

260-04-01

Santiago de Cali, enero 21 de 2015

Ingeniera
ANGELICA FRANCO GARCIA
Directora

Asunto: Informe de PQR enero a diciembre del 2014

Respetuosamente me permito enviar a la Directora general de la Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca el informe de Gestión, correspondiente al periodo comprendido entre enero y diciembre del 2014, evaluando los resultados alcanzados en la atención y respuestas realizadas a las Peticiones, Quejas y Reclamos, así:

La oficina de Mercadeo y Atención al Usuario durante la vigencia 2014 ha desarrollado actividades encaminadas al mejoramiento continuo, ajustando, aprobando y socializando el procedimiento de P.Q.R, mediante la asistencia técnica a los funcionarios de la UES Valle, a las Administraciones Municipales y a usuarios de nuestros servicios. Igualmente se da a conocer los diferentes medios de comunicación con la entidad como son: página Web www.uesvalle.gov.co; email quejasyreclamos@uesvalle.gov.co , línea gratuita 018000220044 y líneas telefónicas.

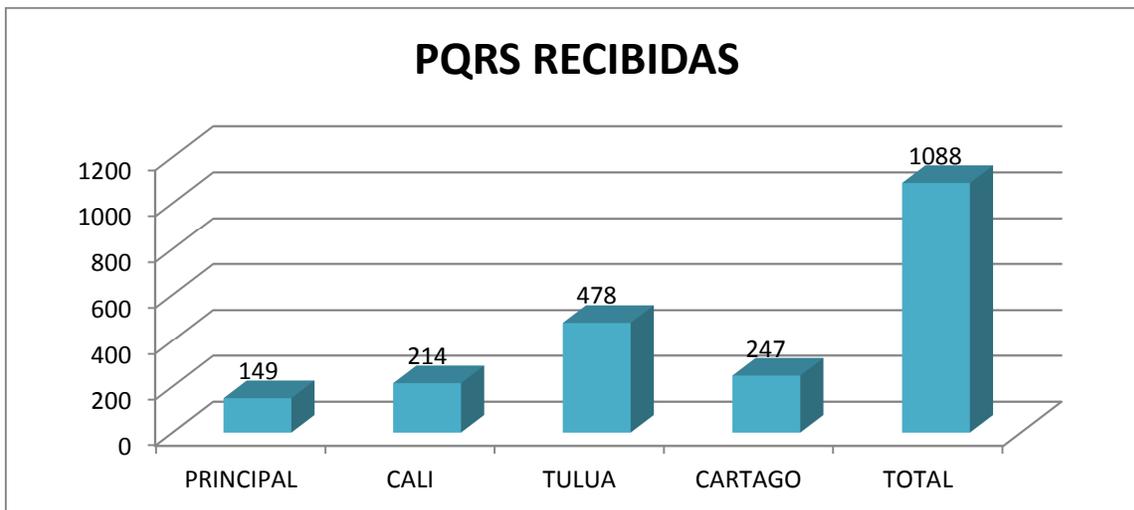
En la Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca en el periodo comprendido entre enero y diciembre del 2014 se recibieron un total de 1088 PQRS, las cuales se describen por subsede continuación.

1.1 PQR RECIBIDAS POR SEDE

Tabla 1. PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDAS

PQRS	PRINCIPAL	CALI	TULUA	CARTAGO	TOTAL
RECIBIDAS	149	214	478	247	1088

Gráfica 1



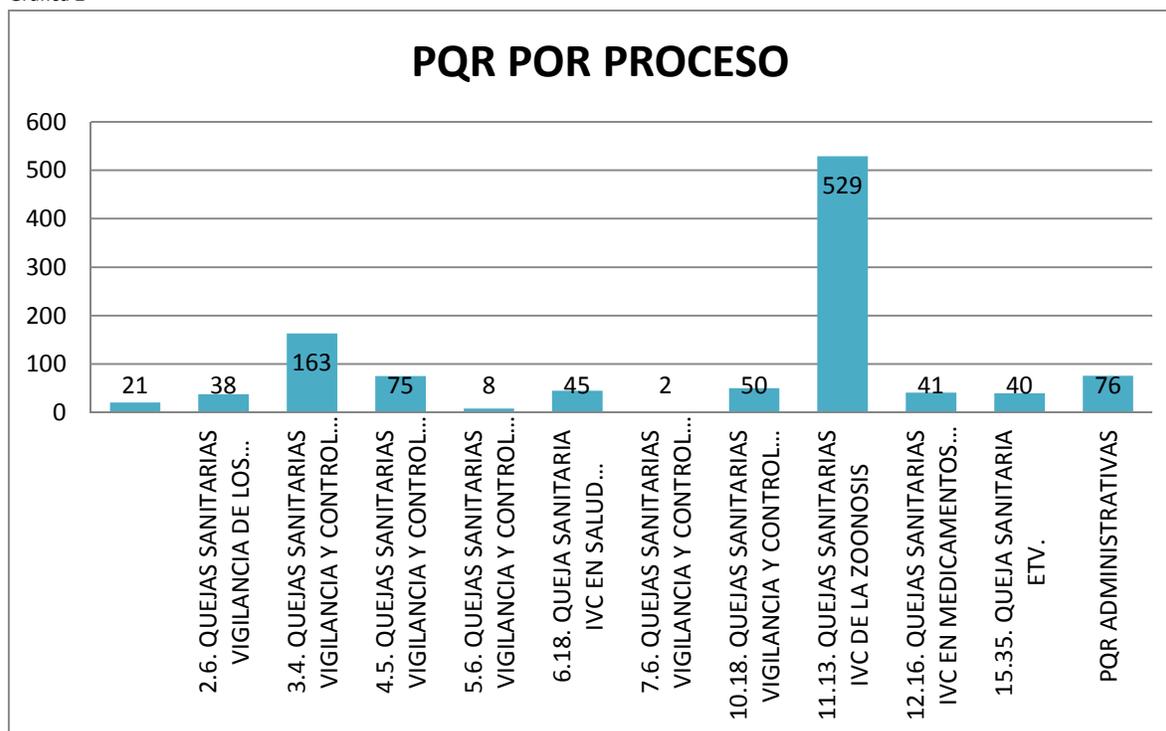
Fuente: Bases de datos 2014 - Oficina de Atención al Usuario

1.2 CLASIFICACION DE LA PQRS POR PROCESO

Tabla 2.

PQRS POR PROCESO	NO. DE PQRS
1.11. QUEJA SANITARIA IVC EN CALIDAD DE AGUA DE CONSUMO	21
2.6. QUEJAS SANITARIAS VIGILANCIA DE LOS RESIDUOS SOLIDOS	38
3.4. QUEJAS SANITARIAS VIGILANCIA Y CONTROL DE LOS RESIDUOS LIQUIDOS	163
4.5. QUEJAS SANITARIAS VIGILANCIA Y CONTROL EN CALIDAD AIRE	75
5.6. QUEJAS SANITARIAS VIGILANCIA Y CONTROL DE AGUAS USO RECREACIONAL	8
6.18. QUEJA SANITARIA IVC EN SALUD OCUPACIONAL	45
7.6. QUEJAS SANITARIAS VIGILANCIA Y CONTROL DE RADIACIONES IONIZANTES	2
10.18. QUEJAS SANITARIAS VIGILANCIA Y CONTROL DE ALIMENTOS Y BEBIDAS ALCOHOLICAS	50
11.13. QUEJAS SANITARIAS IVC DE LA ZONOSIS	529
12.16. QUEJAS SANITARIAS IVC EN MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MEDICOS	41
15.35. QUEJA SANITARIA ETV.	40
PQR ADMINISTRATIVAS	76

Gráfica 2



Fuente: Bases de datos 2014 - Oficina de Atención al Usuario

Como se puede observar en la tabla y grafica No. 2 el proceso con mayor numero de PQRS recibidas es IVC de la Zoonosis con 529, la causa principal son las explotaciones pecuarias de bovinos, porcinos o aves, seguido de la proliferacion de artopodos y roedores plaga en vivienda, le sigue el proceso de IVC de los residuos liquidos con 163 la causa principal es la Filtración de agua en viviendas por disposición de aguas residuales a campo abierto.

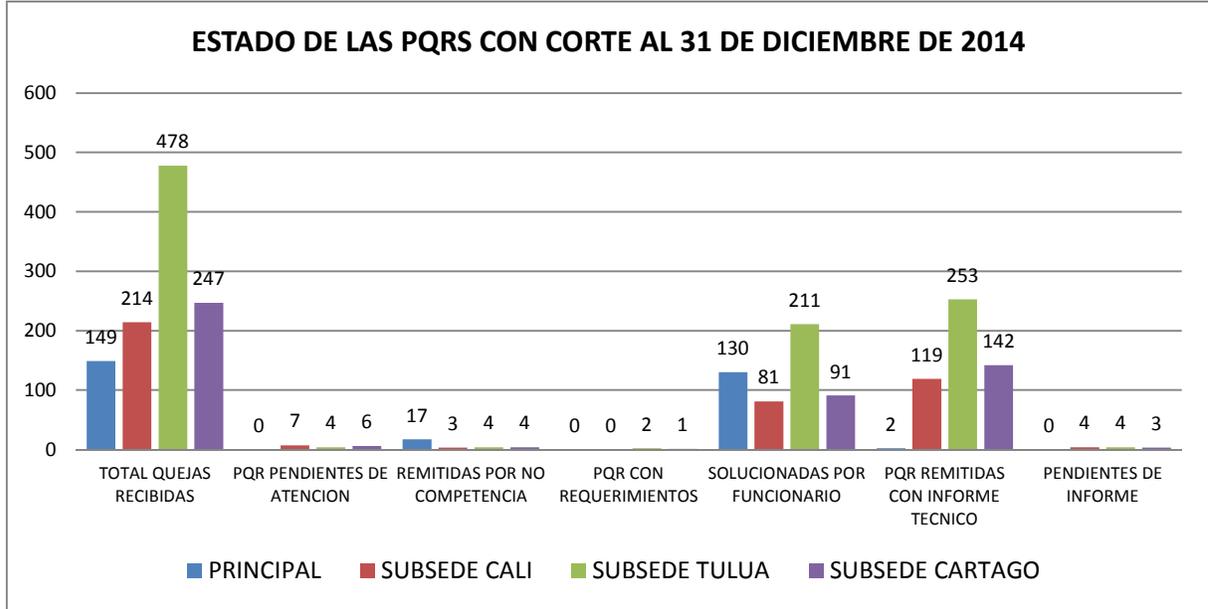
Las PQR Administrativas son peticiones de certificados laborales, petición de información y solicitudes de documentos.

1.3 ESTADO DE LAS PQR RECIBIDAS CON CORTE AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

Tabla 3.

UES VALLE	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS	PQR PENDIENTES DE ATENCION	REMITIDAS POR NO COMPETENCIA	PQR CON REQUERIMIENTOS	SOLUCIONADAS POR FUNCIONARIO	PQR REMITIDAS CON INFORME TECNICO	PENDIENTES DE INFORME
PRINCIPAL	149	0	17	0	130	2	0
SUBSEDE CALI	214	7	3	0	81	119	4
SUBSEDE TULUA	478	4	4	2	211	253	4
SUBSEDE CARTAGO	247	6	4	1	91	142	3
TOTAL	1088	17	28	3	513	516	11

Gráfica 3



Fuente: Bases de datos 2014 - Oficina de Atención al Usuario

La tabla y grafica No. 3, muestra que en la Sede Principal de las 149 PQRS recibidas, 17 se trasladan a otra entidad por no competencia, 130 fueron solucionadas por el funcionario de la UES Valle y 2 fueron trasladadas con informe técnico para continuidad y cierre por parte de la entidad competente.

En la Subsección Cali se recibieron 214 PQR de las cuales 7 se encuentran pendientes de atención, 3 se trasladan por no competencia, 81 fueron solucionadas por el funcionario de la UES Valle, 119 se trasladan con informe técnico para continuidad y cierre por parte de la entidad competente y 4 se encuentran pendientes de respuesta.

En la Subsección Tulúa se recibieron 478 PQR, de las cuales 4 se encuentran pendientes de atención, 4 se trasladaron por no competencia, 2 se encuentran pendientes de verificación de requerimientos, 211 fueron solucionadas por el funcionario de la UES Valle, 253 se trasladan con informe técnico para continuidad y cierre por parte de la entidad competente y 4 se encuentran pendientes de respuesta.

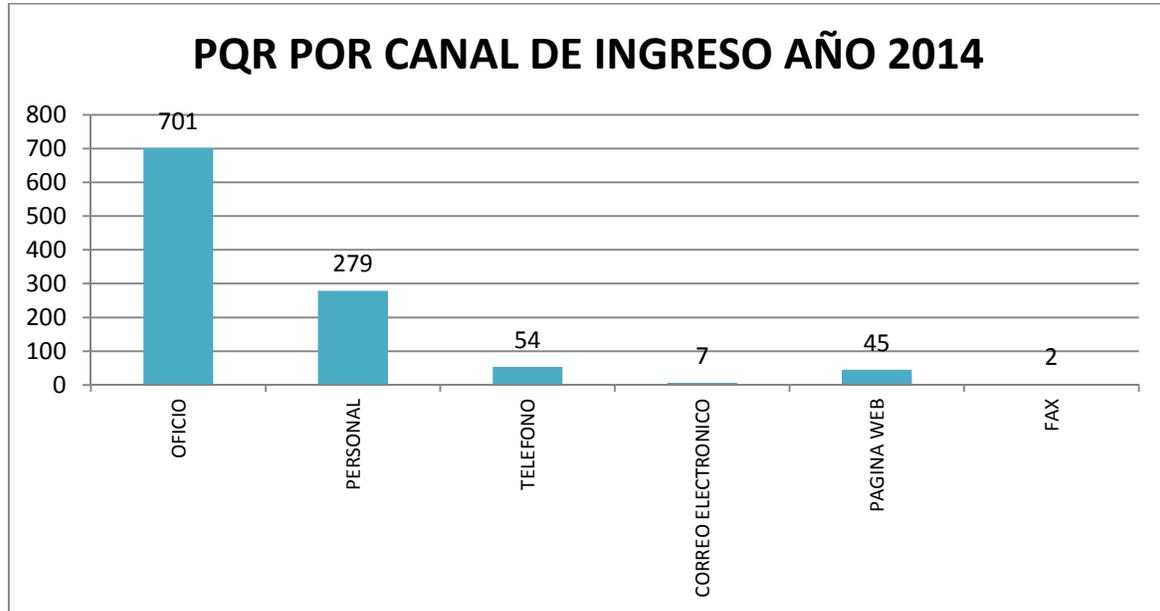
En la Subsección Cartago se recibieron 247 PQR, se encuentran pendientes de atención 6, se trasladan por no competencia 4, pendiente de verificación de requerimientos 1, solucionadas por el funcionario de la UES Valle 91, se trasladan con informe técnico para continuidad y cierre 142 y 3 se encuentran pendientes de respuesta.

1.4 CLASIFICACION DE LA PQR DE ACUERDO AL CANAL DE INGRESO

Tabla 4.

MEDIO DE RECEPCION DE LA PQR	OFICIO	PERSONAL	TELEFONO	CORREO ELECTRONICO	PAGINA WEB	FAX
TOTAL POR MEDIO	701	279	54	7	45	2

Gráfica 4.



Fuente: Bases de datos 2014 - Oficina de Atención al Usuario

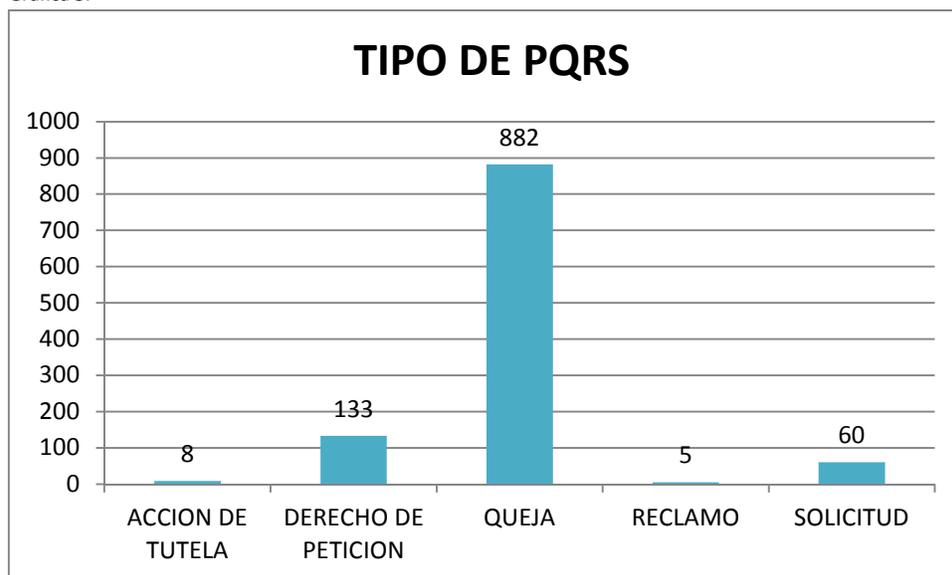
Evaluado el periodo enero a diciembre 31 del 2014 de acuerdo al canal de ingreso, el registro más alto lo obtuvo las PQR por oficio con 701, seguido de forma personal con 279 PQR, las tipologías correo electrónico y fax obtuvo la menor cifra en el registro del periodo evaluado con 7 y 2 respectivamente.

1.5 CLASIFICACION POR TIPO DE PQRS

Tabla 5.

TIPO DE PQR	ACCION DE TUTELA	DERECHO DE PETICION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD
TOTAL TIPO DE PQRS	8	133	882	5	60

Gráfica 5.



Fuente: Bases de datos 2014 - Oficina de Atención al Usuario

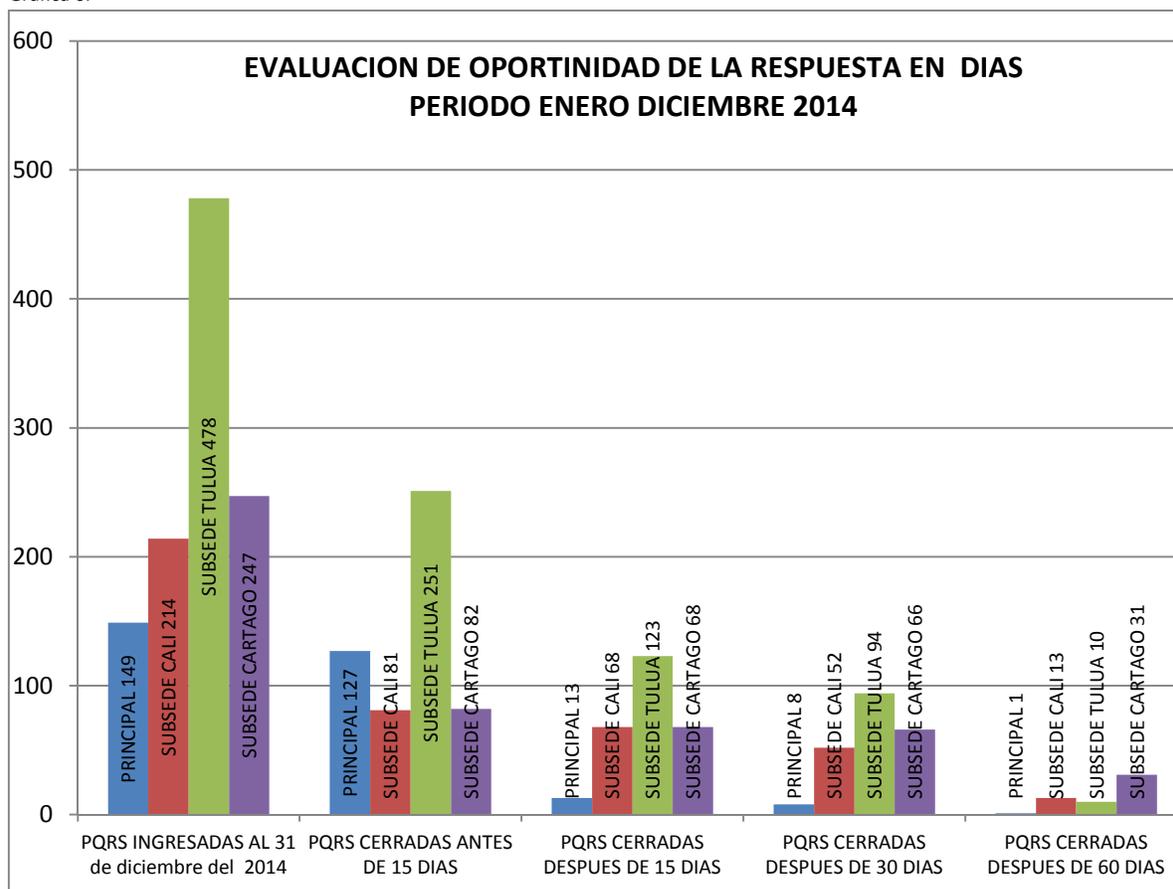
La tabla y gráfica No. 5, muestra que las quejas son la tipología más representativas en la evaluación con 882 en total, continúa los Derechos de petición con un total de 133, en tercer lugar se encuentran las solicitudes con 60, las acciones de tutela ocupan un cuarto lugar con 8 y se recibieron 5 reclamos.

1.6 OPORTUNIDAD EN DIAS DE RESPUESTA A LAS PQRS

Tabla 6.

OPORTUNIDAD DE LA RESPUESTA	PRINCIPAL	SUBSEDE CALI	SUBSEDE TULUA	SUBSEDE CARTAGO	TOTAL PQRS
PQRS INGRESADAS AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014	149	214	478	247	1088
PQRS CERRADAS ANTES DE 15 DIAS	127	81	251	82	541
PQRS CERRADAS DESPUES DE 15 DIAS	13	68	123	68	272
PQRS CERRADAS DESPUES DE 30 DIAS	8	52	94	66	220
PQRS CERRADAS DESPUES DE 60 DIAS	1	13	10	31	55

Gráfica 6.



Fuente: Bases de datos 2014 - Oficina de Atención al Usuario

La Tabla y Grafica No. 6, muestra en cuanto a oportunidad de respuesta en días, que en la Sede Principal de las 149 PQR recibidas, 127 fueron cerradas antes de 15 días, 13 entre 16 y 30 días, 8 entre 31 y 60 días y 1 después de los 60 días.

En la Subsede Cali de las 214 PQR recibidas, 81 fueron cerradas antes de los 15 días, 68 entre 16 y 30 días, 52 entre 31 y 60 días y 13 después de los 60 días.

En la Subsede Tuluá de las 478 PQR recibidas, 251 fueron cerradas antes de los 15 días, 123 entre 15 y 30 días, 94 entre 31 y 60 días y 10 fueron cerradas después de los 60 días.

En la Subsede Cartago de las 247 PQR recibidas, 82 se cerraron antes de los 15 días, 68 entre los 15 y 30 días, 66 entre 31 y 60 días y 31 después de los 60 días.

Se puede observar que en total de las 1088 PQR recibidas, 541 se atendieron dentro de los tiempos establecidos por norma y 547 después de los 15 días, siendo mayor el tiempo de respuesta por fuera de los términos.

Los Municipios que presentan el Mayor No. De PQR recibidas son: Subsede Cali: Jamundí con 66, Dagua, con 27, Subsede Tuluá: Caicedonia con 62, Zarzal con 55, Subsede Cartago: Cartago con 85 y La Unión con 51.

Atentamente,

MARISEL ACOSTA VELEZ
Técnica Área Salud
Proceso Mercadeo y Atención al Usuario

Copia: Dr. Antonio María Padilla – Asesor Control Interno