

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

UESVALLE- 2021



GESTIÓN DOCUMENTAL Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Santiago de Cali, Abril 18 de 2022

OFICINA PRINCIPAL CALI

Carrera 37A No. 4-88 Santa Isabel
Tel: PBX: 57 (2) 558 0868 FAX: 57 (2) 558 0727
www.uesvalle.gov.co

ÁREAS OPERATIVAS

CARTAGO
Carrera 3A No. 1A-05
Tel: 57 (2) 214 8644

TULUÁ
Carrera 30 No. 32-91
Tel: 57 (2) 224 4616

CALI
Carrera 36B No.5-51
Tel: 57 (2) 620 6875

1. INTRODUCCIÓN

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 Ciudadano”, llámese Comunidad, Sujetos Objeto de Inspección, Vigilancia y Control, Alcaldías y/o Secretarías de Salud Municipal, Gobernación y Secretaría Departamental de Salud, 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, administrativos y la conformidad del buen servicio.

El Proceso de Gestión Documental y Atención al Ciudadano mediante los procedimientos adoptados, realiza la medición de satisfacción al ciudadano/usuario, definiendo y estableciendo un mecanismo de interacción para medir la satisfacción respecto a la prestación de un servicio y/o trámite ofrecido por la Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca, tabulando y analizando a través de las encuestas recibidas, la calidad de los servicios y/o trámites realizados por los diferentes procesos de la entidad.

La Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca, como institución prestadora de servicios de salud ambiental y saneamiento ambiental, cumpliendo con las obligaciones operativas definidas por la Secretaría de Salud Departamental de Promoción, Prevención, Inspección, Vigilancia y Control de los factores de riesgo que afectan la salud humana y con el objeto de mantener activos procesos de evaluación y mejoramiento, se ha propuesto como tarea monitorear de manera periódica, la percepción que tiene la comunidad o usuarios sobre los servicios o trámites solicitados ante la entidad, con el fin de hacer día a día posible el mejoramiento continuo de la misión Institucional.

2. OBJETIVO

Medir y dar a conocer el resultado del trabajo realizado por el Proceso de Gestión Documental y Atención al Ciudadano a través de la medición de satisfacción de los ciudadanos/usuarios frente a las actividades de IVC desarrolladas y los servicios ofrecidos por las diferentes dependencias de la Unidad ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca, con el fin de identificar aspectos positivos y no positivos, que permitan tomar decisiones para orientar y mejorar los diferentes procesos involucrados en la prestación de un servicio de calidad al usuario, así como implementar acciones administrativas tendientes a lograr altos niveles de satisfacción de nuestros usuarios, llámese Comunidad, Sujetos de Inspección, Vigilancia y Control, 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.

3. METODOLOGÍA

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 y administrativas de la entidad.

TAMAÑO DE LA MUESTRA:

El tamaño de la muestra se seleccionó por muestreo aleatorio por sujetos en cada Área Regional Operativa, 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 PARA CALCULAR Y EVALUAR LA SATISFACCION DEL USUARIO, Código P-GD-02 - Versión 4.

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

Dónde:

OFICINA PRINCIPAL CALI

Carrera 37A No. 4-88 Santa Isabel
Tel: PBX: 57 (2) 558 0868 FAX: 57 (2) 558 0727
www.uesvalle.gov.co

ÁREAS OPERATIVAS

CARTAGO
Carrera 3A No. 1A-05
Tel: 57 (2) 214 8644

TULUÁ
Carrera 30 No. 32-91
Tel: 57 (2) 224 4616

CALI
Carrera 36B No.5-51
Tel: 57 (2) 620 6875

n	Tamaño de la muestra	
N=	Tamaño de la Población	
e	0.10	error de muestreo del 10%
Z	1.96	nivel de confianza del 95%
b	0.010	Varianza
N	132155	Tamaño de la población
n	100	Tamaño de muestra

ARO	Formula	No. De Municipios	No. De Objetos	No. de Encuestas a realizar por ARO	No de Encuestas realizadas por Aro a Sujetos Objetos de IVC, Comunidad	No de encuestas realizadas Alcaldías y/o Secretarías de Salud Municipal
Norte Cartago	$n = N / (b(N - 1) + 1)$	14	29.970	99.6	152	14
Centro Tuluá	$n = N / (b(N - 1) + 1)$	14	35.359	99.7	156	13
Sur Cali	$n = N / (b(N - 1) + 1)$	13	66.826	99.8	148	10
Total	$n = N / (b(N - 1) + 1)$	41	132.155	299	456	37

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.

Entre los meses de noviembre y diciembre de 2021 y enero del 2022, se realizaron un total de **494** encuestas de satisfacción del usuario, por parte de los funcionarios del Proceso de Gestión Documental y Atención al Ciudadano, para obtener retroalimentación por parte de las Administraciones Municipales, comunidad y/o Sujetos de IVC, sobre la conformidad acerca de los servicios brindados por la institución y el desempeño de los funcionarios, de la cuales **456** corresponden a comunidad y/o Sujetos de Inspección, Vigilancia y Control por parte de la UESVALLE, **37** a Alcaldías y/o Secretarías de Salud Municipal, **una (1)** a la Gobernación el Valle del Cauca, con el fin de aplicar las acciones correctivas y preventivas a que haya lugar buscando la satisfacción total de los usuarios y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

OFICINA PRINCIPAL CALI

Carrera 37A No. 4-88 Santa Isabel
Tel: PBX: 57 (2) 558 0868 FAX: 57 (2) 558 0727
www.uesvalle.gov.co

ÁREAS OPERATIVAS

CARTAGO
Carrera 3A No. 1A-05
Tel: 57 (2) 214 8644

TULUÁ
Carrera 30 No. 32-91
Tel: 57 (2) 224 4616

CALI
Carrera 36B No.5-51
Tel: 57 (2) 620 6875

En la encuesta de satisfacción del usuario realizada para comunidades 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 2021 son 132.155 y se subdividieron por ARO, resultando una población en el ARO Norte Cartago 29.970, ARO Centro Tuluá 35.359, ARO Sur Cali 66.826.

Al ejecutar la fórmula para obtener el tamaño de la muestra requerida en cada ARO para la encuesta de satisfacción del usuario comunidad y/o Sujetos de Inspección, Vigilancia y Control, da como resultado para Cartago 99.6, Tuluá 99.7, Cali 99.8, lo que constituye el número mínimo de encuestas a realizar por cada ARO.

En la encuesta de satisfacción del usuario aplicada a Alcaldías y/o Secretarías de Salud Municipal del Departamento del Valle del Cauca, se determinó encuestar a todas las Administraciones Municipales, logrando tomar la muestra en 37 municipios que nos respondieron.

ALCANCE DE LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA:

Las encuestas se realizaron al número de personas determinadas como muestra y su alcance comprende el período establecido entre la socialización y entrenamiento al personal encargado de la aplicación de la misma y la presentación del informe.

CALIFICACION DE LA ENCUESTA:

La encuesta esta provista de preguntas para evaluar 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.

TABULACIÓN Y ANALISIS DE LA ENCUESTA:

Una vez realizadas las encuestas se procede a realizar la tabulación y promediar las calificaciones de cada una de estas, agrupadas por municipio, por ARO e ítem a evaluar con el fin de elaborar el correspondiente informe con gráficas, análisis y conclusiones de la Evaluación de la Satisfacción del Usuario.

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:

OFICINA PRINCIPAL CALI

Carrera 37A No. 4-88 Santa Isabel
Tel: PBX: 57 (2) 558 0868 FAX: 57 (2) 558 0727
www.uesvalle.gov.co

ÁREAS OPERATIVAS

CARTAGO
Carrera 3A No. 1A-05
Tel: 57 (2) 214 8644

TULUÁ
Carrera 30 No. 32-91
Tel: 57 (2) 224 4616

CALI
Carrera 36B No.5-51
Tel: 57 (2) 620 6875

	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 y ≤ 3.9
BAJO	Necesita plan de mejoramiento a corto plazo.	Puntaje ≤ 2.9

Con base en los resultados obtenidos de la tabulación, se procederá a realizar el Informe General que contiene toda la información, resultados, análisis y recomendaciones.

OFICINA PRINCIPAL CALI

Carrera 37A No. 4-88 Santa Isabel
Tel: PBX: 57 (2) 558 0868 FAX: 57 (2) 558 0727
www.uesvalle.gov.co

ÁREAS OPERATIVAS

CARTAGO
Carrera 3A No. 1A-05
Tel: 57 (2) 214 8644

TULUÁ
Carrera 30 No. 32-91
Tel: 57 (2) 224 4616

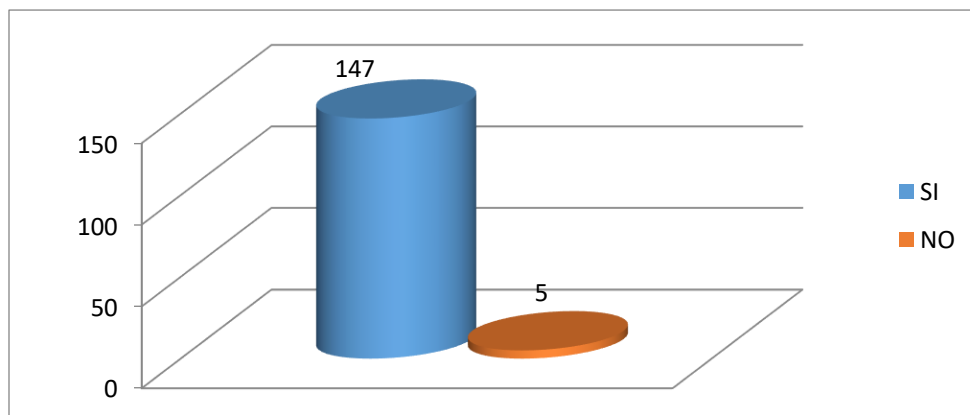
CALI
Carrera 36B No.5-51
Tel: 57 (2) 620 6875

ENCUESTAS DE SATISFACIÓN DEL USUARIO

COMUNIDAD, USUARIOS O SUJETOS DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL

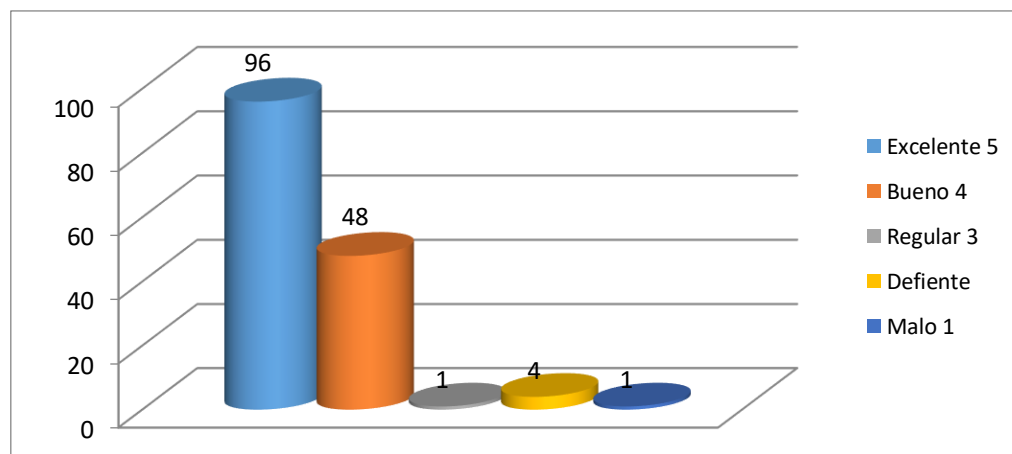
ARO NORTE CARTAGO

1. ¿Conoce los servicios que presta la UESVALLE?



En el ARO Norte Cartago el 97% (147) de los encuestados, respondieron que sí conocen los servicios que presta la UESVALLE, y un 3% (5) de los encuestados, desconoce de los servicios que presta la UESVALLE.

2. ¿Cómo califica las actividades de inspección, vigilancia y control realizadas por la UESVALLE?



OFICINA PRINCIPAL CALI

Carrera 37A No. 4-88 Santa Isabel
Tel: PBX: 57 (2) 558 0868 FAX: 57 (2) 558 0727
www.uesvalle.gov.co

ÁREAS OPERATIVAS

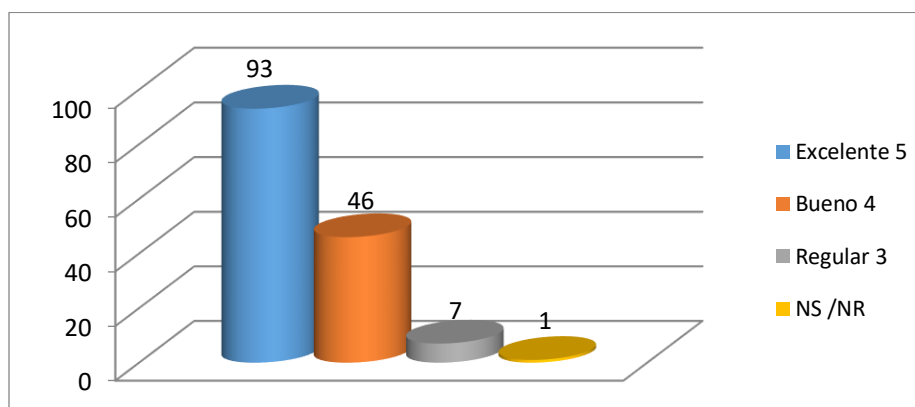
CARTAGO
Carrera 3A No. 1A-05
Tel: 57 (2) 214 8644

TULUÁ
Carrera 30 No. 32-91
Tel: 57 (2) 224 4616

CALI
Carrera 36B No.5-51
Tel: 57 (2) 620 6875

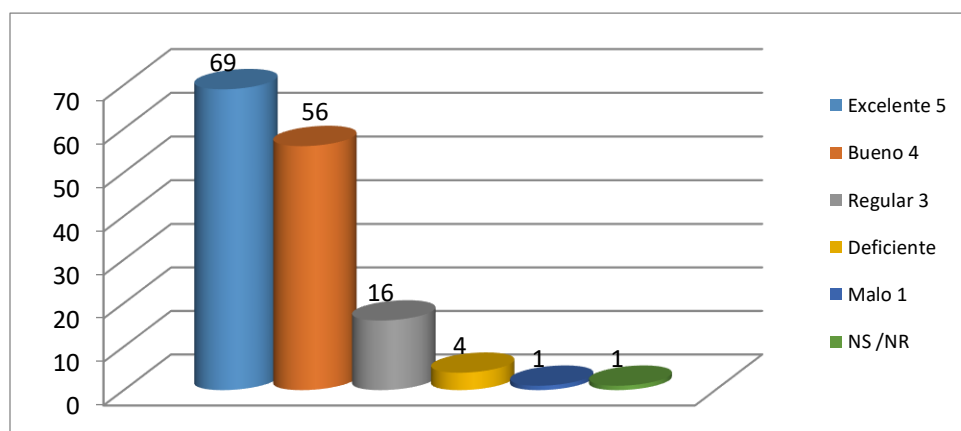
Se puede observar en la gráfica que 96 personas, el 65% manifiestan que las actividades de IVC son excelentes, 48 el 33% las califica como buenas y un 1% lo califica como regular, 1% malo y 1% lo califica como no sabe- no responde (NS/NR).

3. ¿Cree que las actividades desarrolladas por la UESVALLE, son efectivas?



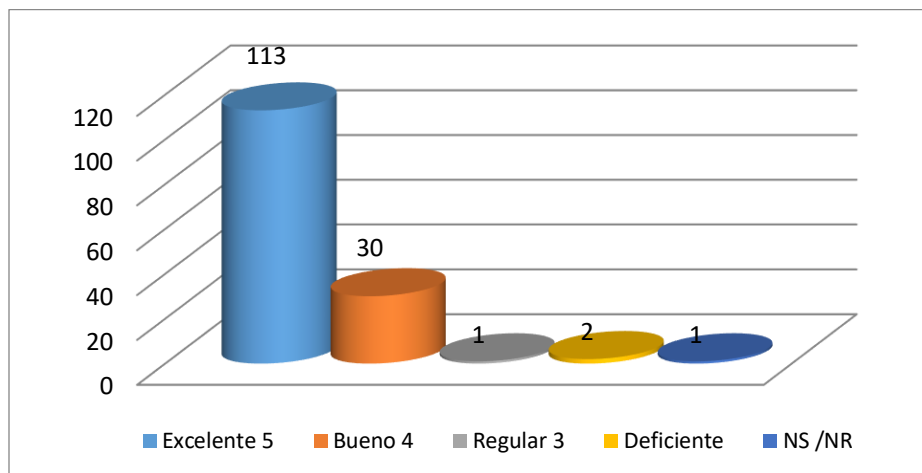
De los 147 encuestados, el 63% (93) manifiestan que las actividades desarrolladas por la UESVALLE son efectivas, calificándolas como excelente, el 31% (46) las califica como buenas, el 5% (7) las califica como regular y el 1% no sabe- no responde (NS/NR).

4. ¿Cómo califica la difusión de las actividades realizadas por la UESVALLE?



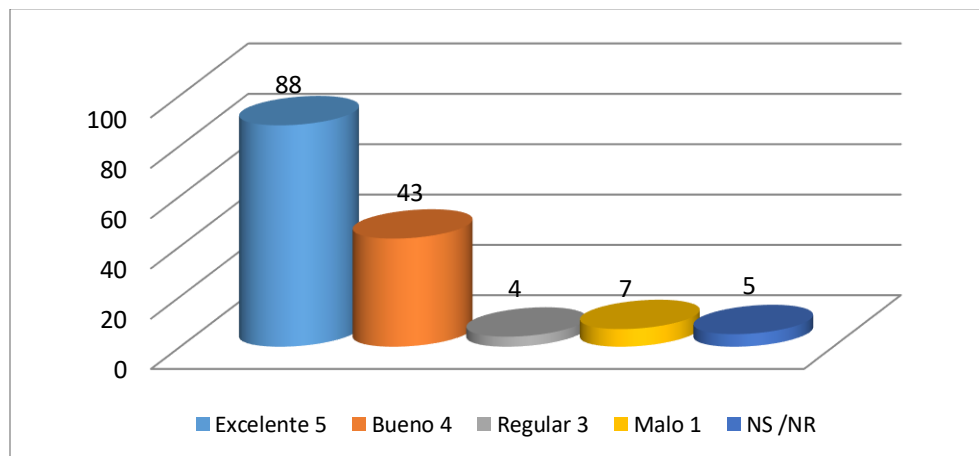
El 47% (69) de los encuestados en el ARO Norte Cartago, califican como excelente la promoción de las actividades realizadas por la UESVALLE, un 38% (56) las califica como buenas, un 11% (16) califica como regular, un 2.7% (4) la califica como deficiente, un 0.6% califica como malo y 0.6% no sabe-no responde.

5. ¿Los Funcionarios de la UESVALLE le brindan un trato amable y respetuoso en el cumplimiento de sus actividades.



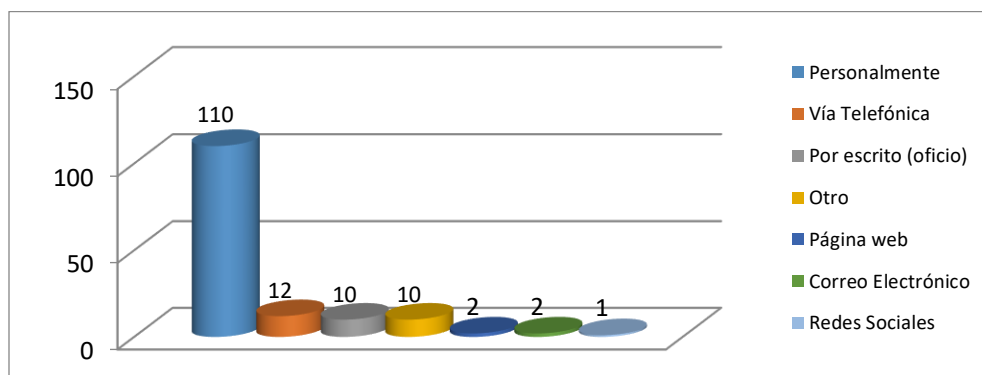
El 77% (113) de los encuestados en los Municipios de competencia del ARO Norte Cartago, consideran que los funcionarios de la UESVALLE brindan un trato amable y respetuoso en el cumplimiento de sus actividades, dando una calificación de excelente, el 20% (30) personas califica como bueno, el 1% califica como regular, el 1% como deficiente y un 1% no sabe -no responde.

6. ¿Cómo califica los canales de atención de la UESVALLE (Presencial, Virtual, Telefónica)?



El 60% (88) de los encuestados califican como excelente los canales de atención que presta la entidad, el 29% (43) los califica como bueno, un 3% califica como regular, un 5% da una calificación de malo y el 3% no sabe- no responde.

7. ¿Cuál es el canal de información más utilizado por Usted para comunicarse con la UES Valle



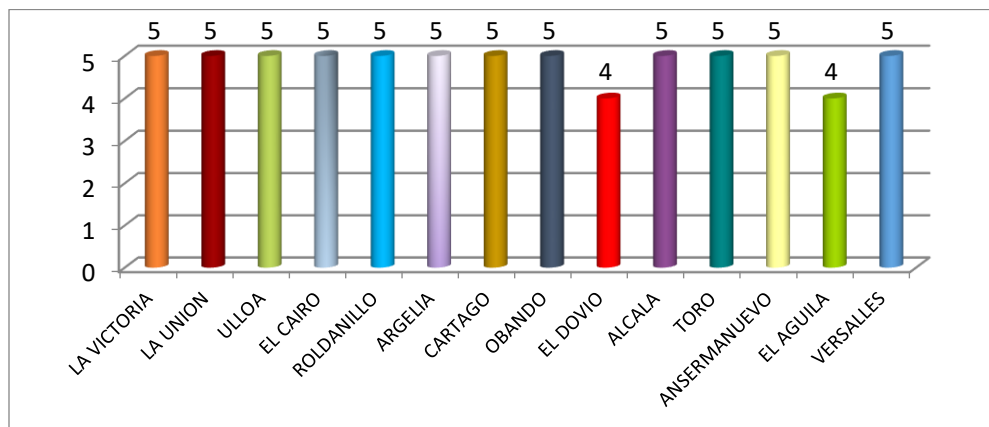
Según la gráfica 110 el (75%) de las personas encuestadas manifiestan que el canal de información más utilizado es el personal, 12 (8%) lo hacen vía telefónica; el 7% (10) de los encuestados lo hacen mediante otro medio; 7% (10) lo hacen mediante oficio; 2 personas se comunicaron a través del correo electrónico, 2 por medio de la página web y 1 por redes sociales.

¿Qué aspectos considera que debemos tener en cuenta en la UESVALLE, para prestar un mejor servicio?
Tener un manejo equitativo a nivel de todas las droguerías
Ser más equitativos a la horas se las visitas en los establecimiento, Sean diurnos o nocturnos.
Tener un personal más capacitado y que manejen la normatividad dependiente el tamaño de la empresa, local, pymes
Satisfecha con los servicios que prestan
Ser más claros al momento de hacer la inspección, aclarando sugerencias de lo que se debe mejorar para la siguiente visita.
No tengo aspecto que deben mejorar porque todo está muy bien
Apoyar la parte de fumigación de espacios abiertos
Realizar visita de restaurantes más seguido por presencia de roedores
Brindar más capacitaciones a las instituciones educativas
Más información a la comunidad con respecto a los servicios prestados
En el establecimiento manifiesta inconformidad con los medios de comunicación que maneja la UES valle
Los programas de la UES son muy importantes para la salud de los valle caucanos
Muy buen trabajo desempeñan los funcionarios de la UES
Hacen un buen trabajo al revisar los filtros y tanques y explicar el manejo de los residuos
Me parece excelente el programa, los funcionarios explican bien sobre el agua y los residuos solidos
No tengo queja, explican bien los funcionarios en la visita. Resuelven las dudas

ENCUESTAS DE SATISFACIÓN DEL USUARIO: ALCALDÍA Y SECRETARÍA MUNICIPAL DE SALUD

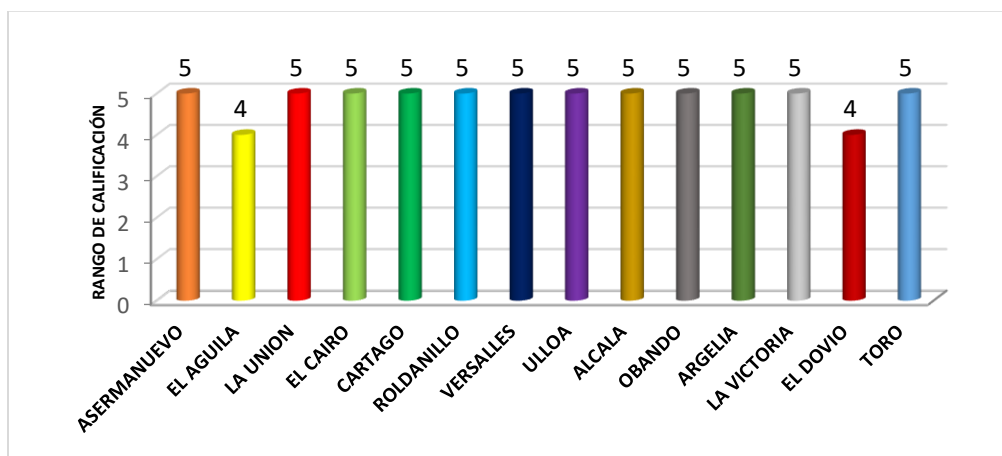
ARO 1 Norte Cartago

1. ¿Cómo califica las actividades de Inspección, Vigilancia y Control que adelanta la UESVALLE en su Municipio?



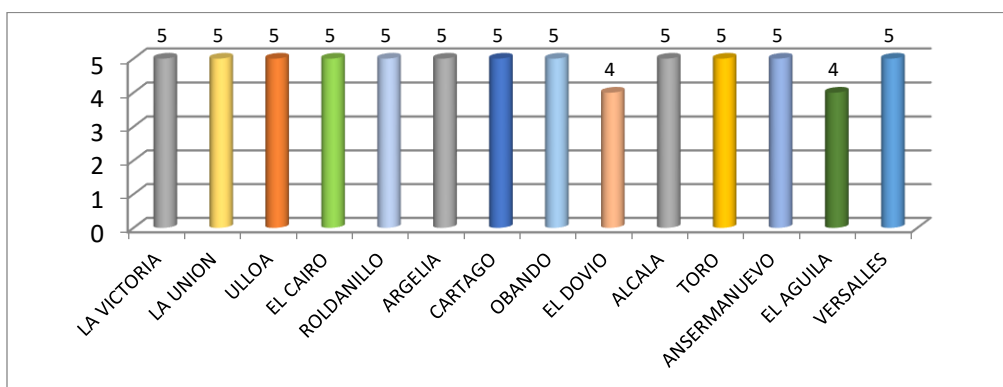
La gráfica muestra que las Secretarías de Salud de los municipios de competencia del ARO Norte Cartago, calificaron como excelente y buena las actividades de inspección, vigilancia y control que adelanta la UESVALLE, se obtiene un promedio de 4.8 alto y no requiere plan de mejora.

2. ¿Hay cumplimiento en la entrega de informes de gestión en forma periódica?



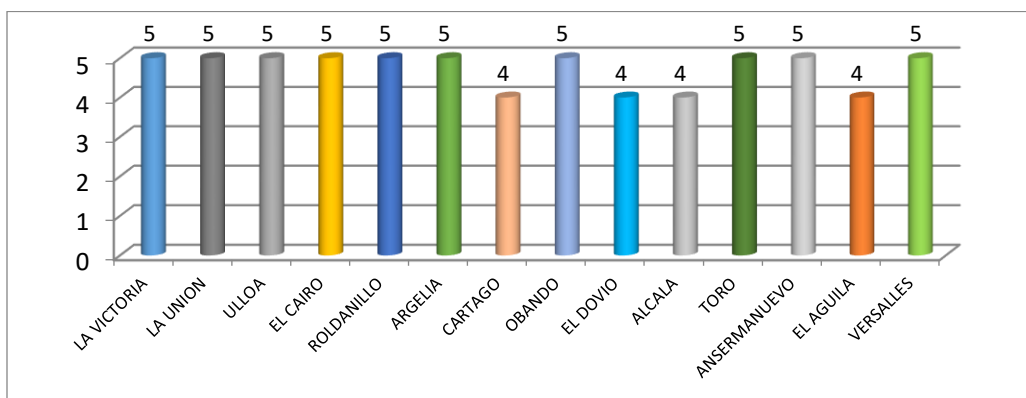
Con un porcentaje del 100% los Secretarios de Salud Municipal y/o Alcaldes, califican como excelente y bueno el cumplimiento en la entrega de informes de gestión suministrados, conforme a los términos establecidos, se obtiene un promedio de 4.8, alto el grado de satisfacción

3. ¿Es oportuna la respuesta de la UESVALLE ante una situación de brote o emergencia (Dengue, intoxicaciones por alimento)?



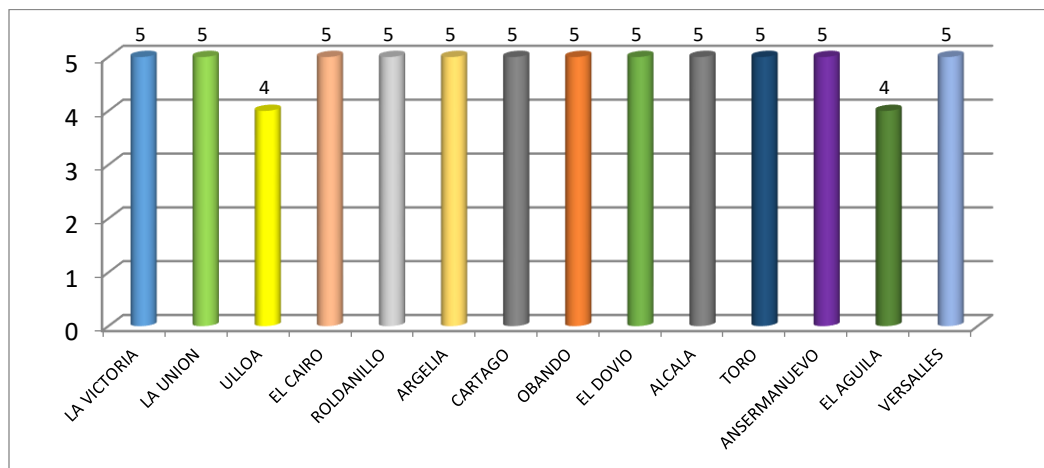
Las administraciones municipales califican como excelente y buena con un promedio de 4.8 alto, la oportuna respuesta ante una situación de brote o emergencia por parte de la UESVALLE.

4. Es oportuna la atención y respuesta a sus Peticiones, Quejas, Reclamos , Sugerencias y Denuncias (PQRSD)?



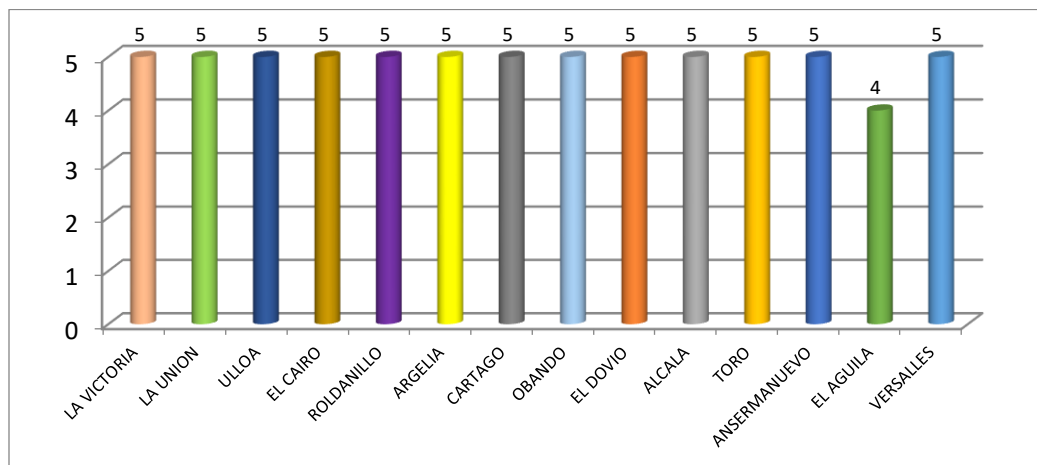
Las administraciones municipales y/o Secretarías de Salud Municipal, consideran que la atención y respuestas a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias son oportunas, otorgando una calificación de excelente y buena, se obtiene un promedio de 4.7 alto y no requiere plan de mejora.

5. ¿ Hay trato amable y respetuoso del personal de la UESVALLE con el que se relaciona o comunica?



El 87% de los entrevistados en las administraciones municipales, califican como excelente y el 13% como buena, consideran que hay trato amable y respetuoso del personal de la UESVALLE con el que se relacionan o comunican, se obtiene un promedio de 4.8 alto y no requiere plan de mejora.

6. ¿Hay apoyo de la UESVALLE para la ejecución de las actividades de asistencia técnica en su Municipio?



Las Administraciones Municipales y/o Secretarías de Salud Municipal califican como excelente y bueno el apoyo de la UESVALLE para la ejecución de las actividades de asistencia técnica en sus municipios, se obtiene un promedio de 4.9 alto.

OFICINA PRINCIPAL CALI

Carrera 37A No. 4-88 Santa Isabel
Tel: PBX: 57 (2) 558 0868 FAX: 57 (2) 558 0727
www.uesvalle.gov.co

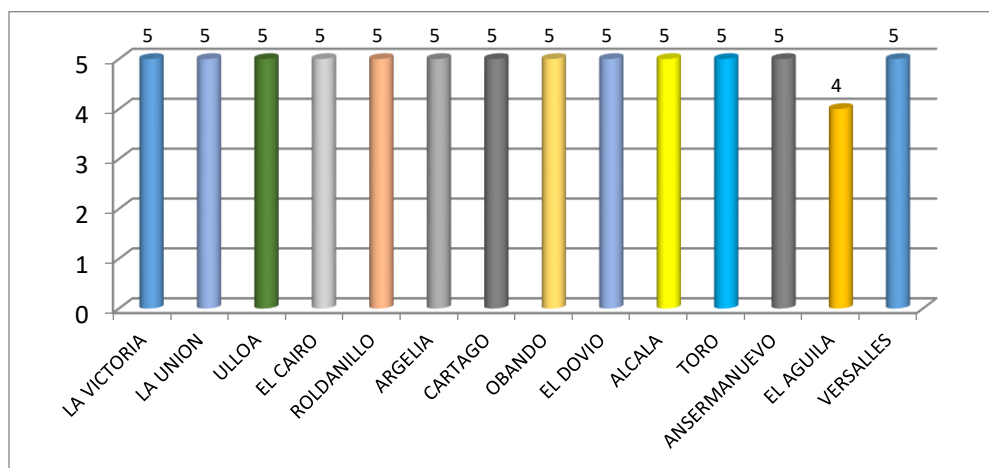
ÁREAS OPERATIVAS

CARTAGO
Carrera 3A No. 1A-05
Tel: 57 (2) 214 8644

TULUÁ
Carrera 30 No. 32-91
Tel: 57 (2) 224 4616

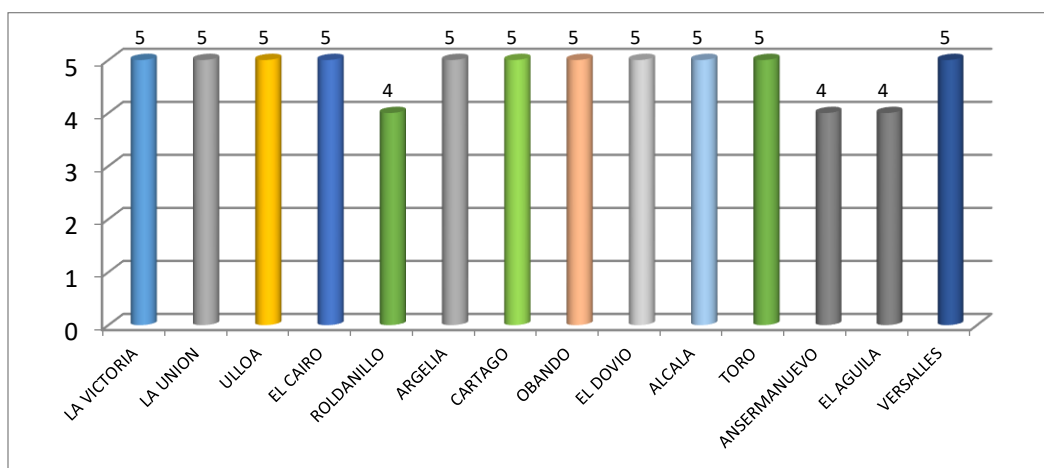
CALI
Carrera 36B No.5-51
Tel: 57 (2) 620 6875

7. ¿Considera competente el personal que presta los servicios en el Municipio?



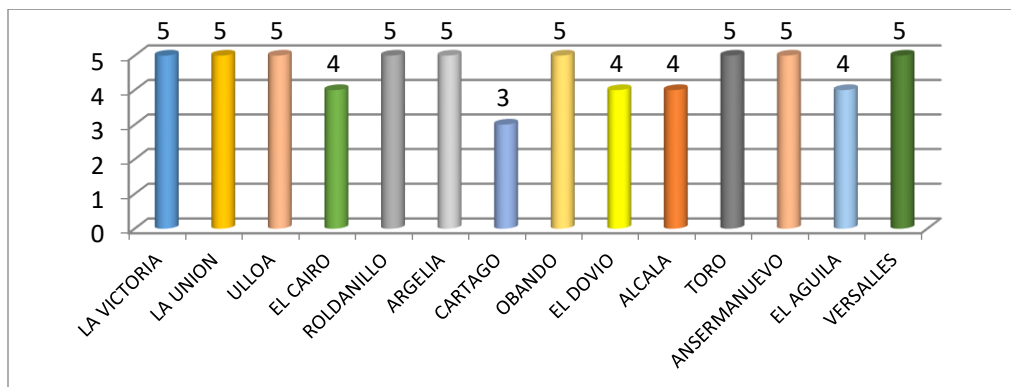
Los Secretarios de Salud del ARO Norte Cartago consideran competente el personal que ha prestado la asesoría y asistencia técnica en el municipio con una calificación de bueno y excelente, se obtiene un promedio de 4.9 alto y no requiere plan de mejora.

8. ¿Existe coordinación de las actividades de asesoría y asistencia técnica entre la UESVALLE y el Municipio?



Las Secretarías de Salud del ARO Norte Cartago califican como bueno y excelente la coordinación de las actividades de asesoría y asistencia técnica entre la UESVALLE y el Municipio. Se obtiene un puntaje de 4.8 alto y no requiere plan de mejora.

9. ¿Considera usted que los canales de comunicación con la UESVALLE son suficientes y efectivos?



Las Alcaldías y/o Secretarías de Salud del ARO Norte Cartago, califican de excelente y bueno los canales de comunicación con la UESVALLE, consideran que son suficientes y efectivos a excepción del Municipio de Cartago que da una calificación de 3 regular, se recomienda trabajar en la mejora de la comunicación con la Secretaria de Salud del Municipio de Cartago. Se obtiene un promedio de 4.6 alto, de acuerdo a la tabla no requiere plan de mejora.

8. ¿Qué aspectos considera que debemos tener en cuenta en la UESVALLE, para prestar un mejor servicio?

Se recibieron las siguientes sugerencias por parte de las Alcaldías y/o Secretarías de Salud Municipal para la prestación de un mejor servicio por parte de la UESVALLE.

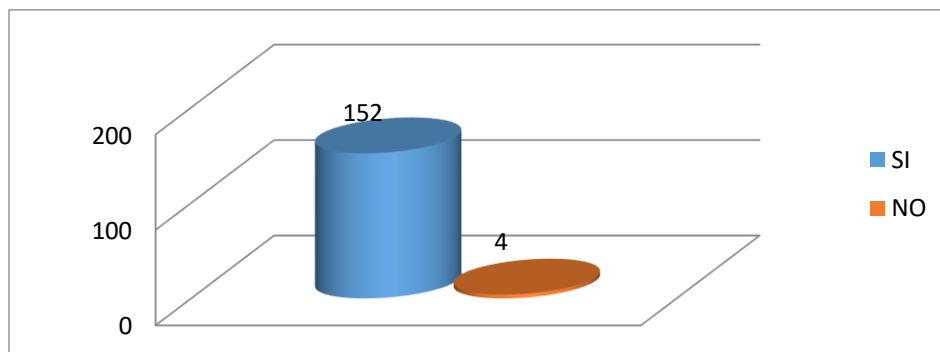
ANSERMANUEVO	Coordinar con la Secretaria de Salud cuando se presente evento de atención inmediata.
EL AGUILA	Todo va bien
LA UNION	Ser más oportunos
CARTAGO	Mejorar el servicio de ventanilla o radicación de documentos ante la UESVALLE Sede Cartago
VERSALLES	Las funciones hasta el momento han sido satisfactorias
EL DOVIO	Se agradece todo el apoyo y articulación, el único inconveniente fué con una jornada de toma de colinesterasa que no se llevó a cabo, muchas gracias.

ENCUESTAS DE SATISFACIÓN DEL USUARIO

COMUNIDAD, USUARIOS O SUJETOS DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL

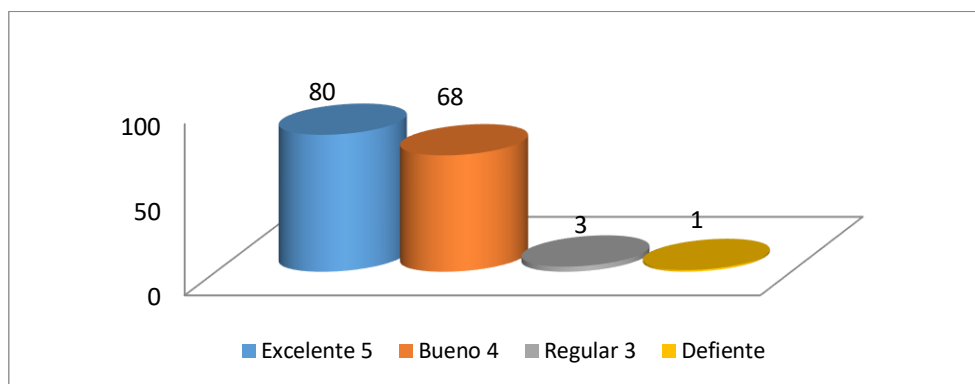
ARO CENTRO TULUA

1. ¿Conoce los servicios que presta la UESVALLE?



En el ARO Centro Tuluá el 97% (152) de los encuestados, respondieron que si conocen los servicios que presta la UESVALLE, y un 3% (4) de los encuestados, desconoce de los servicios que presta la UESVALLE.

2. ¿Cómo califica las actividades de inspección, vigilancia y control realizadas por la UESVALLE?



Se puede observar en la gráfica que el 52% (80) de los encuestados manifiestan que las actividades de IVC son excelentes, un 45% (68) las califica como buenas y (3) 2% lo califica como regular y 1 (1%) lo califica como deficiente.

OFICINA PRINCIPAL CALI

Carrera 37A No. 4-88 Santa Isabel
Tel: PBX: 57 (2) 558 0868 FAX: 57 (2) 558 0727
www.uesvalle.gov.co

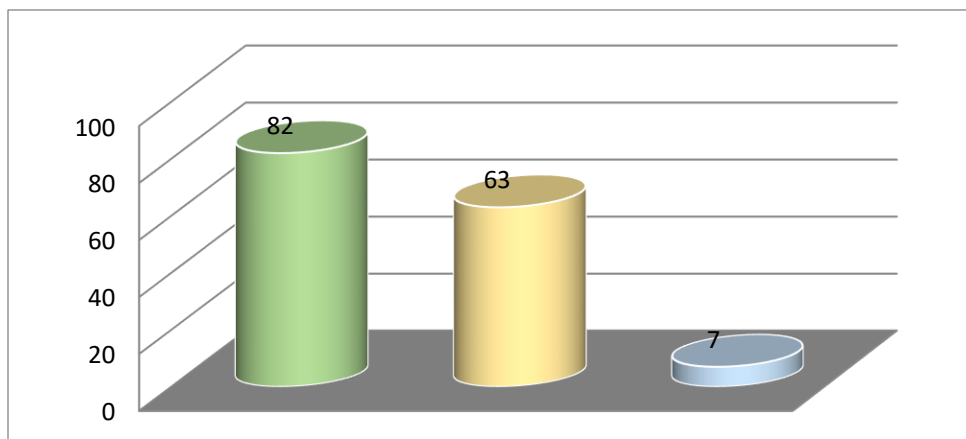
ÁREAS OPERATIVAS

CARTAGO
Carrera 3A No. 1A-05
Tel: 57 (2) 214 8644

TULUÁ
Carrera 30 No. 32-91
Tel: 57 (2) 224 4616

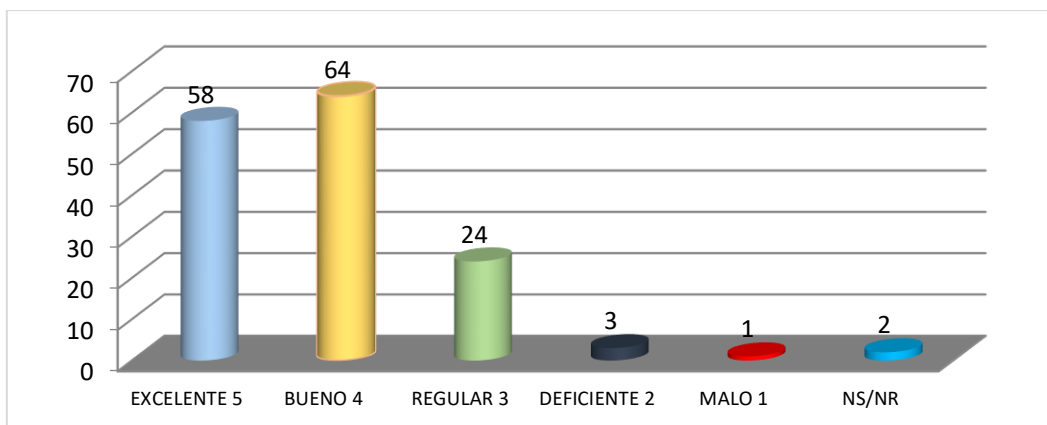
CALI
Carrera 36B No.5-51
Tel: 57 (2) 620 6875

3. ¿Cree que las actividades desarrolladas por la UESVALLE, son efectivas?



El 54% (82) de los encuestados manifiestan que las actividades desarrolladas por la UESVALLE son efectivas, calificándolas como excelente, el 41% califica como bueno y el 5% las califica como regular.

4. ¿Cómo califica la difusión de las actividades realizadas por la UESVALLE?



El 38% (58) de los encuestados en el ARO CENTRO TULUÁ, califican como excelente la promoción de las actividades realizadas por la UESVALLE, un 42% (64) las califican como buenas, en un porcentaje del 20% la comunidad califica como regular, deficiente y malo la difusión de las actividades, se recomienda promocionar las actividades a realizar en cada municipio por los diferentes medios de comunicación.

OFICINA PRINCIPAL CALI

Carrera 37A No. 4-88 Santa Isabel
Tel: PBX: 57 (2) 558 0868 FAX: 57 (2) 558 0727
www.uesvalle.gov.co

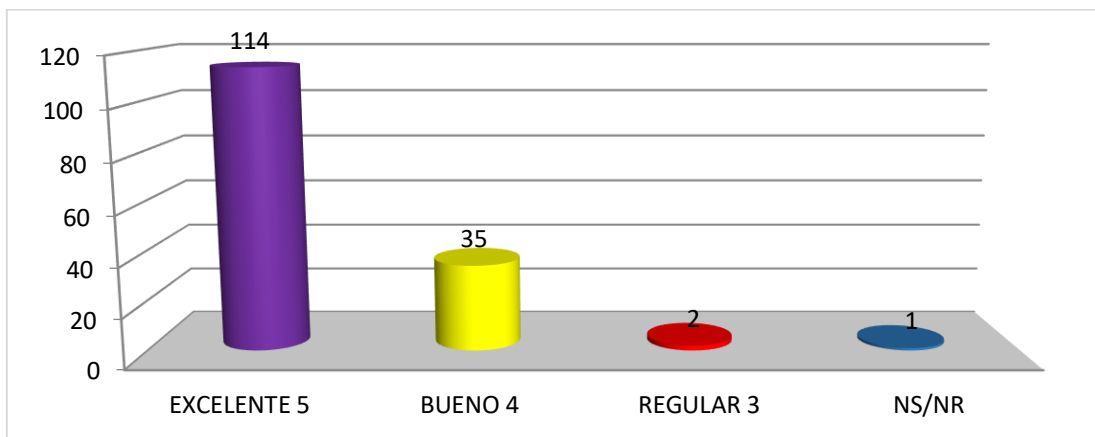
ÁREAS OPERATIVAS

CARTAGO
Carrera 3A No. 1A-05
Tel: 57 (2) 214 8644

TULUÁ
Carrera 30 No. 32-91
Tel: 57 (2) 224 4616

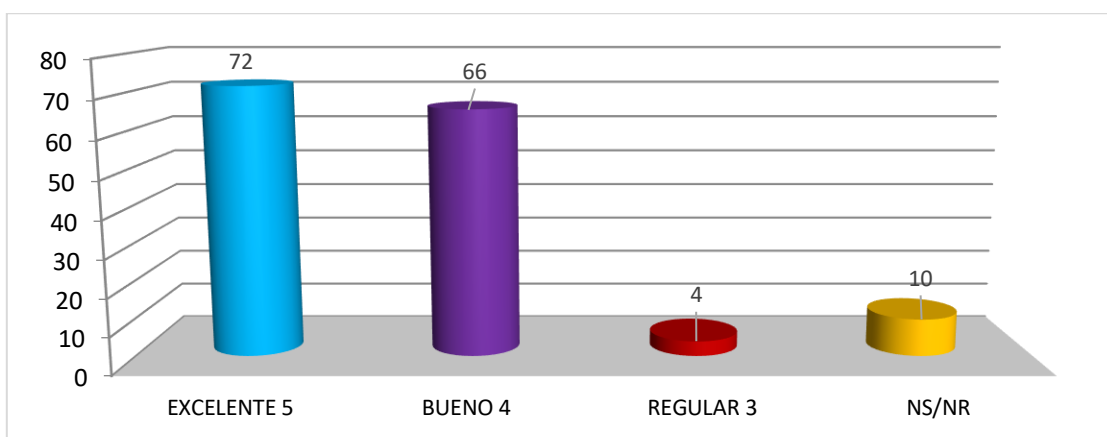
CALI
Carrera 36B No.5-51
Tel: 57 (2) 620 6875

5. ¿Los Funcionarios de la UESVALLE le brindan un trato amable y respetuoso en el cumplimiento de sus actividades?



El 75% (114) de los encuestados en los Municipios de competencia del ARO Centro Tuluá consideran que los funcionarios de la UESVALLE brindan un trato amable y respetuoso en el cumplimiento de sus actividades, dando una calificación de excelente, el 23% califican como bueno, el 1.3% califica como regular y el 0.7% no sabe-no responde NS/NR.

6. ¿Cómo califica los canales de atención de la UESVALLE (Presencial, Virtual, Telefónica)?



El 47% (72) encuestados califican como excelente los canales de atención que presta la entidad, un 43% (66) califica como bueno, el 3% (4) personas dan una calificación de regular y el 7% (10) no saben- no responden; se recomienda que a través de las visitas de Inspección, Vigilancia y Control se promuevan los canales de atención de la UESVALLE.

OFICINA PRINCIPAL CALI

Carrera 37A No. 4-88 Santa Isabel
Tel: PBX: 57 (2) 558 0868 FAX: 57 (2) 558 0727
www.uesvalle.gov.co

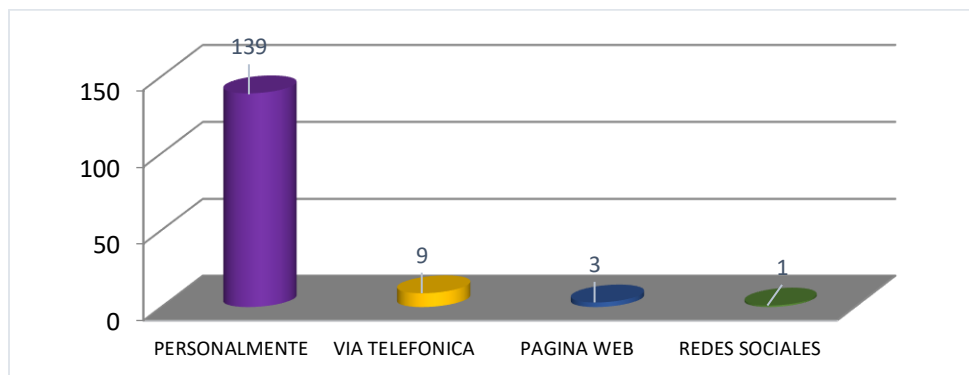
ÁREAS OPERATIVAS

CARTAGO
Carrera 3A No. 1A-05
Tel: 57 (2) 214 8644

TULUÁ
Carrera 30 No. 32-91
Tel: 57 (2) 224 4616

CALI
Carrera 36B No.5-51
Tel: 57 (2) 620 6875

7. ¿Cuál es el canal de información más utilizado por Usted para comunicarse con la UES Valle?



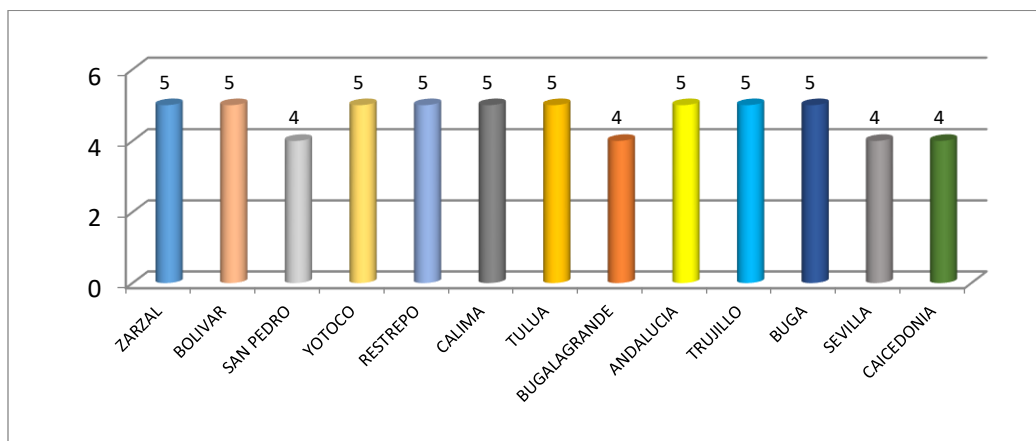
Según la gráfica 139 el (91%) de las 152 personas encuestadas manifiestan que el canal de información más utilizado es el personal, 9 (6%) lo hacen vía telefónica; el 2% de los encuestados lo hacen mediante página web y el 1% de los encuestados lo hacen mediante redes sociales.

¿Qué aspectos considera que debemos tener en cuenta en la UESVALLE, para prestar un mejor servicio?
Que en todas las droguerías de Bugalagrande se exija la misma normatividad, condiciones locativas, dispensación, área de cuarentena.
Hacer que la comunidad conozca más de la UES Valle.
Realizar más difusión de las actividades desarrolladas por la UES en el municipio.
Que apliquen un control igualitario en todos los establecimientos
Considero que está bien.
Buscar una medida para solucionar el deposito final de residuos (pelos - cuchillas) con un programa aliado con tarifas más bajas.
Realizar inspecciones nocturnas a los establecimientos de comidas rápidas
Tener boletines informativos de las actividades que realizan
Se presentó que en menos de 15 días vinieron dos técnicos hacer lo mismo
Realizar perifoneo de las actividades a realizar
Hay droguerías en el municipio de Restrepo que incumplen con el reglamento del gremio, tienen funcionarios no capacitados para el manejo de los medicamentos
Que los funcionarios no sean prepotentes, sean más cordiales, que primero eduquen
Que todos manejen el mismo criterio cuando realicen las visita de IVC
visitar los corregimientos y veredas aledañas al municipio ya que considera que son fuentes con los comerciantes del pueblo pero en los corregimientos falta control
falta más capacitación y socialización
mejorar los canales de difusión, considero son deficientes
realizar más visitas, más capacitación
Hasta el momento todo ha sido bueno
Que cuando no hay contratistas no los visitan y dejan de atenderlos, más seguimiento
Ninguno, porque siempre llegan a la droguería con la información y respetuosos.

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO: ALCALDÍA Y SECRETARÍA MUNICIPAL DE SALUD

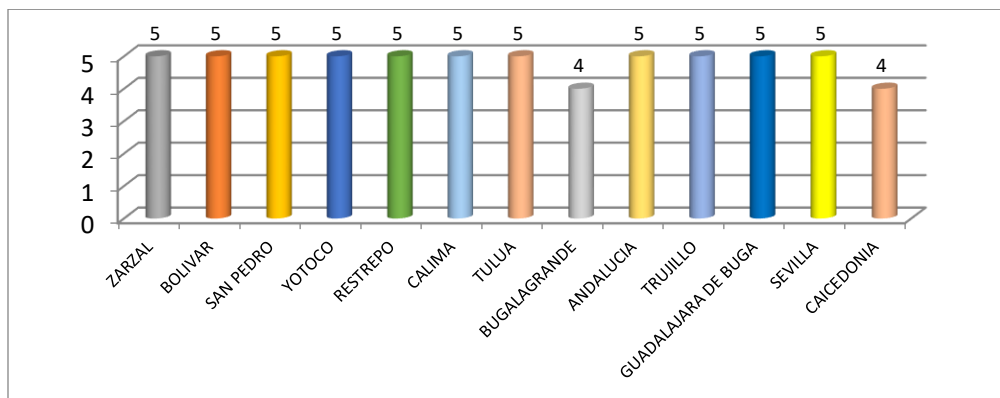
ARO CENTRO TULUÁ

1. ¿Cómo califica las actividades de Inspección, Vigilancia y Control que adelanta la UESVALLE en su Municipio?



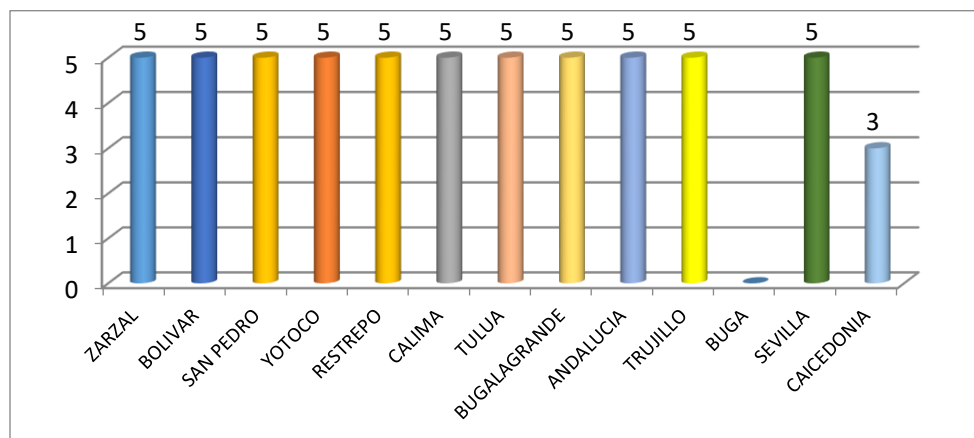
Las Secretarías de Salud correspondientes al ARO Centro Tuluá, califican como excelente y buenas las actividades de inspección, vigilancia y control que adelanta la UESVALLE, se obtiene un puntaje de 4.7 alto, no requiere plan de mejora.

2. ¿Hay cumplimiento en la entrega de informes de gestión en forma periódica?



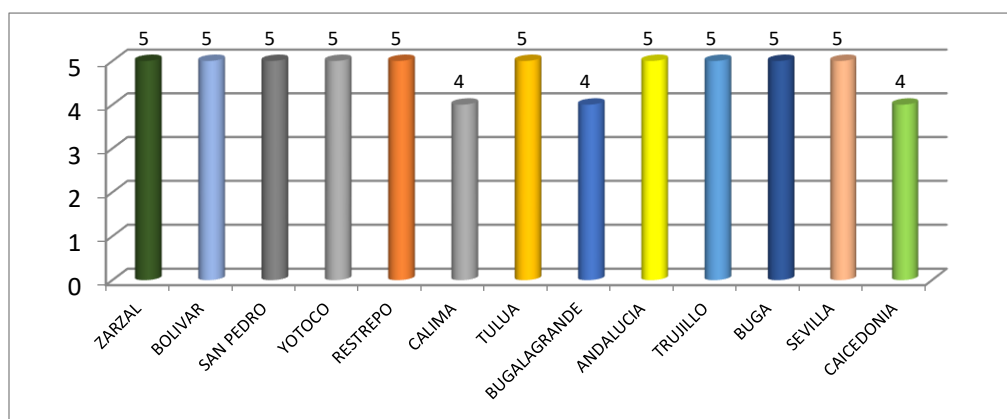
A nivel general las Secretarías de Salud Municipal del ARO Centro Tuluá, consideran que hay cumplimiento en la entrega de informes de gestión conforme a los términos establecidos. Se obtiene un promedio de 4.8 alto y no requiere plan de mejora.

3. ¿Es oportuna la respuesta de la UESVALLE ante una situación de brote o emergencia (Dengue, intoxicaciones por alimento)?



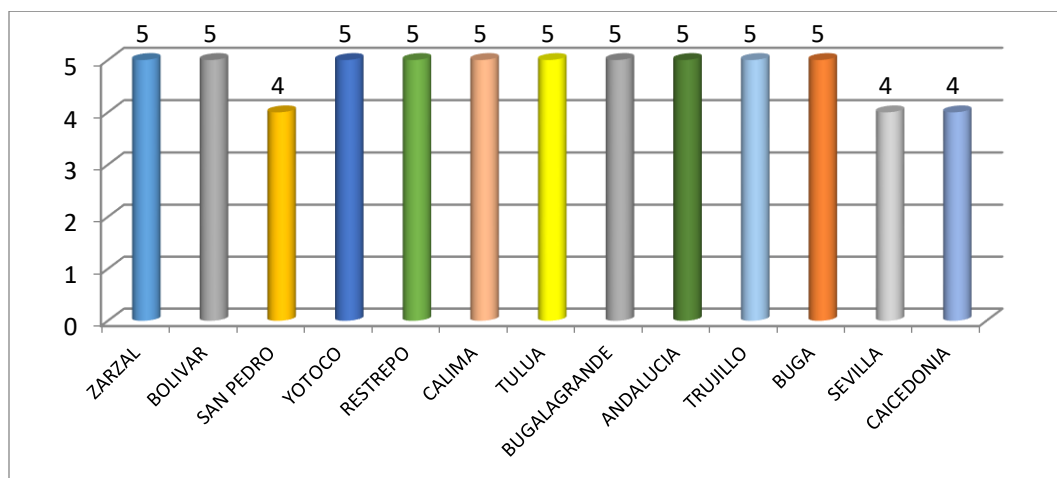
Las Secretarías de Salud Municipal del ARO Centro Tuluá consideran que hay una respuesta oportuna ante una situación de brote o emergencia asociada a la vigilancia sanitaria de los factores de riesgo, dando una calificación de excelente y bueno. La Secretaria de Salud Municipal de Buga califica como no aplica, por no tener la competencia para la atención de estos eventos. La Secretaría de Salud del Municipio de Caicedonia da una calificación de 3 regular, se recomienda estar atentos en este municipio en la atención oportuna de estos eventos de interes sanitario. Se obtiene un promedio de 4.8 alto.

4. ¿Es oportuna la atención y respuesta a sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)?



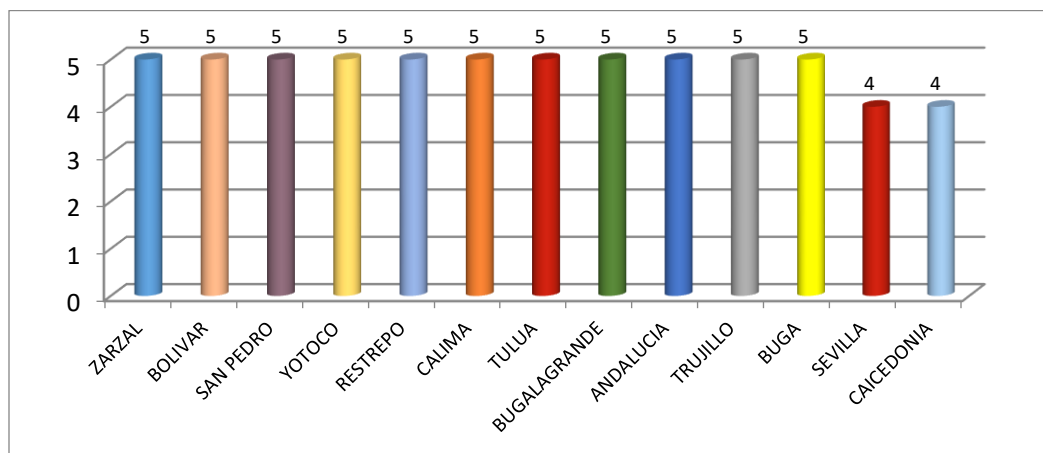
Los Secretarios de Salud del ARO Centro Tuluá, manifiestan que es oportuna la atención a sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) dando una calificación de excelente y bueno, se obtiene un promedio de 4.7 alto y no requiere plan de mejoramiento.

5. ¿ Hay trato amable y respetuoso del personal de la UESVALLE con el que se relaciona o comunica?



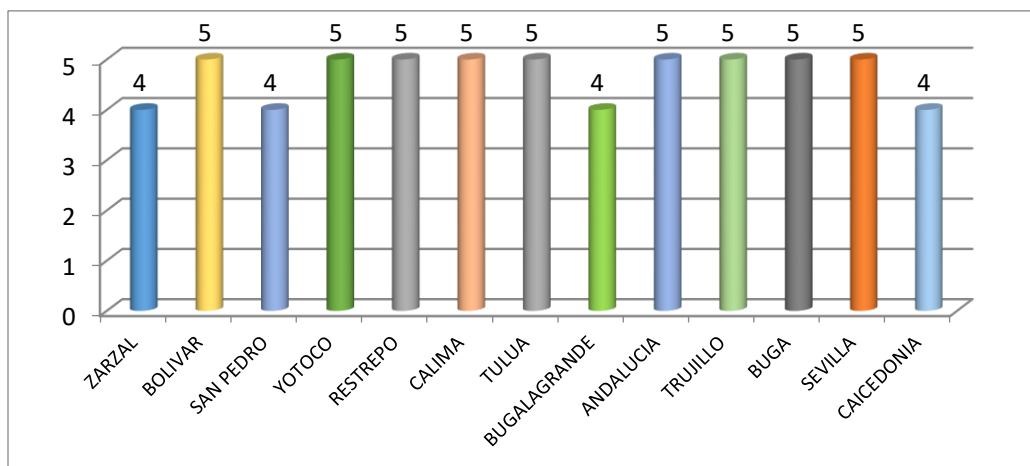
El 81% de las administraciones municipales califican como excelente el trato del personal de la UESVALLE con el que se relaciona o comunica, el 19% califica como bueno, manifiestan que son amables y respetuosos, se obtiene un promedio de 4.7 alto, no requiere plan de mejora.

6. ¿Hay apoyo de la UESVALLE para la ejecución de las actividades de asistencia técnica en su Municipio?



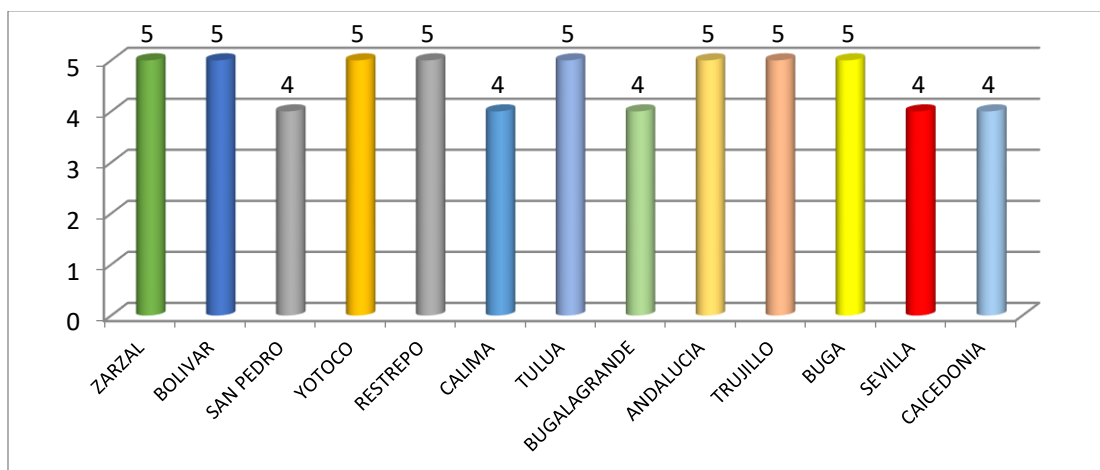
Con un promedio general de 4.8 alto, las administraciones municipales califican como excelente y bueno el apoyo de la UESVALLE para la ejecución de las actividades de asistencia técnica en sus municipios.

7. ¿Considera competente el personal que presta los servicios en el Municipio?



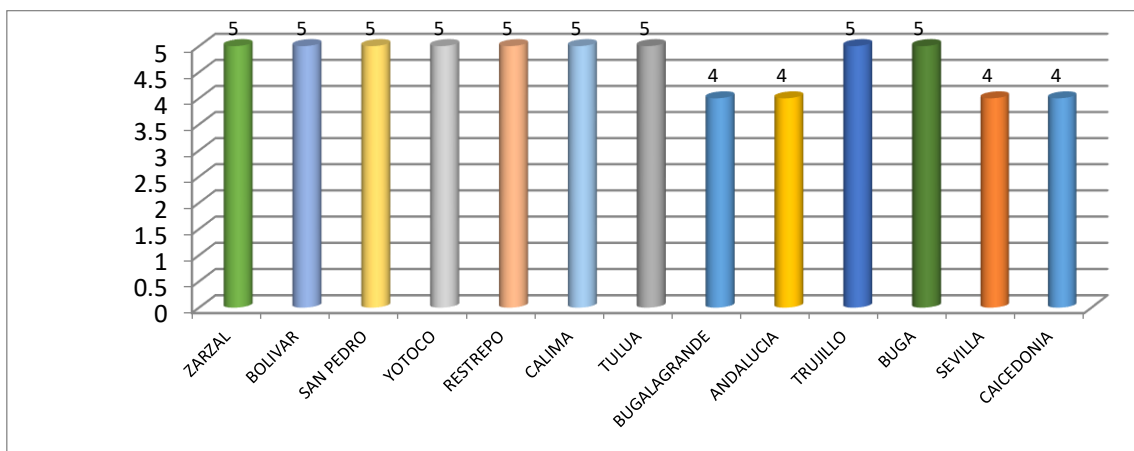
Los Secretarios de Salud correspondientes al ARO Centro Tuluá, consideran competente el personal que ha prestado la asesoría y asistencia técnica en el municipio otorgando una calificación entre 4 y 5 excelente y bueno, se obtiene un promedio de 4.7 alto.

8. ¿Existe coordinación de las actividades de asesoría y asistencia técnica entre la UESVALLE y el Municipio?



Con una valoración entre excelente y bueno califican la coordinación de las actividades de asesoría y asistencia técnica entre la UESVALLE y el municipio. Se obtiene un promedio de 4.6 alto y no requiere plan de mejora.

9. ¿Considera usted que los canales de comunicación con la UESVALLE son suficientes y efectivos?



Los Secretarios de Salud o funcionarios delegados de responder la encuesta de satisfacción de los Municipios del ARO Centro Tuluá, califican como excelentes y buenos los canales de comunicación con la UESVALLE, manifiestan que son suficientes y efectivos. Se obtiene un promedio de 4.7 alto y no requiere plan de mejora.

10. ¿Qué aspectos considera que debemos tener en cuenta en la UESVALLE, para prestar un mejor servicio?

BOLIVAR	Realizar control de roedores
CALIMA	Fortalecer la celeridad con los requerimientos de la comunidad
CAICEDONIA	Cuando se delegue una persona para una actividad, que ésta sea responsable para su ejecución, además que estas personas porten con la logística necesaria
BUGA	Excelente Servicio y Talento Humano
SAN PEDRO	Respetuosamente manifiesto que el Ingeniero Ignacio Bueno mejore la comunicación, controlar sus emociones. Agradezco la buena comunicación y el buen trabajo por parte de los funcionarios de la UES Valle, en especial a la Dra. Viviana García, su apoyo es muy importante para el buen funcionamiento de las solicitudes que se realizan en el Municipio de San Pedro Valle.
BUGALAGRANDE	Primeramente realizar la presentación cada funcionario que vaya a ejecutar actividades dentro del municipio, tener más comunicación con salud pública.

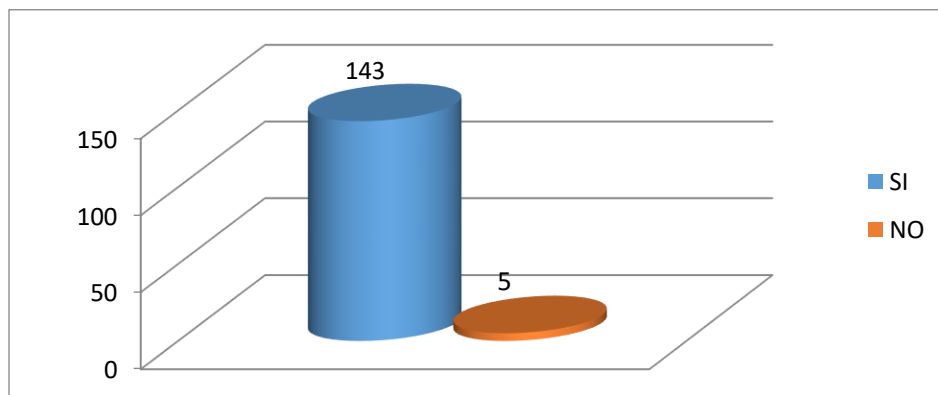
La Administración Municipal de Riofrio (Secretaría de Salud) no contestó la encuesta de satisfacción.

ENCUESTAS DE SATISFACIÓN DEL USUARIO

COMUNIDAD, USUARIOS O SUJETOS DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL

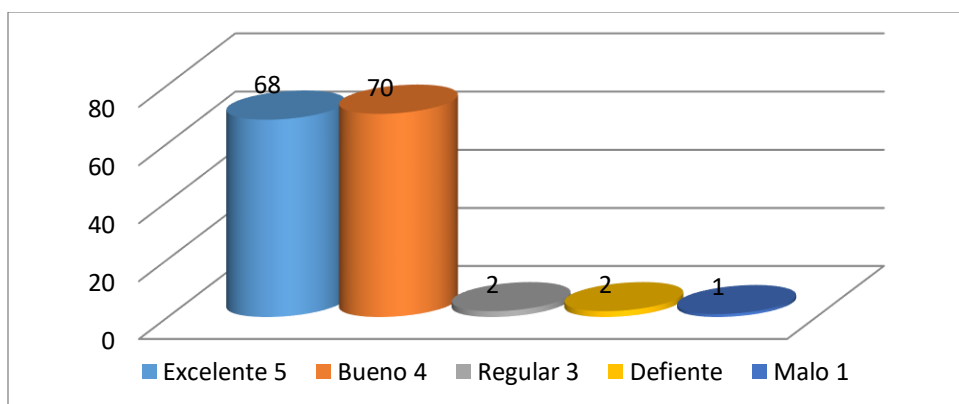
ARO SUR CALI:

1. ¿Conoce los servicios que presta la UESVALLE?



En el ARO Sur Cali, el 97% (143) de los encuestados, respondieron que sí conocen los servicios que presta la UESVALLE, y un 3% (5) de los encuestados, desconocen los servicios que presta la UESVALLE.

2. ¿Cómo califica las actividades de inspección, vigilancia y control realizadas por la UESVALLE?



Se puede observar en la gráfica que 68 (48%) de los encuestados manifiestan que las actividades de IVC son excelentes, 70 el (49%) las califica como buenas, el 1% califica como regular, 1% califica como deficiente y el 1% lo califica como malo.

OFICINA PRINCIPAL CALI

Carrera 37A No. 4-88 Santa Isabel
Tel: PBX: 57 (2) 558 0868 FAX: 57 (2) 558 0727
www.uesvalle.gov.co

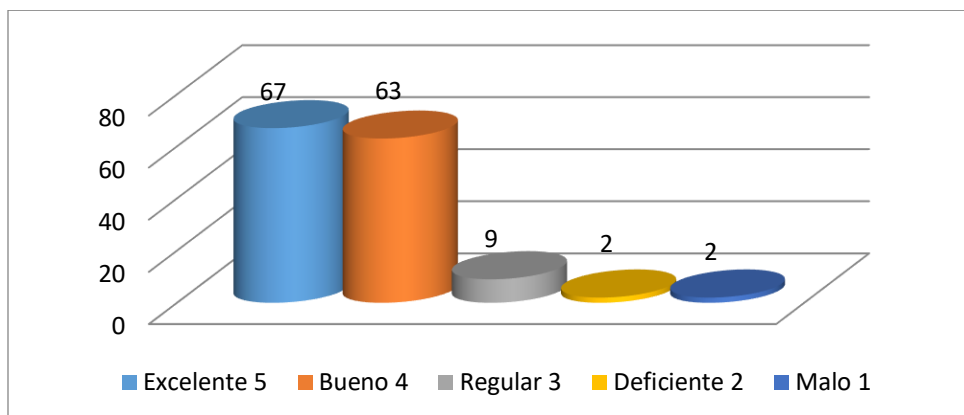
ÁREAS OPERATIVAS

CARTAGO
Carrera 3A No. 1A-05
Tel: 57 (2) 214 8644

TULUÁ
Carrera 30 No. 32-91
Tel: 57 (2) 224 4616

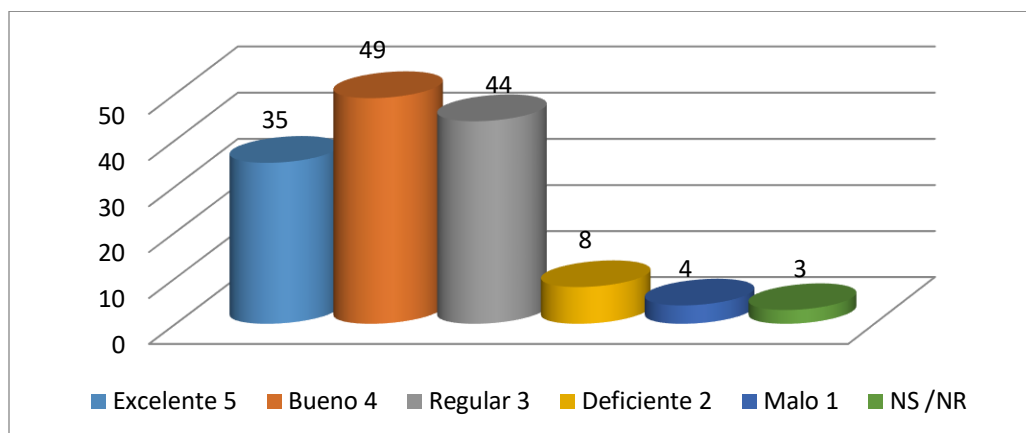
CALI
Carrera 36B No.5-51
Tel: 57 (2) 620 6875

3. ¿Cree que las actividades desarrolladas por la UESVALLE, son efectivas?



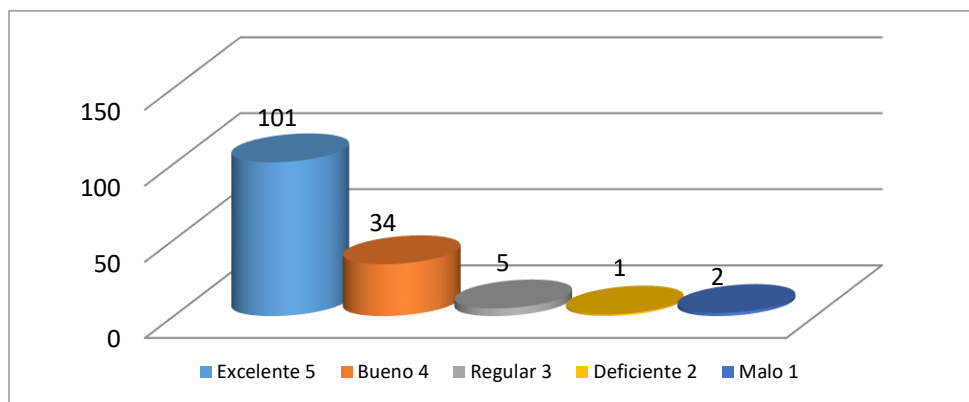
El 47% (67) de los encuestados manifiestan que las actividades desarrolladas por la UESVALLE son efectivas, calificándolas como excelente, el 44% (62) personas las califica como buenas, el 6.2% (9) califican como regular, el 1.4% (2) dan una calificación deficiente y 1.4% (2) personas calificaron como malo.

4. ¿Cómo califica la difusión de las actividades realizadas por la UESVALLE?



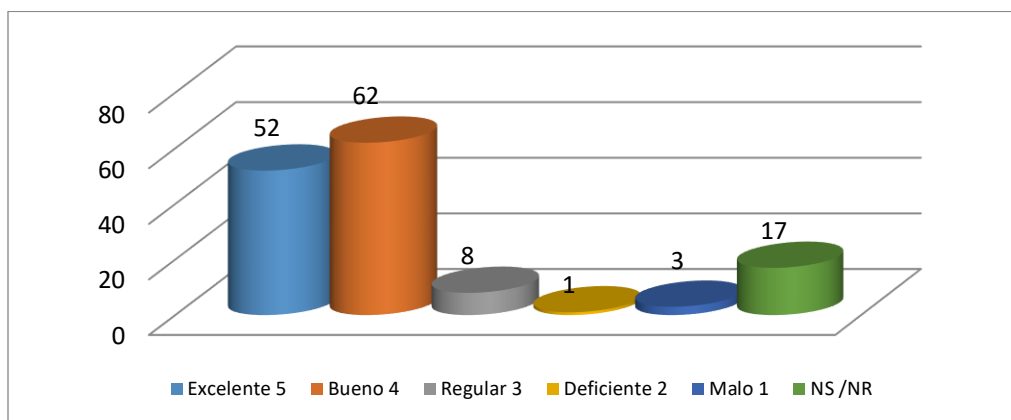
El 24% (35) de los encuestados en el ARO Sur Cali, califican como excelente la promoción de las actividades realizadas por la UESVALLE, un 34% (49) las califican como buenas, un 31% (44) encuestados las califica como regular, un 6% (8) da una calificación de deficiente, el 3% (4) lo califica como malo y el 2% (3) personas respondieron que no saben-no responden NS/NR. Se tiene un promedio del 41% (59) encuestados que calificaron como regular, deficiente y malo la difusión o promoción de las actividades que realiza la UESVALLE en los Municipios del ARO Centro Tuluá, se requiere que el responsable del ARO implemente una acción de mejora que dé respuesta a las necesidades del ciudadano.

5. ¿Los Funcionarios de la UESVALLE le brindan un trato amable y respetuoso en el cumplimiento de sus actividades?



El 71% (101) de los encuestados en los Municipios de competencia del ARO Sur Cali, consideran que los funcionarios de la UESVALLE brindan un trato amable y respetuoso en el cumplimiento de sus actividades, dando una calificación de Excelente, un 24% (34) califican como Bueno, un 3% (5) dan una calificación de Regular, el 1% (1) califica como Deficiente y por ultimo un 1% (2) califica como Malo.

6. ¿Cómo califica los canales de atención de la UESVALLE (Presencial, Virtual, Telefónica)?



36% (52) de los encuestados califican como excelente los canales de atención que tienen en la entidad, un 43% (62) los califica como bueno, un 6% (8) como regular, el 1% (1) lo califica como deficiente, el 2% (3) como malo y el 12% (17) responden que no saben-NS/NR, en necesario que en las visitas de Inspección, Vigilancia y Control realizadas y en las jornadas realizadas en los Municipios de competencia del ARO Sur Cali, se den a conocer los canales de atención con los cuales cuenta la UESVALLE.

OFICINA PRINCIPAL CALI

Carrera 37A No. 4-88 Santa Isabel
Tel: PBX: 57 (2) 558 0868 FAX: 57 (2) 558 0727
www.uesvalle.gov.co

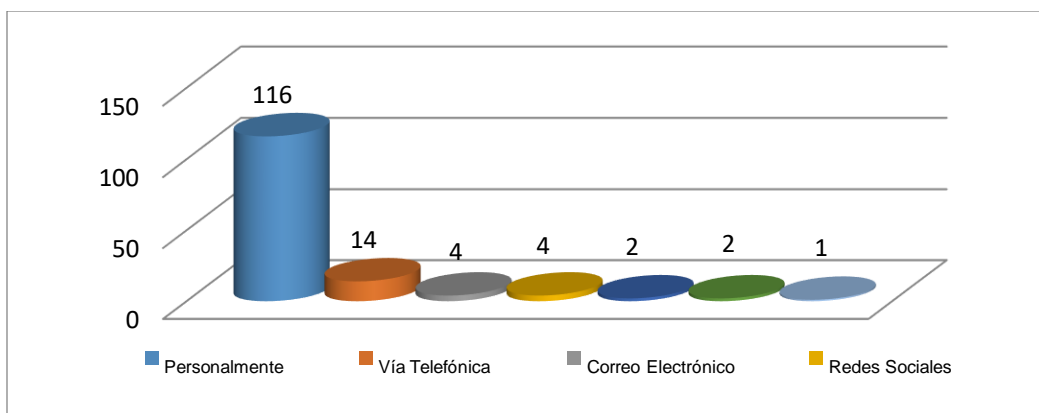
ÁREAS OPERATIVAS

CARTAGO
Carrera 3A No. 1A-05
Tel: 57 (2) 214 8644

TULUÁ
Carrera 30 No. 32-91
Tel: 57 (2) 224 4616

CALI
Carrera 36B No.5-51
Tel: 57 (2) 620 6875

7. ¿Cuál es el canal de información más utilizado por Usted para comunicarse con la UES Valle?



Según la gráfica 116 (81%) de las 143 personas encuestadas manifiestan que el canal de información más utilizado es el personal, a través de los funcionarios cuando realizan las actividades de Inspección, Vigilancia y Control en sus Municipios; 14 (10%) lo hacen vía telefónica; el 3% de los encuestados lo hacen mediante correo electrónico; 4 (3%) de los encuestados lo hacen mediante redes sociales; (1%) 2 personas se comunicaron a través de oficio, 2 (1%) por medio de la página web y 1 (1%) por otro medio.

¿Qué aspectos considera que debemos tener en cuenta en la UESVALLE, para prestar un mejor servicio?
Aportar cosas diferentes en las visitas al establecimiento ya que los bomberos hacen lo mismo que la UESVALLE
Tener más conciencia a la hora de hacer la visita ya que vienen en hora pico cuando hay demasiada circulación
Realizar mayor publicidad en el tema de ETV
Informar con tiempo las actividades a desarrollar por la UESVALLE, como la capacitación en manejo de alimentos.
Algunos funcionarios son muy prepotentes, que todos tengan el mismo criterio.
Promocionar las actividades a desarrollar en el municipio con antelación y difundir por los diferentes canales
Mejorar la publicidad de los servicios prestados
El personal de la UES tenga un mejor trato con el usuario, que sean más cordiales
Mayor igualdad en todas las droguerías, exigir a todos por igual
Mejor atención telefónica
realizar capacitación anual en manipulación de alimentos a todos los restaurantes del municipio en horas de la tarde
Mayor difusión, mayor capacitación, más publicidad
Tener un personal más capacitado, que sean más cordiales, que sean más respetuosos, y que den la información de manera más óptima y concisa
Tener un trato más amable, ser más pacientes ya que llegan a horas donde nos encontramos muy ocupados atendiendo pacientes, u atendiendo el call center

OFICINA PRINCIPAL CALI

Carrera 37A No. 4-88 Santa Isabel
Tel: PBX: 57 (2) 558 0868 FAX: 57 (2) 558 0727
www.uesvalle.gov.co

ÁREAS OPERATIVAS

CARTAGO
Carrera 3A No. 1A-05
Tel: 57 (2) 214 8644

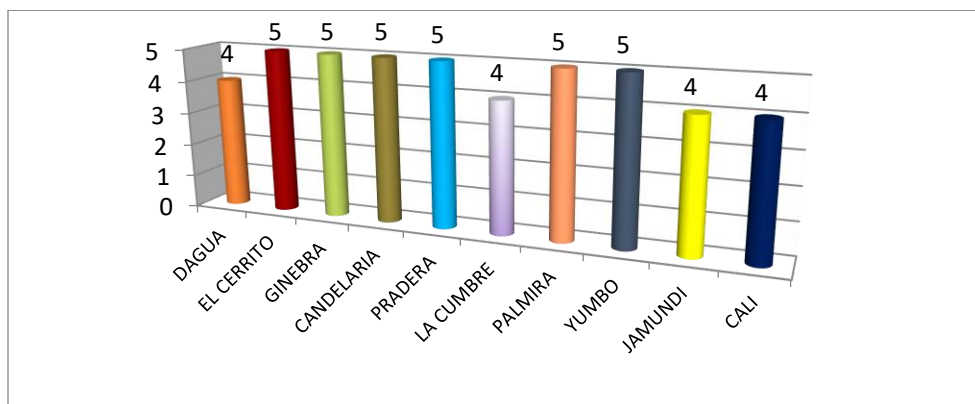
TULUÁ
Carrera 30 No. 32-91
Tel: 57 (2) 224 4616

CALI
Carrera 36B No.5-51
Tel: 57 (2) 620 6875

ENCUESTAS DE SATISFACIÓN DEL USUARIO: ALCALDÍA Y SECRETARÍA MUNICIPAL DE SALUD

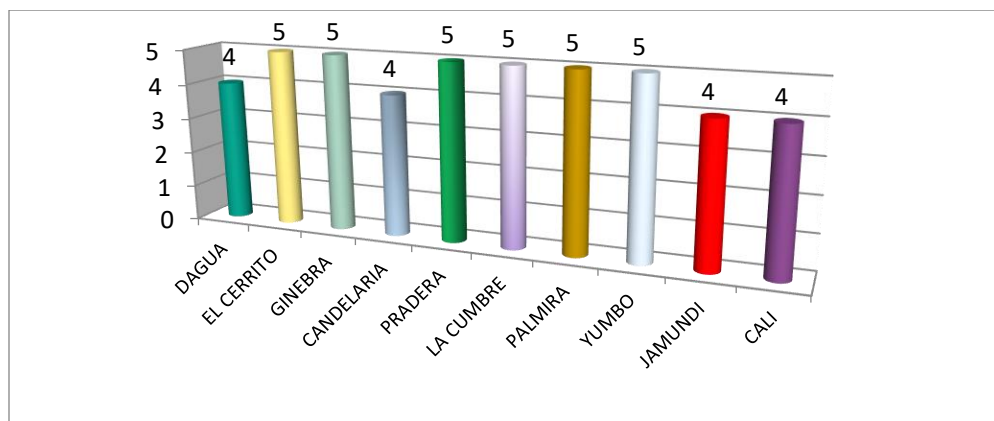
ARO SUR CALI

1. ¿Cómo califica las actividades de Inspección, Vigilancia y Control que adelanta la UESVALLE en su Municipio?



Las Secretarías de Salud correspondientes al ARO SUR CALI, califican como excelente y buenas las actividades de inspección, vigilancia y control que adelanta la UESVALLE, se obtiene un promedio de 4.6 alto, no requiere plan de mejora.

2. ¿Hay cumplimiento en la entrega de informes de gestión en forma periódica?



A nivel general las Secretarías de Salud Municipal del ARO SUR CALI, consideran que hay cumplimiento en la entrega de informes de gestión conforme a los términos establecidos. Se obtiene un promedio de 4.6 alto y no requiere plan de mejora.

OFICINA PRINCIPAL CALI

Carrera 37A No. 4-88 Santa Isabel
Tel: PBX: 57 (2) 558 0868 FAX: 57 (2) 558 0727
www.uesvalle.gov.co

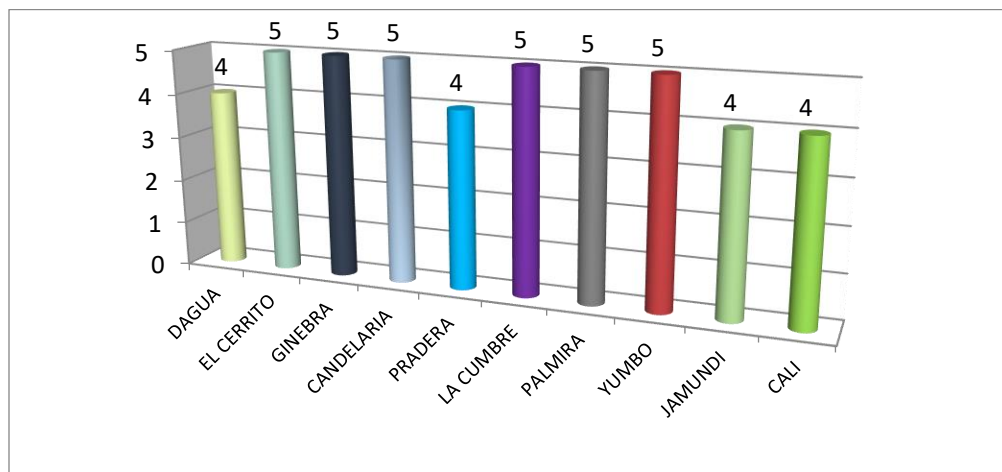
ÁREAS OPERATIVAS

CARTAGO
Carrera 3A No. 1A-05
Tel: 57 (2) 214 8644

TULUÁ
Carrera 30 No. 32-91
Tel: 57 (2) 224 4616

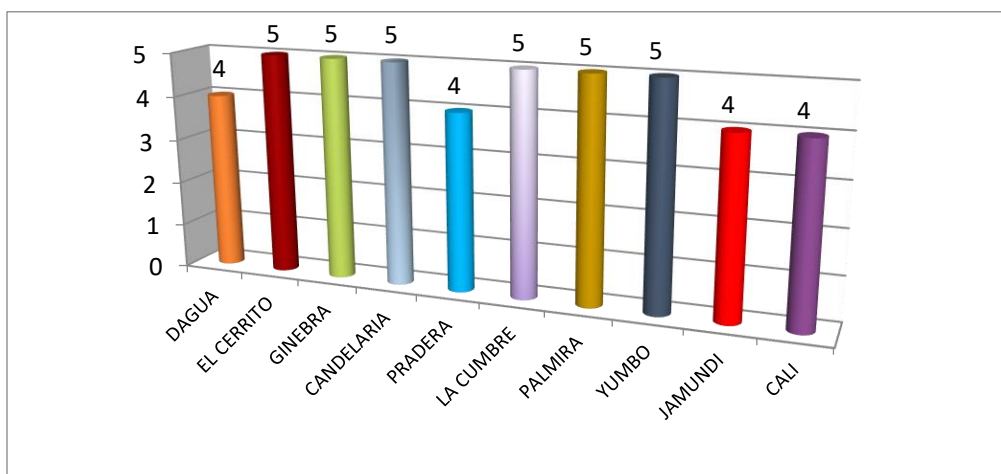
CALI
Carrera 36B No.5-51
Tel: 57 (2) 620 6875

3. ¿Es oportuna la respuesta de la UESVALLE ante una situación de brote o emergencia (Dengue, intoxicaciones por alimento)?



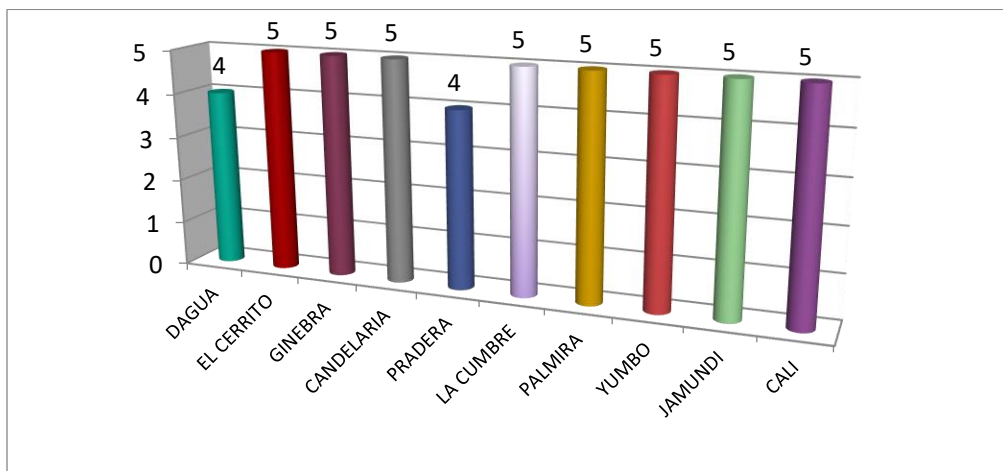
Las Secretarías de Salud Municipal del ARO SUR CALI, consideran que hay una respuesta oportuna ante una situación de brote o emergencia asociada a la vigilancia sanitaria de los factores de riesgo, dando una calificación de excelente y bueno. Se obtiene un promedio de 4.6 alto.

4. ¿Es oportuna la atención y respuesta a sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)?



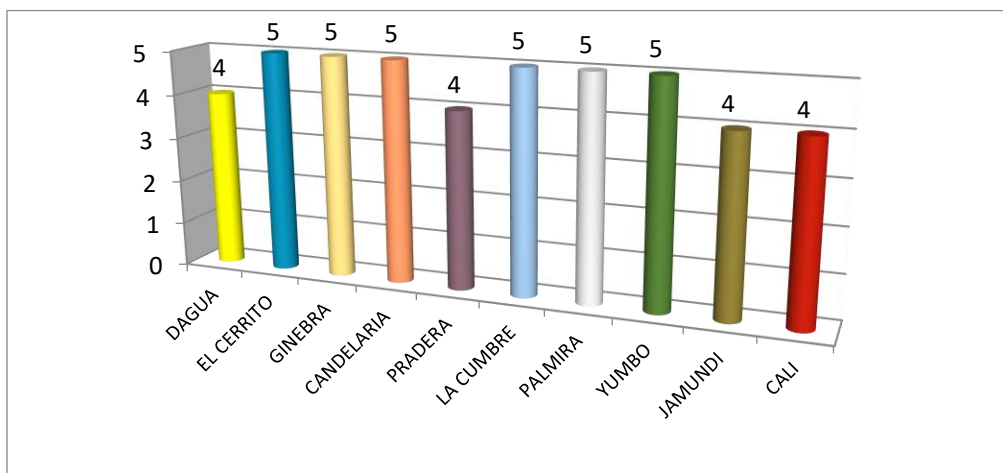
Los Secretarios de Salud del ARO SUR CALI, manifiestan que es oportuna la atención a sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) dando una calificación de excelente y bueno, se obtiene un promedio de 4.6 alto y no requiere plan de mejoramiento.

5. ¿Hay trato amable y respetuoso del personal de la UESVALLE con el que se relaciona o comunica?



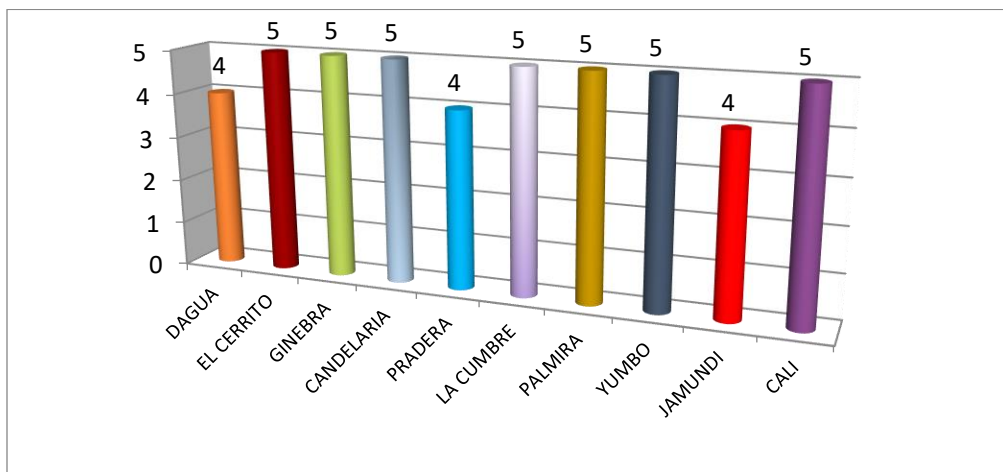
El 80% de las administraciones municipales califican como excelente el trato del personal de la UESVALLE con el que se relaciona o comunica, el 20% califica como bueno, manifiestan que son amables y respetuosos, se obtiene un promedio de 4.8 alto, no requiere plan de mejora.

6. ¿Hay apoyo de la UESVALLE para la ejecución de las actividades de asistencia técnica en su Municipio?



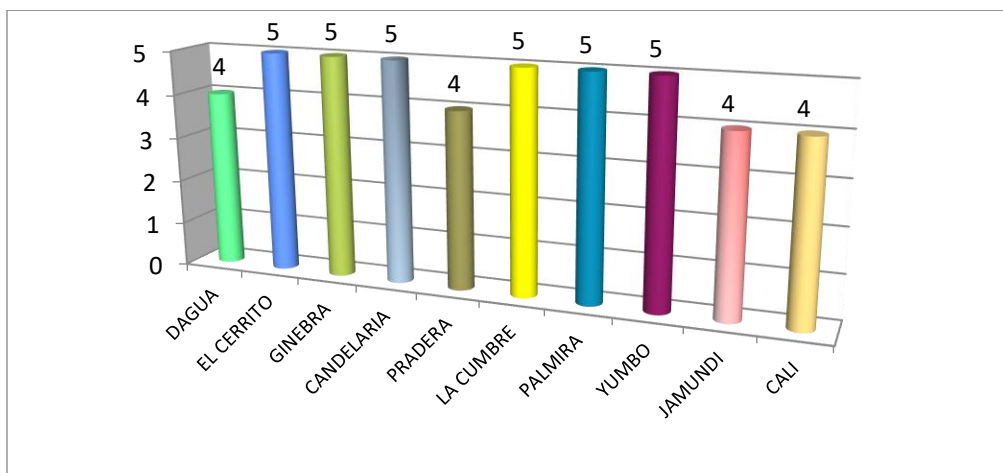
Con un promedio general de 4.6 alto, las administraciones municipales califican como excelente y bueno el apoyo de la UESVALLE para la ejecución de las actividades de asistencia técnica en sus municipios.

7. ¿Considera competente el personal que presta los servicios en el Municipio?



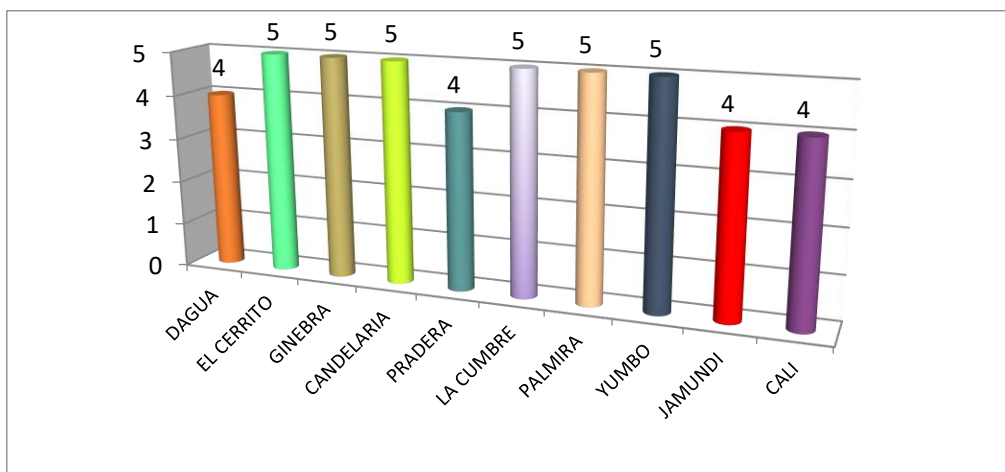
Los Secretarios de Salud correspondientes al ARO SUR CALI, consideran competente el personal que ha prestado la asesoría y asistencia técnica en el municipio, otorgando una calificación entre 4 y 5 excelente y bueno, se obtiene un promedio de 4.7 alto.

8. ¿Existe coordinación de las actividades de asesoría y asistencia técnica entre la UESVALLE y el Municipio?



Con una valoración entre excelente y bueno califican la coordinación de las actividades de asesoría y asistencia técnica entre la UESVALLE y el municipio. Se obtiene un promedio de 4.6 alto y no requiere plan de mejora.

9. ¿Considera usted que los canales de comunicación con la UESVALLE son suficientes y efectivos?



Los Secretarios de Salud o funcionarios delegados de responder la encuesta de satisfacción de los Municipios del ARO Centro Tuluá, califican como excelentes y buenos los canales de comunicación con la UESVALLE, manifiestan que son suficientes y efectivos. Se obtiene un promedio de 4.6 alto y no requiere plan de mejora.

10. ¿Qué aspectos considera que debemos tener en cuenta en la UESVALLE, para prestar un mejor servicio?

CANDELARIA	Entrega de Informes de Gestión, que sea de manera oportuna
PRADERA	Informar oportunamente y más periódicamente las acciones de campo que se realizan, para difundir y concertar con la comunidad previamente.
LA CUMBRE	Conocer el Plan Desarrollo Municipal
PALMIRA	Articular acciones con la secretaria de salud
JAMUNDI	Mayor articulación con la secretaria de salud en actividades de ETV

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO GOBERNACIÓN Y SECRETARÍA DEPARTAMENTAL DE SALUD

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	Nivel de Satisfacción
1	¿Es oportuna la entrega de los informes de gestión suministrados, conforme a los términos establecidos?	5
2	¿Los informes de gestión son entregados conforme a los parámetros definidos (contenido y confiabilidad)?	5
3	¿Las actividades de Inspección, Vigilancia y Control desarrolladas por la UESVALLE se cumplen en cobertura y calidad?	5
4	¿Es reconocida la UESVALLE en el Departamento por su eficiencia, eficacia y efectividad en la prestación de los servicios de Saneamiento Ambiental?	5
5	¿Califique el grado de eficiencia en el uso de los recursos financieros destinados a los planes, programas y proyectos en materia de saneamiento ambiental?	5
6	¿Es oportuna y efectiva la atención y respuesta a las solicitudes presentadas a la UESVALLE?	5
7	¿Los resultados de las actividades de Inspección, Vigilancia y Control de la UESVALLE, aportan al cumplimiento de las metas del Plan de Desarrollo del Departamento?	5
8	¿Hay trato amable y respetuoso del personal de la UESVALLE con el que se relaciona o comunica?	5
9	¿Considera usted que los canales de comunicación con la UESVALLE son suficientes y efectivos?	5



OFICINA PRINCIPAL CALI

Carrera 37A No. 4-88 Santa Isabel
Tel: PBX: 57 (2) 558 0868 FAX: 57 (2) 558 0727
www.uesvalle.gov.co

ÁREAS OPERATIVAS

CARTAGO
Carrera 3A No. 1A-05
Tel: 57 (2) 214 8644

TULUÁ
Carrera 30 No. 32-91
Tel: 57 (2) 224 4616

CALI
Carrera 36B No.5-51
Tel: 57 (2) 620 6875

El Dr. Ricardo Restrepo Rendón, Profesional Especializado Secretaria Departamental de Salud, supervisor del contrato Interadministrativo entre la Gobernación del Valle del Cauca y la UESVALLE, responde la encuesta de satisfacción del Usuario, calificando como excelente las actividades desarrolladas por la Entidad, con un promedio general de 5 alto y no requiere plan de mejora.

OFICINA PRINCIPAL CALI

Carrera 37A No. 4-88 Santa Isabel
Tel: PBX: 57 (2) 558 0868 FAX: 57 (2) 558 0727
www.uesvalle.gov.co

ÁREAS OPERATIVAS

CARTAGO
Carrera 3A No. 1A-05
Tel: 57 (2) 214 8644

TULUÁ
Carrera 30 No. 32-91
Tel: 57 (2) 224 4616

CALI
Carrera 36B No.5-51
Tel: 57 (2) 620 6875

CONCLUSIÓN ENCUESTA SATISFACCION DEL USUARIO

En términos generales se pueden tomar como positivos los resultados de la encuesta de Satisfacción de Usuarios 2021 de la **UNIDAD EJECUTORA DE SANEAMIENTO DEL VALLE DEL CAUCA - UESVALLE**.

Al analizar en conjunto los resultados de las encuestas de satisfacción al Usuario aplicadas a Alcaldías y/o Secretaría de Salud Municipal, se concluye que las Administraciones Municipales califican la gestión como excelente y buena con un promedio global de **4,7** 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).

Así mismo si analizamos los resultados de las encuestas de satisfacción al Usuario: Comunidad, Usuarios o Sujetos de Inspección, Vigilancia y Control, se obtiene un promedio general **de 4.4**, 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 y no requiere plan de mejora).

En la encuesta dirigida a la Gobernación del Valle del Cauca/Secretaría Departamental de Salud, se obtuvo un promedio de **5** alto, nivel de satisfacción excelente.

Es muy importante que la **UESVALLE** sea vista por los usuarios como una entidad que inspecciona, vigila y controla la salud ambiental y el saneamiento ambiental 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 usuario, será verdaderamente aprovechada cuando se analicen los resultados, se divulgue la información y se incorporen a los planes de mejoramiento desde el orden directivo y administrativo, en cada uno de los procesos misionales y en cada uno de los AROS.

Este documento ayudará 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 Usuario 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.

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

Los niveles de satisfacción del servicio dan cuenta de una percepción favorable en atención presencial y virtual, sin embargo, las calificaciones regulares motivan a la mejora del servicio y la eficiencia administrativa para resolver las inquietudes ciudadanas.

RECOMENDACIONES

ARO NORTE CARTAGO

Realizar mayor difusión de las actividades a realizar en los municipios de su competencia, ya que 21 encuestados que representa el (14%), calificó como regular, deficiente y malo la promoción o divulgación de las actividades a efectuar por parte de la UESVALLE en sus municipios. Así mismo 11 encuestados que representa el 7%, califican como regular y malo los canales de atención de la Entidad, y 5 no saben, no responden.

En cuanto a las encuestas aplicadas en las Alcaldías, la Secretaria de Salud del Municipio de Cartago, califica como regular los canales de comunicación con la UESVALLE, solicita mejorar el servicio de la ventanilla Única, la radicación de los documentos.

ARO CENTRO TULUÁ

Se recomienda al Responsable del ARO Centro Tuluá realizar mayor difusión de las actividades a realizar en los municipios de su competencia, 28 encuestados que representan el (18%), calificaron como regular, deficiente y malo la promoción o divulgación de las actividades a efectuar por parte de la UESVALLE en sus municipios.

La Administración Municipal de Caicedonia (Secretaría de Salud) calificó como regular la respuesta de la UESVALLE ante una situación de brote o emergencia (Dengue, Intoxicación), se recomienda realizar acercamiento con la Secretaría de Salud y tratar este tema.

ARO SUR CALI

Se Sugiere al Responsable del ARO Sur Cali, promocionar más las actividades a realizar en los Municipios de su competencia, ya que 51 encuestados, el 36% calificó como regular, deficiente y malo la difusión de las actividades.

A la pregunta cómo califica los canales de atención de la UESVALLE, 17 personas que representan el 12% no saben, no responden y un 8% califica como regular, deficiente y malo.

OFICINA PRINCIPAL CALI

Carrera 37A No. 4-88 Santa Isabel
Tel: PBX: 57 (2) 558 0868 FAX: 57 (2) 558 0727
www.uesvalle.gov.co

ÁREAS OPERATIVAS

CARTAGO
Carrera 3A No. 1A-05
Tel: 57 (2) 214 8644

TULUÁ
Carrera 30 No. 32-91
Tel: 57 (2) 224 4616

CALI
Carrera 36B No.5-51
Tel: 57 (2) 620 6875