



Unidad Ejecutora de saneamiento del Valle del Cauca

Informe Peticiones Quejas y Reclamos (PQRS) Consolidado de Enero a Diciembre del 2013

Como parte de las actividades de Inspección, Vigilancia y Control que se desarrollan en los diferentes Procesos está la de atención a Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes que los usuarios han realizado ante la UESVALLE.

Canales de atención de las PQRS:

Personal, telefónico, virtual, por oficio, correo y buzón de sugerencia

Informe sede principal Cali.

PQRS - Sede Principal Cali Ene a Dic 2013	PQRS RECIBIDAS
Solucionadas por funcionarios de la UESVALLE	81
Se traslada con informe técnico para continuidad y cierre por parte de la entidad competente	6
Se traslada a Subsede (Cali, Tuluá y Cartago)	9
Trasladada por no competencia	17
Total	113

En el periodo comprendido entre enero y diciembre del año 2013 se recibieron 113 PQRS de procesos misionales, para un promedio de 9.4 mensual, de los cuales se atendieron 96 con un porcentaje de cumplimiento del 85% y se trasladaron por no competencia a otras entidades 6 representando un 5.3%.

De las 96 PQRS atendidas, 81 equivalen al 84.3% fueron solucionadas por funcionario de la UESVALLE, 6 representando 6.25% se trasladan con informe técnico para continuidad y cierre por parte de la entidad competente y 9 se remitieron a las subsedes (Cali, Tuluá y Cartago) para su atención equivalente al 7.96%.

De los procesos administrativos se recibieron 30 PQRS, correspondientes a:

Gestión del Talento Humano: 27

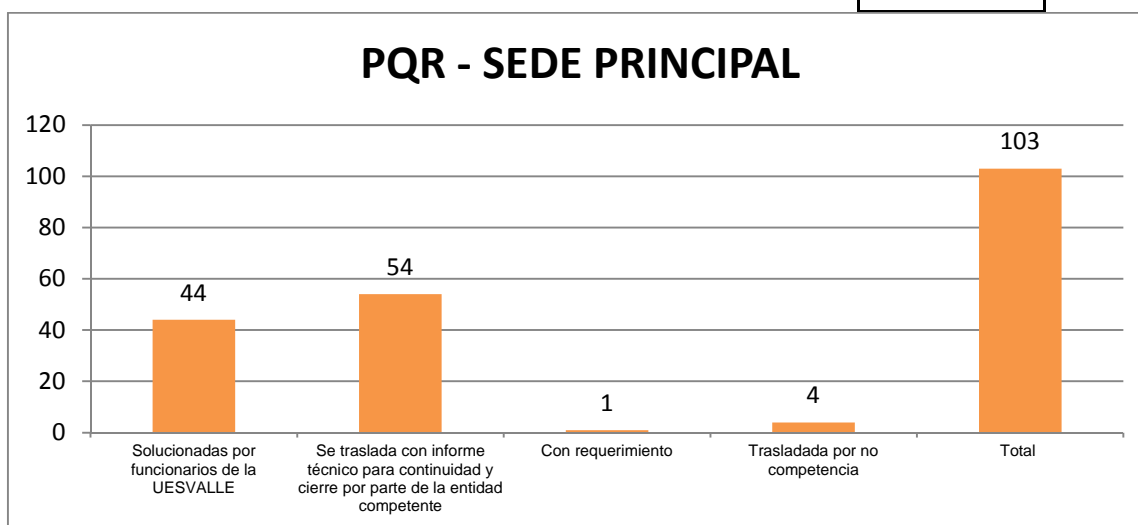
Control Disciplinario: 1

Gestión Jurídica: 1

Gestión Documental: 1

Informe de la Subsede Cali

PQRS - Subsede Cali – Ene a Dic de 2013	PQRS RECIBIDAS
Solucionadas por funcionarios de la UESVALLE	44
Se traslada con informe técnico para continuidad y cierre por parte de la entidad competente	54
Con requerimiento	1
Trasladada por no competencia	4
Total	103



En el periodo comprendido entre enero y diciembre del año 2013 se recibieron 103 PQRS de procesos misionales, para un promedio de 8.6 mensual, de los cuales se atendieron 99 para un porcentaje de cumplimiento del 96% y 4 se trasladaron por no competencia a otras entidades representando un 3.8%.

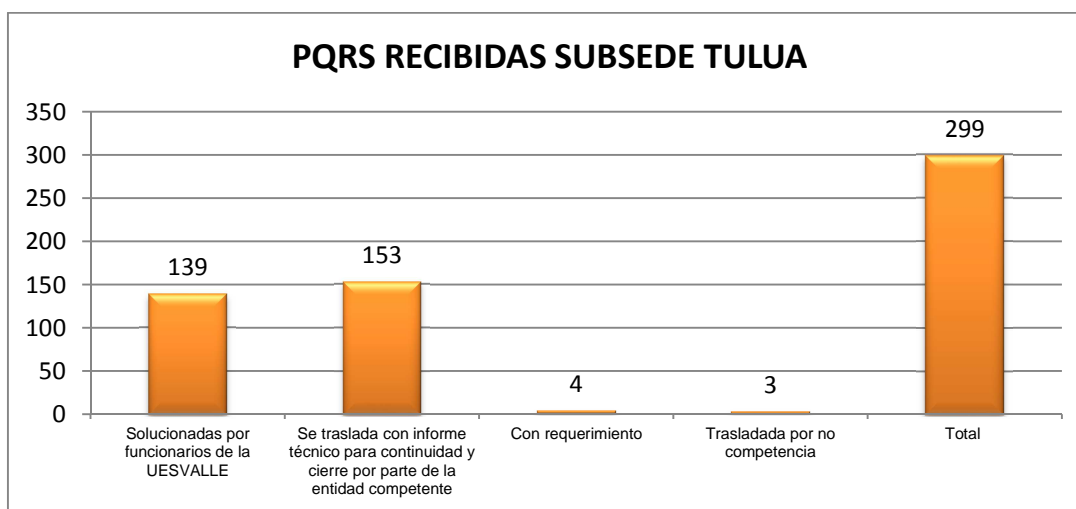
De las 99 PQRS atendidas, 44 que equivalen al 44,4% fueron solucionadas por funcionario de la *UESVALLE* y 54 representando un 54.5% se trasladan con informe técnico para continuidad y cierre por parte de la entidad competente y una se encuentra con requerimiento.

El proceso misional que presenta el mayor número de PQRS recibidas es IVC de la Zoonosis con 53 que nos representa un 51.4%, la causa principal es la Explotación pecuaria de bovinos, porcinos o aves en área urbana que origina molestias y la Proliferación de artrópodos y roedores plaga en vivienda, seguido IVC del Agua de consumo humano y Saneamiento Básico con 21 representado en un 20%, la causa principal son las aguas residuales o aguas lluvias estancadas cerca de vivienda, los Municipios donde se han presentado el mayor número de PQRS es Ginebra con 23, seguido de Florida con 19.

De los procesos administrativos no se recibieron PQRS.

Informe de la Subsede Tuluá.

PQRS - Subsede Tuluá Ene a Nov 2013	PQRS RECIBIDAS
Solucionadas por funcionarios de la UESVALLE	139
Se traslada con informe técnico para continuidad y cierre por parte de la entidad competente	153
Con requerimiento	4
Trasladada por no competencia	3
Total	299



En el periodo comprendido entre enero y diciembre del año 2013 se recibieron 299 PQRS de procesos misionales, para un promedio de 25 mensual, de los cuales se atendieron 296 para un porcentaje de cumplimiento del 98.9% y 3 se trasladaron por no competencia a otras entidades, representando un 1%.

De las 296 PQRS atendidas, 139 que equivale al 46.96% fueron solucionadas por funcionario de la *UESVALLE* y 153 representando un 51.6% se trasladan con informe técnico para su continuidad a la entidad competente y 4 se encuentran con requerimientos el equivalente al 1.35%.

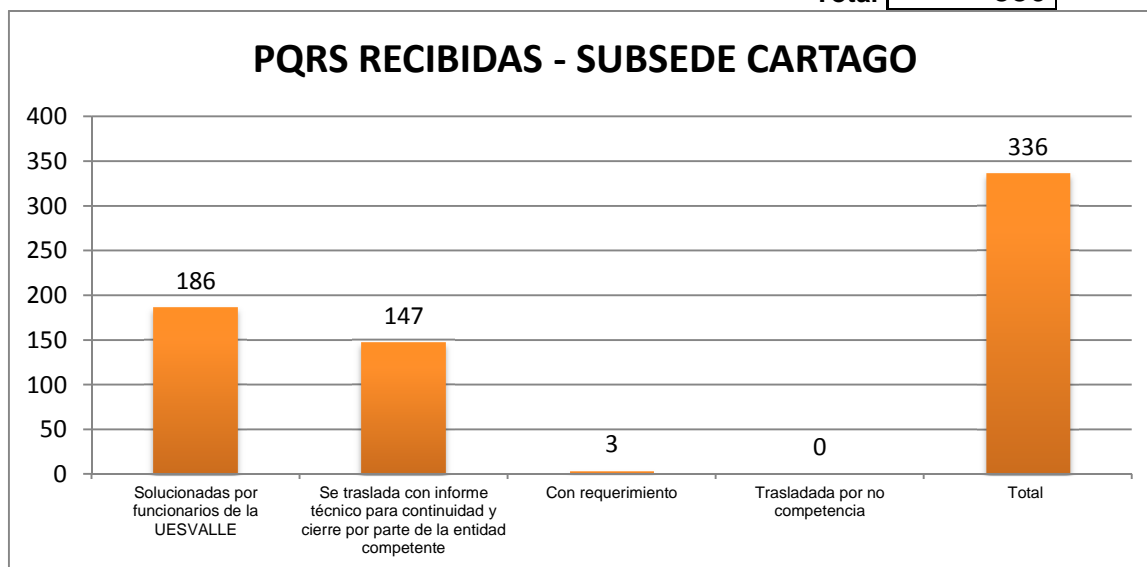
El proceso misional que presenta el mayor número de PQRS es zoonosis con 188 que nos representa un 62.8%, la causa principal es la proliferación de artrópodos y roedores plaga en viviendas y la explotación pecuaria de bovinos, porcinos o aves en área urbana, seguido de Saneamiento Básico con 47 representado un 15.7%, la causa principal son las aguas residuales o aguas lluvias estancadas cerca de vivienda.

Los Municipios con mayor número de PQRS recibidas son Caicedonia con 38, Sevilla y Yotoco, cada uno con 37.

De los procesos administrativos se recibió 1 PQRS, correspondiente a Gestión del Talento Humano

Informe de la Subsede Cartago.

PQRS - Subsede Cartago– Ene a DIC 2013	PQRS RECIBIDAS
Solucionadas por funcionarios de la UESVALLE	186
Se traslada con informe técnico para continuidad y cierre por parte de la entidad competente	147
Con requerimiento	3
Trasladada por no competencia	0
Total	336



En el periodo comprendido entre enero y diciembre del año 2013 se recibieron 336 PQRS de procesos misionales, para un promedio de 28 mensual, de los cuales se atendieron 336 para un porcentaje de cumplimiento del 100%.

De las 336 PQRS atendidas, 186 que equivale al 55.3% fueron solucionadas por funcionario de la *UESVALLE* y 147 representando un 43.75% se trasladan con informe técnico para continuidad y cierre por parte de la entidad competente y 3 se encuentran con requerimientos equivalente al 0.9%

El Proceso misional que presenta el mayor número de PQRS es Zoonosis con 202 que nos representa un 60% la causa principal es Proliferación de artrópodos y roedores plaga en viviendas, la explotación pecuaria de bovinos, porcinos o aves en área urbana, seguido Saneamiento Básico con 82 representando 24.4%, la causa principal es la Filtración por fugas en las redes internas de acueducto o alcantarillado.

El Municipio con mayor número de PQRS recibidas es Cartago con 160, seguido de Ansermanuevo con 35.

De los procesos administrativos se recibieron 3 PQRS, correspondiente a Gestión del Talento Humano

Informe de la Subsede Buenaventura

PQRS - Subsede Buenaventura Ene a Dic 2013	PQRS RECIBIDAS
Solucionadas por funcionarios de la UESVALLE	124
Trasladada por no competencia	4
Total	128



En el periodo comprendido entre enero y diciembre del año 2013 se recibieron 128 PQRS de procesos misionales, para un promedio de 11 mensual, de las cuales se atendieron 124 para un porcentaje de cumplimiento del 96.8 y 4 se trasladaron por no competencia a otras entidades representando un 3.17%.

El Proceso misional que presenta el mayor número de PQRS es ETV con 124 que nos representa un 96.8% la causa principal es la solicitud de fumigación y toldillos

De los procesos administrativos se recibieron 2 PQRS, correspondiente a Gestión del Talento Humano