



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

Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca

Informe de Peticiones, Quejas y Reclamos

Enero - Diciembre de 2017

Proceso Gestión Documental y Atención al Ciudadano

Enero 10 de 2018



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

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 y reclamos - PQRS 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 de 2017.

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 2017 en materia de PQRS.

La oficina de Gestión Documental y Atención al Ciudadano durante el período comprendido de enero - diciembre de 2017, 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 y Reclamos.

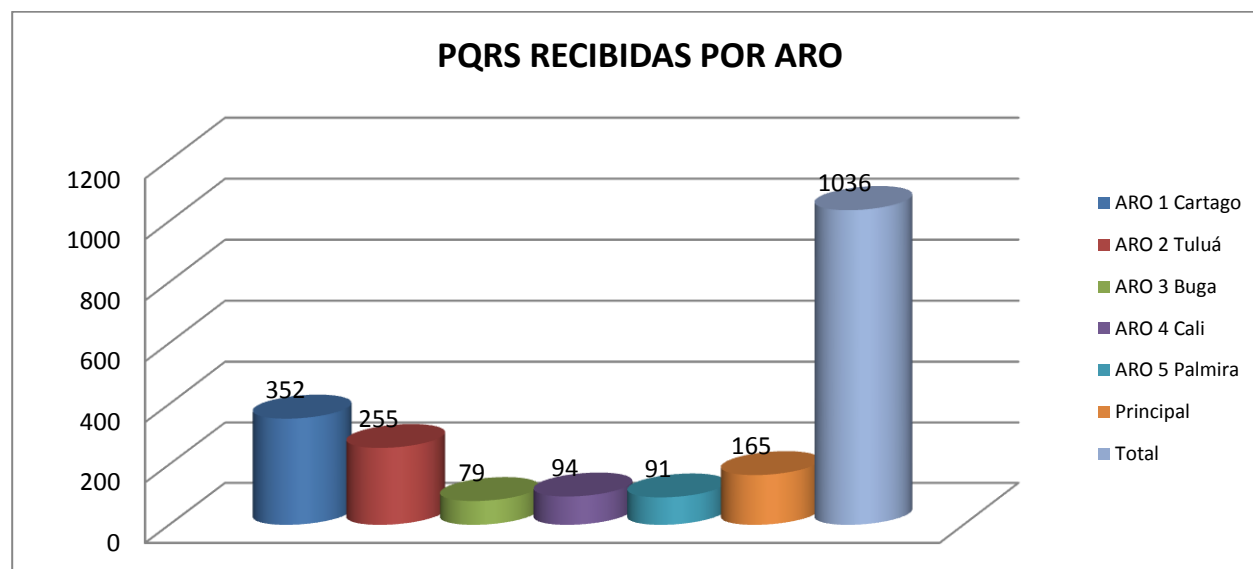
En este período, se han recibido un total de 1036 PQRS, 943 PQRS son de Procesos Misionales y 93 de Procesos administrativos, se describen por Área Regional Operativa - ARO a continuación.

1.1 PQR Recibidas por ARO

Tabla No. 1

PQRS	ARO 1 Cartago	ARO 2 Tuluá	ARO 3 Buga	ARO 4 Cali	ARO 5 Palmira	Sede Principal	Total
Recibidas	352	255	79	94	91	165	1036

Gráfica 1



Fuente: Bases de datos 2017 - Oficina de Gestión Documental y Atención al Ciudadano

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

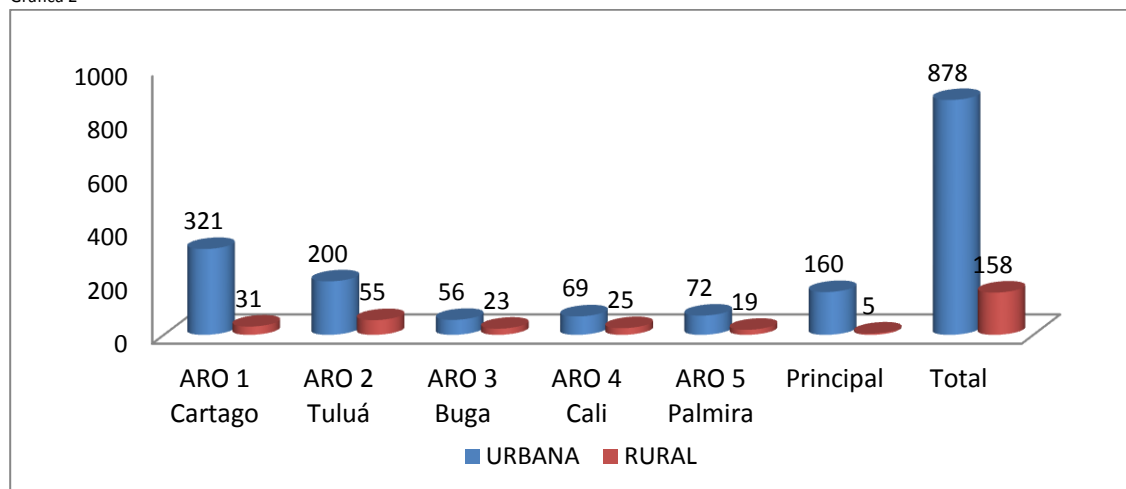
SUBSEDE CALI: Carrera 76 No. 4-30. Barrio Napoles. Teléfono 6206875/ 76 / 77

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

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

1.2 PQR Recibidas por Área (Urbana y Rural)

Gráfica 2



La gráfica No. 2 muestra que de las 1.036 quejas recibidas en la Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca en el período enero a diciembre, 878 corresponden al área urbana y 158 al área rural.

1.3 Clasificación de las PQR por proceso enero a diciembre de 2017

Tabla 2.

Número de PQRS recibidas por proceso	ARO 1 Cartago	ARO 2 Tuluá	ARO 3 Buga	ARO 4 Cali	ARO 5 palmira	Sede Principal	Total
1.11. Calidad de Agua	3	2	0	2	0	9	16
2.18. Alimentos y Bebidas	23	13	6	4	2	12	60
3.22. Enfermedades Transmitidas por Vectores - ETV	20	10	7	14	22	4	77
4.16. Medicamentos y Dispositivos	6	2	1	26	9	28	72
5.16.1. Salud Ambiental - Residuos Líquidos	105	39	5	5	2	3	159
5.16.2. Salud Ambiental - Calidad aire	93	95	32	16	14	5	255
5.16.3. Salud Ambiental - Aguas uso recreacional	1	0	1	1	0	0	3
5.16.4.1 Salud Ambiental - Residuos Sólidos Ordinarios	11	19	1	0	1	2	34
5.16.4.2 Salud Ambiental - Residuos Sólidos Generados en Atención en Salud	0	0	0	0	0	0	0
7.13.1 Seguridad Química y Protección Radiológica – Plaguicidas	3	0	1	0	1	2	7
7.13.2 Seguridad Química y Protección Radiológica – Establecimientos Especiales	3	1	0	0	0	2	6
8.6. Seguridad Química y Protección Radiológica – Radiaciones Ionizantes	1	0	0	1	0	0	2
11.9. Zoonosis	83	71	22	24	39	14	253
Administrativo	0	3	3	1	1	84	92
Total	352	255	79	94	91	165	1036

Fuente: Bases de datos 2017 - Oficina de Gestión Documental y Atención al Ciudadano

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



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

Como se puede observar en la tabla No.2, el proceso con mayor número de PQRS recibidas es Protección y Vigilancia en Salud Ambiental con 451, distribuidos así (Calidad del Aire 255, la causa principal son las explotaciones pecuarias de bovinos, porcinos o aves en perímetros urbanos y rurales, Residuos líquidos con 159 a causa de la humedad en vivienda por fugas en las redes internas del acueducto o alcantarillado y la disposición de aguas residuales a campo abierto, Residuos sólidos ordinarios con 34 a causa de escombros y residuos sólidos en vía pública y/o lotes baldíos y Aguas de uso recreacional con 3); A continuación encontramos las quejas por Zoonosis con 253, 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; posteriormente se encuentran las PQRS administrativas con 92, las cuales son peticiones de certificación laboral y formatos 1,2 y 3 para pensión; En seguida encontramos el proceso de ETV - Enfermedades Transmitidas por Vectores con 77, la causa principal es la Proliferación de zancudos en viviendas; luego se encuentra el Proceso de Medicamentos con 72, la causa principal son la comercialización de medicamentos no autorizados, fraudulentos, vencidos y/o adulterados, le sigue el Proceso de Alimentos y Bebidas con 60, 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 Calidad del Agua se recibieron 16 PQRS, en el Proceso de Seguridad Química y Protección Radiológica se recibieron un total de 15 PQRS, de las cuales 7 corresponden a Plaguicidas, 6 a establecimientos especiales y 2 a Radiaciones Ionizantes.

1.4 Estado de las PQR recibidas enero a diciembre de 2017

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	352	0	8	0	66	278	0
ARO 2 Tuluá	255	0	8	0	23	224	0
ARO 3 Buga	79	0	2	0	20	57	0
ARO 4 Cali	94	0	8	0	79	7	0
ARO 5 Palmira	91	1	11	0	76	3	0
Principal	165	0	29	0	120	16	0
Total	1036	1	66	0	384	585	0

Fuente: Bases de datos 2017 - Oficina de Gestión Documental y Atención al Ciudadano

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



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

La tabla No. 3, muestra que en el ARO 1 Cartago, se recibieron 352 PQRS, 8 se trasladan a otra entidad por competencia, 66 fueron solucionadas por el funcionario de la UES Valle, y 278 se trasladan con informe técnico para continuidad y cierre por parte de la entidad competente.

En el ARO 2 Tuluá, se recibieron 255 PQRS de las cuales 8 se trasladaron por no competencia, 23 fueron solucionadas por el funcionario de la UES Valle, 224 se trasladan con informe técnico para continuidad y cierre por parte de la entidad competente.

En el ARO 3 Buga, se recibieron 79 PQRS de las cuales 2 se trasladan a otra entidad por competencia, 20 fueron solucionadas por el funcionario de la UES Valle y 57 se trasladan con informe técnico para continuidad y cierre por parte de la entidad competente.

En el ARO 4 Cali, se recibieron 94 PQRS, 8 se trasladan por no competencia, 79 fueron solucionadas por el funcionario de la UES Valle y 7 se trasladan con informe técnico para continuidad y cierre por parte de la entidad competente (Alcaldía, CVC).

En el ARO 5 Palmira, se recibieron 91 PQRS de las cuales 1 quedó pendiente de atención para el mes de enero de 2018, 11 se trasladan por competencia, 76 fueron solucionadas por el funcionario de la UES Valle y 3 se trasladan con informe técnico para continuidad y cierre por parte de la entidad competente (Alcaldía, CVC).

En la Sede Principal de las 165 PQRS recibidas, 29 se remitieron a otra entidad por competencia, 120 fueron solucionadas por la UES Valle y 16 se trasladan al ARO 4 Cali para atención.

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

ARO 1 Cartago: Cartago con 199, La Unión con 25, y la Victoria 21

ARO 2 Tuluá: Sevilla 64, San Pedro 36 y Roldanillo con 34.

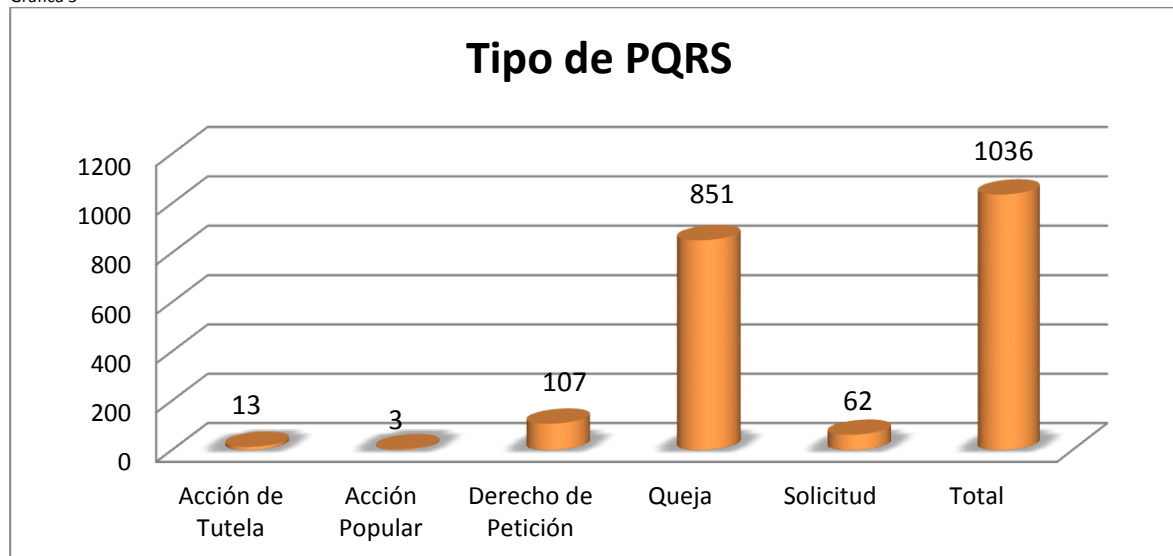
ARO 3 Buga: Ginebra con 20, Restrepo y Guacarí con 16.

ARO 4 Cali: Cali con 25, Vijes con 25.

ARO 5 Palmira: Pradera con 32 y el Cerrito con 25

1.5 Clasificación por tipo de PQR

Grafica 3

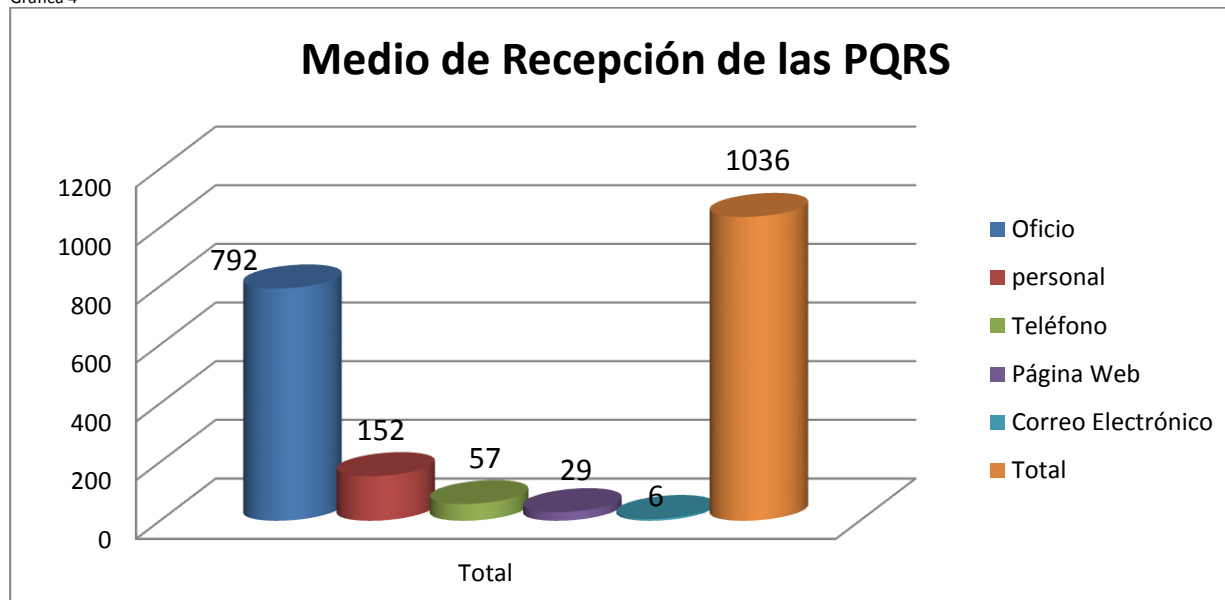


Fuente: Bases de datos 2017- Oficina Gestión Documental y Atención al Ciudadano

La tipología más representativa en la evaluación son las quejas con un total de 851, que corresponde a un 82.1% del total de las PQRS, los derechos de petición con un 10.3%, las solicitudes con un 6%, acción de tutela un 1.3% y acción popular 0.3%.

1.6 Medio de Recepción de las PQRS

Gráfica 4



Fuente: Bases de datos 2017 - Oficina Gestión Documental y Atención al Ciudadano

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

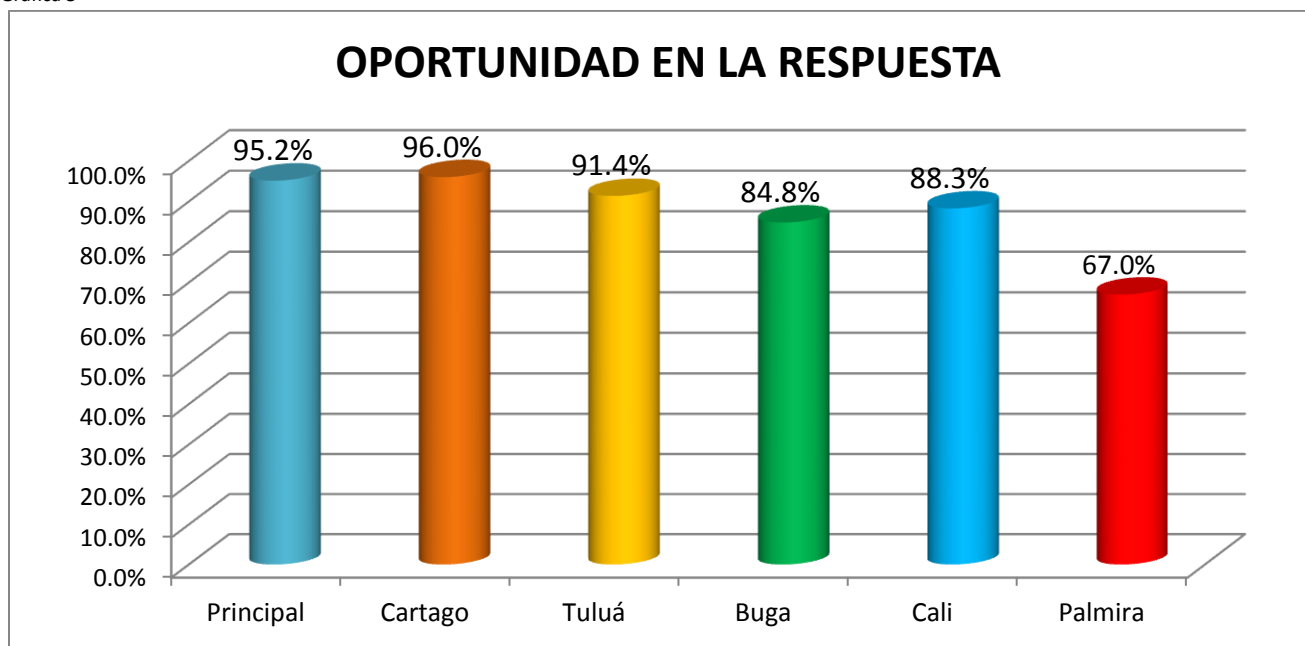
SUBSEDE TULUÁ: Carrera 30 No. 32 – 91. Teléfono 2244616. Fax 2247983

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

El medio más utilizado de recepción de una PQRS es a través de oficio con 792, seguido del personal con 152 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, telefónicamente con 57, página Web 29 y correo electrónico con 6.

1.7 Oportunidad en días de respuesta a las PQRS

Gráfica 5



Fuente: Bases de datos 2017 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 95.2% de las PQRS se atendieron y respondieron oportunamente dentro de los términos establecidos.

En el ARO 1 Norte Cartago, el 96% de las quejas se cerraron antes de los 15 días y un 4% después de los 15 días.

En el ARO 2 Tuluá, el 91.4% de las PQRS se atendieron y respondieron dentro de los términos de Ley, mientras que un 8.6% se respondieron después de los 15 días.

En el ARO 3 Buga, el 84.8% de las PQRS se atendieron y respondieron dentro de los términos de ley, mientras que un 15.2% fueron respondidos por fuera de los tiempos establecidos.

En el ARO 4 Cali, el 88.3% de las PQRS fueron atendidas y respondidas dentro de los términos de Ley, mientras que un 11.7% se respondieron después de los 15 días.

En el ARO 5 Palmira, el 66% de las PQRS fueron cerradas antes de los 15 días, un 32% después de los 15 días y un 1% se encuentra pendiente de atención.

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