

INFORME PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS ENERO A DICIEMBRE DE 2015

La oficina de Mercadeo y Atención al Usuario durante la vigencia 2015, 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.

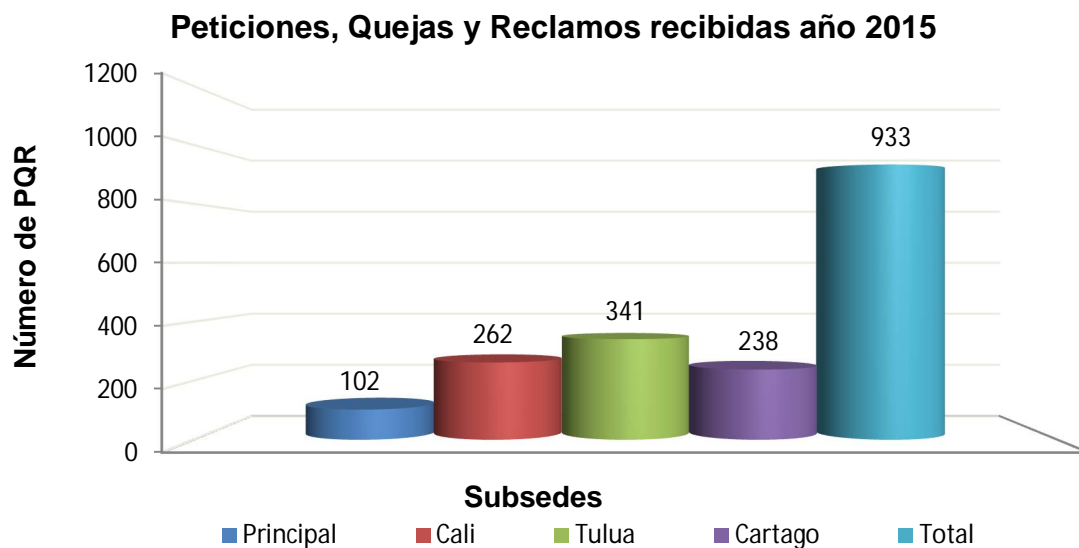
En la Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca en el periodo comprendido entre enero y diciembre del 2015 se recibieron un total de 933 PQRS de las cuales 885 corresponden a procesos misionales y 48 a procesos administrativos, se describen por Subsede a continuación.

1.1 PQR Recibidas por Subsede

Tabla No. 1

PQRS Recibidas	Principal	Cali	Tuluá	Cartago	Total
	102	262	341	238	933

Gráfica 1



Fuente: Bases de datos 2015- Oficina de Mercadeo y Atención al Usuario

1.2 Clasificación de las PQR por Proceso

Tabla 2.

PQRS por Proceso	No. De PQR
1.11. Queja Sanitaria IVC Calidad de Agua de Consumo Humano	15
2.6. Quejas Sanitarias IVC de los Residuos Sólidos	40
3.4. Quejas Sanitarias IVC de los Residuos Líquidos	109
4.5. Quejas Sanitarias IVC de la Calidad del Aire	228
5.6. Quejas Sanitarias IVC Aguas de Uso Recreacional	3
6.18. Queja Sanitaria IVC Salud Ocupacional	41
7.6. Quejas Sanitarias IVC Radiaciones Ionizantes	0
10.18. Quejas Sanitarias IVC de Alimentos y Bebidas Alcohólicas	46
11.13. Quejas Sanitarias IVC de las Zoonosis	288
12.16. Quejas Sanitarias IVC en Medicamentos y Dispositivos Médicos	61
15.35. Queja Sanitaria Enfermedades Transmitidas por Vectores.	54
PQR Administrativas	48
Total	933

Fuente: Bases de datos 2015 - Oficina de Mercadeo y Atención al Usuario

Como se puede observar en la tabla, el proceso con mayor número de PQRS recibidas es IVC de la Zoonosis con 288, la causa principal es la Proliferación de artrópodos y roedores plaga en viviendas y los Animales domésticos que deambulan en vía pública, le sigue el proceso de Calidad del aire con 228 PQR, la causa principal son las explotaciones pecuarias de bovinos, porcinos o aves en perímetros urbanos y rurales, le sigue el proceso de IVC de los residuos líquidos con 109, la causa principal es la filtración de agua en viviendas por disposición de aguas residuales a campo abierto y filtración por fugas en las redes internas de acueducto o alcantarillado, le sigue el Proceso de Medicamentos con 61, la causa principal son los Procedimientos inadecuados en servicio de inyectología, comercialización de medicamentos no autorizados, fraudulentos, vencidos y/o adulterados, sigue el Proceso de ETV, la causa es la Proliferación de zancudos en viviendas, sigue el Proceso de Alimentos y Bebidas alcohólicas con 46, a causa de las condiciones higiénico, locativas y sanitarias inadecuadas en establecimientos que preparan, comercializan, almacenan y expenden alimentos y

bebidas alcohólicas, en su orden le sigue Salud Ocupacional con 41, a causa de las Viviendas y establecimientos que generan molestias por humos, gases, vapores y polvo en suspensión y las Inadecuadas condiciones higiénico, locativas y sanitarias en establecimientos públicos, siguen las PQR por Residuos Sólidos con 40 a causa de escombros y residuos sólidos en vía pública y/o lotes baldíos, sigue las PQR por Calidad de agua de consumo con 15 y por ultimo las Quejas de Aguas de uso recreacional con 3 a causa de las Piscinas fuera de funcionamiento que generan proliferación de vectores o malos olores.

Las PQR Administrativas son peticiones de certificados laborales, petición de información y solicitudes de documentos con un total de 48.

1.3 Estado de las PQR recibidas año 2015

Tabla 3.

Subsedes	Total Quejas Recibidas	PQR Pendientes de Atención	Remitidas por No Competencia	PQR con Requerimientos	Solucionadas por Funcionario	PQR Remitidas con Informe Técnico
Principal	102	1	19	0	81	1
Cali	252	1	35	0	117	99
Tuluá	341	2	32	2	135	170
Cartago	238	0	26	0	87	125
Total	933	4	112	2	420	395

Fuente: Bases de datos 2015 - Oficina de Mercadeo y Atención al Usuario

La tabla No. 3, muestra que en la Sede Principal de las 102 PQRS recibidas, 19 se trasladan a otra entidad por no competencia y una se encuentra pendiente de atención, 81 fueron solucionadas por el funcionario de la UES Valle y 1 se traslada con informe técnico para continuidad y cierre por parte de la entidad competente.

En la Subsede Cali se recibieron 252 PQR de las cuales 1 se encuentran pendiente de atención, 35 se trasladan por no competencia, 117 fueron solucionadas por el funcionario de la UES Valle, 99 se trasladan con informe técnico para continuidad y cierre por parte de la entidad competente.

En la Subsede Tuluá se recibieron 341 PQR, de las cuales 2 se encuentran pendientes de atención, 32 se trasladaron por no competencia, 2 se encuentran pendientes de verificación de requerimientos, 135 fueron solucionadas por el funcionario de la UES Valle, 170 se trasladan con informe técnico para continuidad y cierre por parte de la entidad competente.

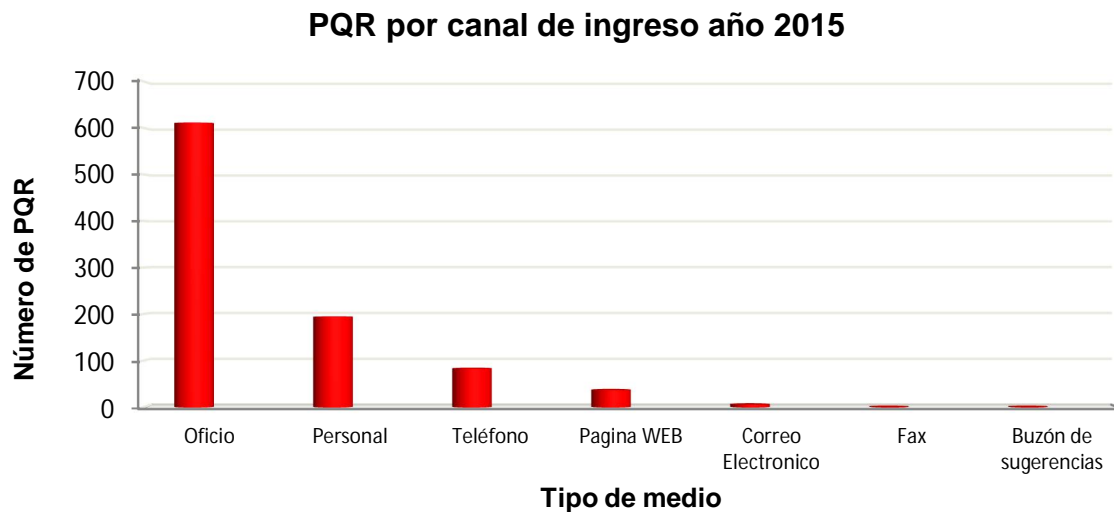
En la Subsede Cartago se recibieron 238 PQR, se trasladan por no competencia 26, solucionadas por el funcionario de la UES Valle 87, se trasladan con informe técnico para continuidad y cierre por parte de la entidad competente 125.

1.4 Clasificación de las PQR de acuerdo al canal de ingreso

Tabla 4.

Medio de Recepción de las PQR	Oficio	Personal	Teléfono	Página Web	Correo Electrónico	Fax	Buzón Sugerencias
Total	611	194	83	37	6	1	1

Gráfica 2.



Fuente: Bases de datos 2015 - Oficina de Mercadeo y Atención al Usuario

Evaluated the period from January to December 2015 according to the channel of entry, the highest record was obtained by the PQR received by office with 611, followed by personal with 194, via telephone with 83, page web with 37, electronic mail with 6, fax with 1 and suggestion box with 1.

1.5 Clasificación por tipo de PQR

Tabla 5.

TIPO DE PQR	Acción de tutela	Acción popular	Derecho de Petición	Queja	Reclamo	Solicitud	Felicitación	Denuncia
Total	7	1	100	795	1	26	1	2

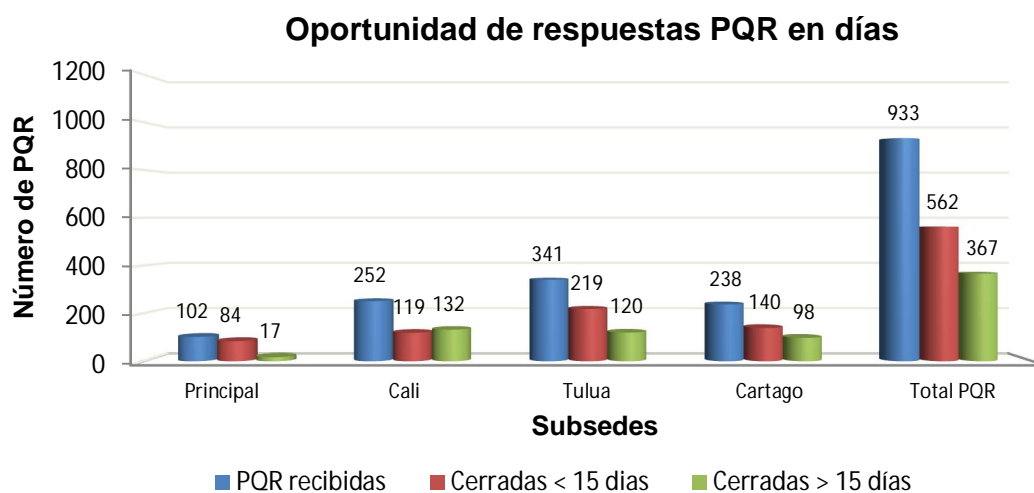
Que la tipología más representativa en la evaluación son 795 quejas, que corresponde a un 85% del total de las PQR y los derechos de petición con un 10,7% y el 4,3% restante corresponde a solicitudes de servicios, acción de tutela, denuncias, acción popular y reclamos.

1.6 Oportunidad en días de respuesta a las PQR

Tabla 6.

Oportunidad de la Respuesta	Principal	Subsede Cali	Subsede Tuluá	Subsede Cartago	Total PQR
PQR Ingresadas 2015	102	252	341	238	933
PQR Cerradas antes de 15 días	84	119	219	140	562
PQR Cerradas después de 15 días	17	132	120	98	367

Gráfica 3.



Fuente: Bases de datos 2015 Oficina de Mercadeo y Atención al Usuario

La Tabla No. 6 y Grafica No. 3, muestra en cuanto a oportunidad de respuesta en días, que en la Sede Principal de las 102 PQR recibidas, 84 fueron cerradas antes de 15 días y 17 después de los 15 días.

En la Subsede Cali de las 252 PQR recibidas, 119 fueron cerradas antes de los 15 días y 120 después de los 15 días.

En la Subsede Tuluá de las 341 PQR recibidas, 219 fueron cerradas antes de los 15 días y 120 después de los 15 días.

En la Subsede Cartago de las 238 PQR recibidas, 140 se cerraron antes de los 15 días y 98 después de los 15 días.

Se puede observar que en total de las 933 PQR recibidas, 562 se atendieron dentro de los tiempos establecidos por norma y 367 después de los 15 días, siendo mayor el tiempo de respuesta dentro de los términos.

Los Municipios que presentan el Mayor número de PQR recibidas son: Subsede Cali: Jamundí con 79, Pradera con 36 y Dagua con 30, Subsede Tuluá: Caicedonia con 48, Sevilla con 37 y Restrepo con 30, Subsede Cartago: Cartago con 102, La Unión con 33 y Ansermanuevo con 20.