

Redactor

420-07

Santiago de Cali, enero 14 de 2021

Ingeniero

DIEGO VICTORIA MEJIA

Director General

Asunto: Informe de PQRSD, enero a diciembre del 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 1 de enero y el 31 de diciembre del 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 – Técnica 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 36 B No. 5-51
Tel: 57 (2) 620 6875

19-ene-21
17:05:42



805.018.833-8 - 79 - 20210119

Nit: 805.018.833-8

UES VALLE DEL CAUCA

Remitente: GESTIÓN DOCUMENTAL Y ATENCIÓN AL
Asunto: INFORME DE PQRSD, II SEMESTRE AÑO 20

Dependencia Destino: DIRECCION GENERAL

Cite este numero de respuesta: 79

Folios: 5

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) ENERO - DICIEMBRE DE 2020

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a lo establecido en la Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”, y el Decreto 103 de 2015 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”, la Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca - UESVALLE, pone a disposición de la ciudadanía la información relacionada con peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y tiempos de respuesta a las mismas, con el fin de garantizar el derecho ciudadano de acceso a la información pública.

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 por medio de los diferentes canales de atención, en el período comprendido entre el 02 de enero y el 31 de diciembre de 2020.

En este periodo la UESVALLE recibió un total de 878 PQRSD, 749 PQRSD corresponden a los procesos misionales y 129 a procesos administrativos, se describen por Área Operativa - ARO a continuación.

1. PQRSD RECIBIDAS POR ARO

Gráfica 1. PQRSD Recibidas por ARO



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

Se puede observar que el Aro Cartago recibió el mayor número de quejas con un 29%, seguido de Tuluá con 28%, Cali con un 21%, y la sede principal con un 22%.

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

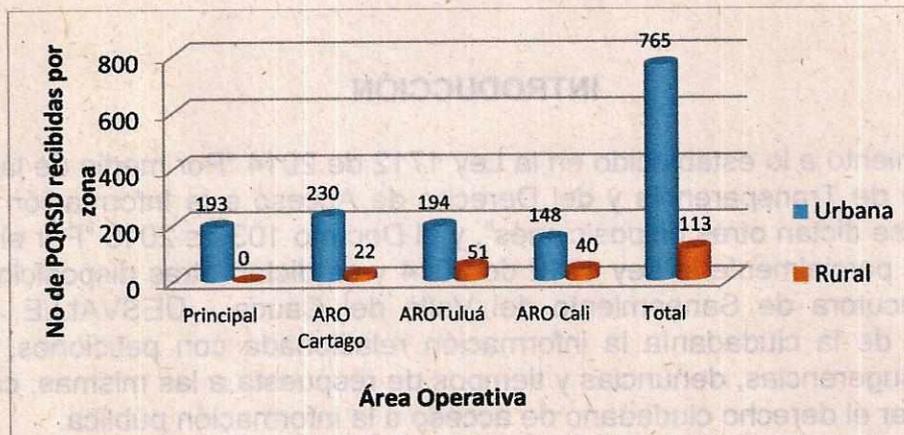
CARTAGO
Carrera 3A No. 1A-05
Tel: 57 (2) 214 8644

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

CALI
Carrera 36B No.5-51
Tel: 57 (2) 620 6875

2. PQRSD RECIBIDAS POR ÁREA URBANA Y RURAL

Gráfica 2. PQRSD Recibidas por Área



En la gráfica No. 2 se puede observar que de las 878 PQRSD recibidas en la Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca en el período enero - diciembre de 2020, 765 corresponden al área urbana, equivalente al 87% y 113 al área rural equivalente al 13%. En este período el ARO donde se presentó el mayor número de quejas en el área rural fue Tuluá con 51.

3. CLASIFICACIÓN DE LAS PQRSD POR PROCESO ENERO - DICIEMBRE DE 2020

Tabla 1. Clasificación de las PQRSD por Proceso enero – diciembre de 2020

PQRSD POR PROCESO		Principal	ARO Cartago	ARO Tuluá	ARO Cali	Total
AGUA PARA CONSUMO HUMANO		4	3	2	2	11
AGUAS RESIDUALES Y RESIDUOS SÓLIDOS	Aguas Residuales	4	37	20	14	75
	Residuos Sólidos	0	7	10	11	28
	Residuos generados en atención en salud y otros	0	0	0	0	0
ALIMENTOS Y MEDICAMENTOS	Alimentos	7	16	17	9	49
	Medicamentos	35	2	5	52	94
ENFERMEDADES TRANSMITIDAS POR VECTORES- ETV		12	40	23	14	89
ESTABLECIMIENTOS DE INTERÉS SANITARIO	Calidad aire	4	91	88	31	214
	Agua de uso recreacional	0	3	1	3	7
	plaguicidas	1	1	1	2	5
	Establecimientos especiales	4	2	4	3	13
	Radiaciones Ionizantes	1	0	0	3	4
ZOONOSIS		3	45	70	42	160
ADMINISTRATIVO		118	5	4	2	129
Total		193	252	245	188	878

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

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 36B No.5-51
Tel: 57 (2) 620 6875

Quejas Sanitarias Agua de Consumo Humano

En el período comprendido entre enero y diciembre del año 2020 en el Proceso de Calidad del Agua, se han recibido un total de 11 PQRSD, las cuales se presentaron tres (3) en el ARO Norte Cartago en los Municipios de Alcalá, el Dovio y Ulloa, a causa de los tanques de agua de Acuavalle que se encuentran en desaseo causando formación de zancudos y solicitud de visita ocular a la planta de tratamiento de Acuavalle en El Dovio, ya que está llegando el agua para consumo humano muy sucia, en el ARO Centro Tuluá 2, presentada en el municipio de Sevilla, en el ARO Sur Cali 2, presentadas en los Municipios de la Cumbre y Florida, Solicitan visita al acueducto JUARCO (Corregimiento de Arboledas) ya que se está presentando mucha turbiedad en el suministro del agua; en la Sede Principal se recibieron 4, la causa principal es petición de expedición de la autorización sanitaria favorable para concesiones de agua para consumo humano.

Quejas Sanitarias Aguas Residuales y Residuos Sólidos

En este proceso se han recibido un total de 103 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias las cuales se distribuyen así. Aguas residuales 75 a causa de la humedad en vivienda por fugas en la redes internas del acueducto o alcantarillado y la disposición de aguas residuales a campo abierto, Residuos sólidos ordinarios con 28 a causa de escombros y residuos sólidos en vía pública y/o lotes baldíos, en Residuos generados en atención en salud y otros no se recibió ninguna PQRSD. En el Área Operativa Norte Cartago se recibieron 44 quejas, en el ARO Centro Tuluá se recibieron 30, en el ARO Sur Cali 25.

Quejas Sanitarias Alimentos y Medicamentos

En este proceso se han recibido un total de 143 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, de las cuales 18 corresponden al ARO Norte Cartago, 22 al ARO Centro Tuluá, 61 al ARO Sur Cali y 42 a la Sede Principal, distribuidas así: Alimentos 49 y Medicamentos 94.

En Alimentos la causa principal de las quejas son las condiciones higiénicas, locativas y sanitarias inadecuadas en establecimientos que preparan, comercializan, almacenan y expenden alimentos y bebidas, así mismo la comercialización de alimentos y/o bebidas sin Registro Sanitario, fraudulentos, vencidos, adulterados y/o contaminados; se realizaron las visitas de IVC para dar atención a las quejas, se constatan las condiciones higiénico locativas y sanitarias de los establecimientos, se toman las medidas de seguridad sanitaria pertinentes y la entidad continuará realizando el seguimiento al cumplimiento de los requerimientos en las visitas de IVC.

En Medicamentos la causa principal son los procedimientos inadecuados en servicio de inyectología, comercialización de medicamentos no autorizados, fraudulentos, vencidos y/o adulterados, venta de medicamentos de uso Institucional; inconformidad por la dispensación de los medicamentos, venta de

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 36B No.5-51
Tel: 57 (2) 620 6875

alcohol en botellas de gaseosas y de licor en las tiendas y misceláneas del municipio, las PQRSD fueron atendidas y respondidas dentro de los términos de ley. Durante las visitas de Inspección, Vigilancia y Control, se realiza la verificación de la queja, se toman las medidas de seguridad sanitaria, si es el caso, se hace informe a nivel superior para inicio de proceso si es requerido y se brinda educación sanitaria.

Quejas Sanitarias Enfermedades Transmitidas por Vectores

En el Proceso de ETV en el periodo comprendido entre enero y diciembre del 2020 se recibieron un total de 89 PQRSD, corresponden al ARO Norte Cartago 40, presentadas en los municipios de Alcalá 5, Ansermanuevo 1, Cartago 21, El Águila 1, El Dovio 1. La Unión 2, Roldanillo 1, Toro 2, Ulloa 5 y Versalles 1; ARO Centro Tuluá 23 presentadas en los Municipio de Andalucía 2, Bolívar 3, Caicedonia 2, Riofrio 2, San pedro 5, Sevilla 1 Trujillo 1, Yotoco 3 y Zarzal 4; en el ARO Sur Cali (14) presentadas en los Municipios de: Cali 1, Candelaria 1, Dagua 1, El Cerrito 2, Florida 1, Ginebra 3, La Cumbre 2, Palmira 1, Pradera 1 y Vijes 2; en la Sede Principal se recibieron 12, la principal causa de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias es la Proliferación de zancudos en viviendas y las solicitudes de fumigación.

De las actividades desarrolladas se informa a las Administraciones Municipales. Así mismo durante las visitas de Inspección, Vigilancia y Control, se hacen recomendaciones para la destrucción de criaderos, se imparte educación sanitaria.

Quejas Establecimientos de Interés Sanitario

Este es el proceso con mayor número de PQRSD recibidas distribuidos así: **Calidad del Aire** 214, la causa principal son las explotaciones pecuarias de bovinos, porcinos o aves en perimetros urbanos y rurales, viviendas y/o establecimientos que generan molestias por humos, gases, vapores y partículas en suspensión; **Aguas de uso recreacional** 7, a causa de las piscinas fuera de funcionamiento que generan proliferación de vectores o malos olores; **Plaguicidas** con 5, 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 13, 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 4 PQRSD en el ARO Sur Cali 3, presentadas en los municipios de Cali, Ginebra y Jamundí, 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.

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 36B No.5-51
Tel: 57 (2) 620 6875

Quejas Sanitarias Zoonosis

En este proceso se presentaron 160 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias entre enero y diciembre, la causa principal es la Proliferación de artrópodos y roedores plaga en viviendas, seguido de la tenencia irresponsable de mascotas y animales domésticos que deambulan en vía pública.

En el Área Operativa Norte Cartago se recibieron 45 PQRSD en este proceso, en los Municipios de Alcalá 5, Cartago 19, El Águila 2, El Dovio 1, La Victoria 2, Obando 5, Roldanillo 7 y Ulloa 4.

En el Área Operativa Centro Tuluá, se recibieron 70 PQRSD, las cuales se presentaron en los municipios de Andalucía 17, Bolívar 7, Bugalagrande 4, Caicedonia 7, Calima 1, Restrepo 3, Riofrio 2, San Pedro 15, Sevilla 1, Yotoco 7 y Zarzal 6.

En el Área Operativa Sur Cali, se recibieron 42 PQRSD, presentadas en los Municipios de Dagua 4, El Cerrito 10, Florida 6, Ginebra 4, La Cumbre 8, Pradera 6 y Vijes 4; En la Sede Principal se recibieron 3.

En el Área Administrativa se recibieron 129 PQRSD, que corresponden 5 al ARO Norte Cartago, 4 al ARO Centro Tuluá, 2 al ARO Sur Cali y 118 a la Sede Principal; las cuales son peticiones de carta laboral, formatos 1,2 y 3 para pensión, peticiones de información y quejas de funcionarios.

4. ESTADO DE LAS PQRSD RECIBIDAS ENERO- DICIEMBRE DE 2020

Tabla 2. Estado de las PQRSD recibidas enero- diciembre de 2020

AROS	Total Quejas Recibidas	PQRSD pendientes de atención	Remitidas por no competencia	PQRSD con requerimiento	Solucionadas por Funcionario	PQRSD remitidas con Informe Técnico
ARO Cartago	252	3	9	0	61	179
ARO Tuluá	245	1	4	0	102	138
ARO Cali	188	0	5	0	93	90
Principal	193	0	7	0	172	14
Total	878	4	25	0	428	421

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 han recibido 252 PQRSD, de las cuales 3 (1%) se encuentran pendientes de atención, 9 (4%) se trasladan a otra entidad por competencia, 61 (24%) fueron solucionadas por la UES VALLE, y 179 (71%) se trasladan con informe técnico para continuidad y cierre por parte de la entidad competente.

En el ARO Centro Tuluá, se recibieron 245 PQRSD, 1(0.4%) se encuentra pendiente de atención, 4 (1.6%) se trasladaron por no competencia, 102 (41.6%)

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 36B No.5-51
Tel: 57 (2) 620 6875

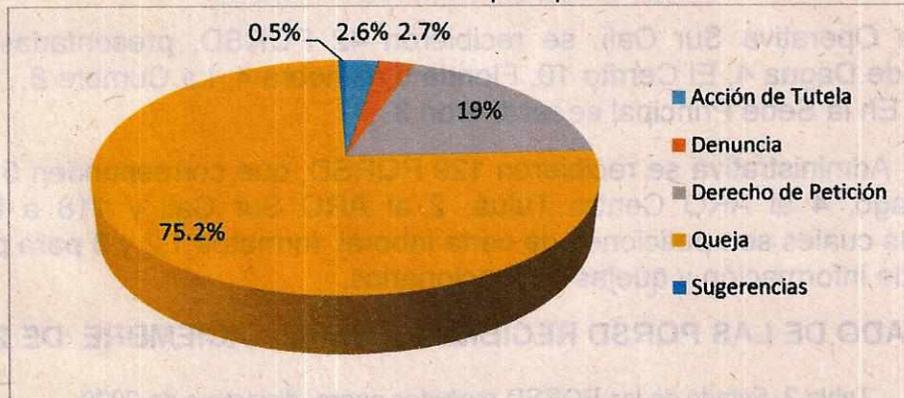
fueron solucionadas por la UES VALLE, 138 (56.3%) se trasladan con informe técnico para continuidad y cierre por parte de la entidad competente.

En ARO Sur Cali, se han recibido 188 PQRSD, de las cuales 5 (3%) se trasladan por no competencia, 93 (50%) fueron solucionadas por la UES VALLE y 90 (47%) se trasladan con informe técnico para continuidad y cierre por parte de la entidad competente.

En la Sede Principal de las 193 PQRSD recibidas, 7 (4%) se trasladan por competencia, 172 (89%) fueron solucionadas por el funcionario de la UES VALLE, y 14 (7%) se traslada con informe técnico a Secretaría Departamental de Salud.

5. CLASIFICACIÓN POR TIPO DE PQRSD

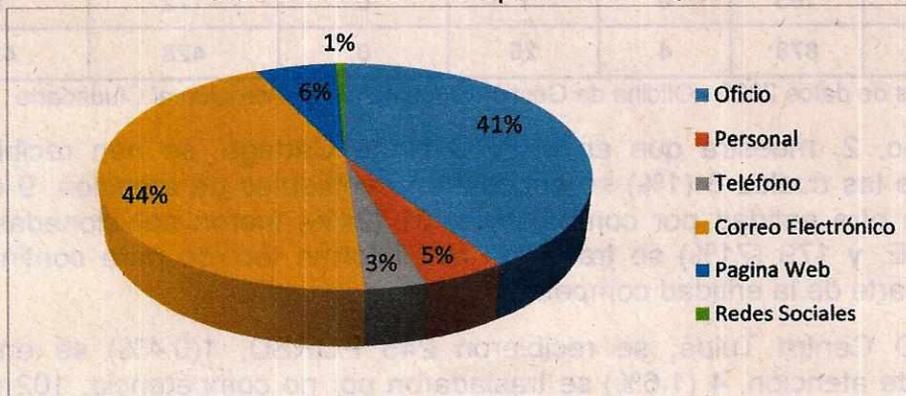
Gráfica 3. Clasificación por tipo de PQRSD



En la gráfica No. 3, se puede observar que la tipología más representativa en la evaluación, son las quejas con 661 que equivale al 75.2% del total de las PQRSD, los derechos de petición con 166 (19%), las denuncias con 24 (2.7%), las tutelas con 23 que equivale a un (2.6%) y las sugerencias con 4 el (0.5%).

6. MEDIO DE RECEPCIÓN DE LAS PQRSD

Gráfica 4. Medio de recepción de las PQRSD



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

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 36B No.5-51
Tel: 57 (2) 620 6875

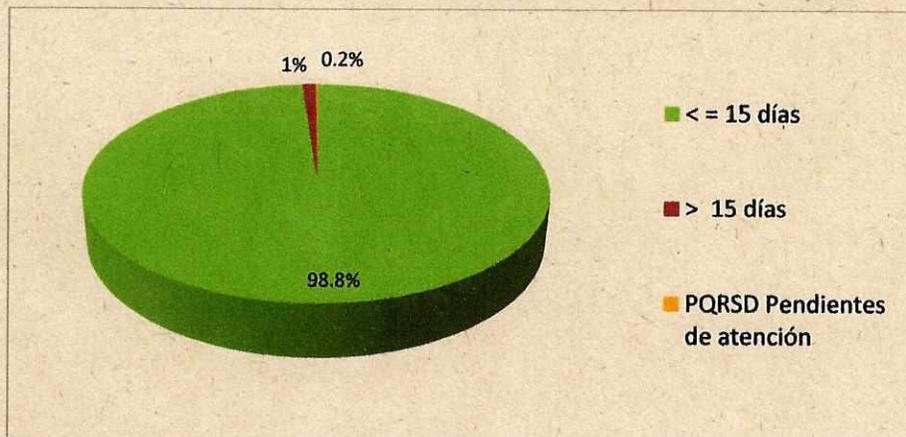
El medio más utilizado de recepción de una PQRSD es a través del correo electrónico con 386 que equivale al (44%), seguido del oficio con 360 el (41%), página web 55 el (6%), personal 41, (5%), teléfono 30 (3%), y redes sociales 6 un (1%). Se puede observar que en este año el medio de recepción de las PQRSD más utilizado fue el correo electrónico, lo anterior debido a la pandemia- Covid 19 presentada, lo que hizo que el ciudadano utilizara los medios electrónicos disponibles.

TÉRMINOS DE RESPUESTA A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Tabla 3. Oportunidad en días de respuesta a las PQRSD

Oportunidad en días de respuesta a las PQR	Principal	Aro Cartago	Aro Tuluá	Aro Cali	Total
PQRSD Recibidas	193	252	245	188	878
< = 15 días	192	248	243	184	867
> 15 días	1	3	1	4	9
PQRSD Pendientes de atención	0	1	1	0	2

Gráfica 5. Oportunidad en la respuesta a las PQRSD



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

La tabla 3 y la gráfica No. 5 muestra en cuanto a la oportunidad en la respuesta en días, que de las 878 PQRSD recibidas, 867 que equivale al 98% se atendieron y respondieron dentro de los términos legales, 9 se respondieron por fuera de los términos y representa un 1%, y 2 el (1%) se encuentran pendientes de atención las cuales serán atendidas y respondidas en el transcurso del mes de enero, dichas quejas se encuentran 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) 214 8644

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

CALI
Carrera 36B No.5-51
Tel: 57 (2) 620 6875