



SECRETARIA DEPARTAMENTAL DE SALUD  
UNIDAD EJECUTORA DE SANEAMIENTO  
DEL VALLE DEL CAUCA  
NIT. 805.018.833-8

## INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS ENERO A DICIEMBRE 30 DE 2016

La oficina de Gestión Documental y Atención al Ciudadano durante el periodo comprendido de enero a diciembre 30 de 2016, ha desarrollado actividades encaminadas al mejoramiento continuo mediante la asistencia técnica a los Funcionarios de la UES Valle, actividades de inducción y reinducción llevadas a cabo en la Subsede Tuluá el día 31 de mayo, Subsede Cali junio 13 y Subsede Cartago junio 27 de 2016, se llevaron a cabo reuniones con las Administraciones Municipales de los Municipios de Jamundí, Bugalagrande, Sevilla, Bolivar, La Cumbre, Riofrio, Trujillo, San pedro y Florida en el Procedimiento para la Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos. Igualmente se da a conocer los diferentes medios de comunicación con la entidad como son: página Web [www.uesvalle.gov.co](http://www.uesvalle.gov.co); email [quejasyreclamos@uesvalle.gov.co](mailto:quejasyreclamos@uesvalle.gov.co), [contactenos@uesvalle.gov.co](mailto:contactenos@uesvalle.gov.co), línea gratuita 018000220044.

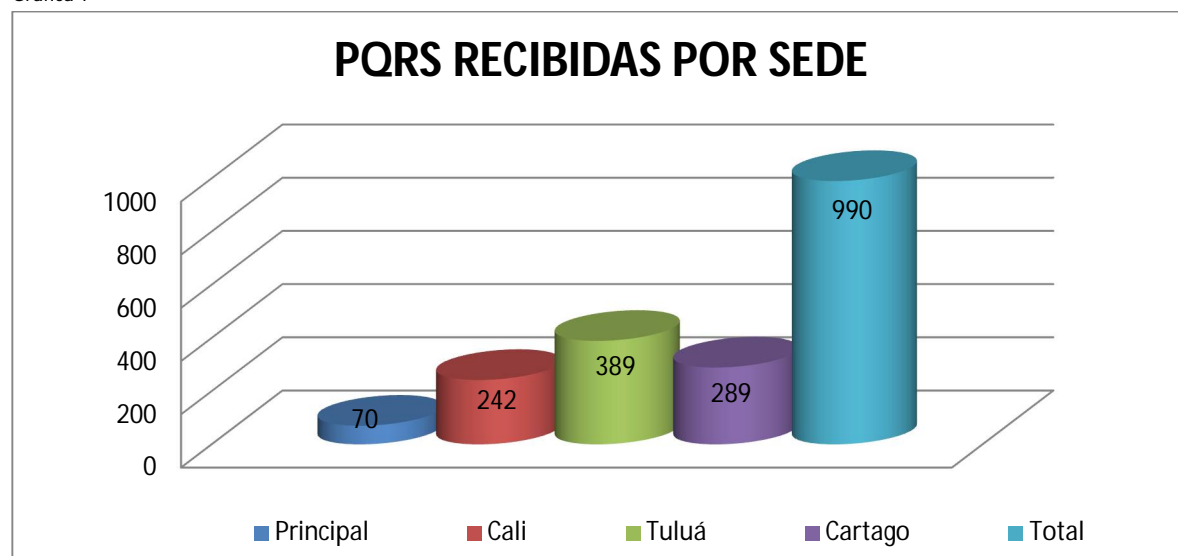
En la Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca en el periodo comprendido entre enero y diciembre 30 del 2016 se han recibido un total de 990 PQRS, de las cuales 944 corresponden a procesos misionales y 46 a procesos administrativos, se describe por Subsede a continuación.

### 1.1 PQR Recibidas por Subsede

Tabla No. 1

PQRS Recibidas	Principal	Cali	Tuluá	Cartago	Total
	70	242	389	289	990

Gráfica 1



Fuente: Bases de datos 2016 - Oficina de Gestión Documental y Atención al Ciudadano

**PRINCIPAL CALI:** Carrera 37A No. 4-88. Barrió Santa Isabel. PBX 5580868. Fax 5580727

**SUBSEDE CALI:** Carrera 76 No. 4-30. Barrio Napoles. Teléfono 6206875/ 76 / 77

**SUBSEDE TULUÁ:** Carrera 30 No. 32 – 91. Teléfono 2244616. Fax 2247983

**SUBSEDE CARTAGO:** Carrera 3A No. 1A – 05. Teléfono 2128644. Fax 2126223



SECRETARIA DEPARTAMENTAL DE SALUD  
UNIDAD EJECUTORA DE SANEAMIENTO  
DEL VALLE DEL CAUCA  
NIT. 805.018.833-8

## 1.2 Clasificación de las PQR por Proceso enero a diciembre 30 de 2016

Tabla 2.

PQRS por Proceso	PRINCIPAL	CALI	TULUA	CARTAGO	NO. DE PQRS
1.11. Queja Sanitaria IVC Calidad de Agua de Consumo Humano	5	4	5	0	14
2.6. Quejas Sanitarias IVC de los Residuos Solidos	2	14	26	9	51
3.4. Quejas Sanitarias IVC de los Residuos Líquidos	2	28	54	61	145
4.5. Quejas Sanitarias IVC de la Calidad del Aire	0	52	124	104	280
5.6. Quejas Sanitarias IVC Aguas de Uso Recreacional	0	3	1	0	4
6.18. Queja Sanitaria IVC Salud Ocupacional	5	9	12	1	27
7.6. Quejas Sanitarias IVC Radiaciones Ionizantes	0	0	0	0	0
10.18. Quejas Sanitarias IVC de Alimentos y Bebidas Alcohólicas	5	10	23	15	53
11.13. Quejas Sanitarias IVC de las Zoonosis	4	72	107	78	261
12.16. Quejas Sanitarias IVC en Medicamentos y Dispositivos Médicos	9	20	13	4	46
15.35. Queja Sanitaria Enfermedades Transmitidas por Vectores.	0	26	20	17	63
PQR Administrativas	38	4	4	0	46
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>242</b>	<b>389</b>	<b>289</b>	<b>990</b>

Fuente: Bases de datos 2016 - Oficina de Gestión Documental y Atención al Ciudadano

Como se puede observar en la tabla, el proceso con mayor numero de PQR recibidas es Calidad del aire con 280 PQRS, la causa principal son las explotaciones pecuarias de bovinos, porcinos o aves en perimetros urbanos y rurales, seguido encontramos el proceso de Zoonosis con 261, 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, a continuación el Proceso de Residuos líquidos con 145 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, sigue el proceso de ETV - Enfermedades Transmitidas por Vectores con 63, la causa principal es la Proliferación de zancudos en viviendas, luego esta el Proceso de Alimentos y Bebidas con 53, a causa de las condiciones higiénico, locativas y sanitarias inadecuadas en establecimientos que preparan, comercializan, almacenan y expenden alimentos y bebidas, luego encontramos las pqr del Proceso de residuos sólidos con 51 a causa de escombros y residuos sólidos en vía pública y/o lotes baldíos, sigue el Proceso de Medicamentos Y Dispositivos medicos con 51, la causa principal son la comercialización de medicamentos no autorizados, fraudulentos, vencidos y/o adulterados, sigue Salud Ocupacional con 27 a causa de establecimientos Públicos que no cumplen con las condiciones locativas para funcionar y solicitud de licencias, a continuación se encuentran las

**PRINCIPAL CALI:** Carrera 37A No. 4-88. Barrió Santa Isabel. PBX 5580868. Fax 5580727

**SUBSEDE CALI:** Carrera 76 No. 4-30. Barrio Napoles. Teléfono 6206875/ 76 / 77

**SUBSEDE TULUÁ:** Carrera 30 No. 32 – 91. Teléfono 2244616. Fax 2247983

**SUBSEDE CARTAGO:** Carrera 3A No. 1A – 05. Teléfono 2128644. Fax 2126223



SECRETARIA DEPARTAMENTAL DE SALUD  
UNIDAD EJECUTORA DE SANEAMIENTO  
DEL VALLE DEL CAUCA  
NIT. 805.018.833-8

PQRS de Calidad del Agua de Consumo Humano con 14 y Aguas de Uso Recreacional con 4.

Las PQR Administrativas en un total de 46, son peticiones de certificados laborales, petición de información y solicitudes de documentos.

### 1.3 Estado de las PQR recibidas enero a diciembre 30 de 2016

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
Principal	70	0	12	0	58	0
Cali	242	0	21	0	89	132
Tuluá	389	0	9	1	194	185
Cartago	289	0	7	0	71	211
<b>Total</b>	<b>990</b>	<b>0</b>	<b>49</b>	<b>1</b>	<b>412</b>	<b>528</b>

Fuente: Bases de datos 2016 - Oficina de Gestión Documental y Atención al Ciudadano

La tabla No. 3, muestra que en la Sede Principal de las 70 PQR recibidas, 58 fueron solucionadas por el funcionario de la UES Valle y 12 son trasladadas por competencia.

En la Subsede Cali se recibieron 242 PQR de las cuales 21 se trasladan por no competencia, 89 fueron solucionadas por el funcionario de la UES Valle, 132 se trasladan con informe técnico para continuidad y cierre por parte de la entidad competente (Alcaldia, CVC).

En la Subsede Tuluá se recibieron 389 PQR, 9 se trasladaron por no competencia, 1 esta pendientes de verificación de requerimientos, 194 fueron solucionadas por el funcionario de la UES Valle y 185 se trasladan con informe técnico para continuidad y cierre por parte de la entidad competente.

En la Subsede Cartago se recibieron 289 PQR, de las cuales 7 se trasladan a otra entidad por competencia, 71 fueron solucionadas por el funcionario de la UES Valle, y 211 se trasladan con informe técnico para continuidad y cierre por parte de la entidad competente.

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

Subsede Cali: Jamundí: 88, Florida: 38, Pradera: 22, Dagua 20, Cali 19, La Cumbre 15, Ginebra 14.



SECRETARIA DEPARTAMENTAL DE SALUD  
UNIDAD EJECUTORA DE SANEAMIENTO  
DEL VALLE DEL CAUCA  
NIT. 805.018.833-8

Subsede Tuluá: Roldanillo: 54, Zarzal con 47, Sanpedro con 41, Caicedonia con 40, Sevilla con 39 y Restrepo con 29.

Subsede Cartago: Cartago con 144, Alcalá 25, Obando: 25 y La Victoria: 21.

#### 1.4 Clasificación por tipo de PQR

Tabla 4.

TIPO DE PQR	Acción de tutela	Derecho de Petición	Queja	Solicitud	Denuncia	Sugerencia
Principal	13	26	23	4	3	1
Cali	0	25	211	6	0	0
Tuluá	0	12	359	18	0	0
Cartago	0	11	268	10	0	0
Total	13	74	861	38	3	1

La tipología más representativa en la evaluación son las Quejas con 861, que corresponde a un 87% del total de las PQR, los derechos de petición con un 7.5%, las solicitudes con un 3.8%, un 1.3% corresponde a Acción de tutela y un 0.4% corresponde a denuncias y sugerencia.

#### 1.5 Medio de Recepción de las PQR

Tabla 5

MEDIO DE RECEPCIÓN	Oficio	Personal	Telefono	Correo Electronico	Pagina Web	Buzón
Principal	62	0	0	3	4	1
Cali	203	9	21	4	5	0
Tuluá	178	139	66	4	2	0
Cartago	191	55	41	1	1	0
Total	634	203	128	12	12	1

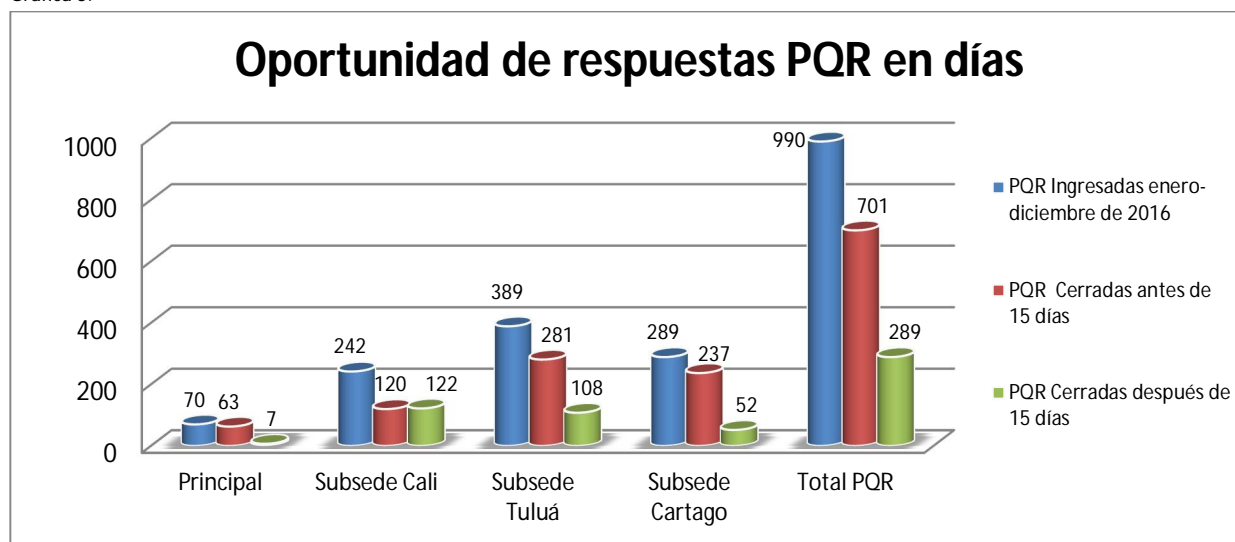
El medio más utilizado para interponer una PQR es a través de oficio con 634, seguido del personal con 203 que se realiza a través de los funcionarios en los Municipios y se registran en el formato F-MS-05 Atención de Peticiones Quejas y Reclamos y vía telefónica con 128.

## 1.6 Oportunidad en días de respuesta a las PQR

Tabla 6.

Oportunidad de la Respuesta	Principal	Subsede Cali	Subsede Tuluá	Subsede Cartago	Total PQR
PQR Ingresadas enero-diciembre de 2016	70	242	389	289	990
PQR Cerradas antes de 15 días	63	120	281	237	701
PQR Cerradas después de 15 días	7	122	108	52	289

Gráfica 3.



Fuente: Bases de datos 2016 Oficina de Mercadeo y Atención al Usuario

La Tabla No. 6 y Grafica No. 3, muestra en cuanto a oportunidad de respuesta en días, que en la Sede Principal de las 70 PQR recibidas, 63 se respondieron antes de los 15 días y 7 después de los 15 días.

En la Subsede Cali de las 242 PQR recibidas, 120 se respondieron antes de los 15 días y 122 después de los 15 días.

En la Subsede Tuluá de las 389 PQR recibidas, el 72.2% se respondieron antes de los 15 días y un 27.8% después de los 15 días.

En la Subsede Cartago de las 289 PQR recibidas, 237 se respondieron antes de los 15 días y 52 después de los 15 días.

Se puede observar que en total de las 990 PQR recibidas, el 70.8% se respondieron dentro de los tiempos establecidos por norma y un 29.2 % después de los 15 días.

**PRINCIPAL CALI:** Carrera 37A No. 4-88. Barrio Santa Isabel. PBX 5580868. Fax 5580727

**SUBSEDE CALI:** Carrera 76 No. 4-30. Barrio Napoles. Teléfono 6206875/ 76 / 77

**SUBSEDE TULUÁ:** Carrera 30 No. 32 – 91. Teléfono 2244616. Fax 2247983

**SUBSEDE CARTAGO:** Carrera 3A No. 1A – 05. Teléfono 2128644. Fax 2126223