

uesvalle

Unidad Ejecutora de Saneamiento
del Valle del Cauca

INFORME DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

ENERO A DICIEMBRE DE 2021

GESTIÓN DOCUMENTAL Y ATENCION 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. 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.
quejasyreclamos@uesvalle.gov.co

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

- **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 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.

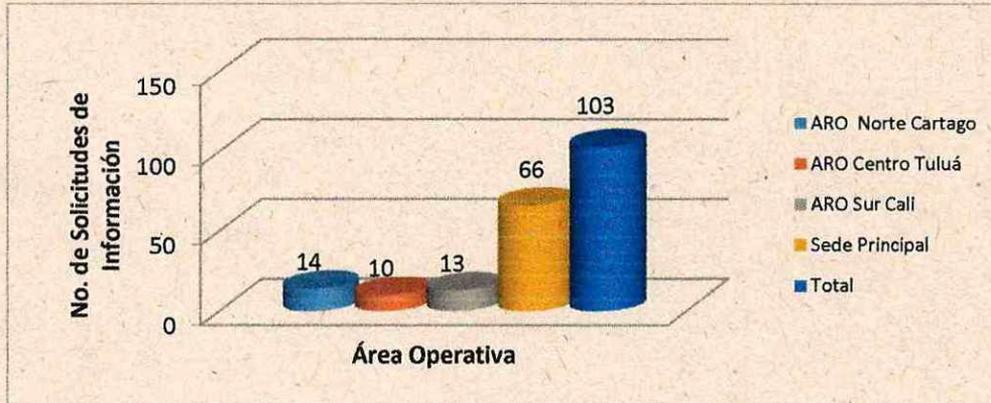
3. Reclamo: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, realizada por una persona natural o jurídica, ya sea para exigir la prestación de derecho o de un servicio de una autoridad pública, o su incumplimiento, deficiencia o suspensión injustificada y que requiere una respuesta.

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

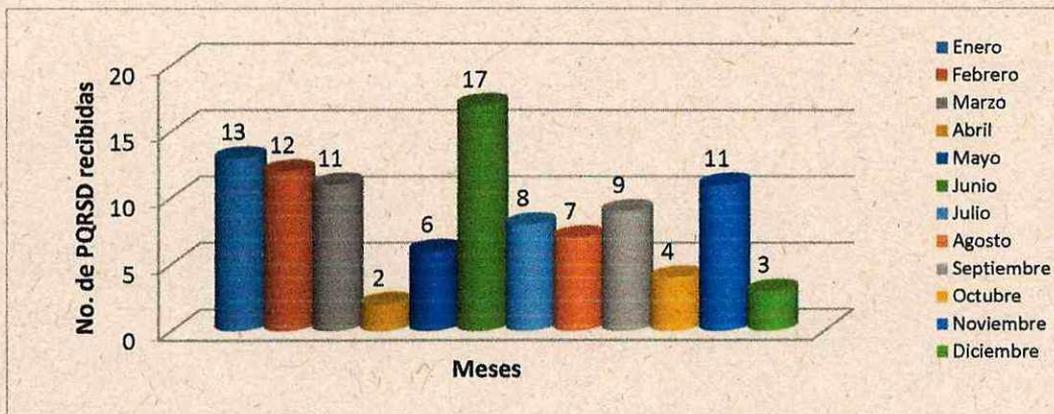


Fuente: Bases de datos -2021 - Oficina de Gestión Documental y Atención al Ciudadano

En el periodo comprendido entre el primero de enero y el 31 de diciembre del año 2021 se recibieron un total de 103 solicitudes de información, de las cuales el 13% corresponde al ARO Cartago, 10% al Área Operativa Tuluá, 13% Corresponde al ARO Cali y un 64% 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 año 2021 que comprende del 01 de enero al 31 de diciembre del 2021, se recibieron un total de 103 peticiones de información, de las cuales el 12% corresponde al mes de enero, el 11% febrero, 10% marzo, 2% abril, 6% mayo, 16% en junio, 8% Julio, 8% Agosto, 9% septiembre, 4% octubre, 11% noviembre y diciembre el 3%.

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

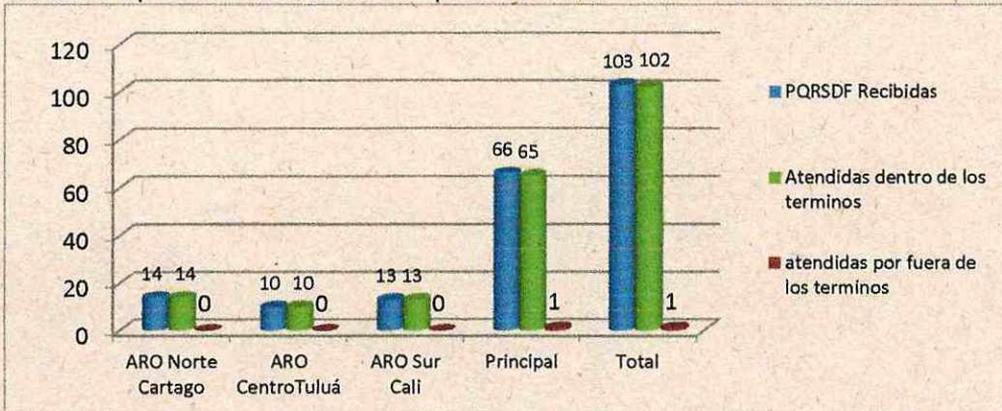
Gráfica 3 Solicitudes de Información Trasladas por Competencia



En la gráfica No. 3 se puede observar que solo 2 peticiones de información de 103 fueron trasladadas a otra entidad por no ser competencia de la UESVALLE y 101 solicitudes fueron atendidas y respondidas por la entidad.

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. 4, 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 10 solicitudes de información recibidas dentro de los términos de ley.

El ARO Sur Cali, recibió 13 solicitudes de información, las cuales se respondieron oportunamente.

En la Sede principal se recibieron 66 solicitudes de información, de las cuales 65 se respondieron dentro de los términos estimados por la Ley y una (1) se respondió por fuera de los términos legales.

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 de su competencia, 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.

Número de Tramites realizados a traves de la Página Web



La UESVALLE en su Página Web Institucional, dispone de un link de atención y Servicios a la Ciudadanía (Tramites - Ventanilla Única Virtual), mediante el cual los Usuarios de nuestros servicios puede gestionar sus tramites; en el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre del 2021 se recibió un total de 2442 solicitudes, el mayor porcentaje corresponde a Establecimientos de Interes Sanitario con un 81%, seguido de Medicamentos con 7%, Talento Humano 7% y las PQRSD un 5%.

Asi mismo en el link de atención y Servicios a la Ciudadanía se cuenta con un enlace (Canales de atención- Contactenos), donde se recibieron 164 inquietudes o preguntas de la comunidad.