

260-09-09

Santiago de Cali, enero 27 de 2015

Ingeniera

ANGELICA FRANCO GARCIA

Directora

Asunto: Informe encuestas de Satisfacción del cliente año 2014.

Para su conocimiento y fines pertinentes, hago entrega del informe referente a las encuestas de satisfacción del cliente, aplicadas en Alcaldías y/o Secretarías de Salud Municipal y Comunidad, Usuarios o Sujetos de Inspección, Vigilancia y Control por parte de la UES Valle, correspondiente al año 2014.

Atentamente,

MARISEL ACOSTA VELEZ

Técnica Área Salud

Mercadeo y Atención al Usuario

Folios: 8

INFORME ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE
AÑO 2014
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 del Valle del Cauca, en general todas y cada una de las personas o entidades que por algún motivo se relacionan directa o indirectamente con nuestra entidad, para así verificar y asegurar la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos misionales y la conformidad del buen servicio.

En el mes de noviembre y diciembre del 2014, se aplicaron las 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 medir 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.

DETERMINACIÓN DE LA POBLACIÓN:

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

TAMAÑO DE LA MUESTRA:

Para determinar el tamaño de la muestra se utilizó la siguiente formula:

$$n = (Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N) / (Ne^2 + Z^2 \cdot p \cdot q)$$

Dónde:

n = Muestra a determinar

N = Población

Z = Nivel de confianza

e = Grado de error

p = Probabilidad de ocurrencia

q = Probabilidad de no ocurrencia

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 2014 son 689.585 y se subdividieron por subseces dándonos una población en subsece Cali de 286.184 sujetos, subsece Tuluá y subsece Cartago 153.515, El nivel de confianza "Z" se estimó sobre el 90% y el grado de error sobre el 10 % dado que la encuesta se realizó por los funcionarios de mercadeo y atención al usuario. La probabilidad de ocurrencia y no ocurrencia de determino del 50%

Ejecutada la formula nos da como resultado el tamaño de la muestra en cada subsece quedando para Cali 67.98, Tuluá 67.91 y Cartago 67.96. 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 25.2

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.

TABULACIÓN Y ANALISIS DE LA ENCUESTA:

Una vez realizadas las encuestas se procedió a realizar la tabulación y el correspondiente informe con gráficas, análisis y conclusiones de la Evaluación de la Satisfacción del Cliente.

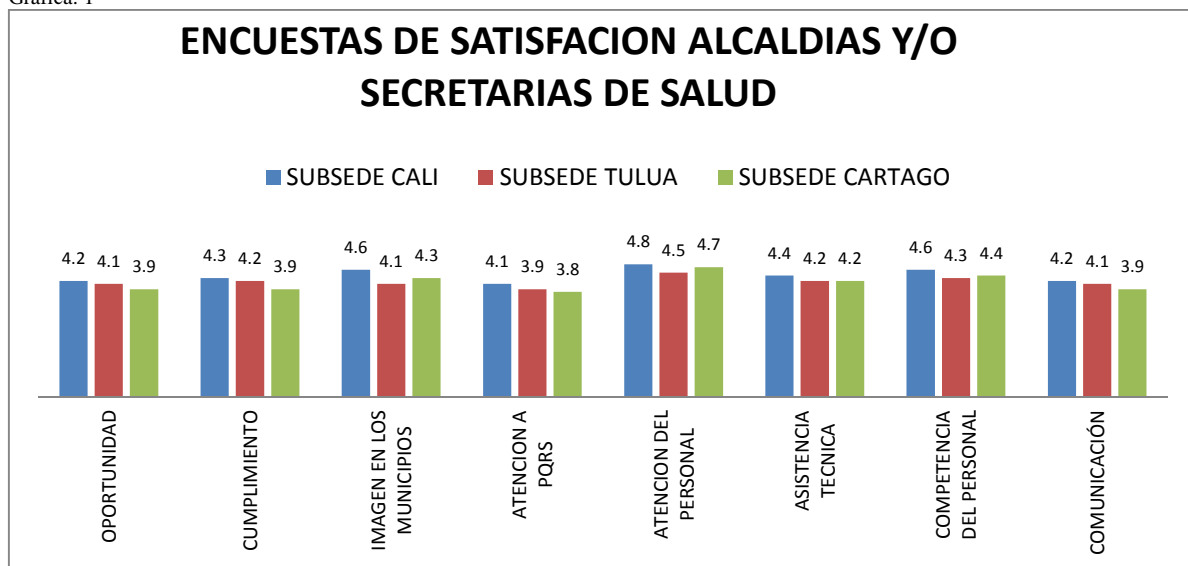
NIVEL DE SATISFACION	CALIFICACION
Alto No requiere plan de mejoramiento	Puntaje ≥ 4
Medio Necesita plan de mejoramiento a mediano plazo	$3 \leq \text{Puntaje} < 4$
Bajo Necesita plan de mejoramiento a corto plazo	Puntaje < 3

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE ALCALDÍA Y SECRETARIA MUNICIPAL DE SALUD CONSOLIDADO DE LAS SUBSEDES

Tabla1

ASPECTOS A EVALUAR	OPORTUNIDAD	CUMPLIMIENTO	IMAGEN EN LOS MUNICIPIOS	ATENCIÓN A PQRS	ATENCIÓN DEL PERSONAL	ASISTENCIA TÉCNICA	COMPETENCIA DEL PERSONAL	COMUNICACIÓN
SUBSEDE CALI	4.2	4.3	4.6	4.1	4.8	4.4	4.6	4.2
SUBSEDE TULUA	4.1	4.2	4.1	3.9	4.5	4.2	4.3	4.1
SUBSEDE CARTAGO	3.9	3.9	4.3	3.8	4.7	4.2	4.4	3.9

Gráfica. 1



La tabla y grafica No. 1 muestra los aspectos evaluados con la aplicación de la encuesta, donde se saca un promedio por Subsede.

En cuanto a la Oportunidad en la entrega de Informes y en la Coordinación de las actividades de asesoría y asistencia técnica, la subsede Cali arroja un promedio de 4.2 nivel de satisfacción alto, subsede Tuluá un promedio de 4.1 alto y subsede Cartago un promedio de 3.9 nivel de satisfacción medio, necesita plan de mejoramiento.

En el aspecto de Cumplimiento en cuanto a entrega de informes y de competencias la Subsede Cali y Subsede Tuluá arroja un promedio de 4.3 y 4.2, nivel de satisfacción alto, la Subsede Cartago con promedio de 3,9 nivel de satisfacción medio.

El aspecto evaluado en cuanto a Imagen en los Municipios (si es reconocida la UES valle por las autoridades Municipales y la Comunidad) se tiene un promedio de calificación de 4.6, 4.2 y 4.3 respectivamente, nivel de satisfacción alto.

El aspecto evaluado en cuanto a la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes, si es oportuna y efectiva la respuesta dada, se tiene un promedio de calificación de 4.1, 3.9 y 3.8 nivel de satisfacción medio, lo que requiere un plan de mejoramiento a mediano plazo.

El aspecto evaluado de Atención del Personal, en cuanto a si hay trato amable y respetuoso por parte del funcionario de la UES Valle, el promedio de calificación es de 4.8, 4.5 y 4.7, nivel de satisfacción alto.

El aspecto evaluado de Asistencia Técnica en cuanto a habilidades y conocimientos, apoyo logístico y aporte de la asesoría, se tiene un promedio de calificación de 4.4, 4.2 y 4.2, nivel de satisfacción alto.

El aspecto evaluado de Competencia del Personal, en cuanto a si tienen conocimientos, habilidades y experiencia, se tiene un promedio de calificación por subsede de 4.6, 4.3 y 4.4, nivel de satisfacción alto.

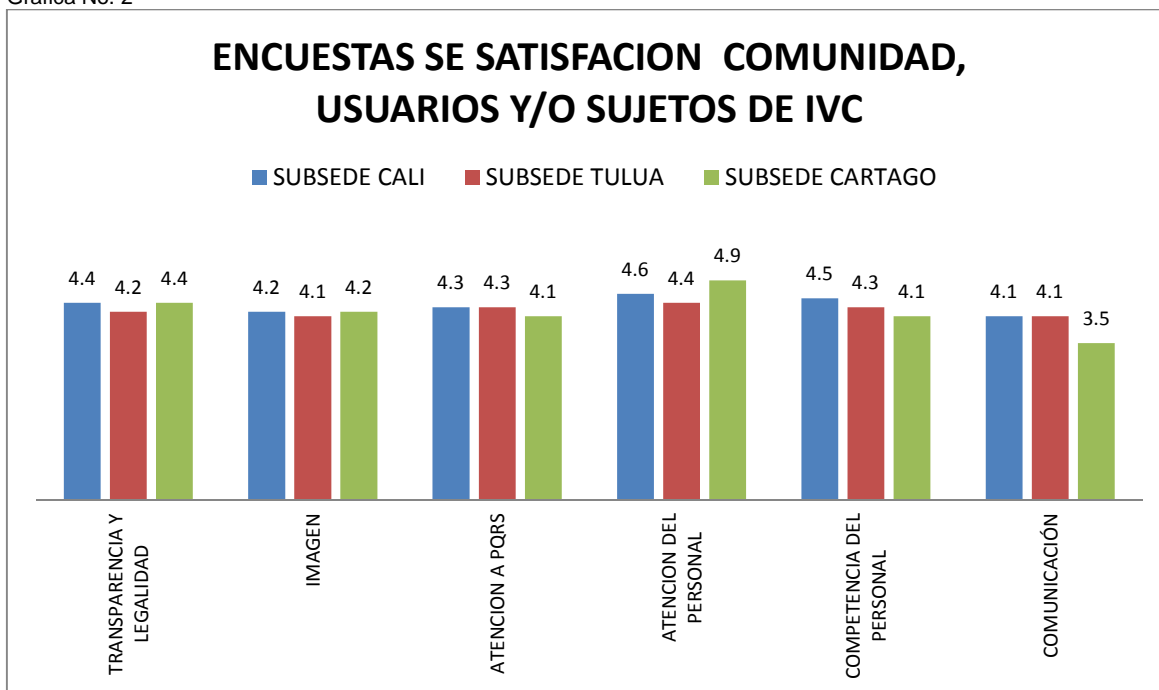
En el aspecto evaluado de Comunicación, que refiere si es oportuna, efectiva y clara la información de las actividades programadas y realizadas por la UES en sus Municipios y si los canales de comunicación son suficientes y efectivos, se tiene un promedio de calificación por subsede de 4.2, 4.1 y 3.9, nivel de satisfacción alto para Cali y Tuluá y medio para la Subsede Cartago, el cual requiere plan de mejora a mediano plazo.

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

Tabla No. 2

ASPECTOS A EVALUAR	TRANSPARENCIA Y LEGALIDAD	IMAGEN	ATENCION A PQRS	ATENCION DEL PERSONAL	COMPETENCIA DEL PERSONAL	COMUNICACIÓN
SUBSEDE CALI	4.4	4.2	4.3	4.6	4.5	4.1
SUBSEDE TULUA	4.2	4.1	4.3	4.4	4.3	4.1
SUBSEDE CARTAGO	4.4	4.2	4.1	4.9	4.1	3.5

Grafica No. 2



La tabla y grafica No 2 muestra los aspectos evaluados con la aplicación de la encuesta dirigida a la Comunidad, Usuarios y/o sujetos de Inspección, Vigilancia y Control por parte de la UES Valle, donde se obtiene un promedio por Subsede.

El aspecto evaluado de Transparencia y Legalidad, donde se indaga si están conformes con las actividades de IVC por parte de la UES Valle, si consideran que la información brindada es clara y completa y si el personal trabaja sobre principios de ética, transparencia y honestidad arroja un promedio por Subsede de 4.4, 4.2 y 4.4, nivel de satisfacción alto.

El aspecto evaluado de Imagen, en cuanto a que concepto tienen de la calidad de los servicios que presta la UES Valle y la oportunidad y efectividad de las actividades realizadas, da un promedio por Subsede de 4.2, 4.1 y 4.2, nivel de satisfacción alto.

El aspecto evaluado de Atención a Peticiones, Quejas y Reclamos en cuanto a oportunidad y efectividad en la atención y respuesta se tiene un promedio de calificación de 4.3, 4.1 y 4.2, nivel de calificación alto.

El aspecto evaluado de Atención del Personal, que refiere a si brindan un trato amable y respetuoso en el cumplimiento de sus actividades da como resultado un promedio de calificación por subsede de 4.6, 4.4 y 4.9, nivel de satisfacción alto.

El aspecto evaluado de Competencia del Personal, en cuanto a si están capacitados para realizar las actividades de Saneamiento Ambiental en su Municipio, da como resultado un promedio de calificación por Subsede de 4.5, 4.3 y 4.1, Nivel de satisfacción alto

El aspecto evaluado de Comunicación que refiere a si los canales de comunicación con la UES Valle son suficientes y efectivos da como resultado un promedio de calificación de Subsede Cali 4.1, Subsede Tuluá 4.1 y Subsede Cartago 3.5, nivel de Satisfacción Medio, el cual requiere plan de mejoramiento a mediano plazo.

CONCLUSIONES

SUBSEDE CALI

- La Secretarias de Salud Municipal de Dagua, Ginebra, pradera y Vijos consideran como buenas y excelentes las actividades ejecutadas por la UES Valle en sus Municipios.
- La Secretarias de Salud Municipal de Cerrito, Jamundí, la Cumbre consideran como regular, la entrega de los informes, la Atención de las PQRS, la información de las actividades programadas y realizadas en el Municipio.

SUBSEDE TULUA

- Las Secretarias de Salud Municipal de: Andalucía, Bolívar, Caicedonia, Guacari, Restrepo, Riofrio Sevilla, Trujillo, Yotoco y Zarzal califican como buenas y excelente todas las actividades ejecutadas por la UES Valle en sus Municipios.
- Las Secretarias de Salud Municipal de: Bugalagrande, Calima – El Darién, San Pedro, califican como regular las actividades ejecutadas por la UES Valle, consideran que no hay Oportunidad ni Eficacia en la Atención y Respuesta a las PQRS, los Informes de Gestión no se entregan oportunamente y consideran que los canales de Comunicación con la UES son regular y deficiente.

SUBSEDE CARTAGO

- Las Secretarías de Salud Municipal del Águila, Toro y Obando califican como buenas y excelentes las actividades desarrolladas por la UES Valle en sus Municipios.
- Las Secretarías de Salud Municipal de Alcalá, La Victoria, la Unión y Ulloa califican como regular y deficiente las actividades desarrolladas por la UES Valle en sus Municipios, en lo referente a la Atención de las PQRS, el Apoyo Logístico, la Oportunidad y Cumplimiento en la entrega de Informes de Gestión y la comunicación que representa la calificación más baja con un promedio de 3.5

Requerimientos por parte de los Secretarios de Salud Municipal

1. Aumentar el personal Técnico para los Municipios, establecer contratos de largo periodo.
2. Apoyo Jurídico para requerir a los establecimientos que no cumplen.
3. Mejorar los medios de comunicación como vía telefónica y correo electrónico.
4. Falta de compromiso de algunos funcionarios.
5. Mejorar en la oportunidad en los procesos.
6. La entrega de Informe de Gestión debe ser 15 días siguientes al terminar el trimestre.
7. Solicitan no dejar campañas a medias, pues generan mala Atención e Imagen de la UES Valle
8. No hacer contratos con el personal tan cortos pues desmejoran su eficiencia.
9. Contratar oportunamente el personal técnico para el Municipio.
10. Respuesta oportunas a las invitaciones y peticiones por parte de la Secretaria de Salud
11. Mejorar los canales de Comunicación

Requerimientos por parte de la Comunidad, Usuarios o Sujetos de IVC.

1. Realizar visitas a establecimientos de forma más frecuente.
2. Dar más información sobre los programas de Promoción y Prevención ejecutados por la UES Valle en los Municipios.
3. Brindar educación a la comunidad sobre los servicios que presta la UES en los diferentes procesos.
4. Realizar mayor divulgación de las actividades a realizar en el Municipio.
5. Realizar visitas a los expendios de Alimentos y Bebidas Alcohólicas los fines de semana, que son los días de mercado.