

31-ene-22  
12:25:34



Nit: 805.018.833-8 805.018.833-8 - 142 - 20220131  
UES VALLE DEL CAUCA  
**Remite:** GESTIÓN DOCUMENTAL Y ATENCIÓN AL  
**Asunto:** INFORME DE PQRSDF SEGUNDO SEMESTR  
**Dependencia Destino:** DIRECCION GENERAL  
Cite este numero de respuesta: 142 Folios: 9

420-07

Santiago de Cali, enero 28 de 2022

Ingeniero  
DIEGO VICTORIA MEJIA  
Director General

Asunto: Informe de PQRSDF Segundo Semestre del año 2021.

Para su conocimiento y fines pertinentes, me permito hacer entrega del informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, correspondiente al segundo semestre del año, que va de julio a diciembre del 2021.

Atentamente,

MARISEL ACOSTA VELEZ

Responsable (E)

Gestión Documental y Atención al Ciudadano

Folios: Nueve (9)

Anexos: Ocho (8)

Copia: Subdirección Administrativa, Subdirección Técnica, Responsables de Proceso, Responsables Áreas Operativas, Control Interno.

#### OFICINA PRINCIPAL CALI

Carrera 37A No. 4-88 Santa Isabel  
Tel: PBX: 602 558 0868 FAX: 602 558 0727  
www.uesvalle.gov.co

#### ÁREAS OPERATIVAS

**CARTAGO**  
Carrera 3A No. 1A-05  
Tel: 602 214 8644

**TULUÁ**  
Carrera 30 No. 32-91  
Tel: 602 224 4616

**CALI**  
Carrera 36B No. 5 - 51  
Tel: 602 620 6875



## INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) II SEMESTRE

JULIO - DICIEMBRE DE 2021

### INTRODUCCIÓN

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 2021.

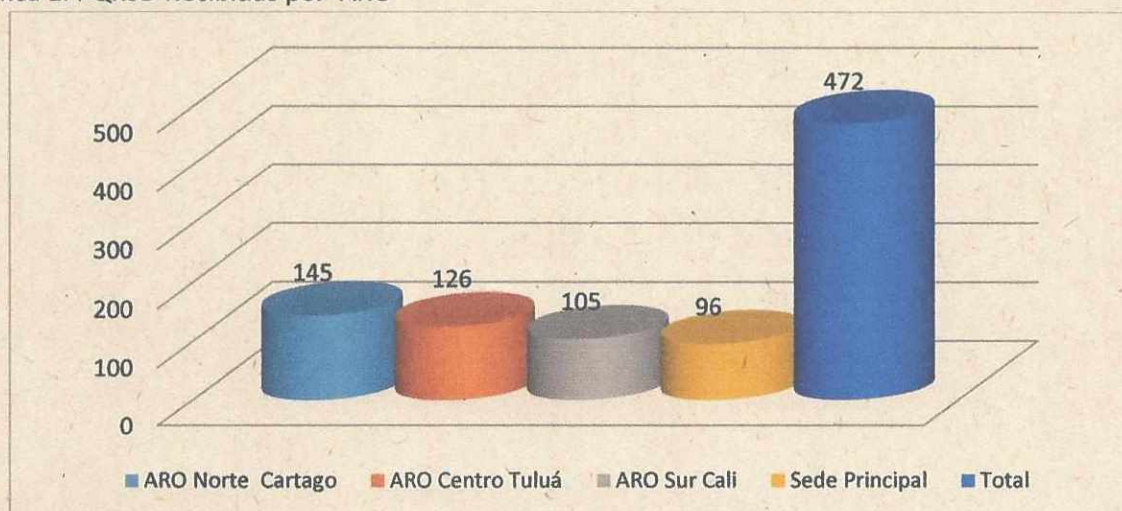
Con este informe se da cumplimiento a la normativa vigente (Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto 0103 de 2015) en el sentido de poner en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión realizada por la Entidad, durante el segundo semestre del año 2021 en materia de PQRSD.

La oficina de Gestión Documental y Atención al Ciudadano durante el período comprendido de julio a diciembre de 2021, ha desarrollado actividades encaminadas al mejoramiento continuo mediante la asistencia técnica a funcionarios y contratistas de la UES Valle.

En el segundo semestre se recibieron un total de 472 PQRSD de las cuales 364 son de Procesos Misionales y 108 de Procesos administrativos, se describen por Área Regional Operativa - ARO a continuación.

### 1.1 PQRSD Recibidas por ARO Semestre Julio - Diciembre de 2021

Gráfica 1. PQRSD Recibidas por ARO



#### OFICINA PRINCIPAL CALI

Carrera 37A No. 4-88 Santa Isabel  
Tel: PBX: 602 558 0868 FAX: 602 558 0727  
www.uesvalle.gov.co

#### ÁREAS OPERATIVAS

**CARTAGO**  
Carrera 3A No. 1A-05  
Tel: 602 214 8644

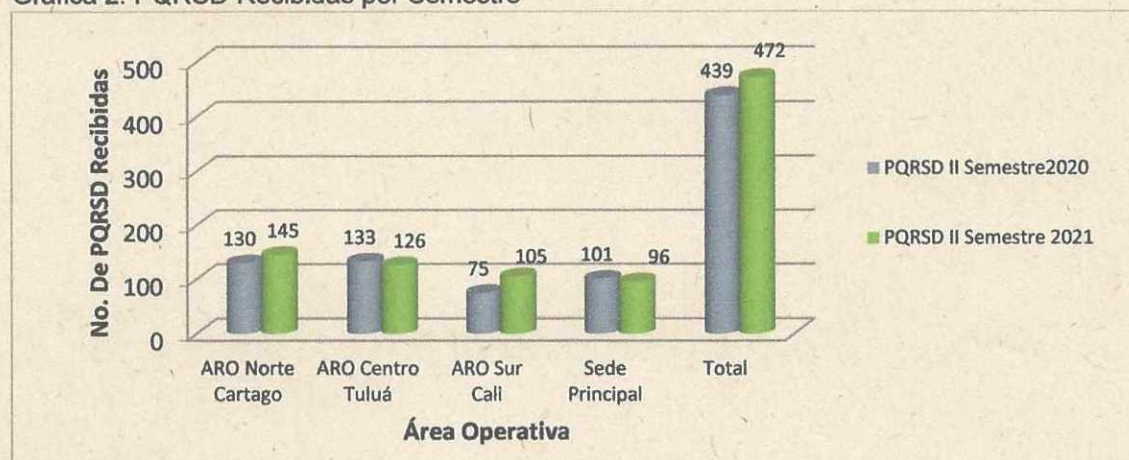
**TULUÁ**  
Carrera 30 No. 32-91  
Tel: 602 224 4616

**CALI**  
Carrera 36B No. 5 - 51  
Tel: 602 620 6875



Se puede observar que el ARO Cartago recibió el mayor número de PQRSD en el segundo semestre con 145, seguido encontramos el ARO Tuluá con 126, la Sede Principal con 105 y Cali con 96 quejas recibidas.

Gráfica 2. PQRSD Recibidas por Semestre



Fuente: Bases de datos 2020- 2021 - Oficina de Gestión Documental y Atención al Ciudadano

Comparando el segundo semestre del año 2020 con el segundo semestre del año 2021, se puede observar que se presentó un aumento de las PQRSD recibidas en el segundo semestre del año 2021 de un 7%.

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

Gráfica 3. PQRSD Recibidas por Área II Semestre 2021



La gráfica No. 3 muestra que en el segundo semestre del año 2021 de las 472 PQRSD recibidas, 400 corresponden al área urbana que equivale al 85% y 72 al área rural que equivale al 15%. El Aro Tuluá recibió el mayor número de quejas en el área rural con 30.

### OFICINA PRINCIPAL CALI

Carrera 37A No. 4-88 Santa Isabel  
Tel: PBX: 602 558 0868 FAX: 602 558 0727  
www.uesvalle.gov.co

### ÁREAS OPERATIVAS

**CARTAGO**  
Carrera 3A No. 1A-05  
Tel: 602 214 8644

**TULUÁ**  
Carrera 30 No. 32-91  
Tel: 602 224 4616

**CALI**  
Carrera 36B No. 5 - 51  
Tel: 602 620 6875



## 1.3 Clasificación de las PQRSD por Proceso julio-diciembre de 2021

Tabla 1. Clasificación de las PQRSD por Proceso julio - diciembre de 2021

TPQRSD POR PROCESO		ARO Cartago	ARO Tuluá	ARO Cali	Principal	Total
AGUA PARA CONSUMO HUMANO		3	0	2	3	8
AGUAS RESIDUALES Y RESIDUOS SÓLIDOS	Aguas Residuales	33	7	12	1	53
	Residuos Sólidos	2	12	0	0	14
	Residuos generados en atención en salud y otros (ESE-IPS)	0	0	1	0	1
ALIMENTOS Y MEDICAMENTOS	Alimentos	9	10	11	4	34
	Medicamentos	1	5	19	6	31
ENFERMEDADES TRANSMITIDAS POR VECTORES- ETV		18	10	8	2	38
ESTABLECIMIENTOS DE INTERES SANITARIO	Calidad aire	37	36	15	0	88
	Agua de uso recreacional	0	0	1	0	1
	Sustancias y Productos Químicos	1	1	0	1	3
	Establecimientos especiales	4	3	8	1	16
	Radiaciones Ionizantes	0	1	0	2	3
	Residuos generados en atención en salud y otros (Cementerios, Funerarias, Peluquerías)	0	0	0	0	0
ZONOSIS	Tenencia Responsable de Mascotas	6	9	5	1	21
	Vacunación antirrábica	0	0	0	1	1
	Otros	18	31	13	0	52
ADMINISTRATIVO		13	11	10	74	108
Total		145	126	105	96	472

Fuente: Bases de datos 2021 - 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 Establecimientos de Interés Sanitario con 111, distribuidos así : **Calidad del Aire** 88, 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; **Aguas de uso recreacional** 1 a causa de las piscinas fuera de funcionamiento que generan proliferación de vectores o malos olores; **Plaguicidas** con 3 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 16, la causa principal son Inadecuadas condiciones higiénico, locativas y sanitarias en Establecimientos públicos, los Ruidos excesivos en áreas residenciales, ruidos y vibraciones generados por establecimientos públicos; **Radiaciones Ionizantes**. En este Proceso se presentaron 3 PQRSD, la causa es una solicitud de visita para verificar cumplimiento de requisitos. Las PQRSD son atendidas y respondidas dentro de los términos de Ley al peticionario, seguido encontramos las quejas **administrativas** con 108 que corresponden a peticiones de carta laboral, formatos 1, 2 y 3 para pensión y peticiones de información, en

### OFICINA PRINCIPAL CALI

Carrera 37A No. 4-88 Santa Isabel  
Tel: PBX: 602 558 0868 FAX: 602 558 0727  
www.uesvalle.gov.co

### ÁREAS OPERATIVAS

**CARTAGO**  
Carrera 3A No. 1A-05  
Tel: 602 214 8644

**TULUÁ**  
Carrera 30 No. 32-91  
Tel: 602 224 4616

**CALI**  
Carrera 36B No. 5 - 51  
Tel: 602 620 6875



tercer lugar se encuentran las PQRSD por **Zoonosis** con un total de 74, la causa principal son los animales domésticos que deambulan en vía pública que causan malos olores, proliferación de ectoparásitos, ruido y dejan excrementos, luego encontramos el **Proceso de Aguas Residuales y Residuos Sólidos** con 68, La causa principal de las quejas son las Humedades en Vivienda: Filtración por fugas en las redes internas de Acueducto o Alcantarillado, seguido de los Residuos Sólidos en viviendas que generan molestias sanitarias y Manejo no adecuado de residuos generados en atención en salud y otras actividades (ESES, IPS), **sigue Alimentos y Medicamentos** con 65, la causa principal es la comercialización de medicamentos no autorizados, fraudulentos; luego encontramos el Proceso de **ETV - Enfermedades Transmitidas por Vectores** con 38, La principal causa de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias es la Proliferación de zancudos en viviendas, las aguas estancadas que generan proliferación de vectores y las solicitudes de fumigación y por último encontramos las PQRSD de **Calidad del Agua** con 8, la causa principal es la calidad del agua para consumo humano, elaboración de estudios, mapas de riesgo.

## 1.4 Estado de las PQRSD recibidas julio a diciembre de 2021

Tabla 2.

AROS	Total Quejas Recibidas	PQRSD Pendientes de Atención	Remitidas por No Competencia	PQRSD con Requerimientos	Solucionadas por Funcionario	PQRD Remitidas con Informe Técnico
ARO Norte Cartago	145	0	1	0	58	86
ARO Centro Tuluá	126	0	10	0	16	100
ARO Sur Cali	105	1	5	0	75	24
Sede Principal	96	1	6	0	89	0
<b>Total</b>	<b>472</b>	<b>2</b>	<b>22</b>	<b>0</b>	<b>238</b>	<b>210</b>

Fuente: Bases de datos 2021 - Oficina de Gestión Documental y Atención al Ciudadano

La tabla No. 2, muestra que en el ARO Norte Cartago, se recibieron 145 PQRSD, 1 queja se traslada por competencia a otra entidad, 58 fueron solucionadas por el funcionario de la UESVALLE y 86 se trasladan con informe técnico para continuidad y cierre por parte de la entidad competente.

En el ARO Centro Tuluá, se recibieron 126 PQRSD, 10 quejas se trasladaron por competencia, 16 fueron solucionadas por el funcionario de la UES Valle y 100 se trasladan con informe técnico para continuidad y cierre por parte de la entidad competente.

En ARO Sur Cali, se recibieron 105 PQRSD, 1 quedo pendiente de atención y respuesta para el mes de enero, 5 se trasladan a otra entidad por no competencia,

### OFICINA PRINCIPAL CALI

Carrera 37A No. 4-88 Santa Isabel  
Tel: PBX: 602 558 0868 FAX: 602 558 0727  
www.uesvalle.gov.co

### ÁREAS OPERATIVAS

**CARTAGO**  
Carrera 3A No. 1A-05  
Tel: 602 214 8644

**TULUÁ**  
Carrera 30 No. 32-91  
Tel: 602 224 4616

**CALI**  
Carrera 36B No. 5 - 51  
Tel: 602 620 6875

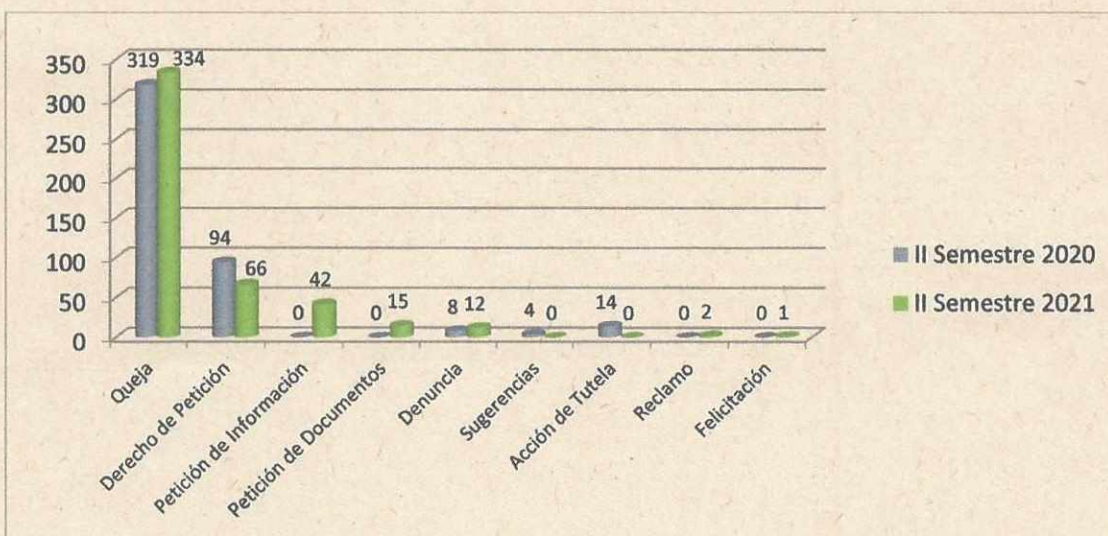


75 fueron solucionadas por la UESVALLE y 24 se trasladan con informe técnico para continuidad y cierre por parte de la entidad competente (Alcaldía, CVC).

En la Sede Principal de las 96 PQRSD recibidas, queda pendiente de respuesta una (1), 6 fueron remitidas a otra entidad por competencia y 89 fueron solucionadas por la UESVALLE.

## 1.5 Clasificación por tipo de PQRSD

Gráfica 4. Tipo de PQRSD



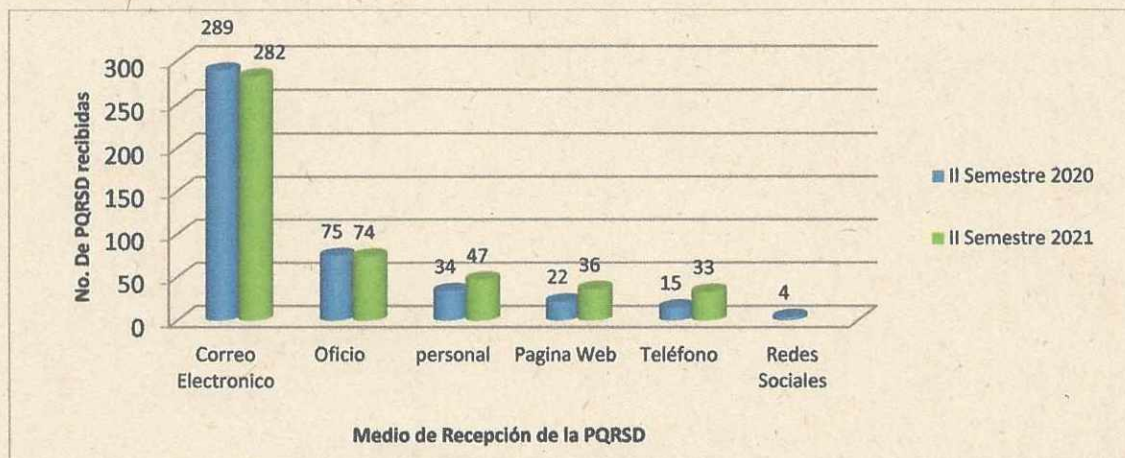
Fuente: Bases de datos 2020-2021 Oficina Gestión Documental y Atención al Ciudadano

En la gráfica se puede observar que la tipología más representativa en la evaluación del segundo semestre del año 2020 y 2021 son las quejas, seguido tenemos los derechos de petición con 94 en el 2020 y 66 en el 2021, se puede observar que se presentó una disminución del 30% en el 2021 con respecto al II semestre del año 2020; en la gráfica se puede observar que incluye las peticiones de información y de documentos.



## 1.6 Medio de Recepción de las PQRSD

Gráfica 5. Medio de recepción de las PQRSD

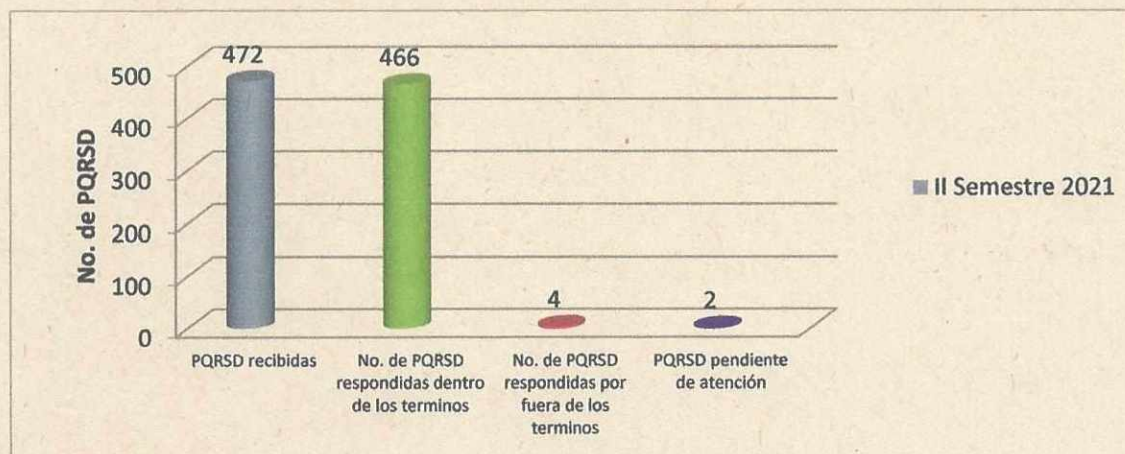


Fuente: Bases de datos 2020 - 2021 Oficina Gestión Documental y Atención al Ciudadano

En la gráfica se puede observar que el medio de recepción de las PQRSD más utilizado en el segundo semestre del año 2021 fue el correo electrónico con 282, que equivale al 60%, seguido del oficio con 74 que equivale al 16%, comportamiento similar al segundo semestre del año 2020.

## 1.7 Oportunidad en días de respuesta a las PQRSD

Gráfica 6. Oportunidad en la respuesta a las PQRSD



Observando la gráfica podemos decir que la UESVALLE ha propendido por dar al usuario de nuestros servicios y entidades una respuesta oportuna a sus solicitudes; El 98.7% de las quejas se atendieron y respondieron dentro de los términos establecidos en la norma.

### OFICINA PRINCIPAL CALI

Carrera 37A No. 4-88 Santa Isabel  
Tel: PBX: 602 558 0868 FAX: 602 558 0727  
www.uesvalle.gov.co

### ÁREAS OPERATIVAS

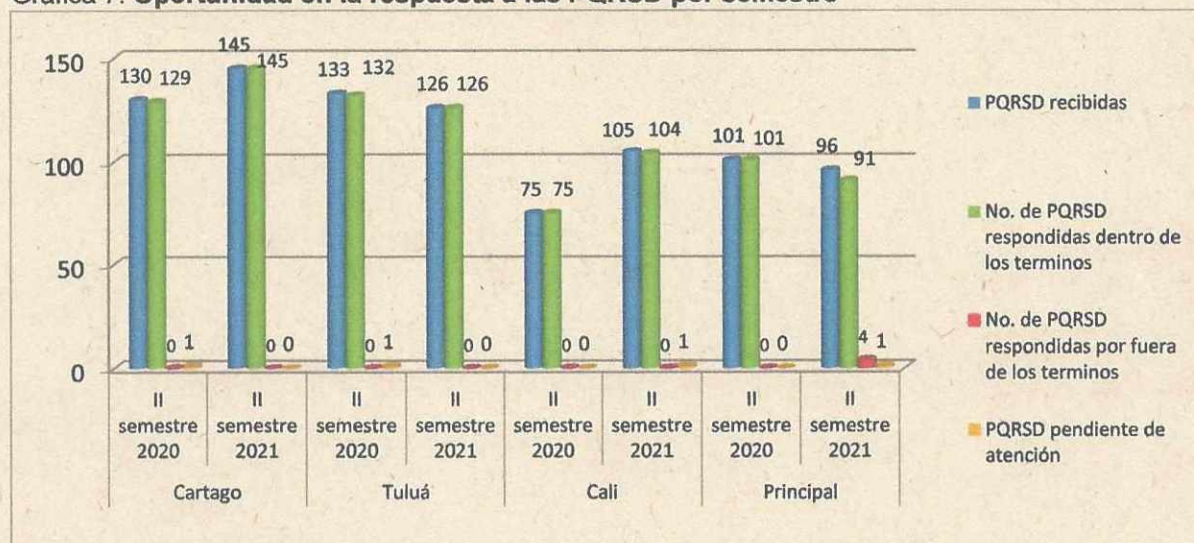
**CARTAGO**  
Carrera 3A No. 1A-05  
Tel: 602 214 8644

**TULUÁ**  
Carrera 30 No. 32-91  
Tel: 602 224 4616

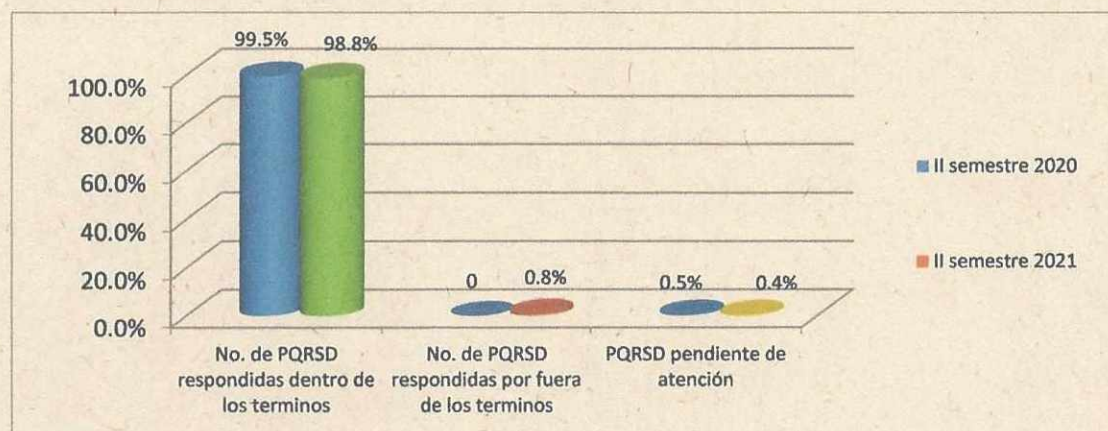
**CALI**  
Carrera 36B No. 5 - 51  
Tel: 602 620 6875



**Gráfica 7. Oportunidad en la respuesta a las PQRSD por semestre**



La Gráfica No. 7, muestra en cuanto a oportunidad de la respuesta en días, que comparando los dos semestres en cada uno de los AROS se ha tenido un comportamiento similar, en la sede Principal en el segundo semestre se respondieron 4 peticiones por fuera de los términos, se estuvo en contacto con el usuario, solicitando tiempo para la respuesta e informando el estado de su trámite a cargo del Proceso de gestión del Talento Humano.



Fuente: Bases de datos 2020 - 2021 Oficina Gestión Documental y Atención al Ciudadano

Haciendo el análisis comparativo del comportamiento de las PQRSD con relación al II semestre del año 2020 y 2021, se puede apreciar que en el segundo semestre del año 2020 se obtuvo un 99.5% de oportunidad, ya que al cierre del periodo una estaba pendiente de atención, en comparación con el mismo semestre del año 2021 que se obtuvo el 98.8% de oportunidad y un 0.8% se respondió por fuera de los términos, quedando 2 que representa el 0.4% pendientes de respuesta para el mes

#### OFICINA PRINCIPAL CALI

Carrera 37A No. 4-88 Santa Isabel  
Tel: PBX: 602 558 0868 FAX: 602 558 0727  
www.uesvalle.gov.co

#### ÁREAS OPERATIVAS

**CARTAGO**  
Carrera 3A No. 1A-05  
Tel: 602 214 8644

**TULUÁ**  
Carrera 30 No. 32-91  
Tel: 602 224 4616

**CALI**  
Carrera 36B No. 5 - 51  
Tel: 602 620 6875



de enero de 2022.

## **Acciones de Seguimiento**

Mensualmente el Proceso de Gestión Documental y Atención al Ciudadano, realiza el consolidado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por Área Operativa, en el cual se evidencia la dependencia o funcionario responsable del trámite y los tiempos de respuesta. Para verificar el cumplimiento de términos se está en permanente contacto con los enlaces del proceso en cada Área Operativa para realizar el seguimiento a la oportunidad, así mismo se envía vía correo electrónico los recordatorios al funcionario responsable de la atención o al proceso designado de la respuesta, para evitar que se expiren los términos.

Las PQRSD de las cuales no se evidencia respuesta o que la misma es generada por fuera de término, son reportadas a las respectivas subdirecciones con copia a la Oficina de Control Interno de la UESVALLE, La oficina de Control Interno, realiza un seguimiento permanente a las PQRSD, con el fin de que se tramiten correctamente y se cumplan los tiempos de respuesta.

## **Recomendaciones**

En la Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca, se está trabajando por una construcción adecuada de procesos y procedimientos en busca de una mejora continua de los servicios que presta la entidad, como parte de este proceso se considera pertinente recomendar:

Que toda PQRSDF allegada por los diferentes medios institucionales, debe ser radicadas en las Ventanillas Únicas Correspondientes, así como la respuesta dada a las mismas.

El responsable asignado para atender y dar respuesta a las PQRSD allegadas a la UESVALLE, debe hacerlo dentro de los términos establecidos por norma.

Se recomienda a los funcionarios encargados de dar atención y respuesta oportuna a las PQRSD, que establezcan sistemas de recordatorios, alarmas, notificaciones con el fin de evitar sus vencimientos.

### **OFICINA PRINCIPAL CALI**

Carrera 37A No. 4-88 Santa Isabel  
Tel: PBX: 602 558 0868 FAX: 602 558 0727  
www.uesvalle.gov.co

### **ÁREAS OPERATIVAS**

**CARTAGO**  
Carrera 3A No. 1A-05  
Tel: 602 214 8644

**TULUÁ**  
Carrera 30 No. 32-91  
Tel: 602 224 4616

**CALI**  
Carrera 36B No. 5 - 51  
Tel: 602 620 6875