

uesvalle

Unidad Ejecutora de Saneamiento
del Valle del Cauca
Nit: 805.018.833 - 8

20-ene-21
04:50:36 P



Nit: 805.018.833-8

805.018.833-8 - 95 - 20210120

UES VALLE DEL CAUCA

Remitente: GESTION DOCUMENTAL Y ATENCION AL

Asunto: INFORME DE PQRSD II SEMESTRE AÑO 20

Dependencia Destino: DIRECCION GENERAL

Cite este numero de respuesta: 95

Folios: 5

420-07

Santiago de Cali, Enero 14 de 2021

Ingeniero
DIEGO VICTORIA MEJIA
Director General

Asunto: Informe de PQRSD, II semestre año 2020

Para su conocimiento y fines pertinentes, me permito hacer entrega del informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, correspondiente al periodo comprendido entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2020, evaluando los resultados alcanzados en la atención y respuesta dada a las PQRSD de los Usuarios.

Atentamente,

FANNY LOANGO SINISTERRA
Profesional Universitario
Gestión Documental y Atención al Ciudadano

Folios: Cinco (5)

Anexos: Cuatro (4)

Copia: controlinterno@uesvalle.gov.co, administrativa@uesvalle.gov.co, técnica@uesvalle.gov.co,
Responsables de Proceso, Responsables Áreas Operativas.

Redactor/Transcriptor: Marisel Acosta Vélez- Técnico Área Salud

OFICINA PRINCIPAL CALI

Carrera 37A No. 4-88 Santa Isabel
Tel: PBX: 57 (2) 558 0868 FAX: 57 (2) 558 0727
www.uesvalle.gov.co

ÁREAS OPERATIVAS

CARTAGO
Carrera 3A No. 1A-05
Tel: 57 (2) 214 8644

TULUÁ
Carrera 30 No. 32-91
Tel: 57 (2) 224 4616

CALI
Carrera 62 No. 2A -04
Tel: 57 (2) 620 6875

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) II SEMESTRE

JULIO - DICIEMBRE DE 2020

INTRODUCCIÓN

La Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca, a través de su oficina de Gestión Documental y Atención al Ciudadano, presenta el informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD recibidas en este Proceso a través de los diferentes canales de atención, en el período comprendido entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2020.

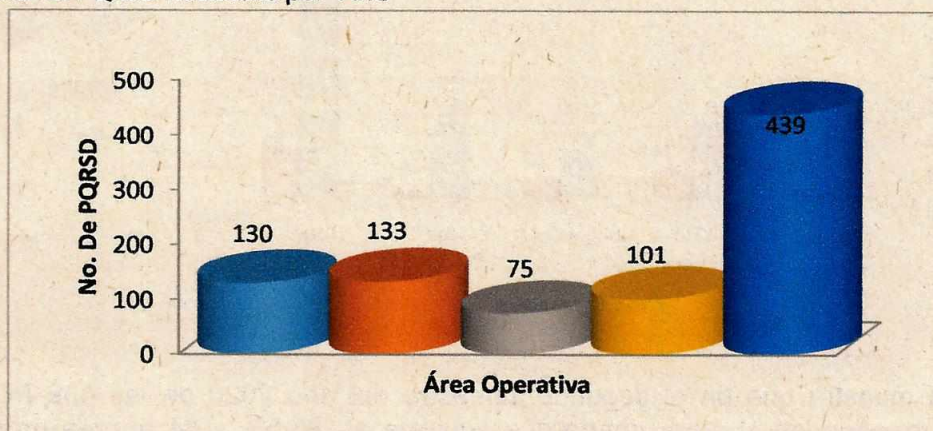
Con este informe se da cumplimiento a la normativa vigente (Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto 0103 de 2015) en el sentido de poner en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión realizada por la Entidad, durante el segundo semestre del año 2020 en materia de PQRSD.

La oficina de Gestión Documental y Atención al Ciudadano durante el periodo comprendido de julio a diciembre de 2020, ha desarrollado actividades encaminadas al mejoramiento continuo mediante la asistencia técnica a funcionarios y contratistas de la UES Valle.

En el segundo semestre se recibieron un total de 439 PQRSD de las cuales 357 PQRSD son de Procesos Misionales y 82 de Procesos administrativos, se describen por Área Regional Operativa - ARO a continuación.

1.1 PQRSD Recibidas por ARO Semestre Julio - Diciembre de 2020

Gráfica 1. PQRSD Recibidas por ARO



En el periodo comprendido entre el 01 de julio y el 31 de diciembre del año 2020 se recibieron un total de 439 PQRSD, se puede observar que el ARO Tuluá recibió el mayor número de PQRSD en el segundo semestre con 133, seguido encontramos el ARO Cartago con 130, la Sede principal con 101 y Cali con 75 quejas recibidas.

Gráfica 2. PQRSD Recibidas por Semestre

OFICINA PRINCIPAL CALI

Carrera 37A No. 4-88 Santa Isabel
Tel: PBX: 57 (2) 558 0868 FAX: 57 (2) 558 0727
www.uesvalle.gov.co

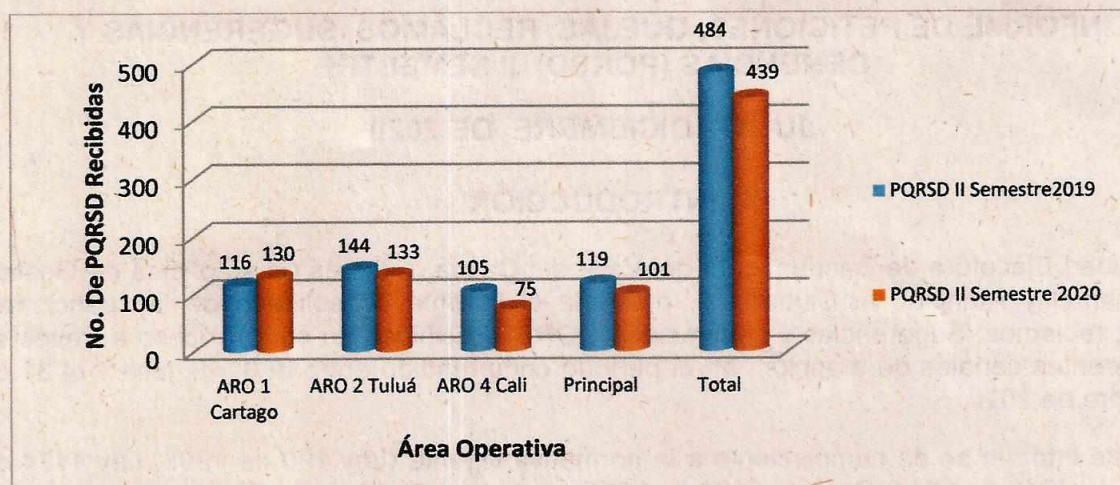
ÁREAS OPERATIVAS

CARTAGO
Carrera 3A No. 1A-05
Tel: 57 (2) 212 8644

TULUÁ
Carrera 30 No. 32-91
Tel: 57 (2) 224 4616

BUGA
Calle 5 No. 11-76
Tel: 57 (2) 236 5626

CALI
Carrera 62 No. 2A - 04
Tel: 57 (2) 620 6875

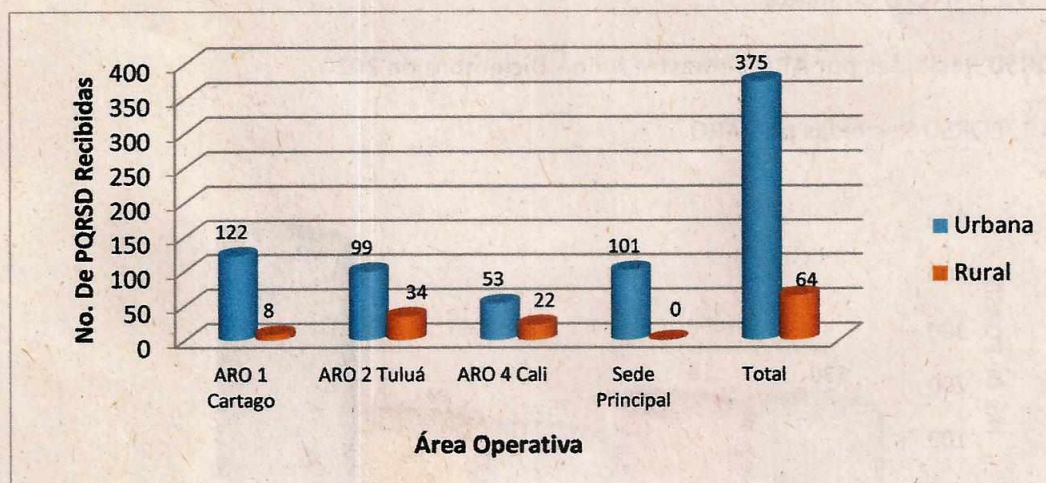


Fuente: Bases de datos 2019- 2020 - Oficina de Gestión Documental y Atención al Ciudadano

Comparando el segundo semestre del año 2019 con el segundo semestre del año 2020, se puede observar que se presentó una disminución de las PQRSD recibidas en el segundo semestre del año 2020 de un 9.3%.

1.2 PQRSD Recibidas por Área (Urbana y Rural)

Gráfica 3. PQRSD Recibidas por Área



La gráfica No. 3 muestra que en el segundo semestre del año 2020 de las 439 PQRSD recibidas, 375 corresponden al área urbana que equivale al 85.5% y 64 al área rural que equivale al 14.5%. El Aro Tuluá recibió el mayor número de quejas en el área rural con 34.

OFICINA PRINCIPAL CALI

Carrera 37A No. 4-88 Santa Isabel
Tel: PBX: 57 (2) 558 0868 FAX: 57 (2) 558 0727
www.uesvalle.gov.co

ÁREAS OPERATIVAS

CARTAGO
Carrera 3A No. 1A-05
Tel: 57 (2) 212 8644

TULUÁ
Carrera 30 No. 32-91
Tel: 57 (2) 224 4616

BUGA
Calle 5 No. 11-76
Tel: 57 (2) 236 5626

CALI
Carrera 62 No. 2A - 04
Tel: 57 (2) 620 6875

1.3 Clasificación de las PQRSD por Proceso julio-diciembre de 2020

Tabla 1. Clasificación de las PQRSD por Proceso julio - diciembre de 2020

PQRSD POR PROCESO		Principal	ARO Cartago	ARO Tuluá	ARO Cali	Total
AGUA PARA CONSUMO HUMANO		3	1	2	2	8
AGUAS RESIDUALES Y RESIDUOS SÓLIDOS	Aguas Residuales	3	20	9	3	35
	Residuos Sólidos	0	3	6	6	15
	Residuos generados en atención en salud y otros	0	0	0	0	0
ALIMENTOS Y MEDICAMENTOS	Alimentos	5	13	8	5	31
	Medicamentos	13	2	2	27	44
ENFERMEDADES TRANSMITIDAS POR VECTORES- ETV		2	13	14	3	32
ESTABLECIMIENTOS DE INTERES SANITARIO	Calidad aire	1	46	61	11	119
	Agua de uso recreacional	0	2	1	2	5
	plaguicidas	0	0	1	0	1
	Establecimientos especiales	2	1	2	0	5
	Radiaciones Ionizantes	1	0	0	1	2
ZONOSIS		1	23	23	13	60
ADMINISTRATIVO		70	6	4	2	82
Total		101	130	133	75	439

Fuente: Bases de datos 2020 - Oficina de Gestión Documental y Atención al Ciudadano

Como se puede observar en la tabla No.2, el proceso con mayor número de PQRSD recibidas es Establecimientos de Interés Sanitario con 132, distribuidos así : **Calidad del Aire** 119, la causa principal son las explotaciones pecuarias de bovinos, porcinos o aves en perímetros urbanos y rurales, viviendas y/o establecimientos que generan molestias por humos, gases, vapores y partículas en suspensión; **Aguas de uso recreacional** 5 a causa de las piscinas fuera de funcionamiento que generan proliferación de vectores o malos olores; **Plaguicidas** con 1 correspondiente a solicitud de visita para verificación de las condiciones en el uso y manejo de los plaguicidas en cultivos y expendios; **Establecimientos especiales** con 5, la causa principal de las PQRSD son los establecimientos que no cumplen con las condiciones higiénico-locativas para funcionar y los establecimientos que generan molestias por humos, gases, vapores y polvo en suspensión; **Radiaciones Ionizantes**. En este Proceso se presentaron 2 PQRSD, las cuales corresponden a solicitud de visita por supuestos malos procedimientos en la toma de imágenes, sin protecciones plomadas; y queja de establecimiento por posible prestación de servicio radiológico con equipos sin licenciamiento. Las PQRSD son atendidas y respondidas dentro de los términos de Ley al peticionario, seguido encontramos las quejas administrativas con 82 que corresponden a peticiones de carta laboral, formatos 1, 2 y 3 para pensión y peticiones de información, en tercer lugar se encuentran las PQRSD por Zoonosis con un total de 60, la causa principal son los animales domésticos que deambulan en vía pública que causan malos olores, proliferación de ectoparásitos, ruido y dejan excrementos, luego encontramos el Proceso de Alimentos y Medicamentos con 75, la causa principal es la comercialización de medicamentos no autorizados, fraudulentos;

OFICINA PRINCIPAL CALI

Carrera 37A No. 4-88 Santa Isabel
Tel: PBX: 57 (2) 558 0868 FAX: 57 (2) 558 0727
www.uesvalle.gov.co

ÁREAS OPERATIVAS

CARTAGO
Carrera 3A No. 1A-05
Tel: 57 (2) 212 8644

TULUÁ
Carrera 30 No. 32-91
Tel: 57 (2) 224 4616

BUGA
Calle 5 No. 11-76
Tel: 57 (2) 236 5626

CALI
Carrera 62 No. 2A - 04
Tel: 57 (2) 620 6875

luego encontramos el Proceso de ETV - Enfermedades Transmitidas por Vectores con 32, la causa principal es la Proliferación de zancudos en viviendas y por último encontramos las PQRSD de Calidad del Agua.

1.4 Estado de las PQRSD recibidas julio a diciembre de 2020

Tabla 2.

AROS	Total Quejas Recibidas	PQR Pendientes de Atención	Remitidas por No Competencia	PQR con Requerimientos	Solucionadas por Funcionario	PQR Remitidas con Informe Técnico
ARO 1 Cartago	130	1	6	0	34	89
ARO 2 Tuluá	133	1	1	0	51	80
ARO 4 Cali	75	0	1	0	46	28
Sede Principal	101	0	4	0	91	6
Total	439	2	12	0	222	203

Fuente: Bases de datos 2020 - Oficina de Gestión Documental y Atención al Ciudadano

La tabla No. 2, muestra que en el ARO Norte Cartago, se recibieron 130 PQRSD, 1 queja queda pendiente de atención y respuesta para enero del año 2021, 6 fueron trasladadas por competencia a otra entidad, 34 fueron solucionadas por el funcionario de la UESVALLE y 89 se trasladan con informe técnico para continuidad y cierre por parte de la entidad competente.

En el ARO Centro Tuluá, se recibieron 133 PQRSD, 1 queja queda pendiente para atención y respuesta en el mes de enero del 2021, 1 queja se trasladó por competencia, 51 fueron solucionadas por el funcionario de la UES Valle y 80 se trasladan con informe técnico para continuidad y cierre por parte de la entidad competente.

En ARO Sur Cali, se recibieron 75 PQRSD, 1 se traslada a otra entidad por no competencia, 46 fueron solucionadas por el funcionario de la UESVALLE y 28 se trasladan con informe técnico para continuidad y cierre por parte de la entidad competente (Alcaldía, CVC).

En la Sede Principal de las 101 PQRSD recibidas, 4 fueron remitidas a otra entidad por competencia, 91 fueron solucionadas por el funcionario de la UESVALLE, y 6 son trasladadas para atención a las Áreas Operativas.

OFICINA PRINCIPAL CALI

Carrera 37A No. 4-88 Santa Isabel
Tel: PBX: 57 (2) 558 0868 FAX: 57 (2) 558 0727
www.uesvalle.gov.co

ÁREAS OPERATIVAS

CARTAGO
Carrera 3A No. 1A-05
Tel: 57 (2) 212 8644

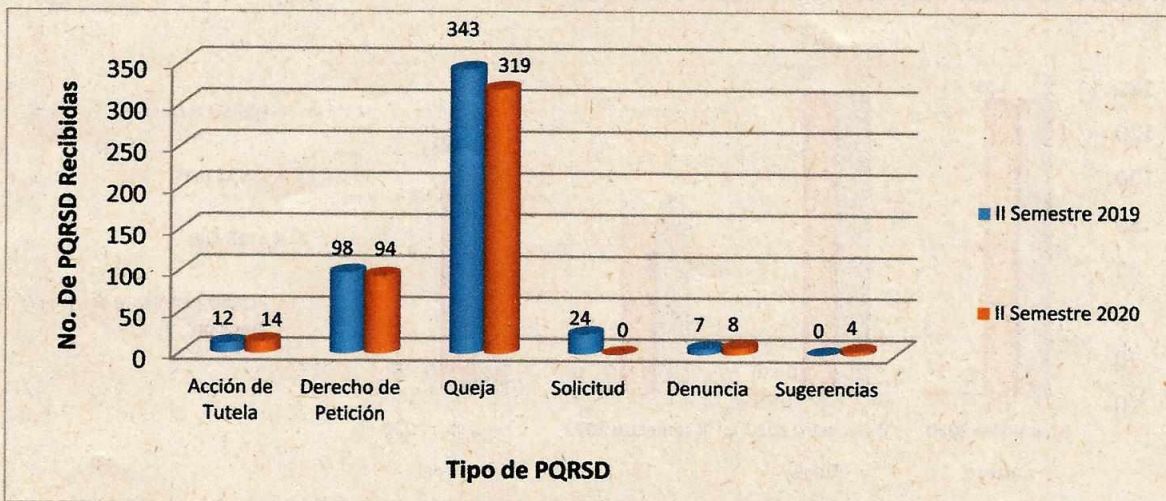
TULUÁ
Carrera 30 No. 32-91
Tel: 57 (2) 224 4616

BUGA
Calle 5 No. 11-76
Tel: 57 (2) 236 5626

CALI
Carrera 62 No. 2A - 04
Tel: 57 (2) 620 6875

1.5 Clasificación por tipo de PQRSD

Gráfica 4. Tipo de PQRSD

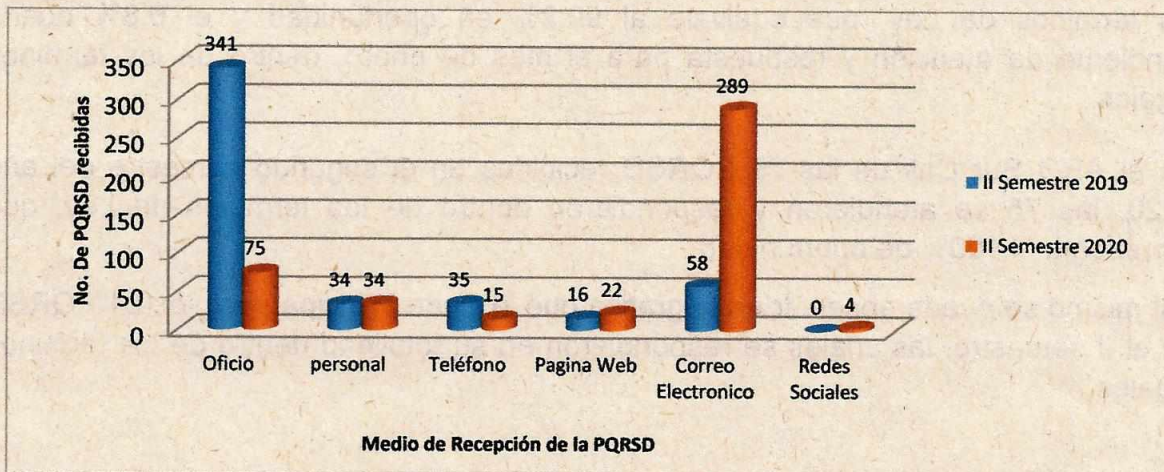


Fuente: Bases de datos 2019-2020 Oficina Gestión Documental y Atención al Ciudadano

En la gráfica se puede observar que la tipología más representativa en la evaluación del segundo semestre del año 2019 y 2020 son las quejas, seguido tenemos los derechos de petición con 98 en el 2019 y 94 en el 2020.

1.6 Medio de Recepción de las PQRSD

Gráfica 5. Medio de recepción de las PQRSD



Fuente: Bases de datos 2019 - 2020 Oficina Gestión Documental y Atención al Ciudadano

En la gráfica se puede observar que el medio de recepción de las PQRSD más utilizado en el segundo semestre del año 2019 fue a través de oficio con 341 que equivalía al (70.4%), versus correo electrónico que fue el medio más utilizado en el segundo semestre del año 2020 con 289 que equivale al 66%.

OFICINA PRINCIPAL CALI

Carrera 37A No. 4-88 Santa Isabel
Tel: PBX: 57 (2) 558 0868 FAX: 57 (2) 558 0727
www.uesvalle.gov.co

ÁREAS OPERATIVAS

CARTAGO
Carrera 3A No. 1A-05
Tel: 57 (2) 212 8644

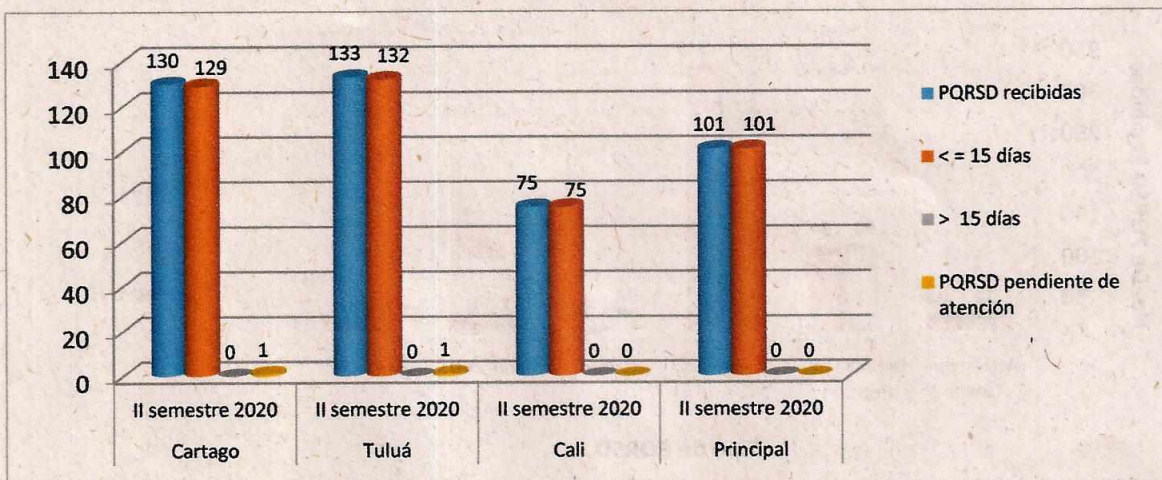
TULUÁ
Carrera 30 No. 32-91
Tel: 57 (2) 224 4616

BUGA
Calle 5 No. 11-76
Tel: 57 (2) 236 5626

CALI
Carrera 62 No. 2A - 04
Tel: 57 (2) 620 6875

1.7 Oportunidad en días de respuesta a las PQRSD

Gráfica 6. Oportunidad en la respuesta a las PQRSD



La Gráfica No. 6, muestra en cuanto a oportunidad de respuesta en días, que en el ARO Norte Cartago, de las 130 PQRSD recibidas en el segundo semestre del año 2020, 129 se atendieron y respondieron dentro de los términos de Ley, que equivale al 99.2% y el 0.8% restante se encuentra pendiente de atención y respuesta para el mes de enero del año 2021, la cual se encuentran dentro de los términos de ley.

En el ARO Centro Tuluá de las 133 PQRSD recibidas, 132 se atendieron dentro de los términos de Ley, que equivale al 99.2% en oportunidad y el 0.8% queda pendiente de atención y respuesta para el mes de enero, dentro de los términos legales.

En el ARO Sur Cali de las 75 PQRSD recibidas en el segundo semestre del año 2020, las 75 se atendieron y respondieron dentro de los términos de Ley, que representa el 100% de oportunidad

Así mismo se puede observar en la gráfica que la Sede Principal recibió 101 PQRSD en el II semestre, las cuales se respondieron en su totalidad dentro de los términos legales.

OFICINA PRINCIPAL CALI

Carrera 37A No. 4-88 Santa Isabel
Tel: PBX: 57 (2) 558 0868 FAX: 57 (2) 558 0727
www.uesvalle.gov.co

ÁREAS OPERATIVAS

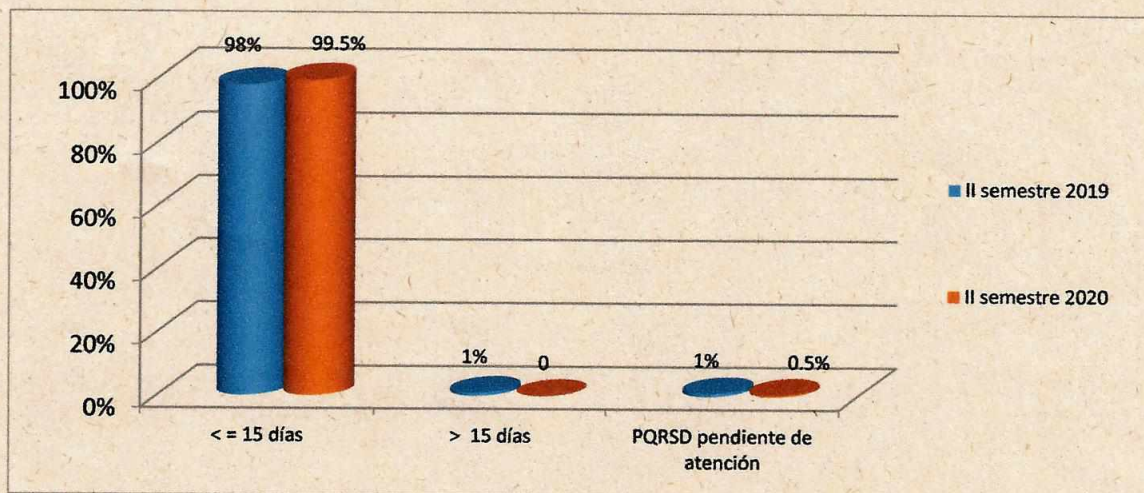
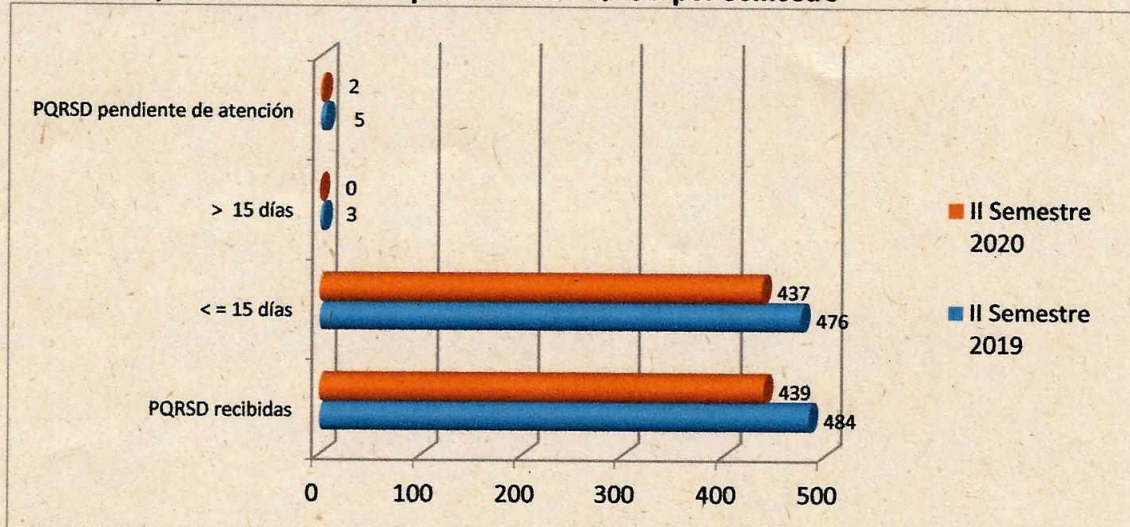
CARTAGO
Carrera 3A No. 1A-05
Tel: 57 (2) 212 8644

TULUÁ
Carrera 30 No. 32-91
Tel: 57 (2) 224 4616

BUGA
Calle 5 No. 11-76
Tel: 57 (2) 236 5626

CALI
Carrera 62 No. 2A - 04
Tel: 57 (2) 620 6875

Gráfica 7. Oportunidad en la respuesta a las PQRSD por semestre



Fuente: Bases de datos 2019 - 2020 Oficina Gestión Documental y Atención al Ciudadano

Haciendo el análisis comparativo del comportamiento de las PQRSD con relación al II semestre del año 2019 y 2020, se puede apreciar que en el segundo semestre del año 2020 se obtuvo un 100% de oportunidad, en comparación con el mismo semestre del año 2019 que se obtuvo el 98%.

OFICINA PRINCIPAL CALI

Carrera 37A No. 4-88 Santa Isabel
Tel: PBX: 57 (2) 558 0868 FAX: 57 (2) 558 0727
www.uesvalle.gov.co

ÁREAS OPERATIVAS

CARTAGO
Carrera 3A No. 1A-05
Tel: 57 (2) 212 8644

TULUÁ
Carrera 30 No. 32-91
Tel: 57 (2) 224 4616

BUGA
Calle 5 No. 11-76
Tel: 57 (2) 236 5626

CALI
Carrera 62 No. 2A - 04
Tel: 57 (2) 620 6875