

420-07

Santiago de Cali, Julio 9 de 2020

Ingeniero
DIEGO VICTORIA MEGIA
Director General
UESVALLE

Asunto: Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias
primer semestre año 2020

Cordial saludo,

Para su conocimiento y fines pertinentes, me permito hacer entrega del Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, correspondiente al periodo comprendido del 1 de enero al 30 de junio 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: Diez (11)
Anexos: Nueve (10)

Redactor/Transcriptor: Marisel Acosta Vélez  Técnica Área Salud

10-jul-20
13:50:26



805.018.833-8 - 1575 - 20200710
Nit: 805.018.833-8 UES VALLE DEL CAUCA
Remitente: GESTION DOCUMENTAL Y ATENCION AL
Asunto: INFORME DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLA
Dependencia Destino: DIRECCION GENERAL
Cite este numero de respuesta: 1575 Folios: 11

uesvalle

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

Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca

**Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias
y Denuncias**

Enero – junio de 2020

Proceso Gestión Documental y Atención al Ciudadano

Julio 9 de 2020

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

INFORME PQRSD ENERO A JUNIO DE 2020

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 30 de junio de 2020.

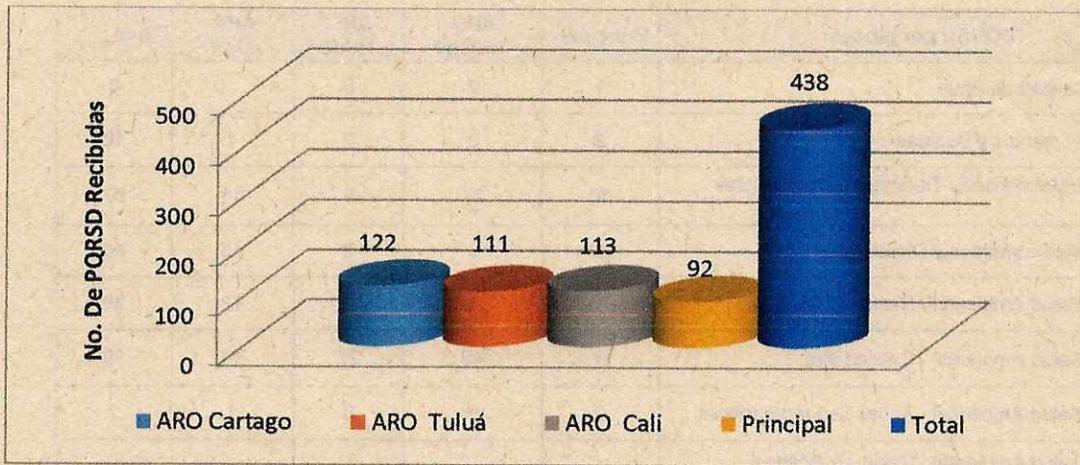
Con este informe se da cumplimiento a la normativa vigente (Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto 0103 de 2015) en el sentido de poner en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión realizada por la Entidad durante el primer semestre del año 2020 en materia de PQRSD.

La oficina de Gestión Documental y Atención al Ciudadano durante el período comprendido del 02 de enero al 30 de junio de 2020, ha desarrollado actividades encaminadas al mejoramiento continuo mediante la asistencia técnica a funcionarios y contratistas de la UESVALLE, inducción y reinducción en el Procedimiento para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, seguimiento y/o supervisión en cada Área Operativa a los responsables de la atención, de la respuesta y seguimiento de las PQRSD en cada ARO.

En el primer semestre del año 2020, se han recibido un total de 438 PQRSD, 390 PQRSD son de Procesos Misionales y 48 de 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

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

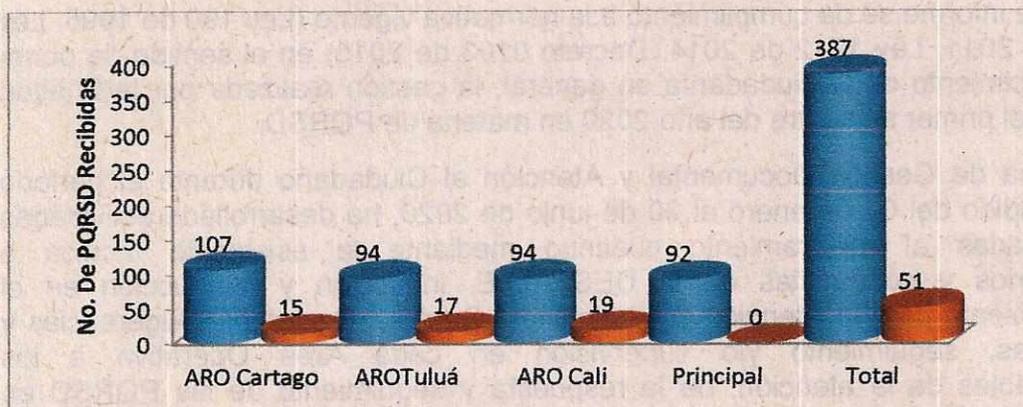
TULUÁ
Carrera 30 No. 32-91
Tel: 57 (2) 224 4616

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

En el primer semestre del año 2020 se recibieron un total de 438 quejas, se puede observar en la gráfica, que el Aro Cartago es la Sede con mayor número de quejas recibidas con un 28%, seguido de Tuluá con un 26%, Cali un 25% y la Sede Principal con 21%.

2. PQRSD RECIBIDAS POR ÁREA URBANA Y RURAL

Gráfica 2. PQRSD Recibidas por Área



La gráfica No. 2 muestra que de las 438 PQRSD recibidas en la Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca en el período enero a junio de 2020, 387 pertenecen al área urbana, equivalente al 88% y 51 al área rural equivalente al 12%. En este periodo el ARO donde se presentó el mayor número de quejas en el área rural fue Cali.

3. CLASIFICACIÓN DE LAS PQRSD POR PROCESO ENERO A JUNIO DE 2020

Tabla 1. Clasificación de las PQRSD por Proceso enero a junio de 2020

PQRSD por proceso	Principal	ARO Cartago	ARO Tuluá	ARO Cali	Total
1.11. Calidad de Agua	1	2	0	0	3
2.18. Alimentos y Bebidas	2	3	9	4	18
3.22. Enfermedades Transmitidas por Vectores - ETV	10	27	9	11	57
4.16. Medicamentos y Dispositivos	22	0	3	25	50
5.16.1. Salud Ambiental - Residuos Líquidos	1	16	11	11	39
5.16.2. Salud Ambiental - Calidad aire	3	45	27	14	89
5.16.3. Salud Ambiental - Aguas uso recreacional	0	1	0	1	2
5.16.4.1 Salud Ambiental - Residuos Sólidos Ordinarios	0	4	4	5	13

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

PQRSD por proceso	Principal	ARO Cartago	ARO Tuluá	ARO Cali	Total
5.16.4.2 Salud Ambiental - Residuos Sólidos Generados en Atención en Salud	0	0	0	0	0
7.13.1 Seguridad Química y Protección Radiológica - Plaguicidas	1	1	0	2	4
7.13.2 Seguridad Química y Protección Radiológica - Establecimientos Especiales	2	1	2	3	8
8.6. Seguridad Química y Protección Radiológica - Radiaciones Ionizantes	0	0	0	2	2
11.9. Zoonosis	2	22	46	35	105
Administrativo	48	0	0	0	48
Total	92	122	111	113	438

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

Queja sanitaria IVC Calidad de Agua de Consumo Humano

En el periodo comprendido entre enero y junio del año 2020 en el Proceso de Calidad del Agua, se han recibido un total de 3 PQRSD, las cuales se presentaron dos (2) en el ARO Norte Cartago en los Municipios de Alcalá y la Ulloa, a causa de los tanques de agua de Acuavalle que se encuentran sucios causando proliferación de zancudos, en la Sede Principal se recibió 1 petición de expedición de la autorización sanitaria favorable para concesiones de agua para consumo humano.

Quejas sanitarias IVC de Alimentos y Bebidas

En este proceso se han recibido 18 Peticiones, Quejas, Reclamos, sugerencias y denuncias, de las cuales 3 corresponden al ARO 1 Norte Cartago, 9 al ARO 2 centro Tuluá, 4 al ARO Sur Cali y 2 de la sede principal.

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 sanitarias pertinentes. La entidad continuará efectuando el seguimiento al cumplimiento de los requerimientos realizados en las visitas de IVC.

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

Queja Sanitaria Enfermedades Transmitidas por Vectores

En el Proceso de ETV en el periodo comprendido entre enero y junio del 2020 se recibieron un total de 57 PQRSD, corresponden al ARO Norte Cartago 27, presentadas en los municipios de Alcalá 4, Ansermanuevo 1, Cartago 13, El Águila 1, El Dovio 1, Roldanillo 1, Toro 2 y Ulloa 4; ARO Centro Tuluá 9 presentadas en los Municipios de Andalucía, Bolívar, Riofrio, San pedro, Yotoco y zarzal; en el ARO Sur Cali (11) presentadas en los Municipios de: Cali, Candelaria, Dagua, El Cerrito, Florida, Ginebra, La Cumbre, Pradera y Vijes; en la Sede Principal se recibieron 10. La principal causa de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias es la Proliferación de zancudos en viviendas, y las solicitudes de fumigación.

Al corte 30 de junio quedan pendientes de atención 4 quejas, las cuales se atenderán y responderán en el mes de julio, 4 (7%) quejas se respondieron por fuera de los términos y 49 Quejas fueron atendidas y respondidas al peticionario dentro de los términos de Ley, se informa a las administraciones municipales y/o Secretaría de Salud Municipal de las actividades desarrolladas, así mismo durante las visitas de Inspección, Vigilancia y Control, se hacen recomendaciones para la destrucción de criaderos, se imparte educación sanitaria.

Medicamentos y Dispositivos Médicos

En este proceso se recibieron 50 PQRSD, de las cuales 3 corresponden al ARO Centro Tuluá, presentadas en los municipios de Buga, Caicedonia y Yotoco; 25 al ARO Sur Cali, presentadas en los municipios de Cali (19), Guacarí (1), Palmira (3), Pradera (1), Yumbo (1) y en la Sede Principal (22), 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 alcohol en botellas de gaseosas y de licor en las tiendas y misceláneas del municipio, todas las PQRSD fueron atendidas y respondidas dentro de los términos de ley, una (1) queja se encuentran pendiente de atención y respuesta para el mes de julio. 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.

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

Protección y Vigilancia en Salud Ambiental

El proceso con mayor número de PQRSD recibidas es Vigilancia en Salud Ambiental con 143, distribuidos así: Calidad del Aire 89, 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; Residuos líquidos con 39 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 13 a causa de escombros y residuos sólidos en vía pública y/o lotes baldíos, Aguas de uso recreacional 2 a causa de las piscinas fuera de funcionamiento que generan proliferación de vectores o malos olores,

En el Área Operativa Norte Cartago se recibieron 66 PQRSD, las cuales se presentaron en Alcalá 8, Ansermanuevo 5, Cartago 28, La Unión 2, La Victoria 2, Obando 3, Roldanillo 11, Toro 2 y Ulloa 5

En el Área Operativa Centro Tuluá se recibieron 42 PQRSD, las cuales se presentaron en los Municipios de Andalucía 2, Bolívar 1, Bugalagrande 5, Caicedonia 1, Calima-Darién 1, Restrepo 2, Riofrio 4, San Pedro 7, Sevilla 5, Trujillo 3, Yotoco 3 y Zarzal 8.

En el Área Operativa Sur Cali, se recibieron 31 PQRSD en este Proceso, en los Municipios de Dagua 3, El Cerrito 10, Florida 4, Ginebra 2, Guacarí 1, La cumbre 9 y Vijes 2.

Seguridad Química y Protección Radiológica

En este proceso se recibieron 12 PQRSD relacionadas con Plaguicidas y Establecimientos Especiales, de las cuales 2 corresponden al ARO Norte Cartago, presentadas en el Municipio de Alcalá y la Unión, 2 al ARO Centro Tuluá presentadas en el municipio de Calima y Zarzal, en el ARO Sur Cali, se presentaron 5 en los municipios de El Cerrito (2), Guacari (1) y la Cumbre (2), La causa principal son establecimientos que no cumplen con las condiciones higiénico-locativas para funcionar y Viviendas y establecimientos que generan molestias por humos, gases, vapores y polvo en suspensión. Con relación a **Radiaciones Ionizantes**, en este proceso se presentaron 2 PQRSD en el ARO Sur Cali, presentadas en los municipios de Cali y Ginebra, sobre 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

Zoonosis

En este proceso se presentaron 105 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias entre enero y junio, la causa principal son 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 22 PQRSD en este proceso, en los Municipios de Cartago 11, La Victoria 1, Obando 4, Roldanillo 4 y Ulloa 2.

En el Área Operativa Centro Tuluá, se recibieron 46 PQRSD, las cuales se presentaron en los municipios de Andalucía 12, Bolívar 5, Bugalagrande 2, Caicedonia 5, Calima 1, Restrepo 2, Riofrio 2, San Pedro 10, Sevilla 1, Yotoco 4 y Zarzal 2.

En el Área Operativa Sur Cali, se recibieron 35 PQRSD, presentadas en los Municipios de Dagua 2, El Cerrito 8, Florida 6, Ginebra 3, La Cumbre 7, Pradera 5 y Vijes 4; En la Sede Principal se recibieron 2.

En el Área Administrativa se recibieron 48 PQRSD, las cuales son peticiones de carta laboral, formatos 1,2 y 3 para pensión y peticiones de información.

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

Tabla 2. Estado de las PQRSD recibidas enero- junio 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	PQRSD pendientes de respuesta
ARO Cartago	122	20	3	0	26	70	3
ARO Tuluá	111	6	2	1	49	53	0
ARO Cali	113	6	4	0	45	58	0
Principal	92	1	3	0	80	8	0
Total	438	33	12	1	200	189	3

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 122 PQRSD en el primer semestre, de las cuales 3 se trasladan a otra entidad por competencia, 26 (21%) fueron solucionadas por la UES VALLE, 70 (57%) se trasladan con informe técnico para continuidad y cierre por parte de la entidad competente, 20 (16%) se encuentran pendientes de atención y 3 se encuentran pendientes de respuesta.

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

En el ARO Centro Tuluá, se recibieron 111 PQRSD, 2 se trasladaron por no competencia, 1 se encuentra pendiente de verificación de requerimientos, 49

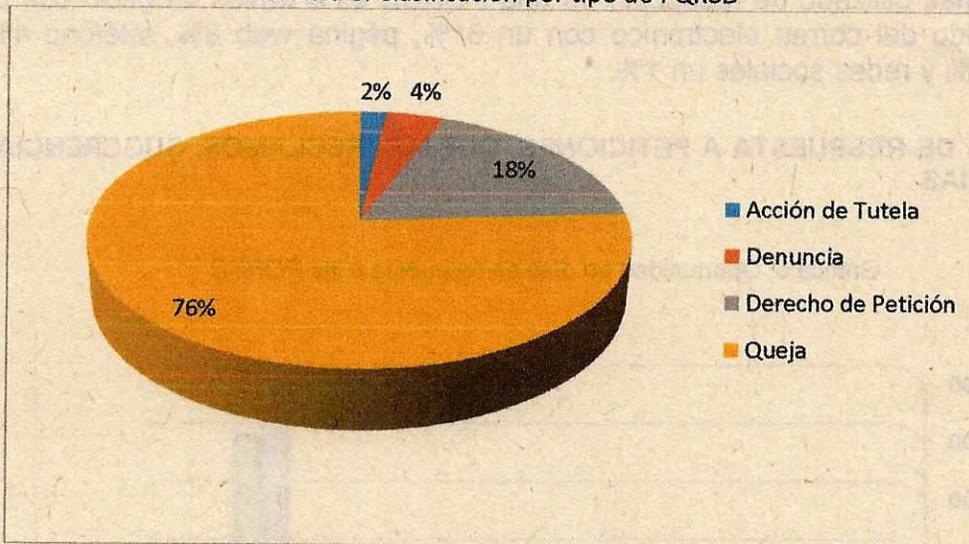
(44%) fueron solucionadas por la UES VALLE, 53 (48%) se trasladan con informe técnico para continuidad y cierre por parte de la entidad competente y 6 (5%) se encuentran pendientes de atención.

En ARO Sur Cali, se han recibido durante el primer semestre 113 PQRSD, 4 (4%) se trasladan por no competencia, 45 (40%) fueron solucionadas por la UES VALLE y 58 (51%) se trasladan con informe técnico para continuidad y cierre por parte de la entidad competente y 6 (5%) pendientes de atención.

En la Sede Principal de las 92 PQRSD recibidas, 80(87%) fueron solucionadas por el funcionario de la UES VALLE, 8(9%) se traslada con informe técnico a Secretaría Departamental de Salud, 3 son trasladadas por no competencia y 1 se encuentran pendientes de atención.

5. CLASIFICACIÓN POR TIPO DE PQRSD

Gráfica 3. Clasificación por tipo de PQRSD



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

En la gráfica No. 3, se puede observar que la tipología más representativa en la evaluación, son las quejas con un 76% del total de las PQRSD, los derechos de petición con un 18%, las denuncias con un 4% y las tutelas con un 2%.

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

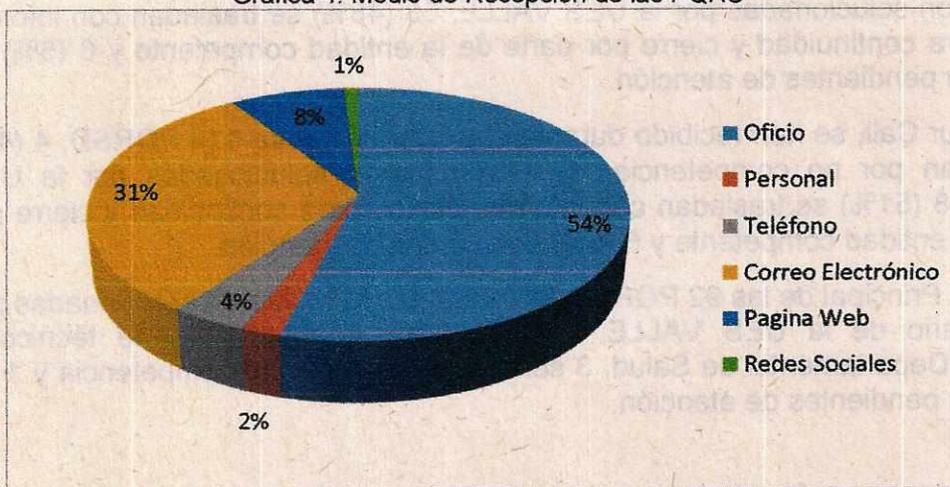
CARTAGO
Carrera 3A No. 1A-05
Tel: 57 (2) 214 8644

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

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

6. MEDIO DE RECEPCIÓN DE LAS PQRS

Gráfica 4. Medio de Recepción de las PQRS

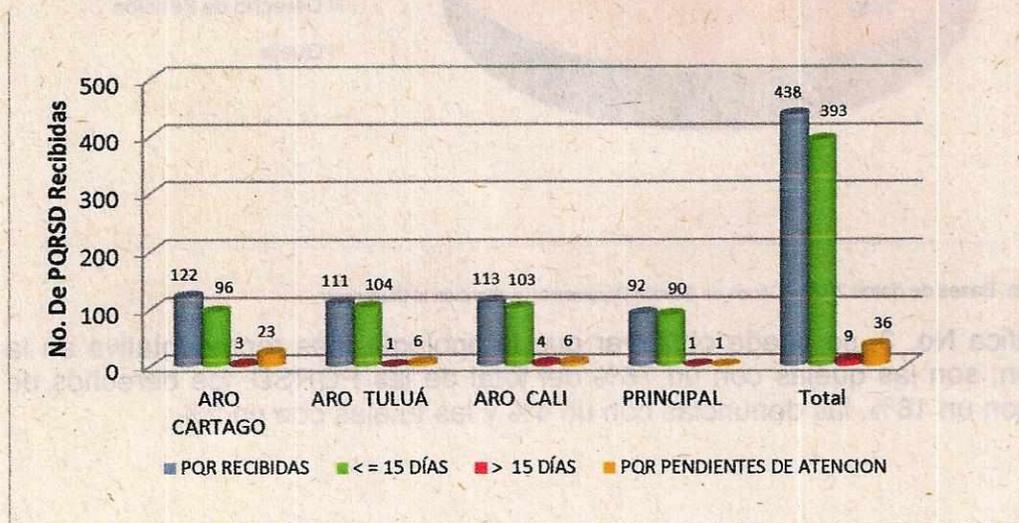


Fuente: Bases de datos 2020 - Oficina Gestión Documental y Atención al Ciudadano

El medio más utilizado de recepción de una PQRS es a través de oficio con un 54% seguido del correo electrónico con un 31%, página web 8%, teléfono 4%, personal 2% y redes sociales un 1%.

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

Gráfica 5. Oportunidad en días de respuesta a las PQRS



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

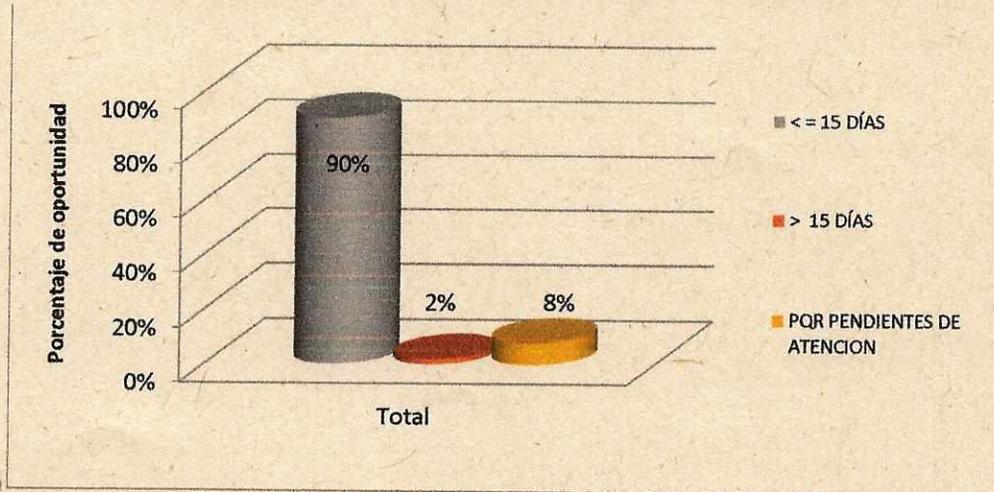
ÁREAS OPERATIVAS

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

Gráfica 6. Oportunidad en días de respuesta a las PQRSD



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

La Gráfica No. 5, muestra en cuanto a oportunidad de respuesta en días, que en el ARO Norte Cartago, de las 122 PQRSD recibidas, 96 se atendieron y respondieron dentro de los términos de Ley, que equivale al 79%, 3 (2%) se respondieron por fuera de los términos y 23 (19%) se encuentran pendientes de atención dentro de los términos legales.

En el ARO Centro Tuluá de las 111 PQRSD recibidas, 104 se atendieron dentro de los términos de Ley, que equivale al 94%, 1(1%) se respondió por fuera de los términos legales y 6 pendientes de atención que representa el 5%.

En el ARO Sur 4 Cali de las 113 PQRSD recibidas, 103 que equivale al (91%) se atendieron y respondieron dentro de los términos legales, 6(5%) se encuentran pendientes de atención dentro de los términos y 4(4%) se respondieron por fuera de los términos de ley.

En la Sede Principal de las 92 PQRSD recibidas, 90 atendieron y respondieron antes de los 15 días, lo que representa un 98% de oportunidad en la atención y respuesta de la PQRSD, 1(1%) se respondió por fuera de los términos de legales y 1 se encuentran pendientes de atención, equivalente al (1%).

Podemos observar en la gráfica 6 que a nivel general se tiene un 90% de oportunidad en la respuesta a las PQRSD, un 2% se respondió por fuera de los términos de ley y un 8% se encuentra pendiente de atención, las cuales están dentro de los términos y serán atendidas y respondidas en el mes de julio.

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