

## Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca

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

Enero - Diciembre de 2018

Proceso Gestión Documental y Atención al Ciudadano

Enero 10 de 2019

**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

## 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 2018.

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 2018 en materia de PQRSD.

La oficina de Gestión Documental y Atención al Ciudadano durante el período comprendido entre enero - diciembre de 2018, 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 987 PQRSD, 842 PQRS son de Procesos Misionales y 145 de Procesos administrativos, se describen por Área Regional Operativa - ARO a continuación.

### 1.1 PQRSD Recibidas por ARO

Tabla No. 1

PQRSD	ARO 1 Cartago	ARO 2 Tuluá	ARO 3 Buga	ARO 4 Cali	Sede Principal	Total
Recibidas	295	206	68	260	158	987

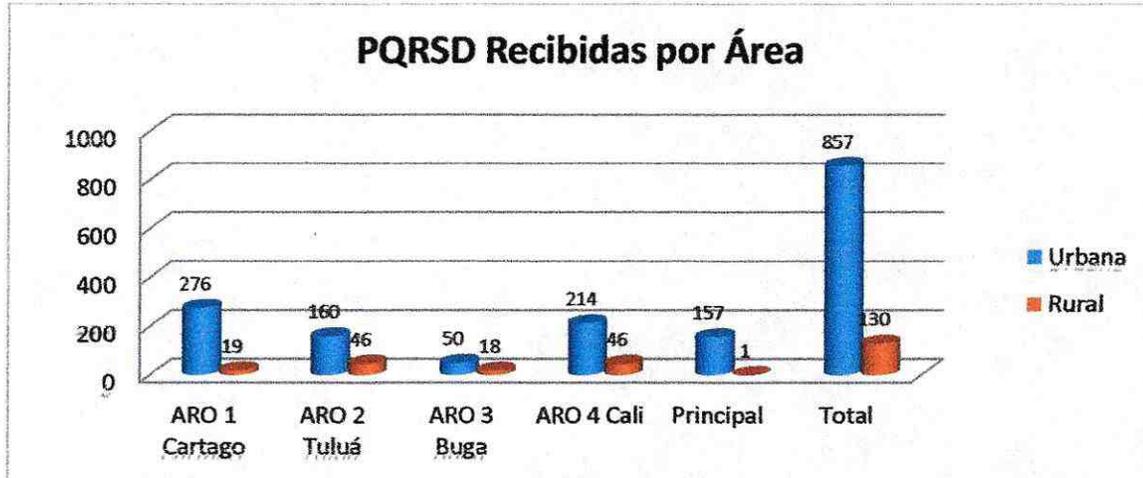
Gráfica 1



Fuente: Bases de datos 2018 - Oficina de Gestión Documental y Atención al Ciudadano

## 1.2 PQRSD Recibidas por Área (Urbana y Rural)

Gráfica 2



La gráfica No. 2 muestra que de las 987 quejas recibidas en la Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca en el período enero a diciembre, 857 corresponden al área urbana y 130 al área rural.

## 1.3 Clasificación de las PQRSD por proceso enero a diciembre de 2018

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	0	6	2	9	6	23
2.18. Alimentos y Bebidas	20	14	3	15	4	56
3.22. Enfermedades Transmitidas por Vectores - ETV	20	4	6	14	1	45
4.16. Medicamentos y Dispositivos	5	2	5	30	9	51
5.16.1. Salud Ambiental - Residuos líquidos	79	26	1	21	0	127
5.16.2. Salud Ambiental - Calidad aire	77	79	30	51	1	238
5.16.3. Salud Ambiental - Aguas uso recreacional	1	0	0	3	0	4
5.16.4.1 Salud Ambiental - Residuos Sólidos Ordinarios	5	13	1	11	2	32
5.16.4.2 Salud Ambiental - Residuos Sólidos Generados en Atención en Salud	4	0	0	0	0	4
7.13.1 Seguridad Química y Protección Radiológica - Plaguicidas	0	1	0	0	0	1
7.13.2 Seguridad Química y Protección Radiológica - Establecimientos Especiales	8	3	0	7	6	24
8.6. Seguridad Química y Protección Radiológica - Radiaciones Ionizantes	0	1	0	0	0	1
11.9. Zoonosis	74	53	14	88	7	236
Administrativo	2	4	6	11	122	145
<b>Total</b>	<b>295</b>	<b>206</b>	<b>68</b>	<b>260</b>	<b>158</b>	<b>987</b>

Fuente: Bases de datos 2018 - 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 405, distribuidos así (Calidad del Aire 238, la causa principal son las explotaciones pecuarias de bovinos, porcinos o aves en perímetros urbanos y rurales, Residuos líquidos con 127 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 32 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 4); en segundo lugar encontramos las quejas por Zoonosis con 236, 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 145, las cuales son peticiones de carta laboral y formatos 1,2 y 3 para pensión; a continuación está el proceso de Alimentos y Bebidas con 56, a causa de las condiciones higiénico, locativas y sanitarias inadecuadas en establecimientos que preparan, comercializan, almacenan y expenden alimentos y bebidas, luego se encuentra el proceso de Medicamentos con 51, la causa principal son la comercialización de medicamentos no autorizados, fraudulentos, vencidos y/o adulterados, le sigue el proceso de ETV - Enfermedades Transmitidas por Vectores con 45, la causa principal es la Proliferación de zancudos en viviendas, en el proceso de Seguridad Química y Protección Radiológica se recibieron un total de 26 PQRSD, de las cuales 1 corresponde a Plaguicidas, 24 a establecimientos especiales y 1 a Radiaciones Ionizantes y en el proceso de Calidad del Agua se recibieron 23 PQRSD.

#### 1.4 Estado de las PQRSD recibidas enero a diciembre de 2018

Tabla 3.

Subsedes	Total Quejas Recibidas	PQR Pendientes de Atención	Remitidas por No Competencia	PQR con Requerimientos	Solucionadas por Funcionario	PQR Remitidas con Informe Técnico	PQR Pendientes de Respuesta
ARO 1 Cartago	295	0	6	0	44	245	0
ARO 2 Tuluá	206	0	2	0	24	180	0
ARO 3 Buga	68	0	9	0	27	32	0
ARO 4 Cali	260	0	13	0	176	71	0
Principal	158	0	11	0	143	4	0
Total	987	0	41	0	414	532	0

Fuente: Bases de datos 2018 - 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) 212 8644

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

**BUGA**  
Calle 5 No. 11-76  
Tel: 57 (2) 236 5526

**CALI**  
Carrera 62 No. 2A - 04  
Tel: 57 (2) 620 6876

La tabla No. 3, muestra que en el ARO 1 Cartago, se recibieron 295 PQRSD, 6 se trasladan a otra entidad por competencia, 44 fueron solucionadas por el funcionario de la UES Valle, y 245 se trasladan con informe técnico para continuidad y cierre por parte de la entidad competente.

En el ARO 2 Tuluá, se recibieron 206 PQRSD de las cuales 2 se trasladaron por no competencia, 24 fueron solucionadas por el funcionario de la UES Valle, 180 se trasladan con informe técnico para continuidad y cierre por parte de la entidad competente.

En el ARO 3 Buga, se recibieron 68 PQRSD de las cuales 9 se trasladan a otra entidad por competencia, 27 fueron solucionadas por el funcionario de la UES Valle y 32 se trasladan con informe técnico para continuidad y cierre por parte de la entidad competente.

En el ARO 4 Cali, se recibieron 260 PQRSD, 13 se trasladan por no competencia, 176 fueron solucionadas por el funcionario de la UES Valle y 71 se trasladan con informe técnico para continuidad y cierre por parte de la entidad competente (Alcaldía, CVC).

En la Sede Principal de las 158 PQRSD recibidas, 11 se remitieron a otra entidad por competencia, 143 fueron solucionadas por la UES Valle y 4 se trasladan al ente competente.

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

ARO 1 Cartago: Cartago con 193, Alcalá con 19, y Toro con 15

ARO 2 Tuluá: Sevilla 39, Roldanillo con 36.

ARO 3 Buga: Ginebra con 17 y Guacarí con 16.

ARO 4 Cali: Jamundí con 66 y El Cerrito con 38

**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

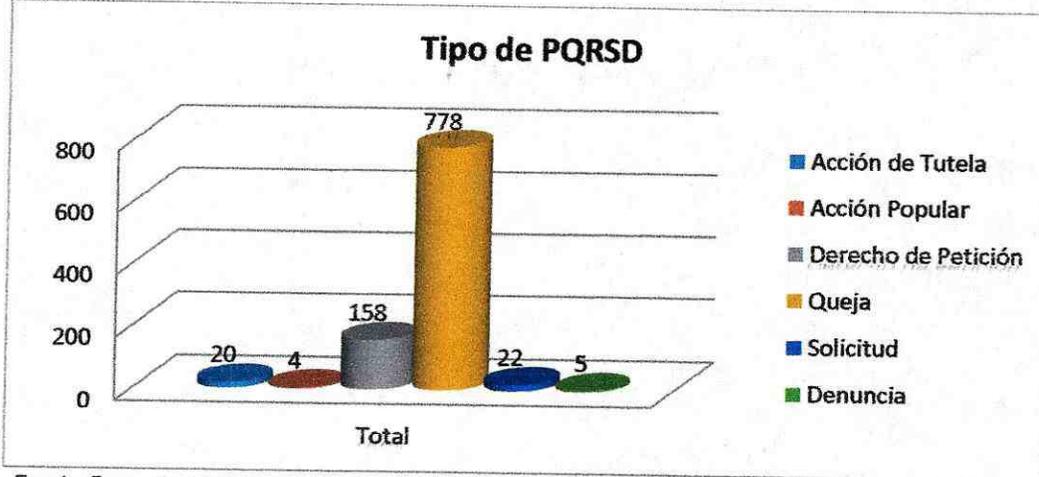
**TULUÁ**  
Carrera 30 No. 32-91  
Tel: 57 (2) 224 4616

**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

Grafica 3

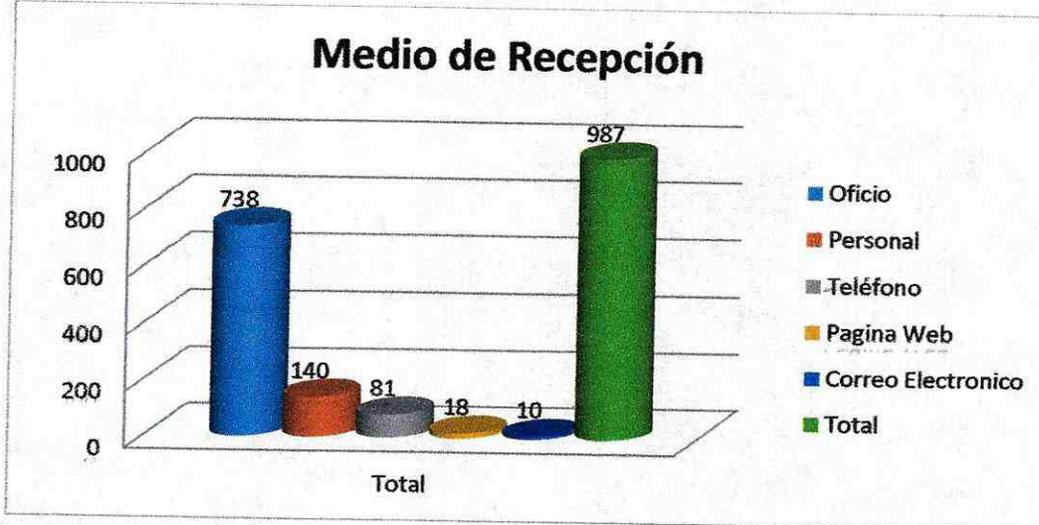


Fuente: Bases de datos 2018- Oficina Gestión Documental y Atención al Ciudadano

La tipología más representativa en la evaluación son las quejas con un total de 778, que corresponde a un 78.8% del total de las PQRSD, los derechos de petición con un 16%, las solicitudes con un 2.2%, acción de tutela un 2%, denuncias 0.5% y acción popular 0.4%.

### 1.6 Medio de Recepción de las PQRSD

Gráfica 4



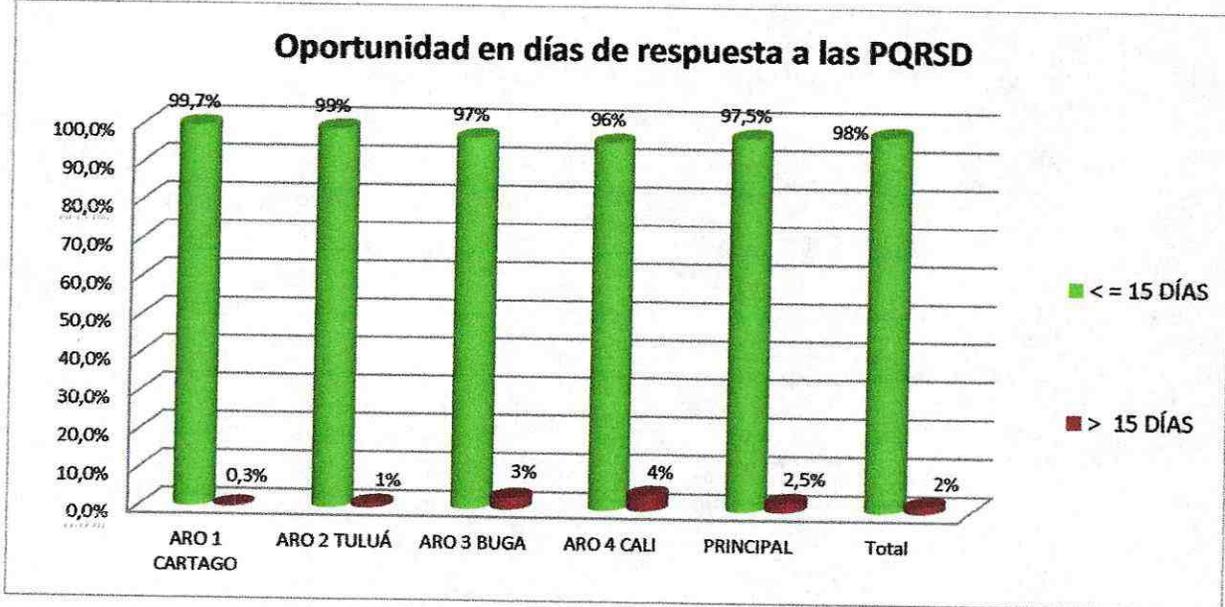
Fuente: Bases de datos 2018 - Oficina Gestión Documental y Atención al Ciudadano

El medio más utilizado de recepción de una PQRSD es a través de oficio con 738, seguido del personal con 140 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**”, Vía telefónica con 81, a través de la página Web se han recibido un total de 18 y por medio de correo electrónico 10.

### 1.7 Oportunidad en días de respuesta a las PQRSD

Gráfica 5



Fuente: Bases de datos 2018 Oficina Gestión Documental y Atención al Ciudadano

La Gráfica No. 5, muestra en cuanto a oportunidad de la respuesta en días, que en la Sede Principal el 97.5% de las PQRSD se atendieron y respondieron dentro de los términos establecidos.

En el ARO 1 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 2 Tuluá, el 99% de las PQRSD se atendieron y respondieron dentro de los términos de Ley, mientras que un 1% se respondieron después de los 15 días.

En el ARO 3 Buga, el 97% de las PQRSD se atendieron y respondieron dentro de los términos de ley, mientras que un 3% fueron respondidos por fuera de los tiempos establecidos.

En el ARO 4 Cali, el 96% de las PQRSD fueron atendidas y respondidas dentro de los términos de Ley, mientras que un 4% se respondieron después de los 15 días.

Realizando un comparativo entre el año 2017 y 2018 de las PQRSD atendidas y respondidas dentro de los términos de ley, se puede observar que en el año 2017 el 91% de las quejas recibidas se atendieron y respondieron dentro de los términos de ley y un 9% por fuera de los términos y en el año 2018 el 98% de las PQRSD recibidas se atendieron y respondieron dentro de los términos y un 2% por fuera de los términos; cabe resaltar que hubo un avance del 7.7%.

