

Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca

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

Julio-Diciembre de 2018

Proceso Gestión Documental y Atención al Ciudadano

Enero 15 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, 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 2018.

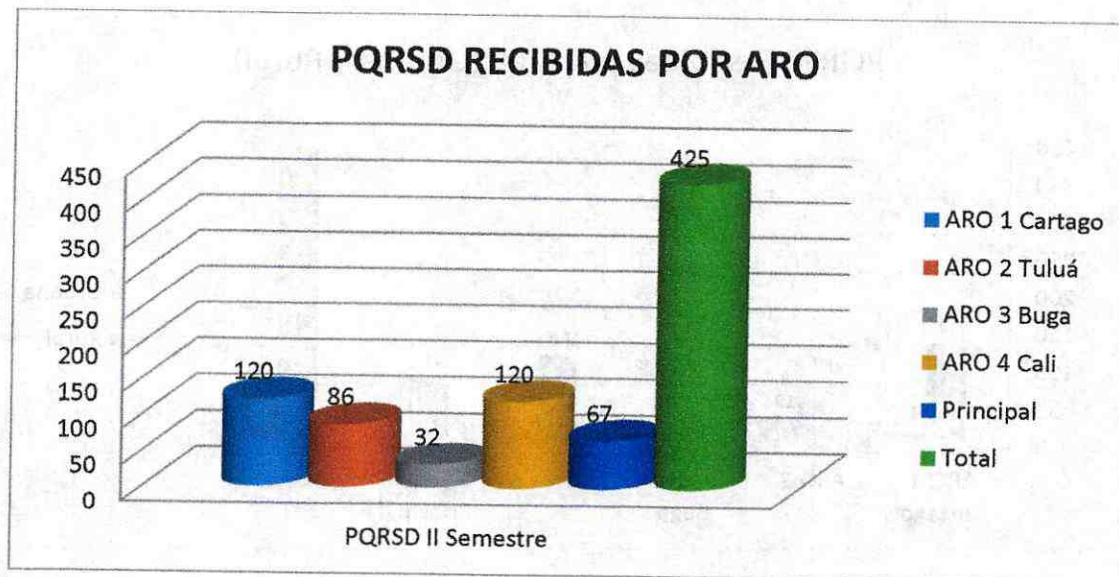
Con este informe se da cumplimiento a la normativa vigente (Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto 0103 de 2015) en el sentido de poner en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión realizada por la Entidad durante el segundo semestre del año 2018 en materia de PQRSD.

La oficina de Gestión Documental y Atención al Ciudadano durante el período comprendido de julio a diciembre de 2018, ha desarrollado actividades encaminadas al mejoramiento continuo mediante la asistencia técnica a funcionarios y contratistas de la UES Valle, inducción y reinducción en el Procedimiento para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y denuncias.

En el segundo semestre se recibieron un total de 425 PQRSD de las cuales 378 PQRSD son de Procesos Misionales y 47 de Procesos administrativos, se describen por Área Regional Operativa - ARO a continuación.

1.1 PQRSD Recibidas por ARO Semestre Julio – Diciembre de 2018

Gráfica 1



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

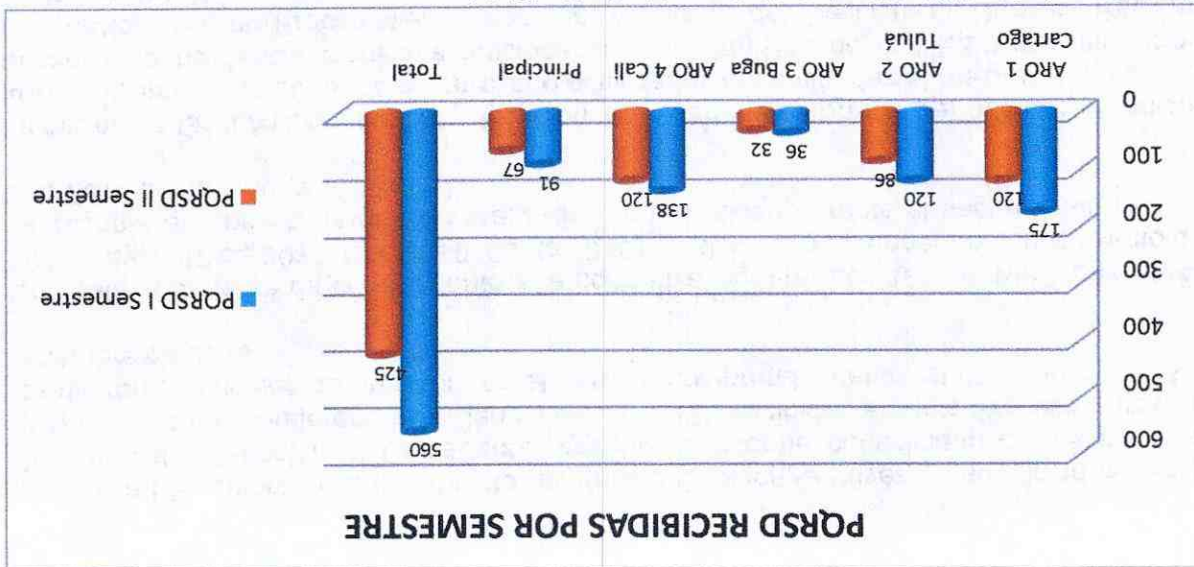
CARTAGO
Carrera 3A No. 1A-05
Tel: 57 (2) 212 8644

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 2

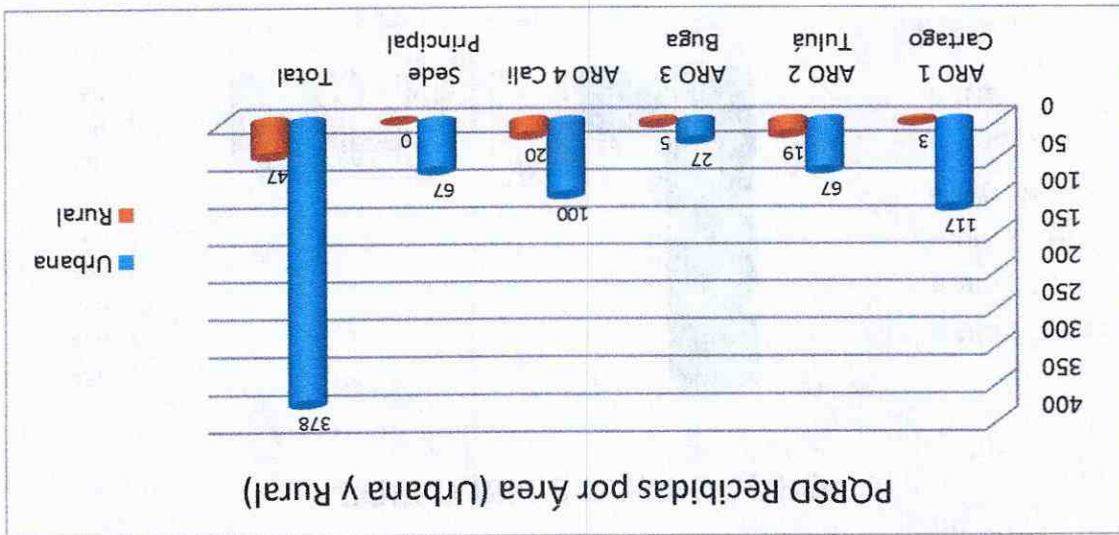


Fuente: Bases de datos 2018 - Oficina de Gestión Documental y Atención al Ciudadano

Revisando los dos semestres, se puede observar que se presentó una disminución de las PQRSD recibidas en el segundo semestre de un 24%.

1.2 PQRSD Recibidas por Área (Urbana y Rural)

Gráfica 3



La gráfica No. 3 muestra que en el segundo semestre del año 2018 de las 425 PQRSD recibidas, 378 corresponden al área urbana que equivale al 89% y 47 al área rural que equivale al 11%.

1.3 Clasificación de las PQRSD por Proceso julio-diciembre de 2018

Tabla 1.

PQRS por Proceso	Principal	ARO 1 Cartago	ARO 2 Tuluá	ARO 3 Buga	ARO 4 Cali	Total
1.11. Calidad de Agua	0	0	4	0	3	7
2.18. Alimentos y Bebidas	2	9	6	1	11	29
3.22. Enfermedades Transmitidas por Vectores - ETV	0	4	0	5	7	16
4.16. Medicamentos y Dispositivos	1	1	1	0	11	14
5.16.1. Salud Ambiental - Residuos Líquidos	0	51	11	15	8	85
5.16.2. Salud Ambiental - Calidad aire	1	27	35	0	27	90
5.16.3. Salud Ambiental - Aguas uso recreacional	0	1	0	0	2	3
5.16.4.1 Salud Ambiental - Residuos Sólidos Ordinarios	1	5	5	0	6	17
5.16.4.2 Salud Ambiental - Residuos Sólidos Generados en Atención en Salud	0	2	0	0	0	2
7.13.1 Seguridad Química y Protección Radiológica - Plaguicidas	0	0	1	0	0	1
7.13.2 Seguridad Química y Protección Radiológica - Establecimientos Especiales	3	4	2	0	5	14
8.6. Seguridad Química y Protección Radiológica - Radiaciones Ionizantes	0	0	1	0	0	1
11.9. Zoonosis	4	14	18	6	31	73
Administrativo	55	2	2	5	9	73
Total	67	120	86	32	120	425

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 197, distribuidos así (Calidad del Aire 90, la causa principal son las explotaciones pecuarias de bovinos, porcinos o aves en perímetros urbanos y rurales, Residuos líquidos con 85 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 17 a causa de escombros y residuos sólidos en vía pública y/o lotes baldíos, Aguas de uso recreacional con 3 y Residuos Generados en Atención en Salud y otros 2); a continuación encontramos las quejas por Zoonosis con un total de 73, 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 73, las cuales son peticiones de carta laboral y formatos 1, 2 y 3 para pensión; luego encontramos el Proceso de Alimentos y Bebidas con 29, 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 16 PQRSD, de las cuales 14 corresponden a

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

establecimientos especiales, 1 a Plaguidas y 1 a Radiaciones Ionizantes, a continuación se encuentra el Proceso de ETV - Enfermedades Transmitidas por Vectores con 16, la causa principal es la Proliferación de zancudos en viviendas; luego encontramos el Proceso de Medicamentos no autorizados, fraudulentos, vencidos y/o adulterados, en el último lugar están las quejas recibidas por Calidad de Agua, en donde se recibió un total de 7 PQRS,

1.4 Estado de las PQRS recibidas julio a diciembre de 2018

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
Principal	67	0	6	0	61	0
ARO 1 Cartago	120	0	2	0	15	103
ARO 2 Tuluá	86	0	0	0	14	72
ARO 3 Buga	32	0	1	0	17	14
ARO 4 Cali	120	0	11	0	67	42
Total	425	0	20	0	174	231

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

La tabla No. 3, muestra que en la Sede Principal de las 67 PQRS recibidas, 61 fueron solucionadas por el funcionario de la UESVALLE y 6 son trasladadas por competencia. En el ARO 1 Cartago, se recibieron 120 PQRS, 2 se trasladan a otra entidad por competencia, 15 fueron solucionadas por el funcionario de la UESVALLE, y 103 se trasladan con informe técnico para continuidad y cierre por parte de la entidad competente. En el ARO 2 Tuluá, se recibieron 86 PQRS, 14 fueron solucionadas por el funcionario de la UESVALLE y 72 se trasladan con informe técnico para continuidad y cierre por parte de la entidad competente. En el ARO 3 Buga, se recibieron 32 PQRS, 1 se trasladada a otra entidad por competencia, 17 fueron solucionadas por el funcionario de la UESVALLE y 14 se trasladan con informe técnico para continuidad y cierre por parte de la entidad competente. En ARO 4 Cali, se recibieron 120 PQRS, 11 se trasladan por no competencia, 67 fueron solucionadas por el funcionario de la UESVALLE y 42 se trasladan con informe técnico para continuidad y cierre por parte de la entidad competente (Alcaldía, CVC).

1.5 Clasificación por tipo de PQRS

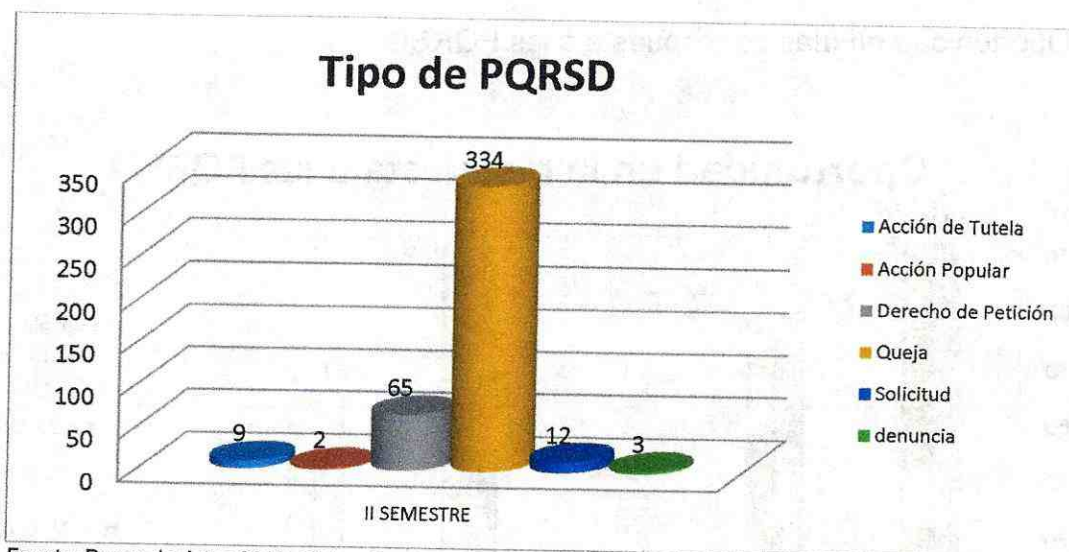
Gráfica 4

OFICINA PRINCIPAL CALI

ÁREAS OPERATIVAS

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

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

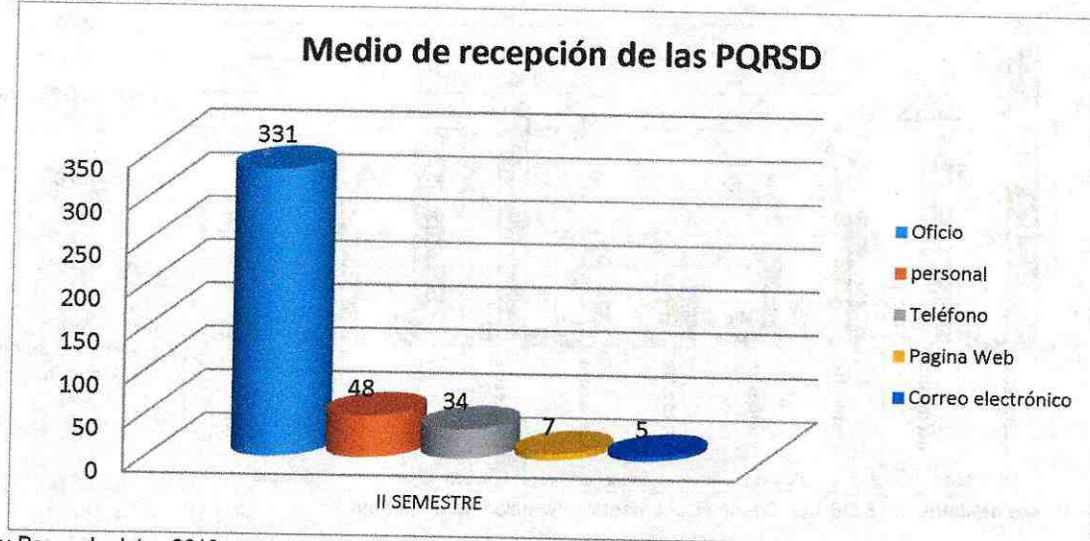


Fuente: Bases de datos 2018- Oficina Gestión Documental y Atención al Ciudadano

En la gráfica se puede observar que la tipología más representativa en la evaluación son las quejas con 334 (79%), los derechos de petición con 65(15%), se presentaron 12 solicitudes (3%), 3 denuncias (0.7%), 2 acciones Populares (0.5%) y 9 Tutelas (2%) en el segundo periodo.

1.6 Medio de Recepción de las PQRSD

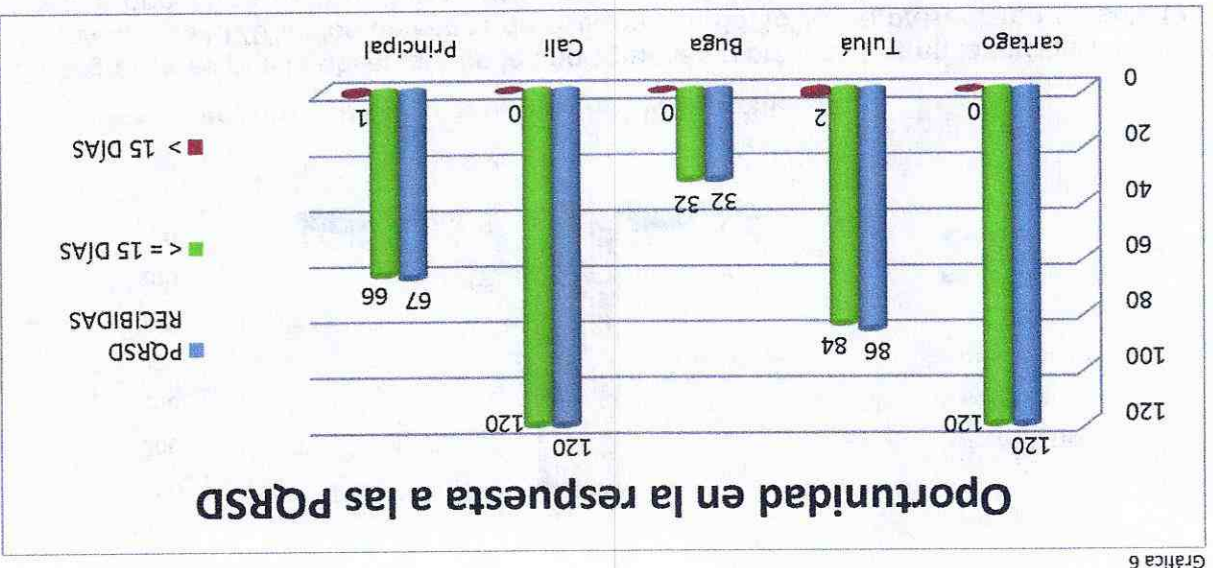
Gráfica 5



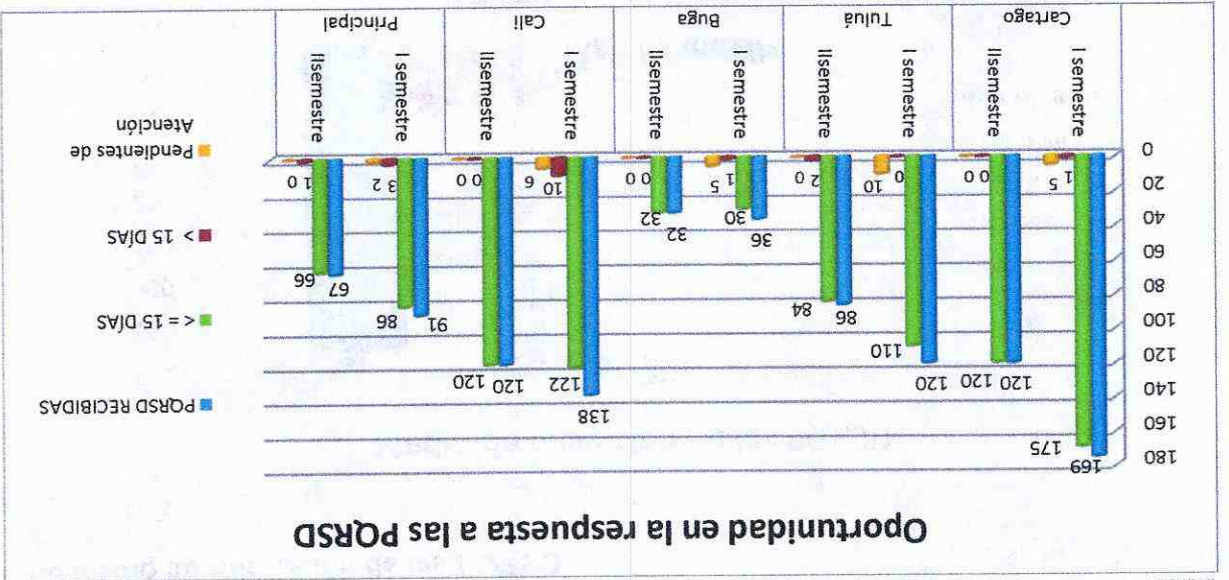
Fuente: Bases de datos 2018 - Oficina Gestión Documental y Atención al Ciudadano

En la gráfica se puede observar que el medio de recepción de las PQRSD más utilizado es a través de oficio con 331(78%), seguido del personal con 48(11.2%) 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, Sugerencias y Denuncias, vía telefónica con 34(8%), página web 7 (1.7%) y Correo Electrónico 5 (1.2%).

1.7 Oportunidad en días de respuesta a las PQRS



Gráfica 6



Gráfica 7

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

La Gráfica No. 7, muestra en cuanto a oportunidad de respuesta en días, que en el ARO 1 Cartago se logró la oportunidad del 100% en la respuesta; de las 120 PQRS recibidas en el segundo semestre, las 120 se cerraron antes de los 15 días, En el ARO 2 Tuluá de las 86 PQRS recibidas, 84 se atendieron y respondieron dentro de los términos de Ley, que equivale al 97,7% y 2 después de los 15 días.

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

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

En el ARO 3 Buga, se recibieron 32 PQRSD en el segundo semestre, el 100% se atendió y respondió dentro de los términos de ley.

En el ARO 4 Cali de las 120 PQRSD recibidas, el 100% se atendió y respondió dentro de los términos de ley, comparado con el primer semestre se obtuvo un progreso significativo en el tratamiento de las PQRSD.

En la Sede Principal de las 67 PQRS recibidas, 66 se cerraron antes de los 15 días, lo que representa un 98.5% de oportunidad en la atención y respuesta de la PQRSD y 1 después de los 15 días.

Comparando los dos semestres a nivel departamental, se puede observar que mejoró la atención de las PQRSD; en el primer semestre el 2.7% se respondieron por fuera de los términos de Ley y en el segundo sólo el 0.7% se les dio respuesta por fuera de los términos establecidos.

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