

260-04-01

Santiago de Cali, julio 08 de 2015

Ingeniera  
ANGELICA FRANCO GARCIA  
Directora

Asunto: Informe de PQR segundo trimestre del 2015

Como parte de las actividades de Inspección, Vigilancia y Control que se desarrollan en los diferentes Procesos de atención, está la atención a Peticiones, Quejas y Reclamos de los usuarios de los servicios que presta la UES Valle.

#### **Mecanismos de Recepción de las PQR:**

Página Web Institucional, Buzón de Sugerencias, por oficio, teléfono, correo y personal.

La oficina de Mercadeo y Atención al Usuario, 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](http://www.uesvalle.gov.co); email [quejasyreclamos@uesvalle.gov.co](mailto:quejasyreclamos@uesvalle.gov.co) , línea gratuita 018000220044 y líneas telefónicas.

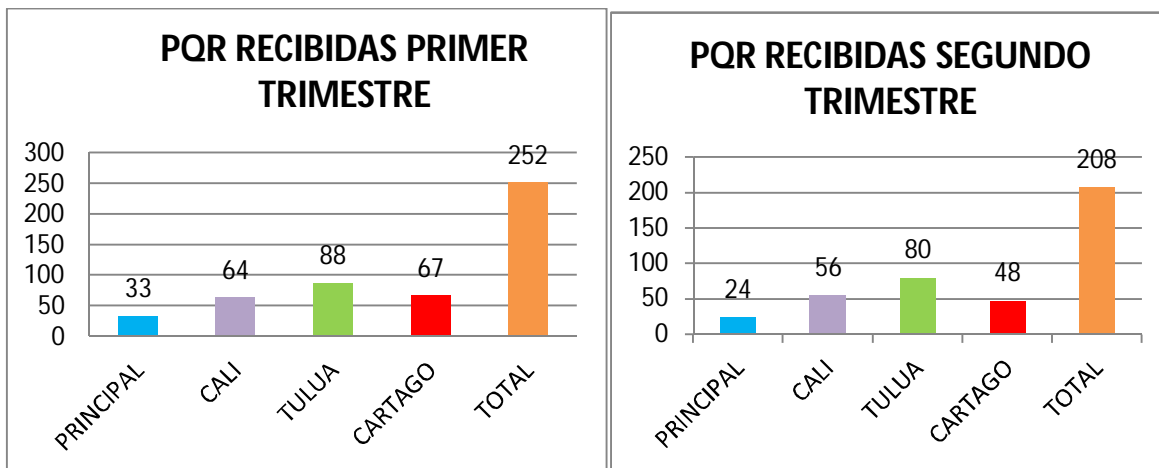
En la Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca en el periodo comprendido entre abril y junio del 2015, se recibieron un total de 208 PQRS, las cuales se describen por subsede a continuación.

#### **1.1 PQR RECIBIDAS POR SEDE**

Tabla 1. PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDAS

PQRS	PRINCIPAL	CALI	TULUA	CARTAGO	TOTAL
RECIBIDAS	24	56	80	48	208

Gráfica 1



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

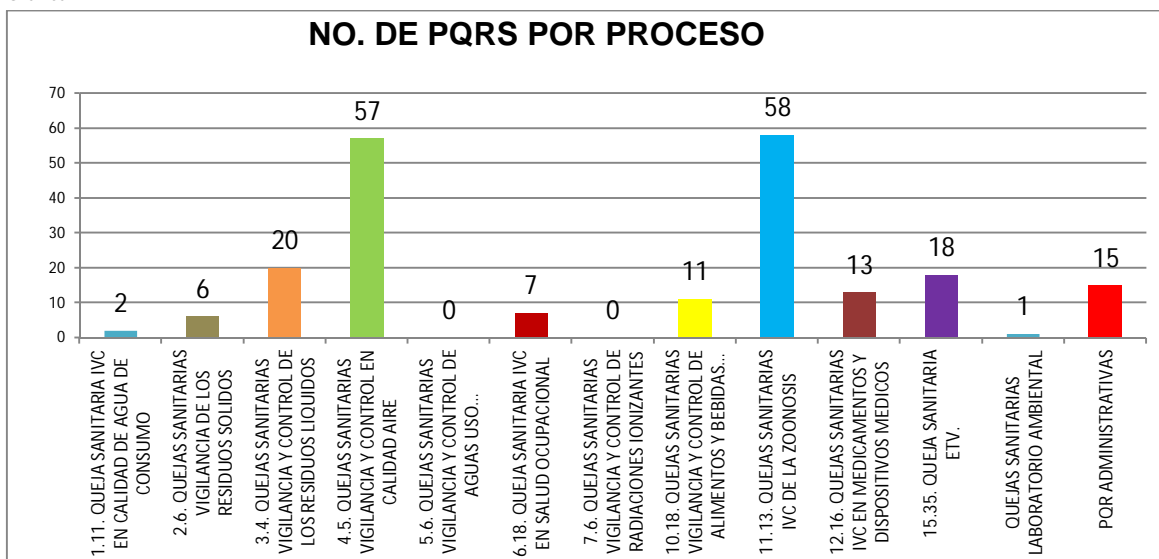
En la Tabla y Grafica No 1 se puede observar que las PQR con respecto al primer trimestre disminuyeron en un 17.46%

## 1.2 CLASIFICACION DE LA PQRS POR PROCESO

Tabla 2.

PQRS POR PROCESO	PRINCIPAL	CALI	TULUA	CARTAGO	NO. DE PQRS
1.11. QUEJA SANITARIA IVC EN CALIDAD DE AGUA DE CONSUMO	0	1	1	0	2
2.6. QUEJAS SANITARIAS VIGILANCIA DE LOS RESIDUOS SOLIDOS	0	1	3	2	6
3.4. QUEJAS SANITARIAS VIGILANCIA Y CONTROL DE LOS RESIDUOS LIQUIDOS	1	6	6	7	20
4.5. QUEJAS SANITARIAS VIGILANCIA Y CONTROL EN CALIDAD AIRE	0	10	34	13	57
5.6. QUEJAS SANITARIAS VIGILANCIA Y CONTROL DE AGUAS USO RECREACIONAL	0	0	0	0	0
6.18. QUEJA SANITARIA IVC EN SALUD OCUPACIONAL	3	1	3	0	7
7.6. QUEJAS SANITARIAS VIGILANCIA Y CONTROL DE RADIACIONES IONIZANTES	0	0	0	0	0
10.18. QUEJAS SANITARIAS VIGILANCIA Y CONTROL DE ALIMENTOS Y BEBIDAS ALCOHOLICAS	1	3	4	3	11
11.13. QUEJAS SANITARIAS IVC DE LA ZONOSIS	2	17	19	20	58
12.16. QUEJAS SANITARIAS IVC EN MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MEDICOS	1	11	0	1	13
15.35. QUEJA SANITARIA ETV.	1	6	9	2	18
QUEJAS SANITARIAS LABORATORIO AMBIENTAL	0	0	1	0	1
PQR ADMINISTRATIVAS	15	0	0	0	15

Gráfica 2



Fuente: Bases de datos 2015 - 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 58, la causa principal es la tenencia irresponsable de mascotas (Animales domesticos en via publica), seguido de la proliferacion de artopodos y roedores plaga en vivienda, le sigue el proceso de IVC de la Calidad de Aire con 57, la cusa principal son las Explotación pecuaria de bovinos, porcinos o aves en área urbana y los Residuos Liquidos con 20, la causa principal son la Filtración de agua en viviendas por disposición de aguas residuales a campo abierto.

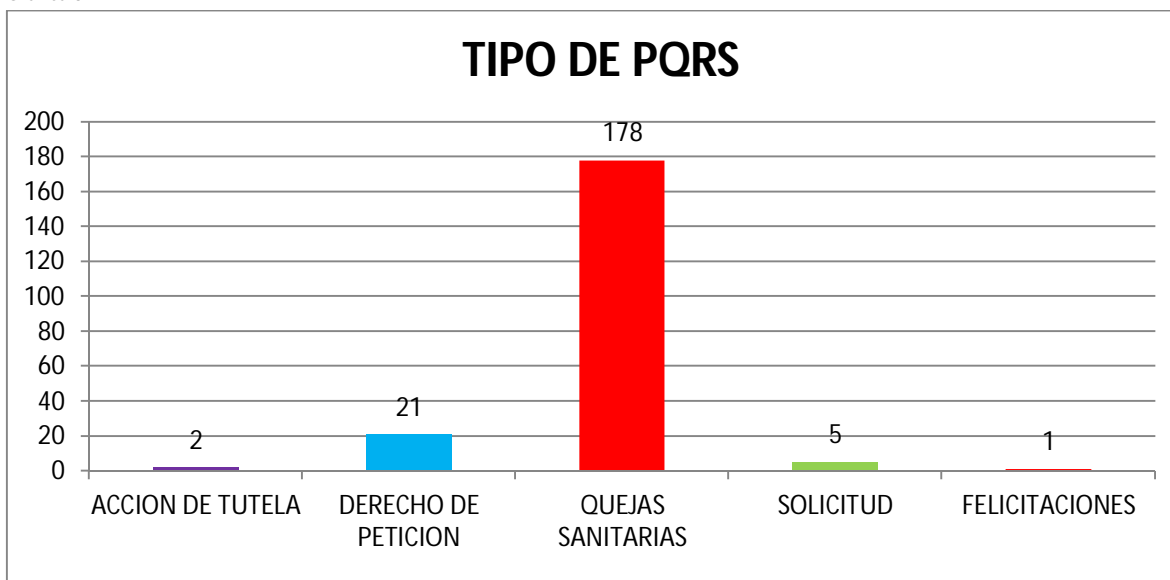
Las PQR Administrativas son peticiones de certificados laborales, petición de información y solicitudes de documentos.

### 1.3 CLASIFICACION POR TIPO DE PQRS

Tabla 3.

TIPO DE PQR	ACCION DE TUTELA	DERECHO DE PETICION	QUEJAS SANITARIAS	SOLICITUD	FELICITACIONES
PRINCIPAL	2	13	6	1	1
SUBSEDE CALI	0	6	50	0	0
SUBSEDE TULUA	0	1	77	2	0
SUBSEDE CARTAGO	0	1	45	2	0
TOTAL TIPO DE PQRS	2	21	178	5	1

Gráfica 3.



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

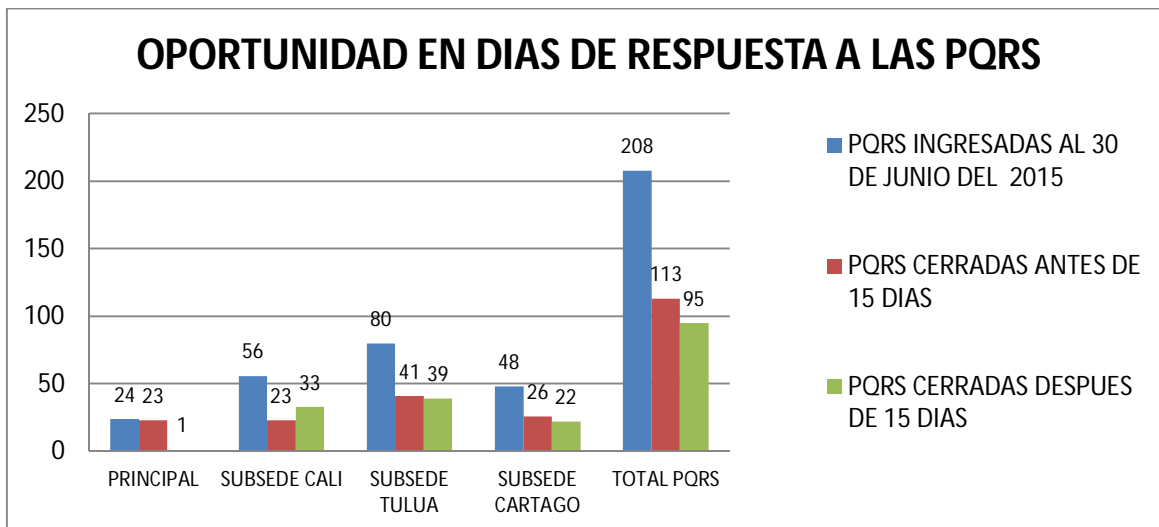
La tabla y gráfica No. 3, muestra que las quejas son la tipología más representativas en la evaluación con 178 en total, continúa los derechos de petición con un total de 21, en tercer lugar se encuentran las solicitudes con 5, le sigue acción de tutela con 2 y se obtiene una felicitación a un funcionario.

#### 1.4 OPORTUNIDAD EN DIAS DE RESPUESTA A LAS PQRS

Tabla 4.

OPORTUNIDAD DE LA RESPUESTA	PRINCIPAL	SUBSEDE CALI	SUBSEDE TULUA	SUBSEDE CARTAGO	TOTAL PQRS
PQRS INGRESADAS AL 30 DE JUNIO DEL 2015	24	56	80	48	223
PQRS CERRADAS ANTES DE 15 DIAS	23	23	41	26	126
PQRS CERRADAS DESPUES DE 15 DIAS	1	33	39	22	97

Gráfica 4.



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

La Tabla y Grafica No. 4, muestra en cuanto a oportunidad de respuesta en días, que en la Sede Principal de las 24 PQR recibidas, 23 fueron cerradas antes de 15 días, y 1 después de este tiempo.

En la Subsede Cali de las 56 PQR recibidas, 23 fueron cerradas antes de los 15 días, 33 después de los 15 días.

En la Subsede Tuluá de las 80 PQR recibidas, 41 fueron cerradas antes de los 15 días y 39 después de los 15 días.

En la Subsede Cartago de las 48 PQR recibidas, 26 se cerraron antes de los 15 días y 22 después de los 15 días.

Se puede observar que en total de las 208 PQR recibidas, 113 se cerraron dentro de los tiempos establecidos por norma, mientras que 95 PQR se respondieron por fuera de los términos establecidos por norma.

Atentamente,

MARISEL ACOSTA VELEZ

Técnica Área Salud

Proceso Mercadeo y Atención al Usuario

Folios: 5