



420-07

Santiago de Cali, Enero 26 de 2022

Ingeniero  
DIEGO VICTORIA MEJIA  
Director General

Asunto: Informe de PQRSY de Solicitudes de Acceso a la Información, periodo enero a diciembre del 2021.

Para su conocimiento y fines pertinentes, me permito hacer entrega del informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias y el Informe de Solicitudes de Acceso a la Información, correspondientes al periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2021, evaluando los resultados alcanzados en la atención y respuesta dada a las PQRSY de los Usuarios.

Atentamente,

MARISEL ACOSTA VELEZ

Profesional Universitario

Gestión Documental y Atención al Ciudadano

Folios: Trece (13)

Anexos: Doce (12)

Copia: [controlinterno@uesvalle.gov.co](mailto:controlinterno@uesvalle.gov.co), [administrativa@uesvalle.gov.co](mailto:administrativa@uesvalle.gov.co), [técnica@uesvalle.gov.co](mailto:técnica@uesvalle.gov.co),  
Responsables de Proceso, Responsables Áreas Operativas.

Redactor/Transcriptor: Marisel Acosta Vélez- Gestión Documental y Atención al Ciudadano



## Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias Enero – Diciembre de 2021

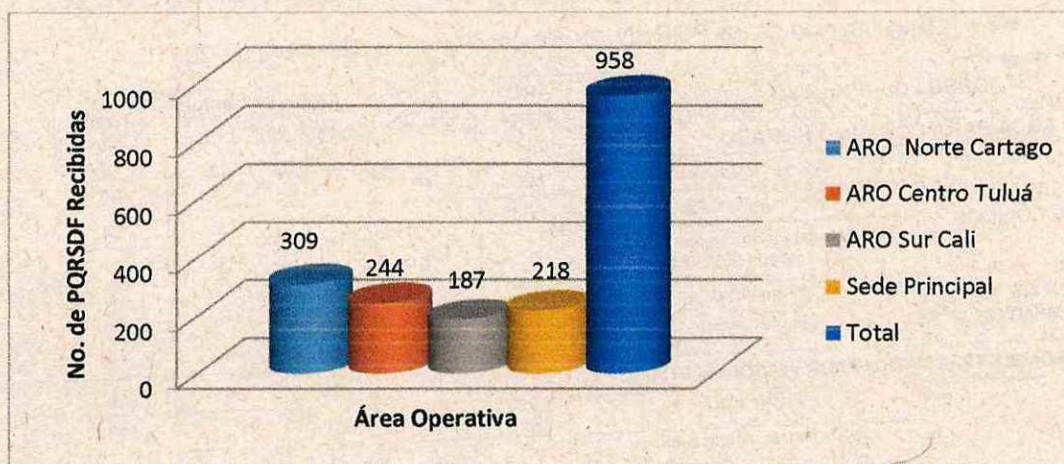
La Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca, a través de su oficina de Gestión Documental y Atención al Ciudadano, presenta el informe consolidado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF recibidas en este Proceso a través de los diferentes canales de atención, en el período comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre del 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 este periodo en materia de PQRSDF.

En este periodo la UESVALLE recibió un total de 958 PQRSDF, 730 PQRSDF corresponden a los procesos misionales y 228 a procesos administrativos, se describen por Área Operativa - ARO a continuación.

### 1. PQRSDF RECIBIDAS POR ARO

Gráfica 1. PQRSDF RECIBIDAS POR ARO



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

En el periodo comprendido entre el mes de enero y diciembre del año 2021 se recibieron un total de 958 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, se puede observar en la gráfica, que el Aro Cartago es la sede con mayor número de quejas recibidas con 309 que representa un 32%, seguido de Tuluá con un 25%, principal con 23% y Cali con 20%.

#### 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

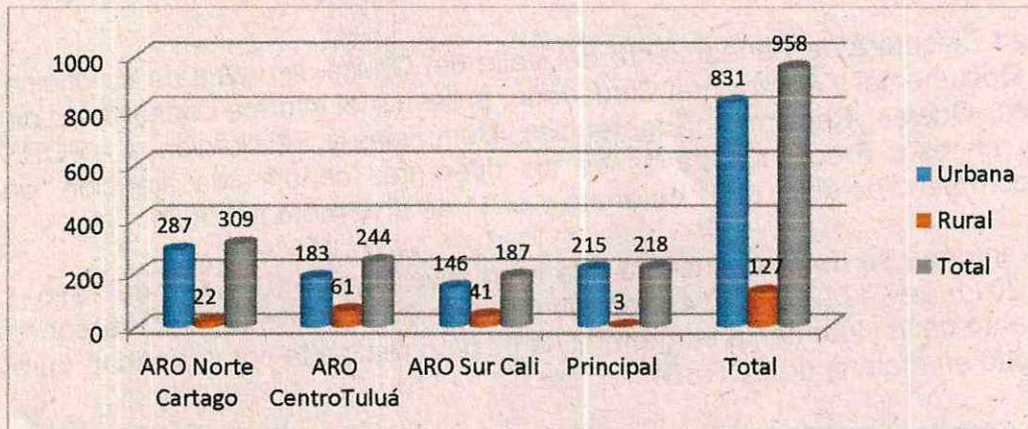
**TULUÁ**  
Carrera 30 No. 32-91  
Tel: 57 (2) 224 4616

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



## 2. PQRSD RECIBIDAS POR ÁREA

Gráfica 2. PQRSD Recibidas por Área



La gráfica No. 2 muestra que de las 958 PQRSD recibidas en la Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca en el período enero a diciembre de 2021, 831 quejas que equivale al 87%, pertenecen al área urbana y 127 el 13% corresponde al área rural. En este periodo el ARO donde se presentó el mayor número de quejas en el área rural fue Tuluá con 61.

## 3. CLASIFICACIÓN DE LAS PQRSD POR PROCESO ENERO A DICIEMBRE DE 2021

Tabla 1. Clasificación de las PQRSD por Proceso enero a diciembre de 2021

PQRSD POR PROCESO		ARO Cartago	ARO Tuluá	ARO Cali	Principal	Total
AGUA PARA CONSUMO HUMANO		4	1	6	8	19
AGUAS RESIDUALES Y RESIDUOS SÓLIDOS	Aguas Residuales	63	13	13	3	92
	Residuos Sólidos	10	18	3	3	34
	Residuos generados en atención en salud y otros (ESE-IPS)	0	0	2	0	2
ALIMENTOS Y MEDICAMENTOS	Alimentos	16	18	17	6	57
	Medicamentos	5	16	36	16	73
ENFERMEDADES TRANSMITIDAS POR VECTORES- ETV		40	20	15	6	81
ESTABLECIMIENTOS DE INTERES SANITARIO	Calidad aire	78	72	19	2	171
	Agua de uso recreacional	1	0	1	1	3
	Sustancias y Productos Químicos	1	1	0	3	5
	Establecimientos especiales	8	3	10	2	23
	Radiaciones Ionizantes	0	1	1	3	5
	Residuos generados en atención en salud y otros (Cementerios, Funerarias, Peluquerías)	1	0	0	0	1
ZONOSIS	Tenencia Responsable de Mascotas	14	21	7	3	45
	Vacunación antirrábica	0	0	1	1	2
	Otros	46	40	30	1	117

### 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



PQRS D POR PROCESO	ARO Cartago	ARO Tuluá	ARO Cali	Principal	Total
ADMINISTRATIVO	22	20	26	160	228
<b>Total</b>	<b>309</b>	<b>244</b>	<b>187</b>	<b>218</b>	<b>958</b>

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

## QUEJA SANITARIA AGUA PARA CONSUMO HUMANO

En el periodo comprendido entre enero y diciembre del año 2021 en el Proceso de Calidad del Agua se han recibido un total de 19 PQRSDF, las cuales se presentaron dos (2) en el ARO Norte Cartago en el Municipio de Ansermanuevo y el Dovio, una (1) en el ARO Centro Tuluá, presentada en el municipio de Bolívar, seis (6) en el ARO Sur Cali correspondientes a los Municipios de Dagua (2), Ginebra (1) y Vijes (3) y 8 se recibieron en la Sede Principal, la causa principal es la calidad del agua para consumo humano, elaboración de estudios, mapas de riesgo.

## AGUAS RESIDUALES Y RESIDUOS SOLIDOS

En este proceso se han recibido 128 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, de las cuales 92 corresponden a Aguas Residuales, 34 a Residuos Sólidos y 2 a Residuos generados en Atención en Salud (ESE, IPS).

De las 128 quejas recibidas, 73 corresponden al ARO Norte Cartago, 31 al ARO Centro Tuluá, 18 al ARO Sur Cali y 6 a la sede principal.

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)

## ALIMENTOS Y MEDICAMENTOS

En este Proceso se han recibido un total de 130 PQRS D de las cuales 57 corresponden a Alimentos y 73 a Medicamentos. De estas 130 quejas, 21 fueron recibidas del ARO Norte Cartago, 34 en el ARO Centro Tuluá, 53 se recibieron en el ARO Sur Cali y 22 en la Sede Principal.

En Alimentos la causa principal de las quejas son las Condiciones higiénico locativas y sanitarias inadecuadas en establecimientos que preparan, comercializan, almacenan y expenden alimentos o bebidas, seguido de la comercialización de alimentos y bebidas sin registros sanitarios, fraudulentos, vencidos, adulterados y/o contaminados. En medicamentos la causa principal son los Procedimientos

### 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



inadecuados en servicio de inyectología, comercialización de medicamentos no autorizados, fraudulentos, vencidos y/o adulterados.

Se realizaron las visitas de IVC para dar atención a las quejas, se constataron las condiciones higiénicas, locativas y sanitarias de los establecimientos, se revisaron los medicamentos (fechas de vencimiento, registro sanitario, almacenamiento) se dejaron requerimientos con su plazo estimado para el cumplimiento; las quejas se atendieron y se respondieron dentro de los términos de ley.

### **ENFERMEDADES TRANSMITIDAS POR VECTORES ETV**

En el Proceso de ETV en el periodo comprendido entre enero y diciembre del 2021 se recibieron un total de 81 PQRS; corresponden al ARO Norte Cartago 40, presentadas en los Municipios de Alcalá, Ansermanuevo, Argelia, Cartago, El Águila, El Dovio, La Unión, La Victoria, Obando, Roldanillo y Toro, al ARO Centro Tuluá 20 presentadas en el Municipio de Andalucía, Bolívar, Restrepo, Riofrio, Trujillo, San Pedro, Sevilla y Zarzal, al ARO Cali (15) presentadas en los Municipios de Cali, Florida, Palmira, Pradera y Vijes y en la Sede Principal se recibieron 6.

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.

Durante las visita de Inspección, Vigilancia y Control se imparte educación sanitaria y se dan recomendaciones para la destrucción de criaderos.

### **ESTABLECIMIENTOS DE INTERES SANITARIO**

Como se puede observar en la tabla No.2, el proceso con mayor número de PQRS recibidas es Establecimientos de Interes Sanitario con 208, distribuidos así (Calidad del Aire 171, la causa principal son las explotaciones pecuarias de bovinos, porcinos o aves en perimetros urbanos y rurales, seguido de las viviendas y establecimientos que generan molestias por humos, gases, vapores y polvo en suspensión; Aguas de uso recreacional 3; Sustancias y Productos Químicos 5; Establecimientos Especiales 23, 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 5, la causa es una solicitud de visita para verificar cumplimiento de requisitos y 1 de residuos generados en atención de salud y otros (cementerio, funeraria, peluquería), las quejas se han atendido y respondido dentro de los términos de Ley.

#### **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 recibe un total de 164 PQRSD, distribuidos de la siguiente manera: Tenencia Responsable de Mascotas 45, Vacunación antirrabica 2 y Otros 117(Proliferación de roedores, caracol africano), de las cuales corresponden al ARO Cartago 60, Aro Tuluá 61, ARO Sur Cali 38 y a la Sede Principal 5. La causa principal es la Proliferación de roedores plaga en viviendas, seguido de los Animales domésticos que deambulan en vía pública que causan malos olores, proliferación de ectoparásitos, ruido y dejan excrementos y la Proliferación de Caracol africano; las quejas se han atendido dentro de los términos de Ley. En atención a las pqrSD, se brinda educación sanitaria para el control de los roedores y caracol africano, se brinda acompañamiento a la comunidad para el manejo del caracol y se realiza control de roedores si se cuenta con el producto.

## PQRSD ADMINISTRATIVAS

En el Área Administrativa se han recibido 228 PQRSD, las cuales son peticiones de carta laboral, formatos 1,2 y 3 para pensión y peticiones de información o documentos.

### 4. ESTADO DE LAS PQRSD RECIBIDAS ENERO- DICIEMBRE DE 2021

Tabla 2. Estado de las PQRSD recibidas enero- diciembre de 2021

AROS	Total Quejas Recibidas	PQRSD pendientes de atención	Remitidas por no competencia	PQRSD con requerimiento	Solucionadas por Funcionario	PQRSD remitidas con Informe Técnico
ARO Cartago	309	0	2	0	125	182
ARO Tuluá	244	0	13	0	37	194
ARO Cali	187	1	7	0	139	40
Principal	218	1	14	0	201	2
<b>Total</b>	<b>958</b>	<b>2</b>	<b>36</b>	<b>0</b>	<b>502</b>	<b>418</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 han recibido 309 PQRSD en este periodo, de las cuales 2(1%) se trasladan a otra entidad por competencia, 125(40%) fueron solucionadas por la UES VALLE, 182 (59%) se trasladan con informe técnico para continuidad y cierre por parte de la entidad competente.

En el ARO Centro Tuluá, se recibieron 244 PQRSD, de las cuales 13 (5%) se trasladaron por no competencia, 37 (15%) fueron solucionadas por la UES VALLE, 194 (80%) se trasladan con informe técnico para continuidad y cierre por parte de la entidad competente.

#### 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

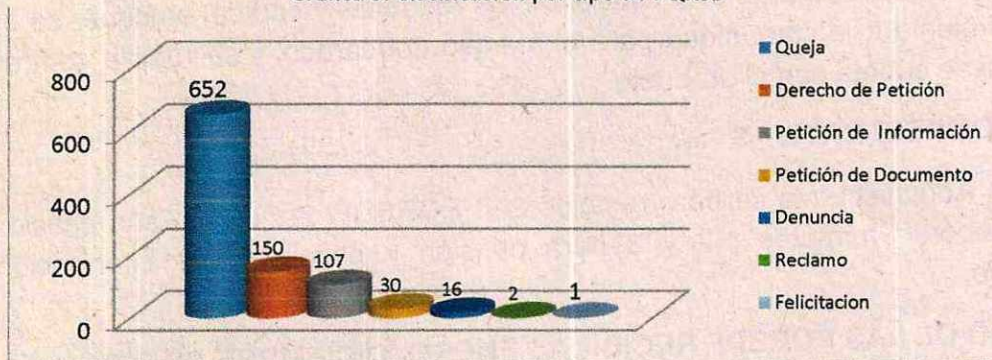


En el ARO Sur Cali, se han recibido 187 PQRSD, 1(1%) se encuentran pendiente de atención, 7 (4%) se trasladan por competencia, 139 (74%) fueron solucionadas por la UES VALLE y 40 (21%) se trasladan con informe técnico para continuidad y cierre por parte de la entidad competente.

En la Sede Principal de las 218 PQRSD recibidas, 1(0.4%) se encuentra pendiente de atención, 14(6.4%) se trasladan por competencia, 201 (92.2%) fueron solucionadas por el funcionario de la UES VALLE y 2 (1%) se traslada con informe técnico a Secretaría Departamental de Salud.

## 5. CLASIFICACIÓN POR TIPO DE PQRSD

Gráfica 3. Clasificación por tipo de PQRSD

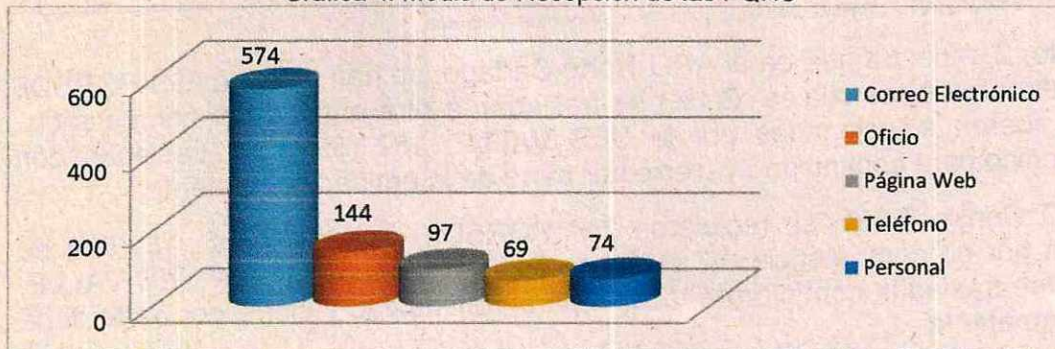


Fuente: Bases de datos 2021 - Oficina de Gestión Documental y Atención al Ciudadano

En la gráfica No. 3, se puede observar que la tipología más representativa en la evaluación, son las quejas con un total de 652 que equivale al 68% del total de las PQRSD que son 958, los derechos de petición con un 15.7%, Peticiones de Información 11%, Peticiones de Documentos 3%, denuncias con un 2%, Reclamos 0.2% y felicitaciones con un 0.1%.

## 6. MEDIO DE RECEPCIÓN DE LAS PQRSD

Gráfica 4. Medio de Recepción de las PQRS



Fuente: Bases de datos 2021 - Oficina 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



El medio de recepción más utilizado para instaurar una PQRSD, es a través del correo electrónico con un 60%, seguido del oficio con un 15%, página web 10%, teléfono 7%, personal 8%.

## 7. TÉRMINOS DE RESPUESTA A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Gráfica 5. Oportunidad en días de respuesta a las PQRSD



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

En la gráfica No. 5, se puede observar que el 100% de las PQRSD recibidas en el ARO Norte Cartago se atendieron y se respondieron dentro de los términos legales.

En el ARO Centro Tuluá se recibió un total de 244 PQRSD, las cuales se atendieron y respondieron en su totalidad y dentro de los términos legales.

### 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 Sur Cali de las 187 PQRSDf recibidas, 186 se atendieron y respondieron dentro de los términos legales, que equivale al 99% y 1 que representa el 1% se encuentra pendiente de atención dentro de los términos de ley.

En la Sede principal se recibieron 218 PQRSDf, de las cuales 213 que representa el 97.7% se atendieron y respondieron dentro de los términos de ley, 1 (0.5%) se encuentra pendiente de respuesta y vencida y 4 que representa el 1.8% se respondieron por fuera de los términos de ley.

Podemos observar que a nivel general se obtiene un 99% de oportunidad en la respuesta de las PQRSDf, 2 quedaron pendientes de respuesta de las cuales una (1) representa el 0.2% se encuentra vencida y 4 que equivale al (0.4%) de las quejas se respondieron por fuera de los términos.



Haciendo el análisis comparativo entre el año 2020 y 2021 del comportamiento de las PQRSD en cuanto a la oportunidad en la respuesta, se puede observar que se presentó una mejora del 1% respecto al año inmediatamente anterior.

**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