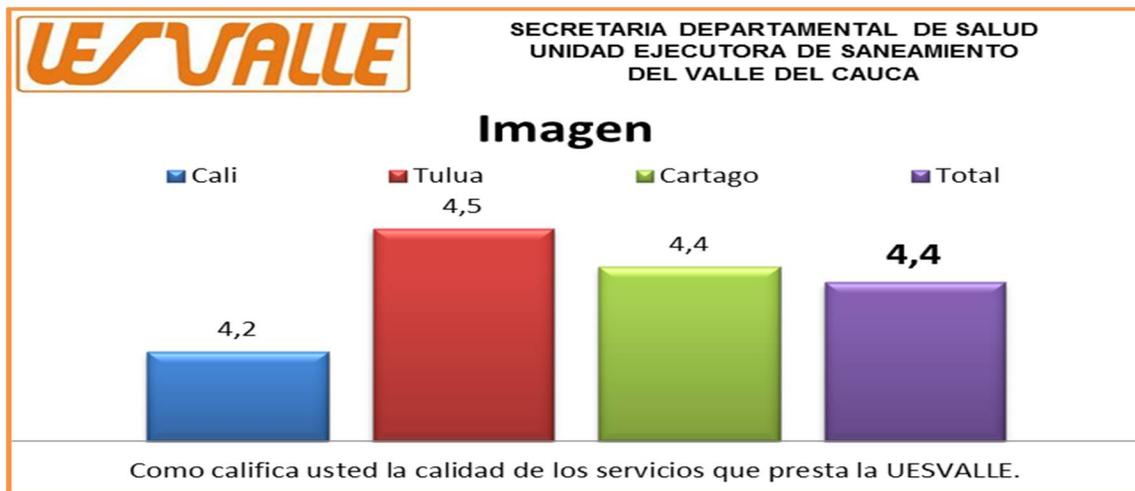




Las gráficas de transparencia y legalidad del consolidado de las Subsedes muestran una muy buena aceptación por parte de la ciudadanía, están conformes con las actividades de promoción, prevención, inspección, vigilancia y control por parte de la **UESVALLE** con una calificación de **4,3**, la información brindada es clara y completa la califican con **4,4** y consideran en un alto porcentaje que los funcionarios son éticos, transparentes y honestos con una calificación de **4,5**.

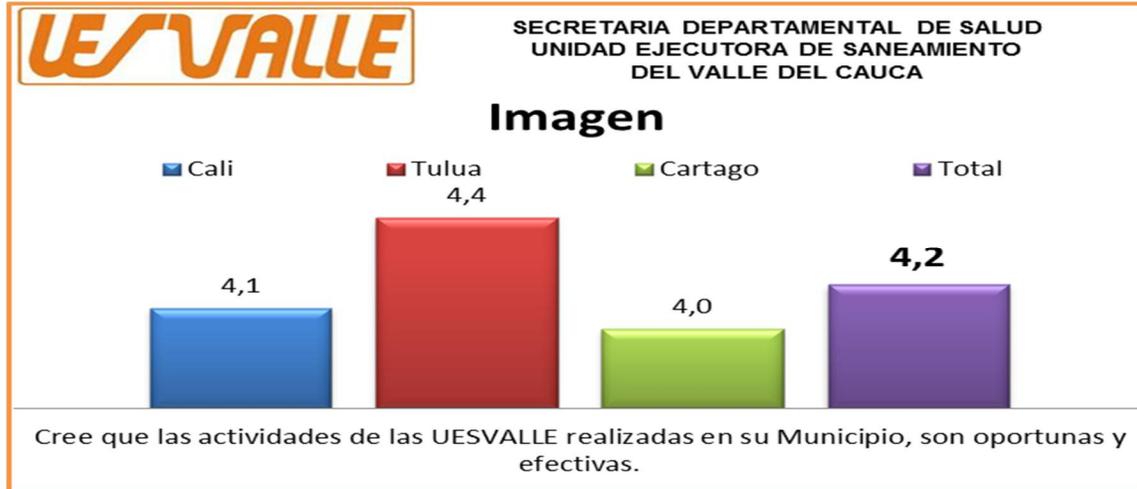
La ciudadanía evaluó con una calificación entre $\geq 4 \leq 5$, promedios que indican un nivel de satisfacción alto (según la tabla de nivel de satisfacción).

IMAGEN





SECRETARIA DEPARTAMENTAL DE SALUD
UNIDAD EJECUTORA DE SANEAMIENTO
DEL VALLE DEL CAUCA
NIT. 805.018.833-8



Las gráficas de Imagen del consolidado de las Subsedes muestran buena aceptación en la calidad de los servicios calificándola con promedio **4,4** y considera que las actividades ejecutadas por la **UESVALLE** son oportunas y efectivas con una calificación promedio de **4,2**. La ciudadanía evaluó con una calificación entre $\geq 4 \leq 5$, promedios que indican un nivel de satisfacción alto (según la tabla de nivel de satisfacción).

ATENCIÓN DE PQRS





SECRETARIA DEPARTAMENTAL DE SALUD
UNIDAD EJECUTORA DE SANEAMIENTO
DEL VALLE DEL CAUCA
NIT. 805.018.833-8



Las gráficas de atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes del consolidado de las Subsedes, muestran que los ciudadanos que han utilizado este mecanismo califican como buena la oportuna atención y la efectividad en las respuestas por parte de la **UESVALLE** con un promedio de **4,5**

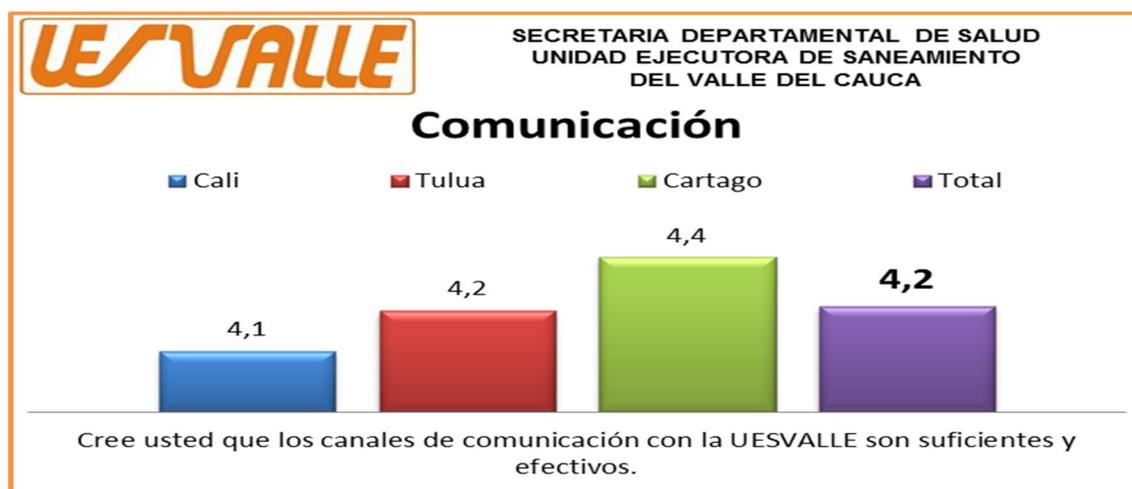
La ciudadanía evaluó con una calificación entre $\geq 4 \leq 5$, promedios que indican un nivel de satisfacción alto (según la tabla de nivel de satisfacción).

ATENCIÓN DEL PERSONAL



La Gráfica de atención del personal de las Subsedes, muestra que los funcionarios de la **UESVALLE**, son personas con un alto grado de educación y respeto frente a la ciudadanía, es de exaltar el buen concepto que tiene la ciudadanía de los funcionarios de la entidad. La ciudadanía evaluó con un promedio de **4,6** la atención al personal, calificación entre $\geq 4 \leq 5$, promedios que indican un nivel de satisfacción alto (según la tabla de nivel de satisfacción).

COMUNICACIÓN



En la gráfica de comunicación del consolidado de las Subsedes, la comunidad les da una calificación promedio de **4,2** en un rango de nivel entre $\geq 4 \leq 5$, promedios que indican un nivel de satisfacción alto (según la tabla de nivel de satisfacción).

Los canales de comunicación más utilizados para comunicarse con la UESVALLE:						
De 1061 encuestados en los 42 municipios del Valle del Cauca	Personal	Via tel.	Email	Por escr.	Pag. web	Otro
	871	143	26	32	13	86
Para un porcentaje del	82,1	13,5	2,5	3,0	1,2	8,1

La comunidad manifiesta no conocer cuáles son los canales para comunicarse con la **UESVALLE**, el medio de comunicación más utilizado es el contacto personal con los funcionarios de la entidad en el momento de realizar las visitas de IVC, de **1061** encuestados, **871** usuarios lo utilizan, lo que corresponde al **82,1%** seguido de telefónico con **143** usuarios que corresponde al **13,5%**.

De los **1061** encuestados, **86** ciudadanos que corresponde **8,1%** manifiestan no utilizar ni conocer los canales de comunicación de la entidad.



SECRETARIA DEPARTAMENTAL DE SALUD
UNIDAD EJECUTORA DE SANEAMIENTO
DEL VALLE DEL CAUCA
NIT. 805.018.833-8

Los aspectos que consideran los usuarios que debemos tener en cuenta en la **UESVALLE**, para prestar un mejor servicio:

1. Aumentar el número de visitas a los establecimientos.
2. Campañas de vacunación con cobertura de toda la población.
3. Capacitación en manipulación de alimentos
4. Capacitación en tenencia responsable de mascotas.
5. Capacitación y asesoría técnica a la comunidad sobre los procesos inspección, vigilancia y control de competencia de la **UESVALLE**.
6. Continuidad en los procesos realizados por la **UESVALLE**.
7. Dar a conocer los canales de comunicación con la entidad, no hay conocimiento por parte de la comunidad.
8. Debe haber continuidad en las labores de saneamiento durante todo el año.
9. Deben mejorar la agilización de trámites en las oficinas
10. Descentralizar la entidad colocando oficinas en los municipios del Valle donde se pueda realizar gestiones sin trasladarse a Cali.
11. Explicar proceso a realizar y normatividad en el momento de la visita IVC.
12. Identificar y realizar visitas a negocios que no tienen concepto favorable
13. Igualdad para con todos los establecimientos en las actividades de IVC, que sean equitativos.
14. La comunicación mejorarla, ya que solo se tiene contacto personal con los funcionarios
15. Los canales de comunicación son muy deficientes, muy difícil comunicarse.
16. Más información de las actividades a desarrollar en la comunidad.
17. Más presencia de la entidad en nuestro municipio.
18. Me gustaría que la entidad aportaran sus conocimientos para mejorar nuestros servicios y comunicarlo por medio de boletines o correo electrónico
19. Mejorar la página web en velocidad y con reportes mensual de los procesos.
20. Periodicidad y cobertura total de las fumigaciones en el municipio.
21. Promptitud en los procesos que realiza la entidad.
22. Que los funcionarios y contratistas de la **UESVALLE** en los Municipios sean personas capacitadas, amables y respetuosas.
23. Que siempre haya un funcionario permanente todo el año en el municipio no por meses o temporal
24. Realizar campañas educativas a la comunidad.
25. Realizar control de roedores
26. Realizar en personas de riesgo exámenes de colinesterasa.
27. Realizar jornadas de esterilización de perros y gatos.
28. Verificar criterios para realizar visitas de aspectos locativos, tener en cuenta construcciones y el manejo que en restricción tiene la ciudad.



SECRETARIA DEPARTAMENTAL DE SALUD
UNIDAD EJECUTORA DE SANEAMIENTO
DEL VALLE DEL CAUCA
NIT. 805.018.833-8

**ENCUESTAS DE SATISFACIÓN DEL CLIENTE
CONSOLIDADO UESVALLE**
COMUNIDAD, USUARIOS O SUJETOS DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL.

(Encuestas realizadas en la UESVALLE 1061)





SECRETARIA DEPARTAMENTAL DE SALUD
UNIDAD EJECUTORA DE SANEAMIENTO
DEL VALLE DEL CAUCA
NIT. 805.018.833-8

CONCLUSIONES DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACI3N DEL CLIENTE COMUNIDAD, USUARIOS O SUJETOS DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL

Al analizar en conjunto los resultados de las encuestas de satisfacci3n al cliente aplicada a comunidad, usuarios o sujetos de inspecci3n, vigilancia y control se concluye que la comunidad, calificando en un promedio global de **4,4** enmarcando la entidad en el rango de nivel entre $\geq 4 \leq 5$, el cual indica un nivel de satisfacci3n alto (seg3n la tabla de nivel de satisfacci3n).

Si analizamos los ítem que se encuestaron, atenci3n del personal es la que obtuvo mayor calificaci3n promedio de **4,6** y en su orden descendiente atenci3n de PQRS con **4,5** seguido de transparencia y legalidad con **4,4** de calificaci3n continuando la imagen de la entidad con **4,3** y por 3ltimos comunicaci3n con **4,2**.

En resumen la comunidad por medio de esta encuesta planea, demanda, considera y solicita los siguientes aspectos:

1. La ciudadanía reclama asesoría técnica, campañas educativas, capacitaciones y dar a conocer los diferentes programas de competencia que maneja la **UESVALLE**.
2. Solicitan mayor cobertura y control de los programas de saneamiento ambiental tanto para las zonas urbanas como para las rurales.
3. Divulgación y socialización del cronograma de actividades realizar en los municipios.
4. Solicitan que los funcionarios esten en permanente actualización y capacitación.
5. Nombramiento en propiedad de los técnicos y /o contraten desde principio de año para atender eventos y programas que se presenten
6. Solicitan que las actividades de promoción, prevención, inspección, vigilancia y control sean más constantes y equitativos durante toda la vigencia del año.
7. Los ciudadanos que ha utilizado las PQRS manifiesta como buena la oportuna atención y la efectividad en las respuestas, sin embargo se percibe inconformidad en el tiempo de respuesta.
8. Que los funcionarios y contratistas de la **UESVALLE** en los Municipios sean personas capacitadas, amables y respetuosas.
9. Consideran que se debe generar espacios de participación para que la ciudadanía dé a conocer sus inquietudes, requerimientos y conocer el resultado de las actividades realizadas por la entidad.
10. Solicitan que la entidad aportaran sus conocimientos para mejorar nuestros servicios y comunicarlo por medio de boletines escritos, página web y correo electrónico
11. Descentralizar la entidad colocando oficinas en los municipios del Valle donde se pueda realizar gestiones sin trasladarse a Cali.
12. Dar a conocer los canales de comunicación con la entidad, no hay conocimiento por parte de la comunidad, el medio de comunicación más utilizado es el contacto personal con funcionarios de la entidad en el momento de realizar las visitas de IVC.
13. Dar a conocer por medio de campañas publicitarias la **UESVALLE**, como entidad de orden Departamental y Salud Pública.

PRINCIPAL CALI: Carrera 37A No. 4-88. Barrio Santa Isabel. PBX 5580868. Fax 5580727

SUBSEDE CALI: Carrera 76 No. 4-30. Barrio Napolés. Teléfono 6206875/ 76 / 77

SUBSEDE TULUÁ: Carrera 30 No. 32 – 91. Teléfono 2244616. Fax 2247983

SUBSEDE CARTAGO: Carrera 3A No. 1A – 05. Teléfono 2128644. Fax 2126223



**ENCUESTAS DE SATISFACIÓN DEL CLIENTE – SUBSEDE CALI.
ALCALDÍA Y SECRETARIA MUNICIPAL DE SALUD
(Se encuestaron 11 de 12 Secretarías Municipales de Salud)**

OPORTUNIDAD - SUBSEDE CALI



La grafica de Oportunidad de la Subsede Cali muestra que las Administraciones calificaron de regular la oportuna entrega de informes de gestión con promedio **3,6**, existe inconformidad en la no oportuna entrega, las Administraciones Municipales evaluaron a la **UESVALLE** en un nivel de satisfacción medio. Necesita plan de mejoramiento a mediano plazo

De exaltar el municipio de Vijes con calificación excelente de **5**, pero en contraste municipios como Candelaria, Florida, y Jamundí con calificación regular de **3** y El Cerritos con calificación deficiente de **2**, con un nivel de satisfacción bajo.

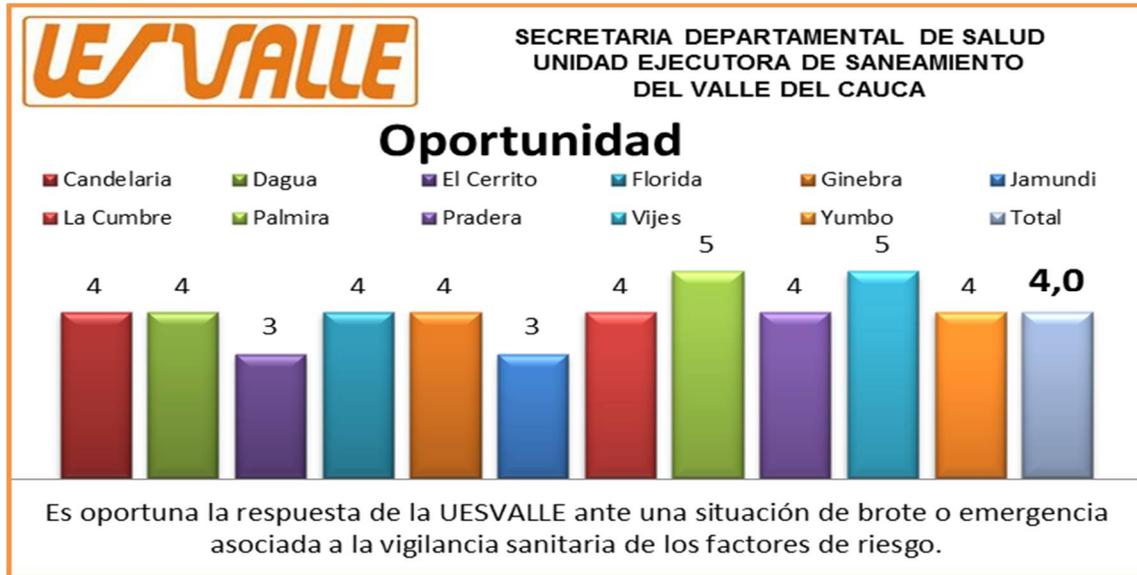




SECRETARIA DEPARTAMENTAL DE SALUD
UNIDAD EJECUTORA DE SANEAMIENTO
DEL VALLE DEL CAUCA
NIT. 805.018.833-8

La grafica de Oportunidad de la Subsede Cali muestra que las Administraciones calificaron de buenas las actividades de IVC con promedio **4,0** existe conformidad en la actividades realizadas las consideran oportunas, las Administraciones Municipales evaluaron a la **UESVALLE** en un nivel de satisfacción alto.

De exaltar el municipio de Ginebra con calificación excelente de **5**, pero en contraste el municipio de El Cerrito con calificación regular de **3** en un nivel de satisfacción medio.



La grafica de Oportunidad de la Subsede Cali muestra que las Administraciones calificaron de buenas con un promedio de **4,0** la respuesta ante una situación de brote o emergencia, existe conformidad y las consideran oportunas, las Administraciones Municipales evaluaron a la **UESVALLE** en un nivel de satisfacción alto.

De exaltar municipios como Palmira y Vijos con calificación excelente de **5**, pero en contraste municipios como El Cerrito y Jamundí con calificación regular de **3** con un nivel de satisfacción medio.

CUMPLIMIENTO – SUBSEDE CALI



La grafica de Cumplimiento de la Subsede Cali muestra que los informes de gestión no son claros, amplios y confiables y las Administraciones calificaron de regular la entidad con **3,9** en un nivel de satisfacción medio

De exaltar el municipio de Vijos con calificación excelente de **5**, pero en contraste municipios como El Cerrito y Jamundí con calificación regular de **3** en un nivel de satisfacción medio.



La grafica de Cumplimiento de la Subsede Cali muestra que las Actividades de IVC no se cumplen en cobertura y calidad y las Administraciones Municipales calificaron de regular a la **UESVALLE** con **3,7** en un nivel de satisfacción medio

Municipios como Candelaria, El Cerrito y Jamundí calificaron con **3**, en un nivel de satisfacción medio.



SECRETARIA DEPARTAMENTAL DE SALUD
UNIDAD EJECUTORA DE SANEAMIENTO
DEL VALLE DEL CAUCA
NIT. 805.018.833-8

IMAGEN EN LOS MUNICIPIOS – SUBSEDE CALI



La grafica de imagen en los municipios de la Subsede Cali muestra que las autoridades Municipales y la comunidad reconocen la **UESVALLE** por su calidad y competencia en la prestación de servicios de saneamiento ambiental, calificándola como buena, con un promedio de **4,0** en un nivel de satisfacción alto.

De exaltar municipios como Ginebra, Palmira y Vijes con calificación excelente **5**, pero en contraste municipios como El Cerrito, Jamundí y Yumbo con calificación regular de **3**, en un nivel de satisfacción medio.



SECRETARIA DEPARTAMENTAL DE SALUD
UNIDAD EJECUTORA DE SANEAMIENTO
DEL VALLE DEL CAUCA
NIT. 805.018.833-8

ATENCIÓN PQRS – SUBSEDE CALI



La grafica de atención de PQRS de la Subsede Cali muestra que las Administraciones calificaron de regular con un promedio de **3,9** la oportuna atención en un nivel de satisfacción medio.

De exaltar el municipio de Ginebra con calificación excelente de **5**, pero en contraste municipios como El Cerrito y Jamundí con calificación regular de **3** con un nivel de satisfacción medio.

El municipio de Yumbo no califico la pregunta.



La grafica de atención de PQRS de la Subsede Cali muestra que las Administraciones Municipales calificaron de regular con un promedio de **3,9** la efectividad en las respuestas en un nivel de satisfacción medio.

El municipio de El Cerrito califico a la entidad con 3 en un nivel de satisfacción medio.

El municipio de Yumbo no califico la pregunta.



ATENCIÓN DEL PERSONAL – SUBSEDE CALI



La Grafica de atención del personal muestra que los funcionarios **UESVALLE** de la Subsede Cali, que se relacionan con las Administraciones públicas, son personas con un alto grado de educación y respeto. Califican de buena la atención de la entidad con **4,4** en un nivel de satisfacción alto.

Es de exaltar el buen concepto que las Administraciones Municipales de Florida, Ginebra, La Cumbre, Palmira y Vijes que tienen con los funcionarios de la entidad calificándolos de excelentes con **5**, en contraste el municipio de Yumbo con calificación regular de **3**, en un nivel de satisfacción medio.

ASISTENCIA TÉCNICA – SUBSEDE CALI



La Grafica de asistencia técnica muestra que los funcionarios **UESVALLE** de la Subsede Cali, tiene habilidades y conocimientos y las Administraciones Municipales las califican de buenas con un promedio de **4,2** en un nivel de satisfacción alto. Es de exaltar las Administraciones Municipales de Florida y Vijes con una calificación excelente con promedio de **5**.



La Grafica de asistencia técnica muestra que hay apoyo por parte de la **UESVALLE** de la Subsede Cali, para la ejecución de las actividades y las Administraciones Municipales las califican de buenas con un promedio de **4,1** en un nivel de satisfacción alto. Es de exaltar las Administraciones Municipales de Florida y Vijes con una calificación excelente de **5**, en contraste el municipio El Cerrito con calificación regular de **3** en un nivel de satisfacción medio. El municipio de Yumbo no califico la pregunta.



La Grafica de asistencia técnica muestra que hay aporte de asesoría y asistencia en la toma de decisiones de actividades de competencia Municipal por parte de la **UESVALLE** de la Subsede Cali, y las Administraciones Municipales la califican de buena con un promedio de **4,2** en un nivel de satisfacción alto.

Es de exaltar las Administraciones Municipales de Dagua, Florida y Vijes con una calificación excelente de **5**, en contraste el municipio El Cerrito con calificación regular de **3** en un nivel de satisfacción medio.



La Grafica de asistencia técnica muestra que no existe coordinación de actividades de asesoría y asistencia entre la **UESVALLE** y algunos municipios, las Administraciones Municipales califican de regular con **3,9** en un nivel de satisfacción medio.

Es de exaltar las Administraciones Municipales de Dagua y Vijes con una calificación excelente de **5**, en contraste el municipio La Cumbre con calificación regular de **3** en un nivel de satisfacción medio y el municipio de Florida con calificación deficiente de **2** en un nivel de satisfacción bajo.

COMUNICACIÓN – SUBSEDE CALI



La Grafica de comunicación muestra que no es oportuna, efectiva y clara la información de las actividades programadas y realizadas entre la **UESVALLE** y algunos municipios, las Administraciones Municipales califican de regular a la entidad con **3,7** en un nivel de satisfacción medio.

Es de exaltar las Administraciones Municipales de Ginebra y Vijes con una calificación excelente de **5**, en contraste con municipios como Candelaria, El Cerrito, Florida, Jamundí, y Yumbo con calificación regular de **3** en un nivel de satisfacción medio.



La Grafica de comunicación las Administraciones consideran que los canales de comunicación con la **UESVALLE** son suficientes y califican buena a la entidad con **4,1** en un nivel de satisfacción alto.

Es de exaltar las Administraciones Municipales de Dagua, Ginebra, Palmira y Vijes con una calificación excelente de **5**, en contraste con municipios como El Cerrito, Florida y Yumbo con calificación regular de **3** en un nivel de satisfacción medio.



SECRETARIA DEPARTAMENTAL DE SALUD
UNIDAD EJECUTORA DE SANEAMIENTO
DEL VALLE DEL CAUCA
NIT. 805.018.833-8

Los canales de comunicación más utilizados para comunicarse con la UESVALLE :						
De 11 encuestados en la Subsede Cali	Personal	Via tel.	Email	Por escr.	Pag. web	Otro
Para un porcentaje del	6	11	8	5	0	0
	54,5	100,0	72,7	45,5	0,0	0,0

Las Administraciones Públicas manifiesta conocer los canales para comunicarse con la **UESVALLE**, el medio de comunicación más utilizado es por medio de las líneas telefónicas de 11 encuestados, 11 usuarios lo utilizan, lo que corresponde al **100%** seguido del correo electrónico con 8 usuarios que corresponde al **72,7%**, continuando con el medio personal con 6 usuarios que corresponde al **54,5%** y por último el oficio escrito con 5 que corresponde al **45,5%**. Es importante anotar que página web no es utilizada por las Administraciones públicas de la Subsede Cali

Los aspectos que consideran las Administraciones Municipales de la Subsede Cali que debemos tener en cuenta en la **UESVALLE**, para prestar un mejor servicio:

1. Fortalecer las deficiencias en personal y equipos
2. Contar con mayor personal operativo
3. Oportunidad en brotes y en entrega de informes
4. Las actividades que realiza la **UESVALLE**, no se pueden evaluar ya que no contamos con el plan operativo anual ya que este año no se socializo, por lo tanto desconocemos las actividades programadas durante el año 2015
5. Personal necesario para las diferentes actividades
6. Desarrollar en conjunto procesos y planeación de acuerdo a las competencias de la **UESVALLE**. Mayor acción frente a los planes de trabajo con la comunidad
7. Personas permanente en actividades de ETV, apoyo, insumos (mayor stock) para ETV (insecticida).
8. Debe existir una columna no sé. Para toma de muestra, el contrato debía incluir los costos del transporte



**ENCUESTAS DE SATISFACIÓN DEL CLIENTE – SUBSEDE TULUA.
ALCALDÍA Y SECRETARIA MUNICIPAL DE SALUD
(Se encuestaron 15 de 16 Secretarías Municipales de Salud)**

OPORTUNIDAD - SUBSEDE TULUA



La grafica de Oportunidad de la Subsede Tuluá muestra que las Administraciones calificaron como buena la oportuna entrega de informes de gestión con promedio **4,0** las Administraciones Municipales evaluaron a la **UESVALLE** en un nivel de satisfacción alto. De exaltar municipios como Bolívar, Guacarí, Restrepo y Zarzal con calificación excelente de **5**, pero en contraste municipios como Caicedonia, Roldanillo, Sampetro y Tuluá con calificación regular de **3**





SECRETARIA DEPARTAMENTAL DE SALUD
UNIDAD EJECUTORA DE SANEAMIENTO
DEL VALLE DEL CAUCA
NIT. 805.018.833-8

La grafica de Oportunidad de la Subsede Tuluá muestra que las Administraciones calificaron de buenas las actividades de IVC con promedio **4,2** existe conformidad en la actividades realizadas las consideran oportunas, las Administraciones Municipales evaluaron a la **UESVALLE** en un nivel de satisfacción alto.

De exaltar municipios como Bolívar, Guacari, Restrepo, Sevilla, Tuluá y Zarzal con calificación excelente de **5**, pero en contraste el municipio de Calima-Darién con calificación regular de **3**



La grafica de Oportunidad de la Subsede Tuluá muestra que las Administraciones calificaron de buenas con un promedio de **4,3** la respuesta ante una situación de brote o emergencia, existe conformidad y las consideran oportunas, las Administraciones Municipales evaluaron a la **UESVALLE** en un nivel de satisfacción alto.

De exaltar municipios como Bolívar, Guacari, Restrepo, Riofrio, Yotoco y Zarzal con calificación excelente de **5**, pero en contraste el municipio de Trujillo con calificación regular de **3**

CUMPLIMIENTO – SUBSEDE TULUA



La grafica de Cumplimiento de la Subsede Tuluá muestra que los informes de gestión son claros, amplios y confiables y las Administraciones calificaron de buena la entidad con **4,3** en un nivel de satisfacción alto

De exaltar municipios como Bolívar, Guacari, Restrepo, Riofrio y Zarzal con calificación excelente de **5**.



La grafica de Cumplimiento de la Subsede Tuluá muestra que las Actividades de IVC se cumplen en cobertura y calidad y las Administraciones Municipales calificaron de buena a la **UESVALLE** con **4,2** en un nivel de satisfacción alto

De exaltar municipios como Bolívar, Guacari, Restrepo, Sevilla y Zarzal con calificación excelente de **5**, pero en contraste municipios como Bugalagrande y Calima-Darién con calificación regular de **3**



SECRETARIA DEPARTAMENTAL DE SALUD
UNIDAD EJECUTORA DE SANEAMIENTO
DEL VALLE DEL CAUCA
NIT. 805.018.833-8

IMAGEN EN LOS MUNICIPIOS – SUBSEDE TULUA



La grafica de imagen en los municipios de la Subsede Tuluá muestra que las autoridades Municipales y la comunidad reconocen la **UESVALLE** por su calidad y competencia en la prestación de servicios de saneamiento ambiental, calificándola como buena, con un promedio de **4,2** en un nivel de satisfacción alto.

De exaltar municipios como Bolívar, Guacari, Restrepo, Sevilla, Tuluá y Zarzal con calificación excelente de **5**, pero en contraste municipios como Calima-Darién, Roldanillo y San Pedro con calificación regular de **3**



SECRETARIA DEPARTAMENTAL DE SALUD
UNIDAD EJECUTORA DE SANEAMIENTO
DEL VALLE DEL CAUCA
NIT. 805.018.833-8

ATENCIÓN PQRS – SUBSEDE TULUA



La grafica de atención de PQRS de la Subsede Tuluá muestra que las Administraciones calificaron de buena y con un promedio de **4,2** la oportuna atención, en un nivel de satisfacción alto.

De exaltar municipios como Bolívar, Guacarí, Restrepo, Riofrio y Zarzal con calificación excelente de **5**, pero en contraste municipios como Caicedonia y Calima-Darién con calificación regular de **3**



La grafica de atención de PQRS de la Subsede Tuluá muestra que las Administraciones Municipales calificaron buena y con un promedio de **4,2** la efectividad en las respuestas en un nivel de satisfacción alto.

De exaltar municipios como Bolívar, Guacarí, Restrepo y Zarzal con calificación excelente de **5**, pero en contraste el municipio de Caicedonia con calificación regular de **3**



SECRETARIA DEPARTAMENTAL DE SALUD
UNIDAD EJECUTORA DE SANEAMIENTO
DEL VALLE DEL CAUCA
NIT. 805.018.833-8

ATENCIÓN DEL PERSONAL – SUBSEDE TULUA



La Grafica de atención del personal muestra que los funcionarios de la **UESVALLE** de la Subsede Tuluá, que se relacionan con las Administraciones Municipales, son personas con un alto grado de educación y respeto. Califican de buena la atención de la entidad con **4,5** en un nivel de satisfacción alto.

Es de exaltar el buen concepto que las Administraciones Municipales de Bolívar, Bugalagrande, Calima-Darién, Guacari, Restrepo, Riofrio, Sevilla y Zarzal tienen con los funcionarios de la entidad calificándolos de excelentes con **5**.

ASISTENCIA TÉCNICA – SUBSEDE TULUA



La Grafica de asistencia técnica muestra que los funcionarios **UESVALLE** de la Subsede Tuluá, tiene habilidades y conocimientos y las Administraciones Municipales las califican de buenas con un promedio de **4,3** en un nivel de satisfacción alto.

Es de exaltar las Administraciones Municipales de Bolívar, Bugalagrande, Guacari, Restrepo, Riofrio, Yotoco y Zarzal con una calificación excelente de **5**, en contraste de municipios como Calima-Darién y Roldanillo con calificación regular de **3**.



La Grafica de asistencia técnica muestra que hay apoyo por parte de la **UESVALLE** de la Subsede Tuluá, para la ejecución de las actividades y las Administraciones Municipales las califican de buenas con un promedio de **4,3** en un nivel de satisfacción alto.

Es de exaltar las Administraciones Municipales de Bolívar, Bugalagrande, Guacari, Restrepo, Riofrio, Sevilla y Zarzal con una calificación excelente de **5**, en contraste municipios como Caicedonia y Trujillo con calificación regular de **3**.



SECRETARIA DEPARTAMENTAL DE SALUD
UNIDAD EJECUTORA DE SANEAMIENTO
DEL VALLE DEL CAUCA
NIT. 805.018.833-8



La Grafica de asistencia técnica muestra que hay aporte de asesoría y asistencia en la toma de decisiones de actividades de competencia municipal por parte de la **UESVALLE** de la Subsede Tuluá, y las Administraciones Municipales la califican de buena con un promedio de **4,3** en un nivel de satisfacción alto.

Es de exaltar las Administraciones Municipales de Bolívar, Guacari, Restrepo, Sevilla y Zarzal con una calificación excelente de **5**, pero en contraste el municipio de Trujillo con calificación regular de **3**



La Grafica de asistencia técnica muestra que existe coordinación de actividades de asesoría y asistencia entre la **UESVALLE** y algunos municipios de la Subsede Tuluá, las Administraciones Municipales califican de buena con **4,1** en un nivel de satisfacción alto.

Es de exaltar las Administraciones Municipales de Bolívar, Guacari, Restrepo, Riofrio, Sevilla y Zarzal con una calificación excelente de **5**, en contraste municipios como Caicedonia Calima-Darién, Roldanillo y San Pedro con calificación regular de **3**

COMUNICACIÓN – SUBSEDE TULUA



La Grafica de comunicación muestra que no es oportuna, efectiva y clara la información de las actividades programadas y realizadas entre la **UESVALLE** subsede Tuluá y algunos municipios, las Administraciones Municipales califican de regular a la entidad con **3,9** en un nivel de satisfacción medio.

De exaltar las Administraciones Municipales de Bolívar, Guacari, Restrepo, Sevilla y Zarzal con una calificación excelente de **5**, pero en contraste municipios como Calima-Darién, Riofrio, San Pedro y Trujillo con calificación regular de **3** y Caicedonia con calificación deficiente de **2**, con un nivel de satisfacción bajo.



La Grafica de comunicación las Administraciones consideran que los canales de comunicación con la **UESVALLE** son suficientes y efectivos, califican de buena a la entidad con **4,2** en un nivel de satisfacción alto.

De exaltar las Administraciones Municipales de Bolívar, Guacari, Restrepo, Riofrio, Sevilla y Zarzal con una calificación excelente de **5**, pero en contraste municipios como Caicedonia, Calima-Darién y Roldanillo con calificación regular de **3**



SECRETARIA DEPARTAMENTAL DE SALUD
UNIDAD EJECUTORA DE SANEAMIENTO
DEL VALLE DEL CAUCA
NIT. 805.018.833-8

Los canales de comunicación más utilizados para comunicarse con la UESVALLE:						
De 15 encuestados en la Subsede Tulua	Personal	Via tel.	Email	Por escr.	Pag. web	Otro
Para un porcentaje del	46,7	86,7	66,7	60,0	0,0	0,0

Las Administraciones Municipales manifiesta conocer los canales para comunicarse con la **UESVALLE**, el medio de comunicación más utilizado es el teléfono de **15** encuestados, **13** usuarios lo utilizan, lo que corresponde al **86,7%** seguido del correo electrónico con **10** usuarios que corresponde al **66,7%**, continuando con el escrito (oficio) con **9** usuarios que corresponde al **60%** y el personal con **7** que corresponde al **46,7%**. Es importante anotar que página web no es utilizada por las Administraciones públicas de la Subsede Tuluá

Los aspectos que consideran las Administraciones Municipales de la Subsede Tuluá que debemos tener en cuenta en la **UESVALLE**, para prestar un mejor servicio:

1. Satisfacer la comunidad en sus solicitudes o quejas de los perros callejeros que hay en gran cantidad en el municipio
2. Para mejorar la prestación del servicio teniendo en cuenta que el municipio ha sido atendido a los llamados, es de tener en cuenta que en muchas veces el pedido de insumos es deficiente cabe anotar que el personal que atiende la población en el municipio son muy competentes, pero es de resaltar que no son suficientes para abarcar la cobertura; recomendamos cobertura de personal para garantizar un servicio óptimo y lograr una mejor atención. Es claro que nos atienden los llamados y solicitudes por escrito pero también es claro que existe muchas demoras a la hora de brindar una respuesta. Se puede mejorar. Sin desmeritar la atención que por supuesto se ha realizado y de la mejor manera. nota: los funcionarios que hemos atendidos en la Secretaria de Salud que nos asigna la **UESVALLE** es de felicitarlos por el compromiso social y la responsabilidad con la institución.
3. Informar sobre las actividades y personas que vienen al municipio a realizar actividades
4. Presentar con tiempo el cronogramas de actividades, llegan los funcionarios a la oficina a firmar cumplidos y la Secretaria no tiene conocimientos de las actividades
5. Continuidad del personal. Que se tenga el técnico de saneamiento todo el año
6. Se recomienda informar a la Secretaria de Salud Municipal con anterioridad la ejecución de jornadas como vacunación canina y felina entre otras para realizar apoyo con la convocatoria
7. Mejorar en aquellos puntos que calificamos de manera regular. De igual manera dar cumplimiento a la solicitud realizada por la comunidad y la Secretaria de Salud Municipal en la jornada de esterilización de caninos y felinos la cual no la realiza aproximadamente 2 años en el municipio de roldanillo.
8. Diligenciamiento más oportuno de los programas a ejecutar en el municipio, entrega más oportuna de las respuestas de PQRS.
9. Importante contar con más presencia de mayor personal a nivel municipal y con continuidad
10. En la esterilización canina y felina. Campaña de roedores en el municipio

PRINCIPAL CALI: Carrera 37A No. 4-88. Barrio Santa Isabel. PBX 5580868. Fax 5580727

SUBSEDE CALI: Carrera 76 No. 4-30. Barrio Napolés. Teléfono 6206875/ 76 / 77

SUBSEDE TULUÁ: Carrera 30 No. 32 – 91. Teléfono 2244616. Fax 2247983

SUBSEDE CARTAGO: Carrera 3A No. 1A – 05. Teléfono 2128644. Fax 2126223



SECRETARIA DEPARTAMENTAL DE SALUD
UNIDAD EJECUTORA DE SANEAMIENTO
DEL VALLE DEL CAUCA
NIT. 805.018.833-8

**ENCUESTAS DE SATISFACI3N DEL CLIENTE – SUBSEDE CARTAGO.
ALCALDÍA Y SECRETARIA MUNICIPAL DE SALUD
(Se encuestaron 13 Secretarias Municipales de Salud)**

OPORTUNIDAD - SUBSEDE CARTAGO



La grafica de Oportunidad de la Subsede Cartago muestra que las Administraciones calificaron de regular la oportuna entrega de informes de gestión con promedio **3,8**, existe inconformidad en la no oportuna entrega, las Administraciones Municipales evaluaron a la **UESVALLE** en un nivel de satisfacción medio.

De exaltar el municipio de Ulloa con calificación excelente de **5**, pero en contraste municipios como Alcalá y Toro con calificación regular de **3** y Versalles con calificación mala de **1**, con un nivel de satisfacción bajo.

El municipio de El Águila no califico la pregunta.





SECRETARIA DEPARTAMENTAL DE SALUD
UNIDAD EJECUTORA DE SANEAMIENTO
DEL VALLE DEL CAUCA
NIT. 805.018.833-8

La grafica de Oportunidad de la Subsede Cartago muestra que las Administraciones calificaron de regular las actividades de IVC con promedio **3,8** existe conformidad en la actividades realizadas las consideran oportunas, las Administraciones Municipales evaluaron a la **UESVALLE** en un nivel de satisfacción medio.

De exaltar municipios como Ansermanuevo y El Águila con calificación excelente de **5**, pero en contraste el municipio de El Cartago con calificación regular de **3** en un nivel de satisfacción medio y Versalles con calificación mala de **1**, con un nivel de satisfacción bajo.



La grafica de Oportunidad de la Subsede Cartago muestra que las Administraciones calificaron de buenas con un promedio de **4,2** la respuesta ante una situación de brote o emergencia, existe conformidad y las consideran oportunas, las Administraciones Municipales evaluaron a la **UESVALLE** en un nivel de satisfacción alto.

De exaltar municipios como Ansermanuevo, El Águila, El Cairo y Toro con calificación excelente de **5**, pero en contraste municipios como Cartago y La Victoria con calificación regular de **3** con un nivel de satisfacción medio

CUMPLIMIENTO – SUBSEDE CARTAGO



La grafica de Cumplimiento de la Subsede Cartago muestra que los informes de gestión son claros, amplios y confiables y las Administraciones calificaron de buena la entidad con **4,3** en un nivel de satisfacción alto

De exaltar municipios como Ansermanuevo, El Cairo, La Unión, Obando y Ulloa con calificación excelente de **5**, pero en contraste el municipio de Versalles con calificación regular de **3** en un nivel de satisfacción medio.

El municipio de El Águila no califico la pregunta.



La grafica de Cumplimiento de la Subsede Cartago muestra que las Actividades de IVC se cumplen en cobertura y calidad y las Administraciones Municipales calificaron de buena a la **UESVALLE** con **4,1** en un nivel de satisfacción alto.

De exaltar municipios como Ansermanuevo, El Águila, La Unión y Toro con calificación excelente de **5**, pero en contraste municipios como Cartago, Ulloa y Versalles con calificación regular de **3** en un nivel de satisfacción medio.

IMAGEN EN LOS MUNICIPIOS – SUBSEDE CARTAGO



La grafica de imagen en los municipios de la Subsede Cartago muestra que las autoridades Municipales y la comunidad reconocen la **UESVALLE** por su calidad y competencia en la prestación de servicios de saneamiento ambiental, calificándola como buena, con un promedio de **4,2** en un nivel de satisfacción alto.

De exaltar municipios como Ansermanuevo, Argelia, El Águila, Toro y Ulloa con calificación excelente **5**, pero en contraste municipios como Cartago y Versalles con calificación regular de **3**, en un nivel de satisfacción medio.

ATENCIÓN PQRS – SUBSEDE CARTAGO



La grafica de atención de PQRS de la Subsede Cartago muestra que las Administraciones calificaron de regular con un promedio de **3,8** la oportuna atención en un nivel de satisfacción medio.

De exaltar municipios como Ansermanuevo, El Águila, y Ulloa con calificación excelente de **5**, pero en contraste municipios como Alcalá, Cartago y La Unión con calificación regular de **3** con un nivel de satisfacción medio y Versalles con calificación mala de **1**, con un nivel de satisfacción bajo.



La grafica de atención de PQRS de la Subsede Cartago muestra que las Administraciones Municipales calificaron de regular con un promedio de **3,8** la efectividad en las respuestas en un nivel de satisfacción medio.

De exaltar municipios como Ansermanuevo y Ulloa con calificación excelente de **5**, pero en contraste municipios como Cartago y La Unión con calificación regular de **3** con un nivel de satisfacción medio y Versalles con calificación mala de **1**, con un nivel de satisfacción bajo.



SECRETARIA DEPARTAMENTAL DE SALUD
UNIDAD EJECUTORA DE SANEAMIENTO
DEL VALLE DEL CAUCA
NIT. 805.018.833-8

ATENCIÓN DEL PERSONAL – SUBSEDE CARTAGO



La Grafica de atención del personal muestra que los funcionarios de la **UESVALLE** de la Subsede Cartago, que se relacionan con las Administraciones Municipales, son personas con un alto grado de educación y respeto. Califican de buena la atención de la entidad con **4,8** en un nivel de satisfacción alto.

Es de exaltar el buen concepto que las Administraciones Municipales de Ansermanuevo, Argelia, El Águila, El Cairo, El Dovio, La Unión, La Victoria, Obando, Toro, Ulloa y Versailles tienen con los funcionarios de la entidad calificándolos de excelentes con **5**.

ASISTENCIA TÉCNICA – SUBSEDE CARTAGO



La Grafica de asistencia técnica muestra que los funcionarios **UESVALLE** de la Subsede Cartago, tiene habilidades y conocimientos y las Administraciones Municipales las califican de buenas con un promedio de **4,5** en un nivel de satisfacción alto.

Es de exaltar las Administraciones Municipales de Ansermanuevo, Argelia, El Águila, La Unión, La Victoria, Toro y Ulloa con una calificación excelente con promedio de **5**, en contraste el municipio de Versalles con calificación regular de 3 en un nivel de satisfacción medio.



La Grafica de asistencia técnica muestra que hay apoyo por parte de la **UESVALLE** de la Subsede Cartago, para la ejecución de las actividades y las Administraciones Municipales las califican de buenas con un promedio de **4,0** en un nivel de satisfacción alto.

Es de exaltar las Administraciones Municipales de Ansermanuevo, Argelia, El Águila, La Unión, La Victoria y Toro con una calificación excelente de **5**, pero en contraste municipios como Cartago y Obando con calificación regular de **3** con un nivel de satisfacción medio y Versalles con calificación mala de **1**, con un nivel de satisfacción bajo.



La Grafica de asistencia técnica muestra que hay aporte de asesoría y asistencia en la toma de decisiones de actividades de competencia municipal por parte de la **UESVALLE** de la Subsede Cartago, y las Administraciones Municipales la califican de buena con un promedio de **4,2** en un nivel de satisfacción alto.

Es de exaltar las Administraciones Municipales de Ansermanuevo, Argelia, El Águila, La Victoria y Toro con una calificación excelente de **5**, pero en contraste municipios como Obando y Ulloa con calificación regular de **3** con un nivel de satisfacción medio



La Grafica de asistencia técnica muestra que existe coordinación de actividades de asesoría y asistencia entre la **UESVALLE** y algunos municipios de la Subsede Cartago, las Administraciones Municipales califican de buena con **4,2** en un nivel de satisfacción alto.

Es de exaltar las Administraciones Municipales de Ansermanuevo, Argelia, El Águila, El Cairo, La Victoria y Toro con una calificación excelente de **5**, pero en contraste municipios como Cartago, Ulloa y Versalles con calificación regular de **3** con un nivel de satisfacción medio

COMUNICACIÓN – SUBSEDE CARTAGO



La Grafica de comunicación muestra que no es oportuna, efectiva y clara la información de las actividades programadas y realizadas entre la **UESVALLE** subsede Cartago y algunos municipios, las Administraciones Municipales califican de regular a la entidad con **3,8** en un nivel de satisfacción medio.

De exaltar las Administraciones Municipales de Ansermanuevo, Argelia, El Águila y Ulloa con una calificación excelente de **5**, pero en contraste municipios como Cartago con calificación deficiente de **2** y Versalles con calificación mala de **1**, con unos niveles de satisfacción bajo.



La Grafica de comunicación las Administraciones consideran que los canales de comunicación con la **UESVALLE** no son suficientes y efectivos, califican de regular a la entidad con **3,8** en un nivel de satisfacción medio.

De exaltar las Administraciones Municipales de Ansermanuevo, Argelia, El Águila y Obando con una calificación excelente de **5**, pero en contraste municipios como Alcalá, Cartago El Cairo, y Toro con calificación regular de **3** y Versalles con calificación mala de **1**, con un nivel de satisfacción bajo.



SECRETARIA DEPARTAMENTAL DE SALUD
UNIDAD EJECUTORA DE SANEAMIENTO
DEL VALLE DEL CAUCA
NIT. 805.018.833-8

Los canales de comunicación más utilizados para comunicarse con la UESVALLE:						
De 13 encuestados en la Subsede Cartago	Personal	Via tel.	Email	Por escr.	Pag. web	Otro
	9	10	5	11	1	0
Para un porcentaje del	69,2	76,9	38,5	84,6	7,7	0,0

Las Administraciones Municipales manifiesta conocer los canales para comunicarse con la **UESVALLE**, el medio de comunicación más utilizado es el escrito (oficio) de **13** encuestados, **11** usuarios lo utilizan, lo que corresponde al **84,6%** seguido del telefónico con **10** usuarios que corresponde al **76,9%**, continuando con el personal con **9** usuarios que corresponde al **69,2%** siguiendo el correo electrónico con **5** que corresponde al **38,5%** y la página web con **1** usuario que corresponde **7,7%**

Los aspectos que consideran las Administraciones Municipales de la Subsede Cartago que debemos tener en cuenta en la **UESVALLE**, para prestar un mejor servicio:

1. Socializar ante las autoridades locales las competencias de cada organización o institución, según los casos y normatividad vigente
2. Ofrecer con más frecuencia la esterilización de animales
3. Mas Ciclos de fumigación con coberturas urbanas y rurales
4. Asignación de técnico permanente en el municipio
5. Intensificar las acciones de IVC en cuantos alimentos y licores.
6. Realizar seguimiento a funcionarios que no ejercen sus funciones y no se aplican las medidas sanitarias pertinentes.
7. Contar con una oficina habilitada en el municipio y acompañamiento permanente tanto de la subsede como del departamento
8. En cuanto a las PQRS darnos a conocer las soluciones respecto a fumigaciones, avisar a la comunidad con antelación
9. El trabajo que se realiza por parte de **UESVALLE** es muy bueno, pero tiene como falla que no existe una retroalimentación inmediata de las actividades que realiza a la dirección local de salud, por esto muchas veces la comunidad pregunta por actividad y la dirección local de salud no se da cuenta en que momento la han realizado.
10. Que lleguen funcionarios de la calidad de Luz Dary y Otoniel



SECRETARIA DEPARTAMENTAL DE SALUD
UNIDAD EJECUTORA DE SANEAMIENTO
DEL VALLE DEL CAUCA
NIT. 805.018.833-8

**ENCUESTAS DE SATISFACIÓN DEL CLIENTE
CONSOLIDADO DE LAS SUBSEDES.
ALCALDÍA Y SECRETARIA MUNICIPAL DE SALUD
(Se encuestaron 39 de 42 Secretarías Municipales de Salud)**

OPORTUNIDAD UESVALLE



La grafica de Oportunidad del consolidado de las Subsedes muestra que las Administraciones calificaron de regular la oportuna entrega de informes de gestión con promedio **3,8**, existe inconformidad en la no oportuna entrega, las Administraciones Municipales evaluaron a la **UESVALLE** en un nivel de satisfacción medio.



La grafica de Oportunidad del consolidado de las Subsedes muestra que las Administraciones calificaron de buenas las actividades de IVC con promedio **4,1** existe conformidad en la actividades realizadas las consideran oportunas, las Administraciones Municipales evaluaron a la **UESVALLE** en un nivel de satisfacción alto



SECRETARIA DEPARTAMENTAL DE SALUD
UNIDAD EJECUTORA DE SANEAMIENTO
DEL VALLE DEL CAUCA
NIT. 805.018.833-8



La grafica de Oportunidad del consolidado de las Subsedes muestra que las Administraciones calificaron de buenas con un promedio de **4,2** la respuesta ante una situación de brote o emergencia, existe conformidad y las consideran oportunas, las Administraciones Municipales evaluaron a la **UESVALLE** en un nivel de satisfacción alto.

CUMPLIMIENTO UESVALLE



La grafica de Cumplimiento del consolidado de las Subsedes muestra que los informes de gestión son claros, amplios y confiables y las Administraciones calificaron de buena la entidad con **4,2** en un nivel de satisfacción alto.



La grafica de Cumplimiento del consolidado de las Subsedes muestra que las Actividades de IVC se cumplen en cobertura y calidad y las Administraciones Municipales calificaron de buena a la **UESVALLE** con **4,0** en un nivel de satisfacción alto.

IMAGEN EN LOS MUNICIPIOS **UESVALLE**



La grafica de imagen en los municipios del consolidado de las Subsedes muestra que las autoridades Municipales y la comunidad reconocen la **UESVALLE** por su calidad y competencia en la prestación de servicios de saneamiento ambiental, calificándola como buena, con un promedio de **4,1** en un nivel de satisfacción alto.



SECRETARIA DEPARTAMENTAL DE SALUD
UNIDAD EJECUTORA DE SANEAMIENTO
DEL VALLE DEL CAUCA
NIT. 805.018.833-8

ATENCION DE PQRS UESVALLE



La grafica de atención de PQRS del consolidado de las Subsedes muestra que las Administraciones calificaron de buena con un promedio de **4,0** la oportuna atención en un nivel de satisfacción alto.



La grafica de atención de PQRS de las Subsedes muestra que las Administraciones Municipales calificaron de como buena con un promedio de **4,0** la efectividad en las respuestas en un nivel de satisfacción alto.



ATENCION DEL PERSONAL UESVALLE



La Grafica de atención del personal muestra que los funcionarios de la **UESVALLE**, que se relacionan con las Administraciones Municipales, son personas con un alto grado de educación y respeto. Califican de buena la atención de la entidad con **4,6** en un nivel de satisfacción alto.

ASISTENCIA TECNICA UESVALLE



La Grafica de asistencia técnica muestra que los funcionarios **UESVALLE**, tiene habilidades y conocimientos y las Administraciones Municipales las califican de buenas con un promedio de **4,3** en un nivel de satisfacción alto.



SECRETARIA DEPARTAMENTAL DE SALUD
UNIDAD EJECUTORA DE SANEAMIENTO
DEL VALLE DEL CAUCA
NIT. 805.018.833-8



La Grafica de asistencia técnica muestra que hay apoyo por parte de la **UESVALLE**, para la ejecución de las actividades y las Administraciones Municipales las califican de buenas con un promedio de **4,1** en un nivel de satisfacción alto.



La Grafica de asistencia técnica muestra que hay aporte de asesoría y asistencia en la toma de decisiones de actividades de competencia municipal por parte de la **UESVALLE**, y las Administraciones Municipales la califican de buena con un promedio de **4,2** en un nivel de satisfacción alto.



SECRETARIA DEPARTAMENTAL DE SALUD
UNIDAD EJECUTORA DE SANEAMIENTO
DEL VALLE DEL CAUCA
NIT. 805.018.833-8



La Grafica de asistencia técnica muestra que existe coordinación de actividades de asesoría y asistencia técnica entre la **UESVALLE** y los municipios, las Administraciones Municipales califican de buena con **4,1** en un nivel de satisfacción alto.

COMUNICACIÓN UESVALLE



La Grafica de comunicación muestra que no es oportuna, efectiva y clara la información de las actividades programadas y realizadas entre la **UESVALLE** y las Administraciones Municipales, las califican de regular con **3,8** en un nivel de satisfacción medio.



SECRETARIA DEPARTAMENTAL DE SALUD
UNIDAD EJECUTORA DE SANEAMIENTO
DEL VALLE DEL CAUCA
NIT. 805.018.833-8



La Grafica de comunicación las Administraciones consideran que los canales de comunicación con la **UESVALLE** son suficientes y efectivos, califican de buena a la entidad con **4,0** en un nivel de satisfacción alto.

Los canales de comunicación más utilizados para comunicarse con la UESVALLE :						
De 39 encuestados de la UESVALLE	Personal	Via tel.	Email	Por escr.	Pag. web	Otro
	22	34	23	25	1	0
Para un porcentaje del	56,4	87,2	59,0	64,1	2,6	0,0

Las Administraciones Municipales manifiesta conocer cuáles son los canales para comunicarse con la **UESVALLE**, el medio de comunicación más utilizado es vía telefónica, de **39** encuestados, **34** usuarios lo utilizan, lo que corresponde al **87,2%** seguido del escrito (oficio) con **25** usuarios que corresponde al **64,1%**, continuando con el correo electrónico con **23** usuarios que corresponde al **59%**, luego el contacto personal con los funcionarios con **22** usuarios que corresponde al **56,4%** y por último la página web con **1** usuario que corresponde al **2,6%**.

Los aspectos consideran las Administraciones Municipales que debemos tener en cuenta en la **UESVALLE**, para prestar un mejor servicio:

1. Fortalecer las deficiencias en personal y equipos
2. Contar con mayor personal operativo
3. Oportunidad en brotes y en entrega de informes
4. Las actividades que realiza la **UESVALLE**, no se pueden evaluar ya que no contamos con el plan operativo anual ya que este año no se socializo, por lo tanto desconocemos las actividades programadas durante el año 2015
5. Personal necesario para las diferentes actividades



SECRETARIA DEPARTAMENTAL DE SALUD
UNIDAD EJECUTORA DE SANEAMIENTO
DEL VALLE DEL CAUCA
NIT. 805.018.833-8

6. Desarrollar en conjunto procesos y planeación de acuerdo a las competencias de la **UESVALLE**. Mayor acción frente a los planes de trabajo con la comunidad
7. Personas permanente en actividades de ETV, apoyo, insumos (mayor stock) para ETV (insecticida).
8. Satisfacer la comunidad en sus solicitudes o quejas de los perros callejeros que hay en gran cantidad en el municipio
9. Informar sobre las actividades y personas que vienen al municipio a realizar actividades
10. Presentar con tiempo el cronogramas de actividades, llegan los funcionarios a la oficina a firmar cumplidos y la secretaria no tiene conocimientos de las actividades
11. Continuidad del personal. Que se tenga el técnico de saneamiento todo el año
12. Se recomienda informar a la Secretaria de Salud Municipal con anterioridad la ejecución de jornadas como vacunación canina y felina entre otras para realizar apoyo con la convocatoria
13. Mejorar en aquellos puntos que calificamos de manera regular. De igual manera dar cumplimiento a la solicitud realizada por la comunidad y la Secretaria de Salud Municipal en la jornada de esterilización de caninos y felinos la cual no la realiza aproximadamente 2 años en el municipio de roldanillo.
14. Diligenciamiento más oportuno de los programas a ejecutar en el municipio, entrega más oportuna de las respuestas de PQRS.
15. Campaña de roedores en el municipio
16. Socializar ante las autoridades locales las competencias de cada organización o institución, según las casos y normatividad vigente
17. Ofrecer con más frecuencia la esterilización de animales
18. Mas Ciclos de fumigación con coberturas urbanas y rurales
19. Asignación de técnico permanente en el municipio
20. Intensificar las acciones de IVC en cuantos alimentos y licores.
21. Realizar seguimiento a funcionarios que no ejercen sus funciones y no se aplican medidas sanitarias pertinentes.
22. Contar con una oficina habilitada en el municipio y acompañamiento permanente tanto de la subsede como del departamento
23. En cuanto a las PQRS darnos a conocer las soluciones respecto a fumigaciones, avisar a la comunidad con antelación
24. El trabajo que se realiza por parte de **UESVALLE** es muy bueno, pero tiene como falla que no existe una retroalimentación inmediata de las actividades que realiza a la Dirección Local de Salud, por esto muchas veces la comunidad pregunta por actividad y la Dirección Local de Salud no se da cuenta en que momento la han realizado.
25. Que lleguen funcionarios de la calidad de Luz Dary y Otoniel.



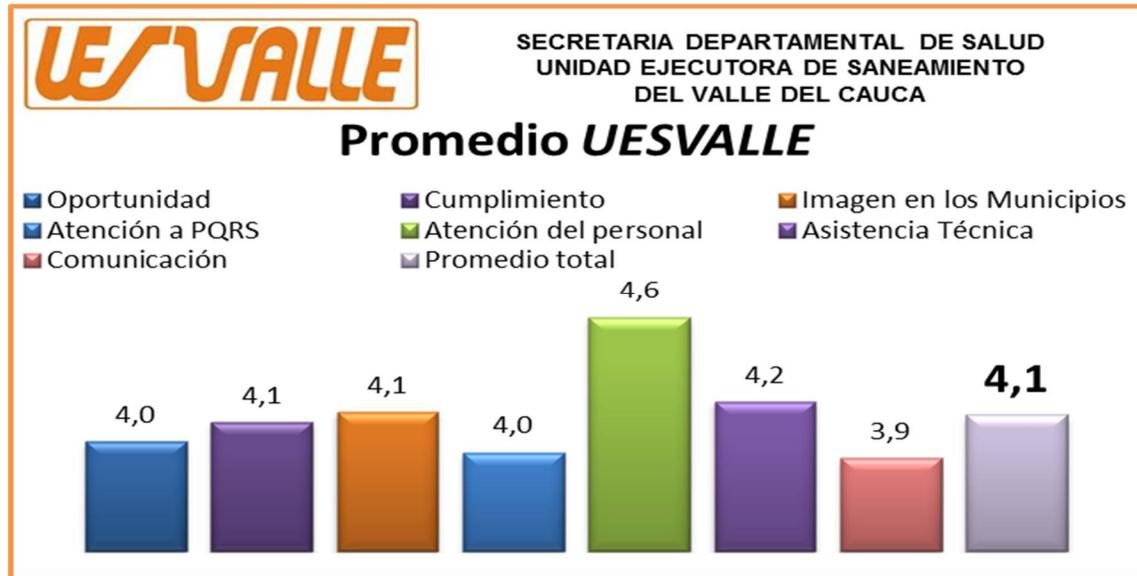
SECRETARIA DEPARTAMENTAL DE SALUD
UNIDAD EJECUTORA DE SANEAMIENTO
DEL VALLE DEL CAUCA
NIT. 805.018.833-8

**ENCUESTAS DE SATISFACIÓN DEL CLIENTE
CONSOLIDADO UESVALLE.
ALCALDÍA Y SECRETARIA MUNICIPAL DE SALUD
(Se encuestaron 39 de 42 Secretarías Municipales de Salud)**





SECRETARIA DEPARTAMENTAL DE SALUD
UNIDAD EJECUTORA DE SANEAMIENTO
DEL VALLE DEL CAUCA
NIT. 805.018.833-8



CONCLUSIONES DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE ALCALDÍA Y SECRETARIA MUNICIPAL DE SALUD

Al analizar en conjunto los resultados de las encuestas de satisfacción al cliente aplicada a Alcaldías y Secretaría de Salud Municipal, se concluye que las Administraciones califican la gestión con buena con un promedio global de **4,1** enmarcando a la **UESVALLE** en el rango de nivel entre $\geq 4 \leq 5$, el cual indica un nivel de satisfacción alto (según la tabla de nivel de satisfacción).

Si analizamos por ítem que se encuestaron, atención del personal es la que obtuvo mayor calificación promedio de **4,6** y en su orden descendiente asistencia técnica con **4,2** seguido de cumplimiento y de imagen en los municipios con **4,1** y oportunidad y atención de PQRS con **4,0** fueron evaluados como buenas en un nivel de satisfacción alto. Pero comunicación fue evaluado como regular con una calificación de **3,9** en un nivel de satisfacción medio.

Dentro de los requerimientos hechos por parte de las Administraciones Municipales tenemos:

1. Solicitan que los informes de gestión sean más oportunos, los califican como buenos, claros y confiables aunque reclaman más amplitud en sus contenidos.
2. En las actividades de asesoría y asistencia técnica, solicitan que se coordine con antelación con las autoridades Municipales y a principio de año socializar la programación de actividades o plan operativo.
3. Solicitan que los funcionarios asignados al municipio sean nombrados o contratados desde principio de año para haya continuidad en los programas y eventos que se presenten.



**SECRETARIA DEPARTAMENTAL DE SALUD
UNIDAD EJECUTORA DE SANEAMIENTO
DEL VALLE DEL CAUCA
NIT. 805.018.833-8**

4. Demandan mayor cobertura de los programas de saneamiento ambiental tanto para la zonas urbanas como para las rurales.
5. Aunque califican como buena la atención y competencia de los funcionarios solicitan que estemos actualizados y más comprometidos.
6. Fortalecer las deficiencias en personal operativo y en equipos de trabajo.
7. Realizar seguimiento a funcionarios que no ejercen sus funciones y no apliquen medidas sanitarias pertinentes.
8. Solicitan retroalimentación inmediata de las actividades que realiza a las Secretarías de Salud Municipal.
9. Presentar e informar con tiempo el cronograma de actividades o jornadas a realizar en el municipio para coordinar apoyo o hacer convocatoria de la comunidad.
10. Socializar ante las autoridades locales las competencias de cada organización o institución, según los casos y normatividad vigente.
11. Solicitan que las actividades sean más constantes y equitativas durante toda la vigencia del año.
12. En PQRS las Administraciones Municipales piden oportunidad y efectividad en las respuestas a las mismas
13. Demandan campañas de roedores, esterilización de caninos y felinos, manipulación de alimentos y de bioseguridad.
14. Las Administraciones Municipales consideran que se debe generar espacios de participación para dar a conocer las inquietudes, requerimientos del municipio y conocer el resultado de las actividades realizadas por la entidad.
15. Contar con una oficina habilitada en cada municipio con acompañamiento permanente tanto de la subsede, sede principal y del departamento.
16. Las Administraciones Municipales solicitan una comunicación permanente y oportuna con las Subsedes y sede principal.
17. Hay inconformidad en algunos municipios por la efectividad en los canales de comunicación aunque los conocen y son utilizados.



SECRETARIA DEPARTAMENTAL DE SALUD
UNIDAD EJECUTORA DE SANEAMIENTO
DEL VALLE DEL CAUCA
NIT. 805.018.833-8

ENCUESTAS DE SATISFACI3N DEL CLIENTE USUARIOS EXTERNOS DEL LABORATORIO AMBIENTAL

OPORTUNIDAD



La grafica muestra que los usuarios externos del laboratorio ambiental, consideran que la realizaci3n de las programaciones para la toma de muestras est3 acorde a sus necesidades calific3ndonos de buenas en un promedio de **4,0** evaluando a la **UESVALLE** en un nivel de satisfacci3n alto.



La grafica muestra que los usuarios externos del laboratorio ambiental, consideran que se informa de manera oportuna los cambios de programación calificándolos de buenas en un promedio de **4,0** evaluando a la **UESVALLE** en un nivel de satisfacción alto.



La grafica muestra que los usuarios externos del laboratorio ambiental, consideran en un rango regular la oportuna entrega de resultados calificándolos con un promedio de **3,8** evaluando a la **UESVALLE** en un nivel de satisfacción medio.

TECNOLOGIA



La grafica de tecnología muestra que los usuarios externos del laboratorio ambiental, consideran que las metodologías analíticas utilizadas por la entidad generan resultados confiables calificándolos como buenos con un promedio de **4,0** evaluando a la **UESVALLE** en un nivel de satisfacción alto.

SERVICIO ACORDE A LA NECESIDAD



La grafica muestra que los usuarios externos del laboratorio ambiental, consideran que es útil la información dada por la entidad al momento de concertar las programaciones de toma de muestra calificándolos como buenos con un promedio de **4,0** evaluando a la **UESVALLE** en un nivel de satisfacción alto. (Candelaria no califico este parámetro)



La grafica muestra que los usuarios externos del laboratorio ambiental, consideran que los métodos de análisis, sensibilidad e incertidumbre, está acorde a sus necesidades y rangos de referencia normativos calificándolos como buenos con un promedio de **4,0** evaluando a la **UESVALLE** en un nivel de satisfacción alto. (Candelaria no califico este parámetro)

SOCIALIZACIÓN



La grafica muestra que los usuarios externos del laboratorio ambiental, consideran que los formatos de tomas de muestra han sido socializados con personal asignado de forma suficiente que garantizan información confiable y trazabilidad en los resultados, calificándolos como buenos con un promedio de **4,0** evaluando a la **UESVALLE** en un nivel de satisfacción alto. (Tuluá no califico este parámetro)



La grafica muestra que los usuarios externos del laboratorio ambiental, consideran que los formatos para programación de tomas de muestra y medios de comunicación para necesidades de ajuste han sido socializados con personal asignado a la supervisión del contrato de forma suficiente, calificándolos como buenos con un promedio de **4,0** evaluando a la **UESVALLE** en un nivel de satisfacción alto. (Candelaria y Tuluá no calificaron este parámetro)



SECRETARIA DEPARTAMENTAL DE SALUD
UNIDAD EJECUTORA DE SANEAMIENTO
DEL VALLE DEL CAUCA
NIT. 805.018.833-8

ATENCIÓN A PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES (PQRS)



La grafica muestra que los usuarios externos del laboratorio ambiental, consideran que es oportuna la atención y que hay efectividad en las respuestas o soluciones dadas por la entidad, calificándolos como buenos con un promedio de **4,7** evaluando a la **UESVALLE** en un nivel de satisfacción alto.

ATENCIÓN DEL PERSONAL



La Gráfica de atención del personal de los Usuarios externos del Laboratorio Ambiental muestra que los funcionarios de la **UESVALLE**, que se relacionan con los usuarios, son personas con calidades humanas, amables y respetuosas en el desempeño de sus funciones, calificándolos como buenos con un promedio de **4,8** evaluando a la **UESVALLE** en un nivel de satisfacción alto.

COMPETENCIA DEL PERSONAL



En la gráfica de competencia del personal los usuarios externos del laboratorio Ambiental consideran que hay uniformidad en los criterios utilizados por los funcionarios en la ejecución de sus actividades, calificándolos como buenos con un promedio de **4,3** evaluando a la **UESVALLE** en un nivel de satisfacción alto.

COMUNICACIÓN



En la gráfica de comunicación los usuarios externos del laboratorio ambiental, consideran que los canales de comunicación con la entidad son suficientes y efectivos, calificándolos como buenos con un promedio de **4,3** evaluando a la **UESVALLE** en un nivel de satisfacción alto. (Tuluá no califico este parámetro)

Los canales de comunicación más utilizados para comunicarse con la UESVALLE:						
De los encuetados en los Laboratorio.	Personal	Via tel.	Email	Por escr.	Pag. web	Otro
Para un porcentaje del	50,0	100,0	100,0	50,0	0,0	0,0

Los usuarios de laboratorio ambiental manifiesta conocer los canales para comunicarse con la **UESVALLE**, los medio de comunicación más utilizado es el telefónico y el correo electrónico, el **100%** de los encuestados lo utilizan seguido del escrito (oficio) y el personal con el **50%** de los encuestados. Es de anotar que la paina web no la manejan los usuarios.

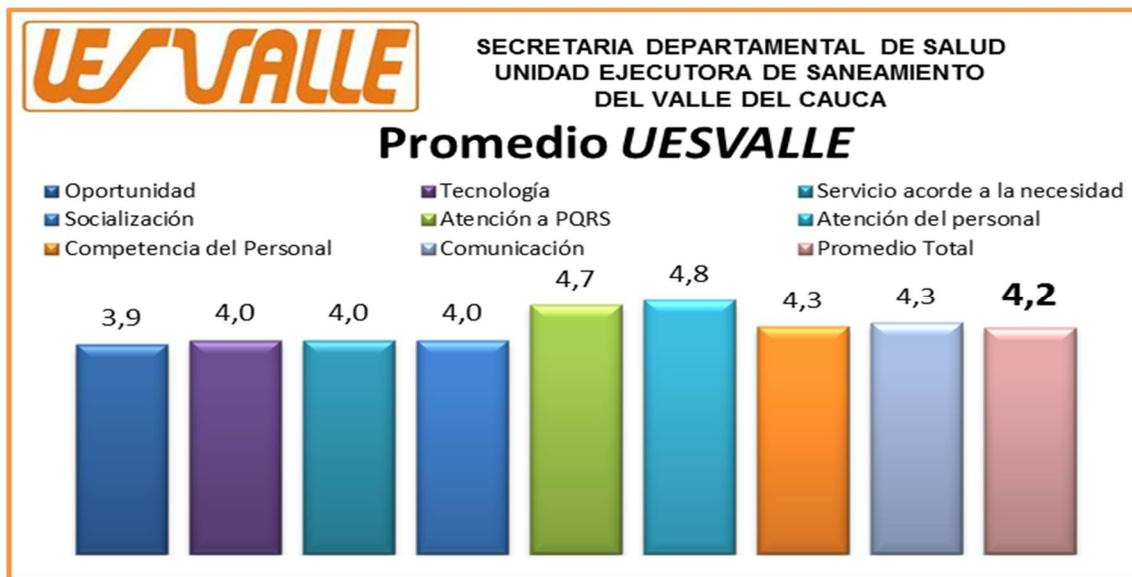
Los aspectos consideran las Administraciones Municipales que debemos tener en cuenta en la **UESVALLE**, para prestar un mejor servicio:

1. Ajustar el contenido de los resultados indicando la técnica analítica utilizada.
2. La entrega de los resultados es demasiado lenta y permite generar retroalimentación en tiempo real a los diferentes prestadores.
3. En los contratos deberían considerar incluir el costo del transporte.



SECRETARIA DEPARTAMENTAL DE SALUD
UNIDAD EJECUTORA DE SANEAMIENTO
DEL VALLE DEL CAUCA
NIT. 805.018.833-8

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE CONSOLIDADO **UESVALLE**. USUARIOS DEL LABORATORIO AMBIENTAL



CONCLUSIONES DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE USUARIOS DEL LABORATORIO AMBIENTAL

Al analizar en conjunto los resultados de las encuestas de satisfacción al cliente aplicada a Usuarios del Laboratorio, se concluye que las Administraciones califican la gestión como buena con un promedio global de **4,2** enmarcando a la **UESVALLE** en el rango de nivel entre $\geq 4 \leq 5$, el cual indica un nivel de satisfacción alto (según la tabla de nivel de satisfacción).

Si analizamos por ítem que se encuestaron, la atención del personal es la que obtuvo mayor calificación promedio de **4,8** y en su orden descendiente atención a PQRS con **4,7** seguidos de competencia de personal y comunicación con **4,3** continuando con tecnología, servicio acorde a la necesidad y socialización con **4,0** estos fueron evaluados como buenas en un nivel de satisfacción alto.

Pero oportunidad fue evaluado como regular con una calificación de **3,9** en un nivel de satisfacción medio necesitando un plan de mejoramiento a mediano plazo, donde los usuarios de laboratorio argumentan la no oportuna entrega de resultados que no les permite generar una retroalimentación en tiempo real a los diferentes prestadores.



SECRETARIA DEPARTAMENTAL DE SALUD
UNIDAD EJECUTORA DE SANEAMIENTO
DEL VALLE DEL CAUCA
NIT. 805.018.833-8

ENCUESTAS DE SATISFACIÓN DEL CLIENTE INTERNO USUARIOS DEL LABORATORIO AMBIENTAL

OPORTUNIDAD



La grafica de oportunidad muestra que los usuarios internos del laboratorio ambiental, consideran que la realización de las programaciones para la toma de muestras está acorde a sus necesidades calificando como buena con un promedio de **4,5** como también que es oportuna la información de cambios de programación calificando como buena la entidad con un promedio **4,7** y considera oportuna la entrega de resultados con un promedio de **4,1** evaluando a la **UESVALLE** en un nivel de satisfacción alto.

TECNOLOGIA





SECRETARIA DEPARTAMENTAL DE SALUD
UNIDAD EJECUTORA DE SANEAMIENTO
DEL VALLE DEL CAUCA
NIT. 805.018.833-8

La grafica de tecnología muestra que los usuarios internos del laboratorio ambiental, consideran que las metodologías analíticas utilizadas por la entidad generan resultados confiables calificándolos como buenos con un promedio de **4,8** evaluando a la **UESVALLE** en un nivel de satisfacción alto.

SERVICIO ACORDE A LA NECESIDAD



La grafica de servicio acorde a la necesidad muestra que los usuarios internos del laboratorio ambiental, consideran útil la información otorgada al momento de concretar las programaciones de toma de muestra calificando como buena con un promedio de **4,6** y los métodos de análisis, sensibilidad e incertidumbre están acorde a sus necesidades y rangos de referencia normativos calificando como buena la entidad con un promedio **4,9** evaluando a la **UESVALLE** en un nivel de satisfacción alto.

SOCIALIZACION



La grafica de socialización muestra que los usuarios internos del laboratorio ambiental, consideran que los formatos de toma de muestra se han socializado con personal asignado, de forma suficiente que garantiza información confiable y trazabilidad en los resultados calificando como buena con un promedio de **4,9** y considera que los formatos de programación de toma de muestra y medios de comunicación para necesidades de ajuste se ha socializado con personal asignado de forma suficiente, calificando como buena la entidad con un promedio **4,4** evaluando a la **UESVALLE** en un nivel de satisfacción alto.

ATENCION A PETICIONES, QUEJA, RECLAMOS Y SOLICITUDES (PQRS)



La grafica muestra que los usuarios internos del laboratorio ambiental, consideran que es oportuna la atención y que hay efectividad en las respuestas o soluciones dadas por la entidad, calificándolos como buenos con un promedio de **4,6** evaluando a la **UESVALLE** en un nivel de satisfacción alto.

ATENCION DEL PERSONAL





SECRETARIA DEPARTAMENTAL DE SALUD
UNIDAD EJECUTORA DE SANEAMIENTO
DEL VALLE DEL CAUCA
NIT. 805.018.833-8

La Grafica de atención del personal de los Usuarios internos de Laboratorio Ambiental muestra que los funcionarios de la **UESVALLE**, que se relacionan con los usuarios, son personas con calidades humanas, amables y respetuosas en el desempeño de sus funciones, calificándolos como excelentes con un promedio de **5,0** evaluando a la **UESVALLE** en un nivel de satisfacción alto.

COMPETENCIA DEL PERSONAL



En la gráfica de competencia del personal los usuarios internos del laboratorio Ambiental consideran que hay uniformidad en los criterios utilizados por los funcionarios en la ejecución de sus actividades, calificándolos como buenos con un promedio de **4,2** evaluando a la **UESVALLE** en un nivel de satisfacción alto

COMUNICACIÓN





SECRETARIA DEPARTAMENTAL DE SALUD
UNIDAD EJECUTORA DE SANEAMIENTO
DEL VALLE DEL CAUCA
NIT. 805.018.833-8

En la gráfica de comunicación los usuarios internos del laboratorio ambiental, consideran que los canales de comunicación con la entidad son suficientes y efectivos, calificándolos como buenos con un promedio de **4,3** evaluando a la **UESVALLE** en un nivel de satisfacción alto.

Los canales de comunicación más utilizados para comunicarse con la UESVALLE:						
De los encuestados en los Laboratorio.	Personal	Via tel.	Email	Por escr.	Pag. web	Otro
	4	7	5	1	0	0
Para un porcentaje del	50,0	87,5	62,5	12,5	0,0	0,0

Los usuarios de laboratorio ambiental manifiesta conocer los canales para comunicarse con la **UESVALLE**, los medio de comunicación más utilizado es el telefónico con el **87,5%** seguido por el correo electrónico con el **62,5%** continuando con el personal con el **50%** y escrito (oficio) el **12,5%** de los encuestados. Es de anotar que la paina web no la manejan los usuarios.

ENCUESTAS DE SATISFACIÓN DEL CLIENTE INTERNO CONSOLIDADO UESVALLE. USUARIOS DEL LABORATORIO AMBIENTAL





SECRETARIA DEPARTAMENTAL DE SALUD
UNIDAD EJECUTORA DE SANEAMIENTO
DEL VALLE DEL CAUCA
NIT. 805.018.833-8

CONCLUSIONES DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE USUARIOS INTERNOS DEL LABORATORIO AMBIENTAL

Al analizar en conjunto los resultados de las encuestas de satisfacción del cliente a usuarios internos del laboratorio ambiental, se concluye que califican la gestión con buena con un promedio global de **4,6** enmarcando a la **UESVALLE** en el rango de nivel entre $\geq 4 \leq 5$, el cual indica un nivel de satisfacción alto (según la tabla de nivel de satisfacción).

Si analizamos por ítem que se encuestaron, la atención del personal es la que obtuvo una excelente calificación promedio de **5,0** y en su orden descendiente tecnología con **4,8** seguido de servicio acorde a la necesidad y socialización con **4,7** continuando con atención a PQRS con **4,6** oportunidad **4,4** comunicación **4,3** y competencia de personal con **4,2** los cuales fueron evaluados como buenas en un nivel de satisfacción alto.

CONCLUSIÓN ENCUESTA SATISFACCION DEL CLIENTE 2015

En términos generales se pueden tomar como positivos los resultados de la encuesta de satisfacción de clientes 2015 de la **UNIDAD EJECUTORA DE SANEAMIENTO DEL VALLE DEL CAUCA - UESVALLE**.

Es muy importante que la **UESVALLE** sea vista por los usuarios como una entidad que inspecciona, vigila y controla de la salud pública en cada uno de los municipios del departamento del Valle del Cauca y como tal sea valorada y apoyada por sus usuarios

La información obtenida a través de la encuesta de satisfacción del cliente, será verdaderamente aprovechada cuando se analicen, se consideren y se incorporen a los planes de mejoramiento desde el orden jerárquico directivo y administrativo, en cada uno de los procesos misionales y en cada una de las subsedes.

Este documento ayudara a identificar los puntos débiles y a determinar en qué dirección deben mejorar nuestros procesos y servicios.

Los puntos fuertes identificados en la encuesta de satisfacción del cliente ayudaran a determinar cuáles son aquellos elementos o factores de nuestro servicio que debemos seguir manteniendo en los niveles actuales, y que pueden presentarse como compromisos de calidad con respecto a nuestros usuarios.

Las inconformidades manifestadas por los usuarios indican cuál es la dirección que deben seguir los planes de mejoramiento y el perfeccionamiento de nuestro servicio. Hacia donde debe ir la entidad para mantener niveles de calidad elevados y satisfacer a los usuarios.

Si toda esta información la incorporamos a los planes de mejoramiento institucionales estaremos garantizando que las acciones realizar van en dirección de la satisfacción total de usuarios de la entidad y el cumplimiento de los objetivos institucionales.