

# uesvalle

Unidad Ejecutora de Saneamiento  
del Valle del Cauca

**INFORME DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN**

**I SEMESTRE DE 2021**

**GESTIÓN DOCUMENTAL Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**



## INTRODUCCIÓN

La Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca, a través de su oficina de Gestión Documental y Atención al Ciudadano, dispone para conocimiento de los ciudadanos la información correspondiente a las Solicitudes de Acceso a la Información, que han sido allegadas a la entidad durante el primer semestre de año 2021 a través de los diferentes canales de atención.

Lo anterior para dar cumplimiento a lo establecido en el Decreto 103 de 2015, “por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”. El informe discrimina la siguiente información:

Número de solicitudes recibidas

Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra Institución

Tiempos de respuesta a las solicitudes

Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

Esta información será complementaria en lo contenido en el informe de Seguimiento a las PQRSD.

## GENERALIDADES

De conformidad con las facultades asignadas por la ley y las normas vigentes en materia de Derecho de Petición, la Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca-UESVALLE, atenderá las peticiones respetuosas, en interés general o particular, que presente cualquier persona, de acuerdo con el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, con el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011) sustituido en lo pertinente por la Ley 1755 de 2015, relacionadas con los asuntos que son de su competencia, sin perjuicio de los procedimientos y trámites especiales establecidos en la legislación vigente. Son peticiones de información, las solicitudes de los ciudadanos encaminadas a tener acceso a la información sobre las actuaciones de la UESVALLE; las normas que le dan origen y definen sus funciones, su naturaleza, su estructura y su organigrama; la planeación institucional y sus resultados; el estado de los trámites surtidos ante la entidad; la relación de los servicios que esta presta y la manera de acceder a ellos; y las publicaciones relacionadas con la Entidad. Esta información puede ser consultada a través de la página web de la entidad <http://www.uesvalle.gov.co>; de igual manera los expedientes no reservados que se encuentren en la UESVALLE pueden ser consultados por los usuarios a través del Grupo de Trabajo de Gestión Documental y Atención al Ciudadano.

## CANALES DE ATENCIÓN PARA RECEPCIÓN DE PETICIONES

La Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca- UESVALLE, con el fin de garantizar la correcta y oportuna prestación de los servicios a la ciudadanía, la recepción eficiente de trámites y el acceso a la información de la entidad, ha puesto a disposición de los usuarios diversos canales de atención.

- **Canal web de servicios en línea:** El ciudadano puede presentar peticiones a través de la plataforma Atención al Ciudadano - PQRD ubicada en la página de la UESVALLE, [www.uesvalle.gov.co](http://www.uesvalle.gov.co). Estas peticiones son recibidas por el Grupo de Gestión Documental y Atención al Ciudadano, con el fin de realizar el debido seguimiento y control de la gestión. Las respuestas son emitidas por los servidores públicos que sean asignados para tal propósito.
- **Correo electrónico:** El ciudadano puede solicitar información, enviar derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias mediante comunicación escrita al correo electrónico de la entidad [contactenos@uesvalle.gov.co](mailto:contactenos@uesvalle.gov.co). [quejasyreclamos@uesvalle.gov.co](mailto:quejasyreclamos@uesvalle.gov.co)
- **Ventanilla física de radicación:** A través de este canal los ciudadanos pueden tramitar sus solicitudes de manera física en alguna de las 3 Áreas Operativas o en la Sede Principal de atención de acuerdo a su ubicación. **ARO Norte Cartago** para los Municipios de Alcalá, Ansermanuevo, Argelia, Cartago, El Águila, El Cairo, El Dovio, La Unión, La

### 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](http://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

Victoria, Obando, Roldanillo, Toro, Ulloa y Versalles; **ARO Centro Tuluá**, atiende los municipios de: Andalucía, Bolívar, Buga, Bugalagrande, Caicedonia, Calima-Darién, Restrepo, Riofrio, San Pedro, Sevilla, Tuluá, Trujillo, Yotoco y Zarzal; **el ARO Cali** atiende los municipios de Cali, Candelaria, Dagua, El Cerrito, Florida, Ginebra, Guacarí, Jamundí, La Cumbre, Palmira, Pradera, Vijes y Yumbo.

- **Buzón físico**: A través de este buzón de Sugerencias, el público en general puede exponer cualquier queja, reclamo, sugerencia de mejora, denuncia o felicitación relacionada con la actividad misional de la Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca. Este canal se encuentra situado en las áreas de atención al ciudadano, donde se entregan formularios de diligenciamiento según cada caso.

- **Vía Telefónica**: El ciudadano puede solicitar información, interponer derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones mediante comunicación vía telefónica a los números: Principal 5580868 ext 101, ARO Norte Cartago 57(2) 2148644 – 2146223, ARO Centro Tuluá: 57(2) 2244616, ARO Sur Cali: 57(2) 6206875-76-77.

## GLOSARIO

**1. Derecho de Petición**: Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas verbales o escritas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener respuesta de fondo, solicitudes para el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o servidor, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio o interponer recursos. Toda acción que inicie cualquier persona ante las autoridades implica derecho de petición, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política. La petición puede hacerse a través de diferentes modalidades y se atenderá dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción o de acuerdo a su modalidad, de la siguiente manera:

**a. Solicitud de documentos o información**: Requerimiento para la reproducción de documentos que reposan en los archivos de la entidad. Deberán atenderse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.

**b. Solicitud de acceso a la información pública**: Petición oral o escrita, a fin de acceder a la información pública que reposa en la entidad. Deberán atenderse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.

**c. Consulta**: las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades, en relación con las materias a su cargo. Deberán atenderse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

**d. Peticiones de Órganos Legislativos**: Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá atenderse en un término no mayor de diez (10) días.

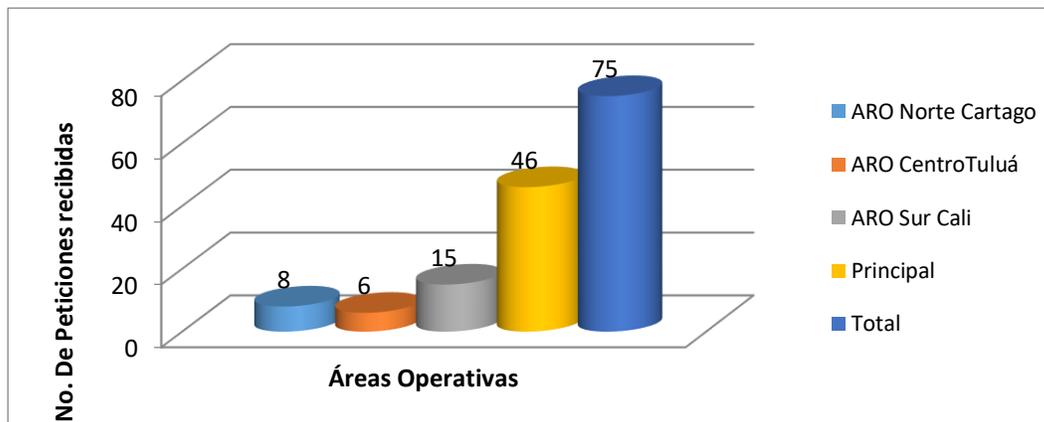
**2. Queja**: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico realizada por una

persona natural o jurídica de insatisfacción, descontento o inconformidad con la conducta o la acción de los servidores públicos en desarrollo de sus funciones, o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta.

- 3. Reclamo:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, realizada por una persona natural o jurídica, ya sea para exigir la prestación de derecho o de un servicio de una autoridad pública, o su incumplimiento, deficiencia o suspensión injustificada y que requiere una respuesta.
- 4. Sugerencia:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por un ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que presta en uno o varios servicios de la Entidad, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública.
- 5. Felicitación:** Reconocimiento por la satisfacción en la gestión o atención brindada tanto por la entidad, como por un funcionario de esta.

## 1. Solicitudes de Acceso a la Información Pública

Gráfica 1 Solicitudes de Información recibidas por ARO I Semestre

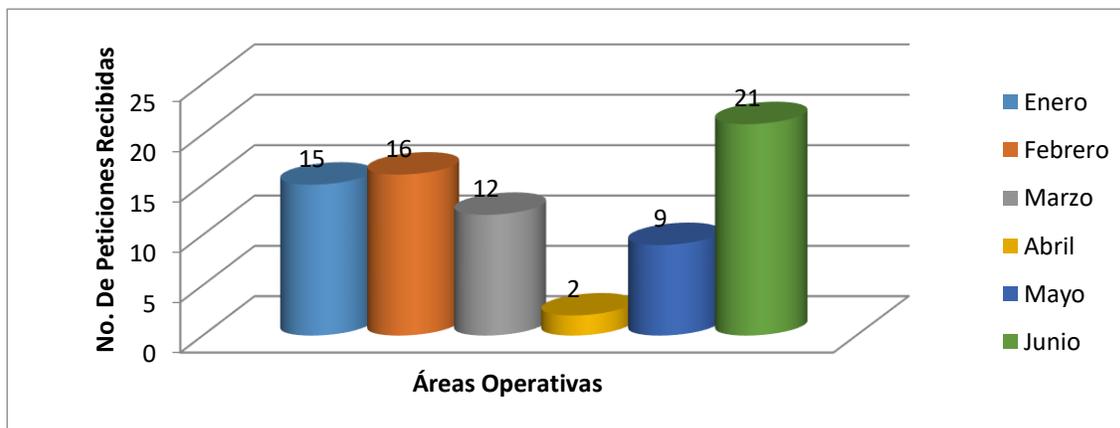


Fuente: Bases de datos -2021 - Oficina de Gestión Documental y Atención al Ciudadano

En el primer semestre del año 2021 se recibieron un total de 75 solicitudes de información, de las cuales el 11% corresponde al ARO Cartago, 8% al Área Operativa Tuluá, 20% Corresponde al ARO Cali y un 61% a la Sede Principal, la cual recibió el mayor porcentaje de peticiones de información.

## 2. Solicitudes de Acceso a la Información Pública recibidas por mes

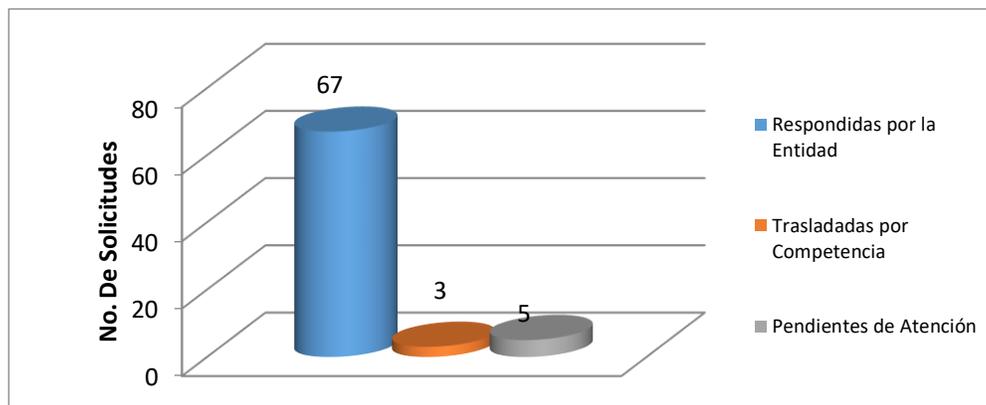
Gráfica 2 Solicitudes de Información recibidas por mes



Durante el primer semestre del año 2021 se recibieron un total de 75 peticiones de información, de las cuales el 20% corresponde al mes de enero, el 21% febrero, 16% marzo, 3% abril, 12% mayo y el 28 % en junio.

### 3. Número de Solicitudes de Acceso a la Información que fueron trasladadas a otra Institución.

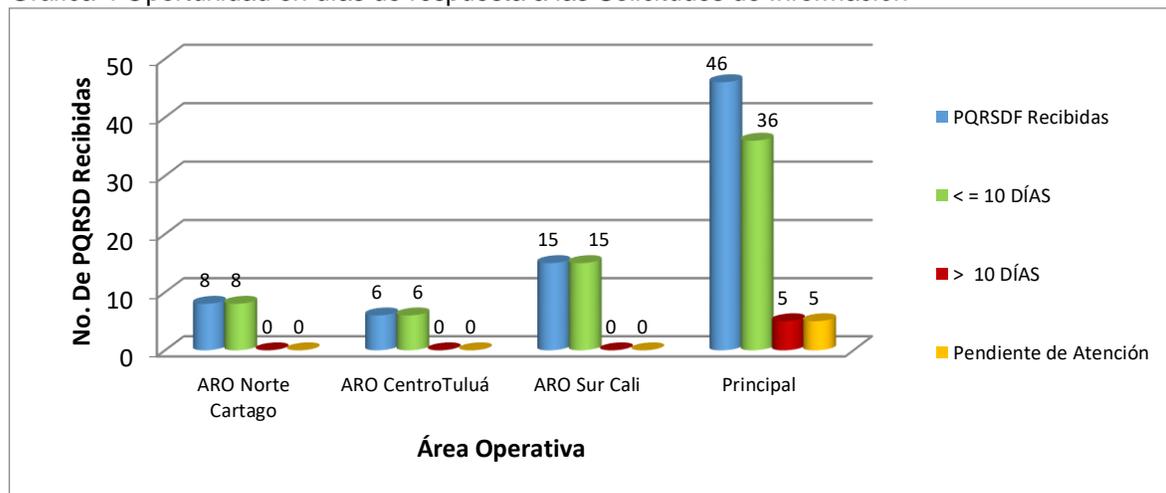
Gráfica 3 Solicitudes de Información Trasladas por Competencia



En la gráfica se puede observar que solo 3 peticiones de información fueron trasladadas a otra entidad por no ser competencia de la UESVALLE, 67 solicitudes han sido atendidas y respondidas por la entidad mientras que 5 se encuentran pendientes de atención dentro de los terminos de ley.

### 4. Términos de respuesta a las Solicitudes de Acceso a la Información

Gráfica 4 Oportunidad en días de respuesta a las Solicitudes de Información



La Gráfica No. 5, muestra en cuanto a la oportunidad en la respuesta de las Peticiones de información, que en el ARO Norte Cartago el 100% se atendió y respondió dentro de los términos de Ley.

El ARO Centro Tuluá atendió y respondió las 6 solicitudes de información recibidas dentro de los términos de ley.

El ARO Sur Cali, recibió 15 solicitudes de información, las cuales se respondieron oportunamente dentro de los 10 días hábiles.

En la Sede principal se han recibido 46 solicitudes de información, de las cuales 36 se respondieron dentro de los 10 días siguientes a su recepción, 5 se respondieron entre los 10 y 15 días y 5 se encuentran pendientes de atención.

## Número de solicitudes en las que se negó el Acceso a la Información

En el transcurso del año 2021, la UESVALLE atendió todas las solicitudes allegadas por los diferentes canales de comunicación: oficio, personal, página web, correo electrónico, correo certificado, etc. Adicionalmente, se brindó atención oportuna de manera personalizada y telefónica, sobre las diferentes inquietudes de los ciudadanos en relación con el quehacer de la entidad. Así mismo, no se presentaron solicitudes en las que se negara el acceso a la información pública de la Entidad.

## 5. Relación de Solicitudes de Acceso a la Información Pública

No de Radicación	Fecha (dd-mm-aaaa)	Municipio	Medio de Recepción	Proceso	Persona o Entidad Solicitante	Fecha Remisión	No radicación de salida	Tiempo de respuesta en días.
49	01/02/2021	Roldanillo	Telefónica	Administrativas	Milton Rodríguez Fajardo	03/02/2021	58	2
50	02/02/2021	Cartago	correo electrónico	Administrativas	Steven Gómez Montoya	09/02/2021	80	5
92	18/02/2021	Cartago	correo electrónico	Administrativas	Yesica reyes	19/02/2021	92	1
96	18/02/2021	Cartago	correo electrónico	Administrativas	Héctor Buritica	19/02/2021	100	1
110	24/02/2021	La Unión	correo electrónico	Administrativas	William Fernando Palomino Zúñiga	11/03/2021	212	10
125	26/02/2021	El Dovio	correo electrónico	Administrativas	María Alejandra Rodríguez Ballesteros	04/03/2021	174	4
156	15/03/2021	La Victoria	correo electrónico	Administrativas	Silvana Vélez Ramírez	19/03/2021	239	3
189	26/03/2021	La Unión	correo electrónico	Administrativas	María Edith Díaz Pérez	13/04/2021	364	10
521	03/05/2021	Riofrio	correo electrónico	Administrativas	YURI ALEJANDRA GUATAPI FRANCO	21/05/2021	744	10
524	04/05/2021	Tuluá	correo electrónico	Administrativas	STEPHANIA HERRADA DOMINGUEZ	04/05/2021	640	0
525	05/05/2021	Tuluá	correo electrónico	Administrativas	FERNANDO IVAN JARAMILLO	28/05/2021	766	8
605	04/06/2021	Buga	correo electrónico	3.47 Alimentos y Medicamentos	OSCAR FERNANDO AZUERO ALZATE	04/06/2021	798	0
613	08/06/2021	Buga	correo electrónico	3.47 Alimentos y Medicamentos	MARIA MARGARITA LOPEZ	11/06/2021	830	3
642	18/06/2021	Tuluá	correo electrónico	Administrativas	VICTIMAS BOLIVAR	21/06/2021	943	1
47	13/01/2021	El Cerrito	correo electrónico	Administrativas	Julián F. Cuevas Mena	20/01/2021	40	5

1872021	25/01/2021	Palmira	Página Web	Administrativas	Alejandra Cisneros	04/02/2021	95	8
312	22/02/2021	Ginebra	correo electrónico	1.11 Agua para Consumo Humano	María Daniela Valencia	05/03/2021	273	9
408	09/03/2021	Pradera	correo electrónico	3.47 Alimentos y Medicamentos	LUIS EVELIO VASQUEZ NAVIA	13/03/2021	346	1
751	10/05/2021	Palmira	correo electrónico	Administrativas	Kelly Jordley Saavedra	03/06/2021	726	9
787	13/05/2021	CALI	correo electrónico	Administrativas	Elizabeth Mora Cárdenas	03/06/2021	731	6
834	24/05/2021	El Cerrito	correo electrónico	3.47 Alimentos y Medicamentos	Oswaldo Castaño	15/06/2021	788	7
855	27/05/2021	Palmira	correo electrónico	Administrativas	Viviana López Bedoya	03/06/2021	727	5
864	31/05/2021	Cali	correo electrónico	3.47 Alimentos y Medicamentos	Clínica MED - Mabel Valencia	15/06/2021	784	9
891	03/06/2021	Cali	correo electrónico	Administrativas	Coopservir Ltda.	15/06/2021	786	6
892	03/06/2021	Cali	correo electrónico	Administrativas	Coopservir Ltda.	16/06/2021	787	7
925	08/06/2021	Cali	correo electrónico	Administrativas	Farmacia Tempus	21/06/2021	818	8
948	11/06/2021	Cali	correo electrónico	Administrativas	Aura Vallejo / Droguería Harley	28/06/2021	857	10
977	17/06/2021	Pradera	correo electrónico	Administrativas	Drogas la Economía	21/06/2021	827	2
996	21/06/2021	Florida	correo electrónico	Administrativas	Inyi Lorena González	29/06/2021	877	6
542021	08/01/2021	Cali	Página Web	Administrativas	Luz Adriana Carvajal González	12/01/2021	Pág. Web	2
832021/51	13/01/2021	Cali	Página Web	Administrativas	ELISABETH ROJAS MURCIA	28/01/2021	87	10
942021	14/01/2021	Cali	Página Web	3.47 Alimentos y Medicamentos	Alexandra Gutiérrez	14/01/2021	Pág. Web	0
1122021	15/01/2021	Cali	Página Web	Administrativas	Rubén Darío Cardona Agudelo	25/01/2021	Pág. Web	6
58	18/01/2021	Cali	Oficio	Administrativas	WILLIAM ALVAREZ SÁNCHEZ	29/01/2021	93	9
62	18/01/2021	Cali	correo electrónico	Administrativas	GLORIA NANCY ARISTIZÁBAL MARTÍNEZ	25/01/2021	75	5
63	18/01/2021	Cali	correo electrónico	Administrativas	MARÍA TERESA OSPINA CONTRERAS	25/01/2021	74	5
65	18/01/2021	Cali	correo electrónico	Administrativas	ANDERSON RUALES CARTAGENA	25/01/2021	67	5
104	22/01/2021	Cali	correo electrónico	Administrativas	NEXURA INTERNACIONAL S.A.S	25/01/2021	68	1
2682021	26/01/2021	Cali	Página Web	Administrativas	MONICA HERNANDEZ LOZANO	27/01/2021	se da respuesta vía correo electrónico	1
3012021	28/01/2021	Cali	Página Web	Administrativas	Yeison Ferney Arias Martínez	10/02/2021	148	9
130	26/01/2021	Cali	correo electrónico	Administrativas	SANDRA MILETH GARCÍA MARTÍNEZ	28/01/2021	158/159/89 /101/100	2
184	28/01/2021	Cali	correo electrónico	Administrativas	SECRETARÍA DE SALUD DEPARTAMENTAL - GOBERNACION DEL VALLE DEL CAUCA	03/02/2021	108	4
195	03/02/2021	Cali	correo electrónico	Administrativas	LUIS EDUARDO IBARGUEN MORENO	09/02/2021	137	4
4682021	09/02/2021	Cali	Página Web	Administrativas	Rudy Stefany Vivas Salcedo	11/02/2021	Rta Pág. Web	2

## 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

4812021	10/02/2021	Cali	Página Web	Administrativas	JULIAN HERNANDO OROZCO LEDEZMA	11/02/2021	Rta Pág. Web	1
313	17/02/2021	Cali	correo electrónico	Administrativas	MARÍA CRISTINA LESMES DUQUE	04/03/2021	200	10
315	17/02/2021	Cali	correo electrónico	Administrativas	LUCIANO YARPAZ MORALES - DROGUERÍA MUNDIAL DE LA SALUD	17/02/2021	S/R VÍA CORREO ELECTRÓNICO	0
363	22/02/2021	Buga	correo electrónico	1.11 Agua para Consumo Humano	ALIZ JOHANNA TASCÓN LOAIZA	23/02/2021	219	1
389	24/02/2021	Cali	correo electrónico	Administrativas	UNIDAD DE BÚSCUDA DE PERSONAS DADAS POR DESAPARECIDAS	25/02/2021	238	1
410/6922021	25/02/2021	Cali	Página Web	2.18 Aguas Residuales y Residuos Sólidos	UNIVERSIDAD DEL VALLE	04/03/2021	335	5
414	26/02/2021	Cali	correo electrónico	Administrativas	FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	09/03/2021	289	7
7292021	02/03/2021	Cali	Página Web	Administrativas	MARIA EUGENIA RODRIGUEZ LOPEZ	04/03/2021	Rta Pág. Web	2
8142021	09/03/2021	Cali	Página Web	1.11 Agua para Consumo Humano	Julián Alberto Arroyave	12/03/2021	Respuesta pág. Web	3
8352021	11/03/2021	Cali	Página Web	Administrativas	Diana Milena Urrea Díaz	15/03/2021		2
493	05/03/2021	Cali	correo electrónico	Administrativas	ISABEL CRISTINA GONZÁLEZ O.	18/03/2021	362	9
500	08/03/2021	Cali	correo electrónico	Administrativas	ELIANA MARIA AMPUDIA BALANTA	10/03/2021	291	2
543	11/03/2021	Cali	correo electrónico	Administrativas	ZORAYA NARANJO HERRERA Técnico Investigador IV Grupo de Delitos contra La Administración Pública	12/03/2021	329	1
586	16/03/2021	Cali	correo electrónico	Administrativas	WILLIAM ÁLVAREZ SÁNCHEZ	18/03/2021	356	2
600	18/03/2021	Cali	correo electrónico	Administrativas	GOLBER ESPAÑA PULIDO	23/03/2021	384	3
8882021	18/03/2021	Cali	Página Web	Administrativas	María Angélica Benítez Ríos	24/03/2021	Rta Pág. Web	4
700	07/04/2021	Caicedonia	correo electrónico	3.47 Alimentos y Medicamentos	Marly Alejandra Bernate Bravo	21/04/2021	491	10
766	19/04/2021	Cali	correo electrónico	Administrativas	MARÍA ELIZABETH JATIVA GARCÍA	21/05/2021	547	15
945	31/05/2021	Cali	correo electrónico	Administrativas	CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL VALLE CAUCA	31/05/2021	645	0
16892021	01/06/2021	Cali	Página Web	3.47 Alimentos y Medicamentos	Howar Lans Vargas	04/06/2021	Pág. Web	3
954	01/06/2021	Cali	correo electrónico	Administrativas	PROCURADURÍA REGIONAL QUINDÍO	21/06/2021	646	14
1014	08/06/2021	Buga	correo electrónico	Administrativas	SECRETARÍA DE SALUD DE BUGA	28/06/2021	668	14
1015	08/06/2021	Cali	correo electrónico	Administrativas	SECRETARÍA DE SALUD	28/06/2021	669	14
1022	08/06/2021	Cali	correo electrónico	Administrativas	DESPACHO GOBERNADORA DEL VALLE	29/06/2021	671	15
18162021	10/06/2021	Palmira	Página Web	Administrativas	JOHANA ANDREA CELY QUINTERO	25/06/2021	Rta correo Electrónico	10
1129	22/06/2021	Cali	correo electrónico	2.18 Aguas Residuales y Residuos Sólidos	LUIS FELIPE VERGEL GONZALEZ	01/07/2021	Pte	7
19752021	23/06/2021	Cali	Página Web	Administrativas	Jeffrey Tello Mateus	01/07/2021		6

## 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

1180	24/06/2021	Cali	correo electrónico	Administrativas	JESÚS ANTONIO COPETE GOEZ	30/06/2021	681	4
1192	28/06/2021	Cali	correo electrónico	Administrativas	MARITZA MACHADO MATURANA	01/07/2021	Pte.	3
1201	29/06/2021	Cali	correo electrónico	Administrativas	ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI - SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA	01/07/2021	Pte	2
1205	29/06/2021	Cali	correo electrónico	Administrativas	RODOLFO COLORADO VALENCIA	01/07/2021	Pte	2

#### 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