

Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca

Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias
y Denuncias

Enero - Diciembre de 2019

Proceso Gestión Documental y Atención al Ciudadano

Enero 10 de 2020

PRESENTACIÓN

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 y denuncias - PQRSD recibidas en este Proceso a través de los diferentes canales de atención, en el período comprendido entre el 2 de enero y el 31 de diciembre de 2019.

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 año 2019 en materia de PQRSD.

La oficina de Gestión Documental y Atención al Ciudadano durante el período comprendido entre enero - diciembre de 2019, ha desarrollado actividades encaminadas al mejoramiento continuo mediante la asistencia técnica a funcionarios y contratistas de la UES Valle, inducción, reinducción y entrenamiento en el procedimiento para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

En este período, se han recibido un total de 988 PQRSD, 817 PQRSD son de Procesos Misionales y 171 de Procesos administrativos, se describen por Área Regional Operativa - ARO a continuación.

1.1 PQRSD Recibidas por ARO

Tabla No. 1 PQRSD recibidas por Área Operativa

PQRSD	ARO Norte Cartago	ARO Centro Tuluá	ARO Centro Buga	ARO Sur Cali	Sede Principal	Total
Recibidas	292	207	91	196	202	988

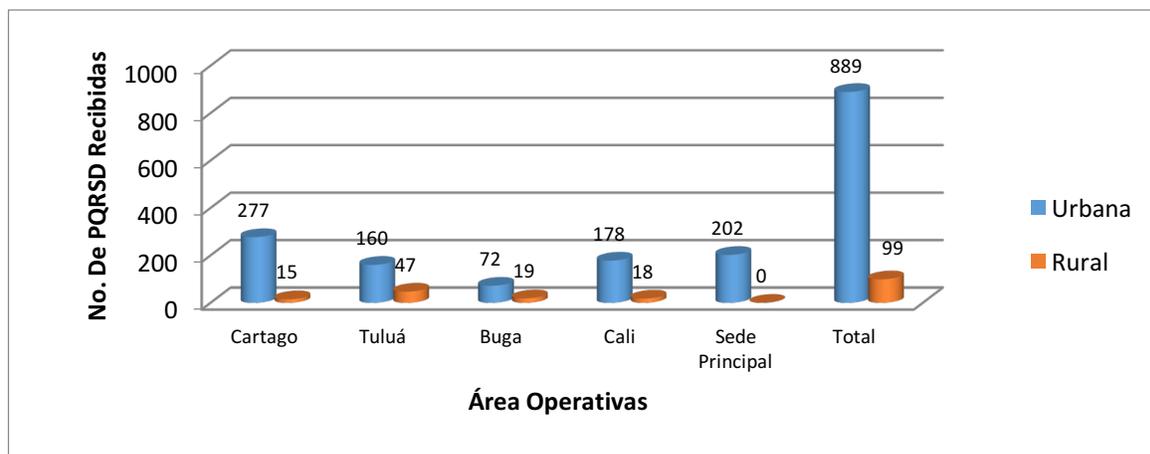
Gráfica 1. PQRSD Recibidas por ARO



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

1.2 PQRSD Recibidas por Área (Urbana y Rural)

Gráfica 2. PQRSD Recibidas por Área



La gráfica No. 2 muestra que de las 988 quejas recibidas en la Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca en el período enero a diciembre, 889 corresponden al área urbana y 99 al área rural.

1.3 Clasificación de las PQRSD por proceso enero a diciembre de 2019

Tabla 2.

Número de PQRS recibidas por proceso	ARO 1 Cartago	ARO 2 Tuluá	ARO 3 Buga	ARO 4 Cali	Sede Principal	Total
1.11. Calidad de Agua	5	0	0	5	4	14
2.18. Alimentos y Bebidas	19	12	10	11	3	55
3.22. Enfermedades Transmitidas por Vectores - ETV	21	5	7	21	11	65
4.16. Medicamentos y Dispositivos	4	1	9	38	24	76
5.16.1. Salud Ambiental - Residuos Líquidos	62	30	6	14	1	113
5.16.2. Salud Ambiental - Calidad aire	82	99	27	34	1	243
5.16.3. Salud Ambiental - Aguas uso recreacional	1	0	0	2	0	3
5.16.4.1 Salud Ambiental - Residuos Sólidos Ordinarios	12	15	6	1	1	35
5.16.4.2 Salud Ambiental - Residuos Sólidos Generados en Atención en Salud	1	0	1	0	2	4
7.13.1 Seguridad Química y Protección Radiológica – Plaguicidas	1	0	1	0	1	3
7.13.2 Seguridad Química y Protección Radiológica – Establecimientos Especiales	3	3	1	3	2	12
8.6. Seguridad Química y Protección Radiológica – Radiaciones Ionizantes	0	0	0	3	3	6
11.9. Zoonosis	79	35	21	50	3	188
Administrativo	2	7	2	14	146	171
Total	292	207	91	196	202	988

Fuente: Bases de datos 2019 - 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 Vigilancia en Salud Ambiental con 398, distribuidos así (Calidad del Aire 243, la causa principal son las explotaciones pecuarias de bovinos, porcinos o aves en perímetros urbanos y rurales, Residuos líquidos con 113 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 35 a causa de escombros y residuos sólidos en vía pública y/o lotes baldíos, Residuos generados en atención en salud y otros 4 y Aguas de uso recreacional 3); en segundo lugar encontramos las quejas por Zoonosis con 188, la causa principal son los Animales domésticos que deambulan en vía pública que causan malos olores, proliferación de ectoparásitos, ruido y dejan excrementos, seguido de la Proliferación de artrópodos y roedores plaga en viviendas; en tercer lugar se encuentran las PQRSD administrativas con 171, las cuales son peticiones de carta laboral y formatos 1,2 y 3 para pensión y petición de información; a continuación esta el proceso de Medicamentos con 76, la causa principal son la comercialización de medicamentos no autorizados, fraudulentos, vencidos y/o adulterados, luego se encuentra el proceso de ETV - Enfermedades Transmitidas por Vectores con 65, la causa principal es la Proliferación de zancudos en viviendas, le sigue el proceso de Alimentos y Bebidas con 55, a causa de las condiciones higiénico, locativas y sanitarias inadecuadas en establecimientos que preparan, comercializan, almacenan y expenden alimentos y bebidas, en el proceso de Seguridad Química y Protección Radiológica se recibieron un total de 21 PQRSD, de las cuales 3 corresponden a Plaguicidas, 12 a establecimientos especiales y 6 a Radiaciones Ionizantes y en el proceso de Calidad del Agua se recibieron 14 PQRSD.

1.4 Estado de las PQRSD recibidas enero a diciembre de 2019

Tabla 3. Estado de las PQRSD

Subsedes	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	292	1	4	0	66	221
ARO 2 Tuluá	207	1	8	0	24	174
ARO 3 Buga	91	0	6	0	49	36
ARO 4 Cali	196	0	13	0	118	65
Principal	202	2	7	0	170	23
Total	988	4	38	0	427	519

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

La tabla No. 3, muestra que en el ARO 1 Cartago, se recibieron 292 PQRSD, 4 se trasladan a otra entidad por no competencia, 66 fueron solucionadas por el funcionario de la UESVALLE, y 221 se trasladaron con informe técnico para continuidad y cierre por parte de la entidad competente.

En el ARO 2 Tuluá, se recibieron 207 PQRSD de las cuales 8 se trasladaron por no competencia, 24 fueron solucionadas por el funcionario de la UESVALLE, 174 se trasladan con informe técnico para continuidad y cierre por parte de la entidad competente y una queda pendiente para atención en el mes de enero del 2020.

En el ARO 3 Buga, se recibieron 91 PQRSD de las cuales 6 se trasladan a otra entidad por no competencia, 49 fueron solucionadas por el funcionario de la UESVALLE y 36 se trasladan con informe técnico para continuidad y cierre por parte de la entidad competente.

En el ARO 4 Cali, se recibieron 196 PQRSD, 13 se trasladan por no competencia, 118 fueron solucionadas por el funcionario de la UESVALLE y 65 se trasladan con informe técnico para continuidad y cierre por parte de la entidad competente (Alcaldía, CVC).

En la Sede Principal de las 202 PQRSD recibidas, 7 se remitieron a otra entidad por no competencia, 170 fueron solucionadas por la UESVALLE y 23 se trasladan con informe técnico para continuidad y cierre por parte de la entidad competente

Los Municipios que presentan el mayor número de PQRSD recibidas son:

ARO 1 Cartago: Cartago con 181, Zarzal 23 y Ansermanuevo 19.

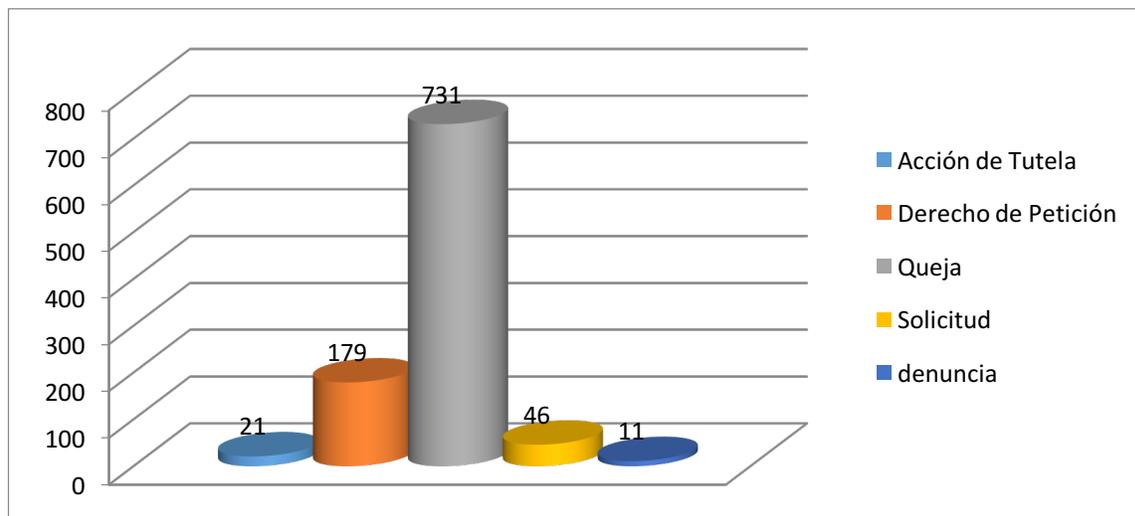
ARO 2 Tuluá: Sevilla 43, Caicedonia 27.

ARO 3 Buga: Restrepo 19 y Calima- El Darién 18.

ARO 4 Cali: El Cerrito con 47 y Cali 42

1.5 Clasificación por tipo de PQRSD

Gráfica 4. Tipo de PQRSD

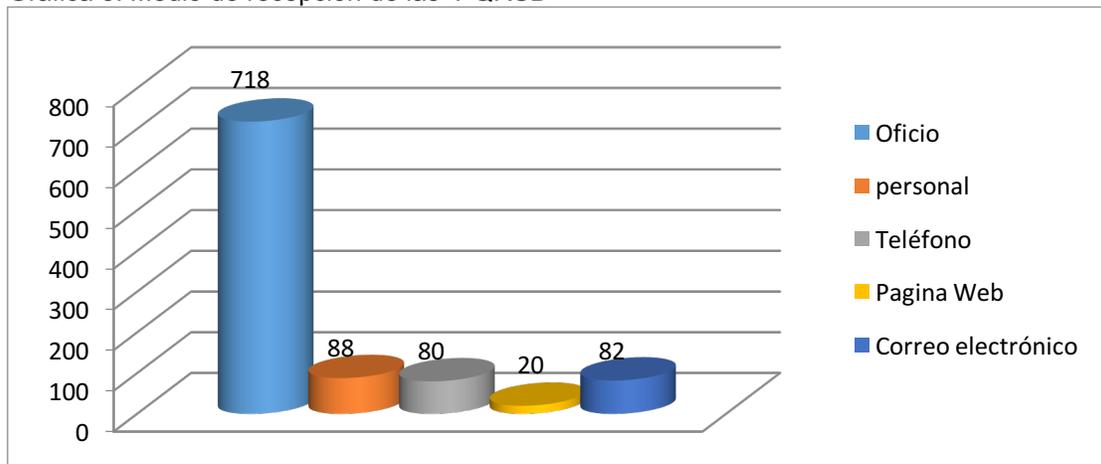


Fuente: Bases de datos 2019- Oficina Gestión Documental y Atención al Ciudadano

La tipología más representativa en la evaluación son las quejas con un total de 731, que corresponde a un 74% del total de las PQRSD, los derechos de petición con un 18.1%, las solicitudes con un 4.7%, acción de tutela un 2.1% y denuncias 1.1%.

1.6 Medio de Recepción de las PQRSD

Gráfica 5. Medio de recepción de las PQRSD

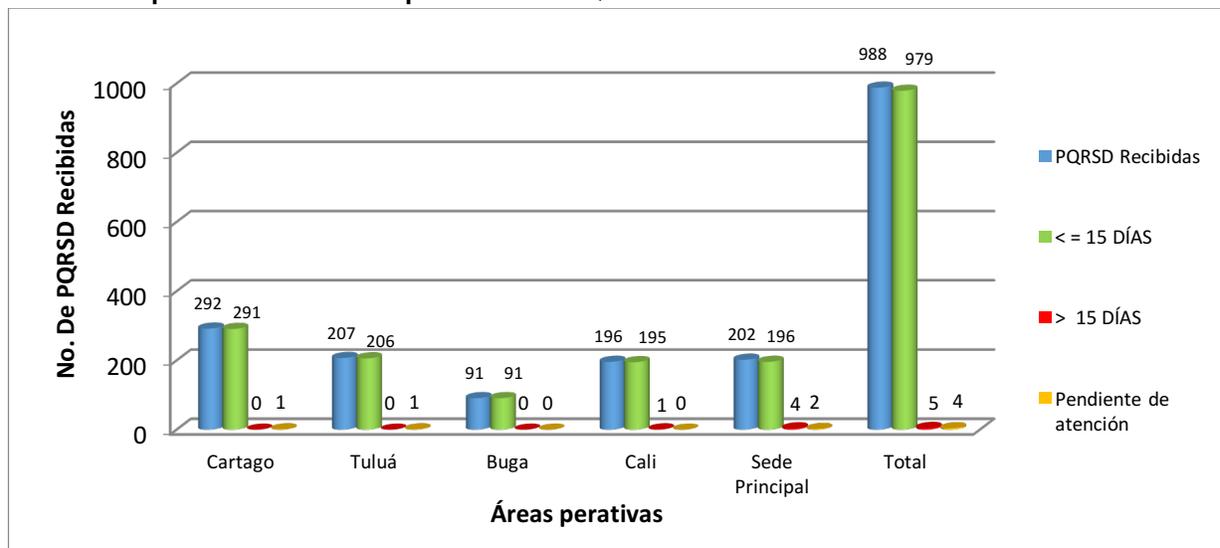


Fuente: Bases de datos 2019 - Oficina Gestión Documental y Atención al Ciudadano

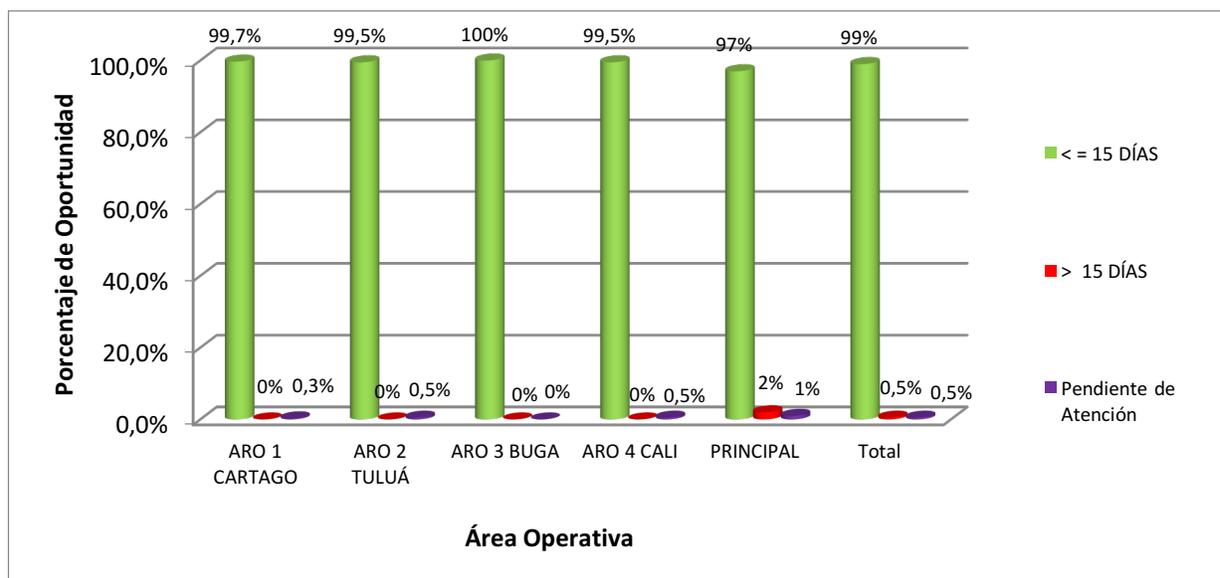
El medio más utilizado de recepción de las PQRSD es a través de oficio con 718, seguido del personal con 88 que se realiza a través de los funcionarios en los Municipios y se registran en el formato "F-GD-28 ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS", por medio de correo electrónico 82, Vía telefónica 80 y a través de la página Web se han recibido un total de 20 quejas.

1.7 Oportunidad en días de respuesta a las PQRSD

Gráfica 6. Oportunidad en la respuesta a las PQRSD



Gráfica 7.



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

La Gráfica No. 6 y 7, muestra en cuanto a oportunidad de la respuesta en días, que en la Sede Principal el 97% de las PQRSD se atendieron y respondieron dentro de los términos establecidos, el 2% se atendieron después de los 15 días y un 1% quedó pendiente por atención y respuesta para el mes de enero de 2020.

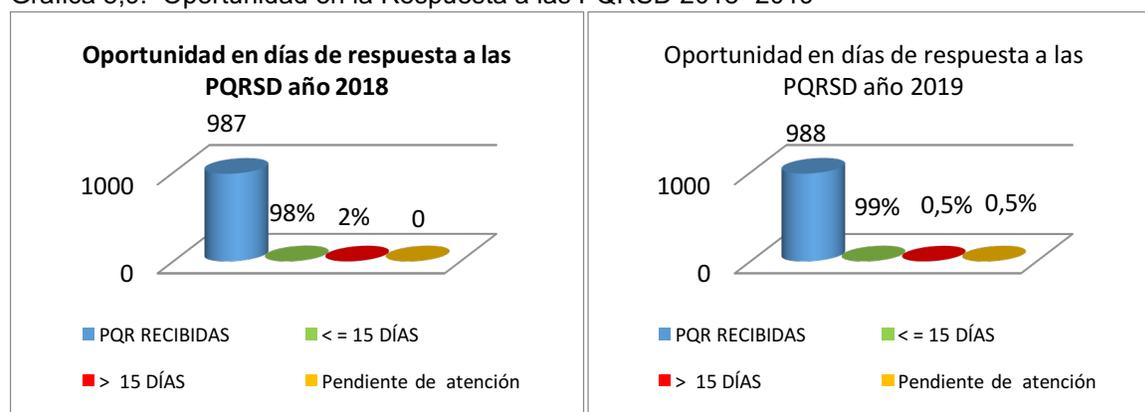
En el ARO Norte Cartago, el 99.7% de las quejas se cerraron antes de los 15 días y un 0.3% después de los 15 días.

En el ARO Centro Tuluá, el 99.5% de las PQRSD se atendieron y respondieron dentro de los términos de Ley, mientras que un 0.5% se encuentra pendiente de atención y respuesta para el mes de enero.

En el ARO Centro Buga, el 100% de las PQRSD se atendieron y respondieron dentro de los términos de ley.

En el ARO Sur Cali, el 99.5% de las PQRSD fueron atendidas y respondidas dentro de los términos de Ley, se encuentra un 0.5% pendiente de atención y respuesta para el mes de enero del 2020.

Gráfica 8.9. Oportunidad en la Respuesta a las PQRSD 2018- 2019



Realizando un comparativo entre el año 2018 y 2019 de las PQRSD atendidas y respondidas dentro de los términos de ley, se puede observar que en el año 2018 el 98% de las quejas recibidas, se atendieron y respondieron dentro de los términos de ley y un 2% por fuera de los términos y en el año 2019 el 99% de las PQRSD recibidas se atendieron y respondieron dentro de los términos establecidos por ley, un 0.5% por fuera de los términos y el 0.4% correspondiente a cuatro quejas quedaron pendientes de atención y respuesta para el mes de enero del 2020; Cabe resaltar que hubo una mejoría en la oportunidad en la respuesta del 1.2%.