

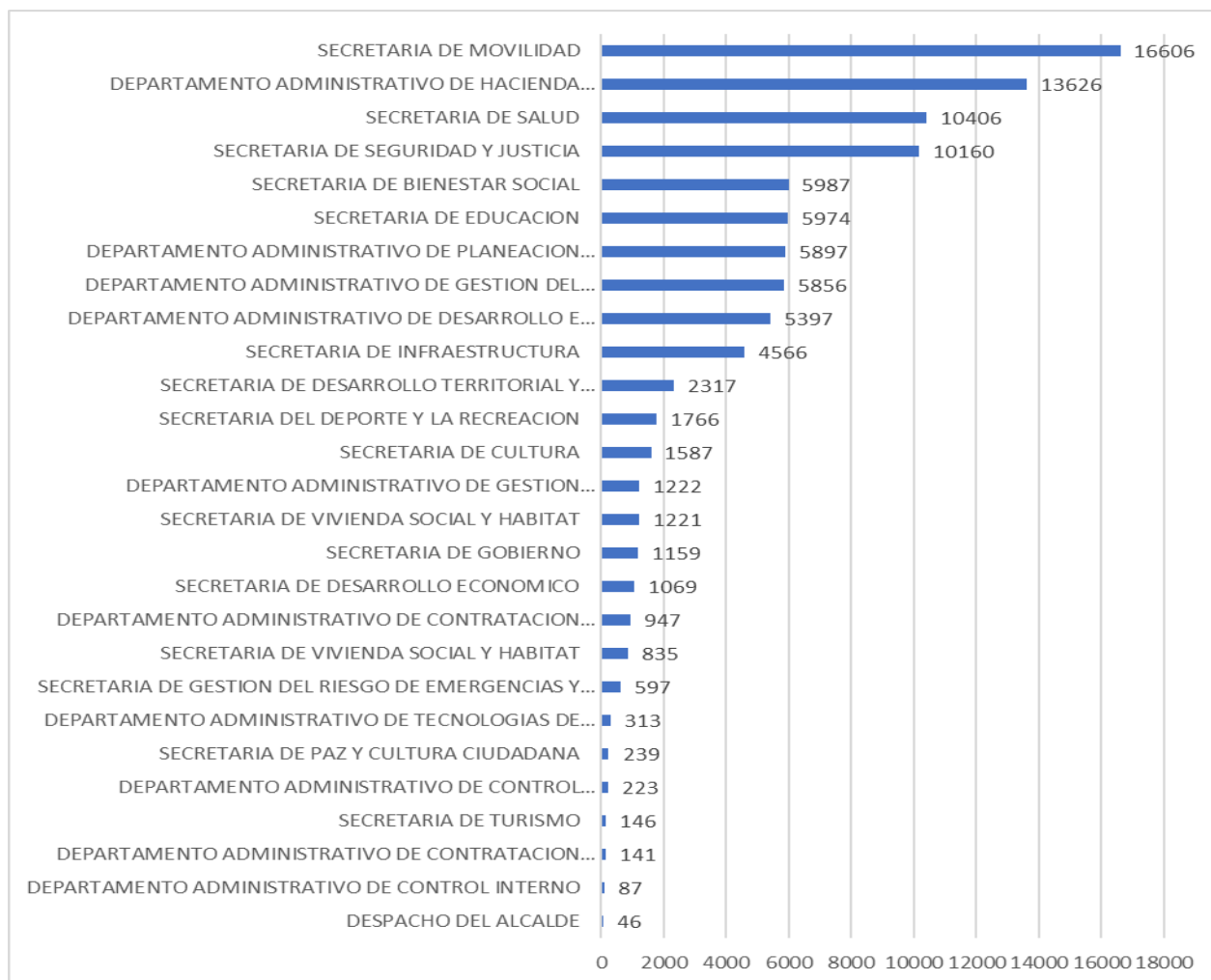
## **INFORMES DE SERVICIO AL CIUDADANO** **ABRIL – JUNIO DE 2020**

La Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental, responsable de realizar seguimiento, control y medición de la atención oportuna de las comunicaciones presentadas por los usuarios en tiempo, calidad de respuesta y satisfacción de la prestación del servicio presenta informe con relación a los siguientes temas:

- Seguimiento a la atención oportuna de las comunicaciones.
- Satisfacción del Usuario.
- Conclusiones y Recomendaciones.

### **Total de comunicaciones recibidas en la Entidad**

En esta primera parte del informe se detalla la cantidad de comunicaciones recibidas en la entidad y direccionadas a cada organismo.



## SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN OPORTUNA DE LAS COMUNICACIONES ABRIL – JUNIO DE 2020

La Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental, responsable de realizar seguimiento, control y medición de la Atención oportuna de las comunicaciones presentadas por los usuarios ante los diferentes organismos, realiza el análisis de la información correspondiente al periodo comprendido entre abril y junio del año 2020, tomando como base los datos registrados de las comunicaciones recibidas según la tipificación de las mismas en el Sistema de Gestión documental ORFEO.

### Comunicaciones recibidas en la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos Municipales

A continuación se relaciona las comunicaciones recibidas en su organismo según la tipificación de las mismas, con su respectivo acumulado.

CODIGO	TIPO DE COMUNICACIÓN	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total general
4182	Entes de Control		1	2	3
	Informativa	53	41	58	152
	Peticion entre Autoridades	6	5	5	16
	Peticion Prioritaria	1			1
	Peticion_Conсульта		1	1	2
	Peticion_de_Informacion			6	6
	Peticion_General	30	34	72	136
	Queja	1	4	7	12
	Reclamo	2	6	7	15
	Tutela	1		1	2
Total 4182		94	92	159	345

### Días Promedio de Respuestas

En esta parte del informe se detallan los días promedio que han transcurrido desde la presentación de las solicitudes hasta la proyección de las respuestas por cada organismo para la atención de las comunicaciones a su cargo.

Los días promedio son calculados teniendo en cuenta la sumatoria de las respuestas generadas dividido por la sumatoria de los días transcurridos. Se realiza la confrontación de los días promedio de respuesta VS tiempo asignado según la normativa.

A continuación se presenta el registro de los días promedio de respuesta por tipo de solicitud direccionada y atendida en su despacho. Se resaltan los promedios superiores al tiempo de respuesta asignado por la norma.



**ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI**

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE  
DESARROLLO E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL

ORGANISMO	TIPO COMUNICACIÓN	TIEMPO RESPUESTA	# RESPUESTAS	SUMA DIAS RESPUESTA	PROMEDIO
Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos Municipales	AccionPopular	15	3	67	22
	Entes de Control	10	5	251	50
	Otros	0	24	547	23
	Peticion entre Autoridades	10	17	209	12
	Peticion Prioritaria	15	1	23	23
	Peticion Consulta	35	2	33	17
	Peticion Documentos	15	5	373	75
	Peticion General	30	126	2887	23
	Queja	15	9	302	34
	Reclamo	15	14	138	10
	Tutela	15	3	4	1

### Comparativo trimestral de gestión de respuesta

En esta parte del informe se analiza cómo ha sido el comportamiento trimestral (comparativo) en la gestión de respuesta oportuna en concordancia con los tiempos formalizados para tal fin.

Los porcentajes de cada trimestre son calculados teniendo en cuenta el total de respuestas a tiempo dividido el total de respuestas generadas.

A continuación se presenta los porcentajes de gestión de respuesta de cada trimestre obtenido en su despacho, por último se muestra el comportamiento de la gestión a la fecha.

ORGANISMO	IV TRIM 2019	I TRIM 2020	II TRIM 2020	DIFER	Gráfico
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PUBLICOS MUNICIPALES	92%	86%	77%	-8%	

En ese orden y de conformidad con los datos anexos se puede inferir que la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos Municipales obtuvo un resultado negativo con relación al primer trimestre del 2020, queriendo decir con ello que disminuyó en 8 puntos su porcentaje de cumplimiento de gestión en la respuesta.

De acuerdo a las responsabilidades establecidas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental (STSyGD) solicitó a cada uno de los organismos el reporte de las peticiones a las cuales se les ha generado desistimiento tácito durante el periodo enero – junio.

En atención a esta solicitud desde la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos Municipales se emitió comunicación informando que para el periodo definido, el despacho decretó desistimiento tácito para 6 solicitudes recibidas por parte de los ciudadanos.

## **INFORME DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO** **ABRIL - JUNIO DE 2020**

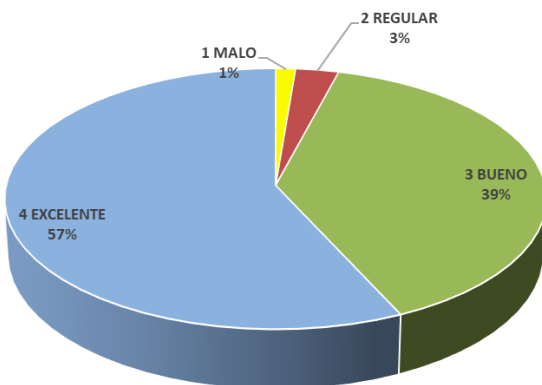
El informe de Satisfacción del Usuario da cuenta de las evaluaciones realizadas por los ciudadanos sobre los trámites, productos o servicios ofrecidos por cada organismo durante el segundo trimestre del año. Se presenta también el resultado de la satisfacción para los trámites en línea.

### **Nivel de Satisfacción de Usuario Administración Central**

Durante el periodo se recibieron un total de 2.754 encuestas de 16 organismos a través de las cuales los usuarios evaluaron 64 trámites o servicios y respuestas a derechos a petición. La siguiente tabla presentan el total de encuestas por organismo.

ORGANISMO	1 MALO	2 REGULAR	3 BUENO	4 EXCELENTE	Total general
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACION PUBLICA				44	44
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	2	6	11	6	25
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL	10	13	242	263	528
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION MUNICIPAL	8	13	88	197	306
SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL				1	1
SECRETARIA DE CULTURA				3	3
SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA	1				1
SECRETARIA DE EDUCACION		25	268	291	584
SECRETARIA DE GOBIERNO			1	1	2
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA		1	1	1	3
SECRETARIA DE MOVILIDAD	15	20	79	2	116
SECRETARIA DE SALUD			378	733	1.111
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y JUSTICIA				1	1
SECRETARIA DE TURISMO			4	21	25
SECRETARIA DE VIVIENDA SOCIAL Y HABITAT			1	2	3
SECRETARIA DEL DEPORTE Y LA RECREACION				1	1
<b>Total general</b>	<b>36</b>	<b>78</b>	<b>1.073</b>	<b>1.567</b>	<b>2.754</b>

SATISFACCIÓN TRÁMITES Y SERVICIOS  
 2do Trimestre de 2020



El nivel de satisfacción de los usuarios frente a los trámites y servicios ofrecidos por la entidad es positivo, al evidenciar calificaciones en los rangos Excelente y Bueno con porcentaje equivalente al 96%.



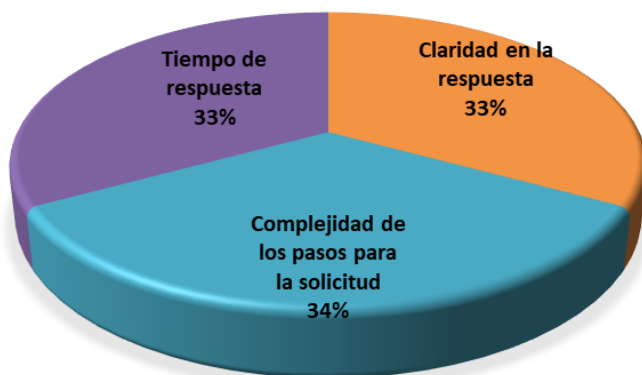
**ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI**

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE  
DESARROLLO E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL

## Registro de Conceptos de Inconformidad

El 4% de los usuarios manifestaron inconformidades frente a la atención de PQRD y/o de los trámites y servicios ofrecidos por parte de la entidad

ORGANISMO	Trámite / servicio	Claridad en la respuesta	Complejidad de los pasos para la solicitud	Tiempo de respuesta
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	Respuesta a Derechos de Peticion		1	
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL	Certificación de pago de impuestos, contribuciones y rentas varias		1	
	Estudio de suelo para construcción de vías		1	
	Exencion del Impuesto Predial Unificado.	1	1	1
	Exoneración del Impuesto Predial Unificado		1	
	Impresión de facturas para pago de impuestos	1	3	1
	Impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros	1	1	1
	Impuesto predial unificado	8	1	8
	Respuesta a Derechos de Peticion	1	1	1
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION MUNICIPAL	Acreditación o Certificación de las inversiones realizadas en control, conservación y mejoramiento del medio ambiente para obtener descuento en el impuesto sobre la renta	4	3	4
	Actualizacion de datos de identificacion en la base de datos del sistema de identificacion y clasificacion de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBEN	1	1	1
	Ampliacion del servicio educativo		1	
	Apertura de los centros de estética y similares	1		1
	Cancelación de la personería jurídica de las organizaciones comunales de primero y segundo grado	1		1
	Orden de entrega del vehículo inmovilizado		1	
SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA	Respuesta a Derechos de Peticion	1	1	1
SECRETARIA DE EDUCACION	Ampliacion del servicio educativo	7	11	7
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	Contribucion por Valorizacion		1	
SECRETARIA DE MOVILIDAD	Duplicado de la licencia de tránsito de un vehículo automotor	1		1
	Orden de entrega del vehículo inmovilizado		1	
	Plan de manejo de tránsito	2	1	2
	Respuesta a Derechos de Peticion	1		1
	Traslado de la matrícula de un vehículo automotor	1	1	1
<b>TOTAL</b>		<b>32</b>	<b>33</b>	<b>32</b>



Los conceptos de inconformidad, obtuvieron registros similares. Estas manifestaciones se evidencian en mayor proporción en un trámite ofrecido por la Secretaría de Educación Municipal.

### Nivel de Satisfacción Trámites y Servicios en línea

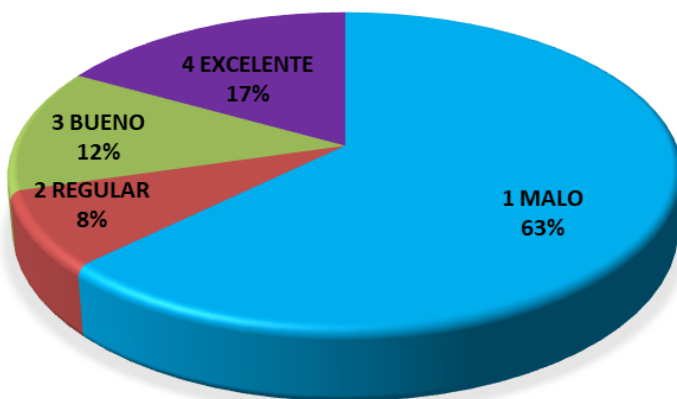
Durante el transcurso del primer trimestre del año se han recibido un total de 3.531 encuestas a través de las cuales los usuarios evaluaron 14 trámites o servicios dispuestos a través de canales electrónicos. La siguiente tabla presenta el total de encuestas y los trámites/servicios evaluados.

TRÁMITE O SERVICIO EN LÍNEA	1 MALO	2 BUENO	3 REGULAR	4 EXCELENTE	Total general
Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – SISBEN	7	3	5	1	16
Autodeclaraciones electrónicas	62	19	53	26	160
Certificado de estratificación socioeconómica	16	4	4	18	42
Concepto uso del suelo	13			2	15
Consulta PQRS	36	20	99	80	235
Contribución por Valorización	63	3	3	10	79
Facturas	1.229	139	146	265	1.779
Impresión de facturas para pago de impuestos	74	4	3	21	102
Impuesto predial unificado	3		2		5
Permiso para espectáculos públicos de las artes escénicas en escenarios no habilitados	224	35	27	51	337
Portal citas	1		1	2	4
Presentación Medios Magnéticos	2	1	5	4	12
Radicación PQRS	334	33	72	63	502
Registro de la publicidad exterior visual	137	9	8	25	179
#N/A	13	4	20	27	64
<b>Total general</b>	<b>2.214</b>	<b>274</b>	<b>448</b>	<b>595</b>	<b>3.531</b>



**ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI**

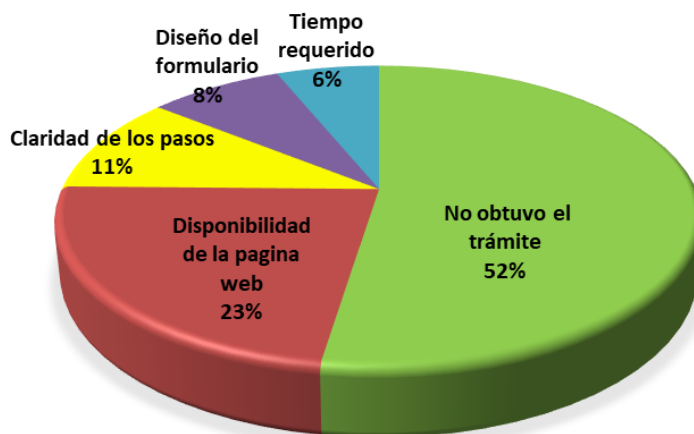
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE



El nivel de satisfacción para los trámites y servicios ofrecidos en línea presenta un nivel del 29%, correspondiente a las calificaciones registradas en los rangos de Excelente y Bueno. Se evidencia entonces un nivel de inconformidad representando un 71% de usuarios que calificaron con los rangos Regular y Malo.

A continuación se evidencian las calificaciones por concepto de inconformidad que se registraron para cada uno de los trámites y/o servicios ofrecidos en línea.

TRÁMITE / SERVICIO EN LÍNEA	No obtuvo el trámite	Disponibilidad de la pagina web	Claridad de los pasos	Diseño del formulario	Tiempo requerido
Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – SISBEN	7	1	1		
Autodeclaraciones electrónicas	52	26	24	8	12
Certificado de estratificación socioeconómica	16	4	3	2	2
Concepto uso del suelo	10	5	2		
Consulta PQRS	32	21	10	19	13
Contribución por Valorización	49	21	6	4	2
Facturas	1.048	455	192	149	103
Impresión de facturas para pago de impuestos	68	17	9	4	5
Impuesto predial unificado	1	1			
Permiso para espectáculos públicos de las artes escénicas en escenarios no habilitados	190	89	42	37	30
Portal citas	1				
Presentación Medios Magnéticos	2	1	1	2	1
Radicación PQRS	275	120	59	44	36
Registro de la publicidad exterior visual	101	50	22	16	14
#N/A	14	2	2	2	1
<b>TOTAL</b>	<b>1.866</b>	<b>813</b>	<b>373</b>	<b>287</b>	<b>219</b>

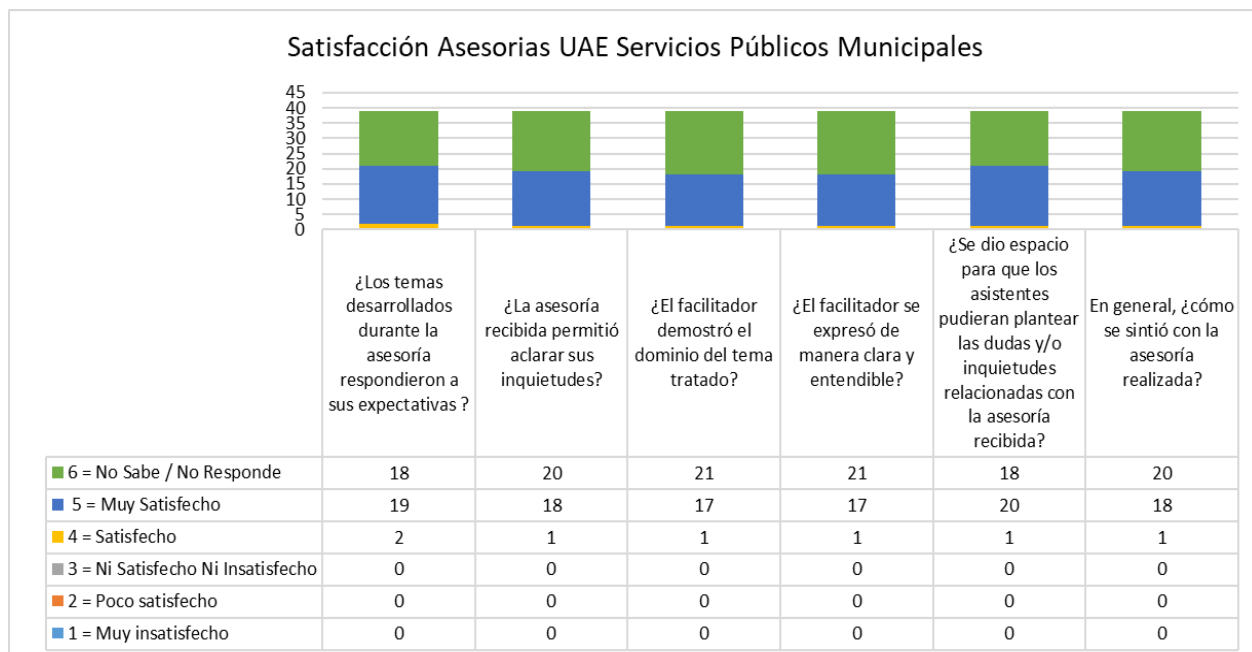


Entre los conceptos de inconformidad, los que reflejan mayor registro corresponde a “No obtuvo el trámite”, seguido por “Disponibilidad de la página web”.

### Nivel de Satisfacción Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos Municipales

Durante este periodo se presentaron 39 registros de encuestas de satisfacción sobre asesorías, la calificación recibida refleja que los evaluadores manifestaron estar satisfechos en un 100% con la actividad de asesorías recibida.

El detalle se presenta a continuación:





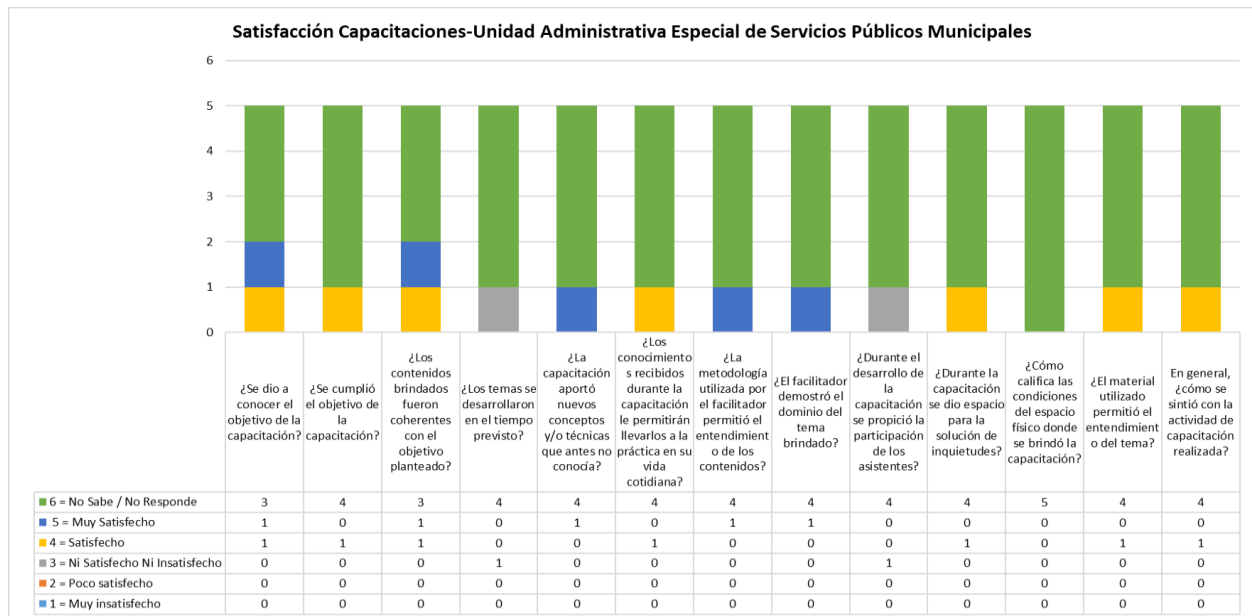


**ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI**

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE  
DESARROLLO E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL

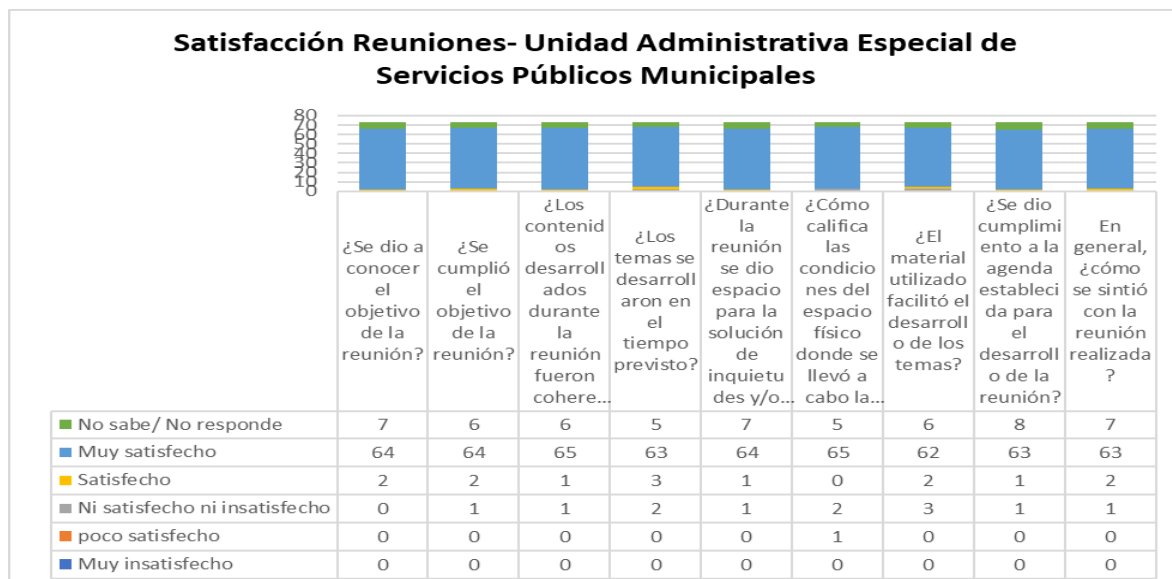
Durante este periodo se presentaron 5 registros de encuestas de satisfacción sobre capacitaciones, la calificación recibida refleja que los evaluadores manifestaron estar insatisfechos en un 3,1% y 96,9% satisfecho con la actividad de capacitación realizada

El detalle se presenta a continuación:



Durante este periodo se presentaron 73 registros de encuestas de satisfacción sobre Reuniones, la calificación recibida refleja que los evaluadores manifestaron estar insatisfechos en un 2% y 98% satisfecho con la actividad de reunión realizada

El detalle se presenta a continuación:



## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- El tipo de comunicación que más recibió la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos Municipales en este periodo fueron las comunicaciones informativas, este tipo de comunicación no exige la expedición de una respuesta. En segundo lugar registra la Petición General.
- Es importante que en el despacho se lleve a cabo la verificación de la tipificación de las comunicaciones para coordinar la efectiva respuesta. En caso de recibir comunicaciones que han sido mal tipificadas, se debe realizar la reclasificación para lograr la calidad en las estadísticas generadas por el Sistema de Gestión Documental. Es necesario revisar si el organismo ha recibido comunicaciones que efectivamente corresponden a quejas y reclamos
- Durante el trimestre el indicador de eficiencia continua disminuyendo, pasando del 92% (2019) al 86% (1er trim) al 77% (2do trim).
- Es preciso la programación de mesas de trabajo con su equipo líder para la atención de las comunicaciones, con el propósito de depurar la información registrada en el Sistema de Gestión Documental ORFEO y establecer acciones que permitan mejorar los días promedio de atención para dar cumplimiento a la normativa que nos rige y ofrecer un mejor servicio a los ciudadanos.
- De acuerdo con el resultado del informe de satisfacción, en el organismo se debe fortalecer la aplicación y registro de las encuestas para evaluar la satisfacción por las respuestas a derechos de petición.
- El organismo debe realizar el análisis de los resultados evidenciados en el presente informe y establecer las acciones preventivas o correctivas que se consideren pertinentes para el desarrollo de la mejora continua

Informe preparado por:

Sandra Patricia Parra Náñez.  
Profesional Universitario  
Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental  
[Sandra.parra@cali.gov.co](mailto:Sandra.parra@cali.gov.co)

Andrés Felipe Arias  
Contratista  
[andial0413@gmail.com](mailto:andial0413@gmail.com)

## ANEXO

Como parte integral de este documento se anexa el “INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL USUARIO SOBRE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO – SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2020”, elaborado por la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos Municipales, con el propósito de evaluar el nivel de satisfacción que presentan los usuarios sobre calidad del servicio que prestan las empresas de aseo de la ciudad. Reconociendo así, tanto las necesidades y expectativas de los ciudadanos como las oportunidades de mejora del servicio.

En esta parte del informe se muestran las observaciones registradas por los usuarios en las encuestas de satisfacción asesoría aplicadas, esto para que sean conocidas y analizadas en el organismo.

Su análisis permitirá reconocer las necesidades y expectativas de los ciudadanos que han interactuado con el organismo.

El informe se presenta ordenado por trámite o servicio y se evidencian tal y como fueron escritas por los ciudadanos.

### OBSERVACIONES SATISFACCIÓN ASESORIAS:

Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos Municipales
Gracias
Gracias por la actividad.
Gracias por la entrevista.
Gracias por tenernos en cuenta
Muy buen ejercicio de la visita.
Muy buen equipo de trabajo. Me parece bien este trabajo que están realizando en Buen Futuro y dedicar tiempo para conocer las necesidades
Muy buena actividad y profesionales. se expresa muy bien la psicóloga
Muy claro todo
Se recomienda continuar con la labor de seguimiento y asesoramiento a la comunidad sobre el manejo de residuos.
Se recomienda continuar con seguimientos y buscar apoyo de otras entidades para los habitantes de calle que disponen en el sector.

### OBSERVACIONES SATISFACCIÓN CAPACITACIONES:

Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos Municipales
Estuvo buena la actividad
excelente



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE  
DESARROLLO E INNOVACION INSTITUCIONAL

Excelente, muy buena metodología

Muy buena.- Johana Herreta

## OBSERVACIONES SATISFACCIÓN REUNIONES:

<b>Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos Municipales</b>
quedo atenta a respuesta
gracias por las indicaciones y estamos atentos sobre los subsidios
Se entendió todo lo explicado
confirman se enviara al correo hoy la documentación
Se envía contacto de hogares juveniles campesinos
Se envía el contacto del propietario del predio
Se envía contacto del propietario del predio
enviaran por correo
Enviarán carta explicando que labores y tiempo desempeña
Aclaración sobre Decreto 580. No incluye Predio Vacíos - Ni lotes
pendientes de ayudas
Agradecido con el apoyo a la consulta
Gracias
Gracias por atender la llamada y espera que el ingeniero pueda ir pronto
Gracias por la información
Gracias por la respuesta
Gracias por la aclaración
Reunión Virtual
No se cumplió el objetivo de la reunión ya que el equipo de aprovechamiento no es el encargado de realizar las actividades que solicitan, tales como: limpieza de áreas públicas, trabajo social con habitantes de calle, frecuencias de recolección de residuos. El equipo de aprovechamiento se compromete a trasladar solicitudes a los organismos encargados.
gracias, muy importante la reunión

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS  
PÚBLICOS - UAESP

INFORME  
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL USUARIO SOBRE LA PRESTACIÓN DEL  
SERVICIO PÚBLICO DE ASEO – SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2020

EQUIPO DE ASEO

SANTIAGO DE CALI, JULIO DE 2020

## Tabla de Contenido

Cons.		Pág.
1.	Introducción	3
2.	Esquema actual de la Prestación del Servicio Público de Aseo en Santiago de Cali	4
3.	Esquema de seguimiento a la Prestación del Servicio Público de Aseo en Santiago de Cali	7
4.	Análisis de las Encuestas de Satisfacción realizadas a los usuarios del servicio público de aseo – Segundo trimestre del año 2020	9
5.	Conclusiones	17

## 1. Introducción

Dando cumplimiento a la norma ISO 9001 - 2015 por la cual el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación – INCONTEC certificó a la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP bajo la línea de servicio “Seguimiento y Control de la Limpieza de Vías y Áreas públicas en el municipio de Santiago de Cali”, el equipo de aseo realiza el informe sobre los resultados obtenidos a partir de la Encuesta de Satisfacción del Servicio Público de Aseo de Santiago de Cali – MEDE01.05.09.18PO6.F21 del segundo trimestre del año 2020.

Al respecto, es importante mencionar que el análisis del informe en mención tiene como objetivo evaluar el nivel de satisfacción que presentan los usuarios sobre calidad del servicio que prestan las empresas de aseo de la ciudad. Reconociendo así, tanto las necesidades y expectativas de los ciudadanos como las oportunidades de mejora del servicio.

## 2. Esquema actual de la Prestación del Servicio Público de Aseo en Santiago de Cali

En atención a la normatividad vigente frente al servicio público de aseo, el Plan de Gestión Integral de Residuos sólidos Domiciliarios – PGIRS 2015 – 2027 expone que, en Santiago de Cali, la prestación del servicio público de aseo y sus actividades complementarias se desarrollan a partir de un esquema de libre competencia. De esta manera que quienes deseen prestar dicho servicio deberán adoptar cualquiera de las formas señaladas en el artículo 15 de la Ley 142 de 1994 y someterse a la competencia sin limitaciones. Esto último a fin de favorecer la calidad, la eficiencia y la continuidad de la prestación del servicio.

En Santiago de Cali, el servicio público de aseo en los componentes de recolección, transporte y disposición final, barrido y limpieza de vías y áreas públicas, poda de árboles, corte de césped y lavado de áreas públicas es prestado por cinco empresas: Proyecto Ambiental S.A. E.S.P., Pro-Ambientales S.A. E.S.P., Limpieza y Servicios Públicos – LYS S.A. E.S.P., Misión Ambiental S.A. E.S.P. y EMSIRVA en liquidación E.S.P. a través de sus cuatro (4) prestadores.

Dado que los prestadores de EMSIRVA E.S.P. En liquidación atienden el 95% de los usuarios del mercado y las otras empresas el porcentaje restante (5%), la prestación para el municipio se ha organizado de la siguiente manera:

- Zona Norte – Zona 1 que integra las Comunas 2, 4, 5, 6, 7 y 8 donde presta sus servicios la empresa PromoCali S.A. E.S.P.
- Zona Oriente – Zona 2 que agrupa las Comunas 11, 12, 13, 14, 15 y 21 dónde tiene lugar la empresa Veolia S.A. E.S.P.
- Zona Sur – Zona 3 que abarca tanto las Comunas 10, 16, 17, 18 y 22, como los Corregimientos de Pance, El Hormiguero, La Buitrera, Navarro y Villacarmelo dónde PromoValle S.A. E.S.P. es la empresa que presta el servicio.
- Zona Centro – Zona 4 que comprende las Comunas 1, 3, 9, 19 y 20, y los Corregimientos de La Castilla, Felidia, Golondrinas, Pichindé, La Elvira, La Paz, Los Andes, La Leonera, El Saladito y Montebello donde la empresa Ciudad Limpia S.A. E.S.P. es la encargada de la prestación del servicio.

A continuación, se presenta la prestación del servicio público de aseo en Santiago de Cali de manera gráfica (Ver Gráfico No.1 El Servicio Público de Aseo en Santiago de Cali).



Gráfico No.1 El Servicio Público de Aseo en Santiago de Cali



Fuente: elaboración propia

Frente a los componentes mencionados anteriormente es importante resaltar que estos no se desarrollan de igual manera para todo el municipio, si bien es cierto que en la zona urbana se prestan todos los componentes, en el área rural solo se desarrolla el componente de recolección, transporte y disposición final; a excepción del corregimiento de Montebello donde se presta, además, el barrido y limpieza de vías y áreas públicas.

Los residuos sólidos generados de los diferentes componentes del servicio público de aseo son transportados por las empresas prestadoras contratistas de Emsirva E.S.P. En Liquidación a la Estación de Transferencia localizada en Rozo (V) y la mayoría de las empresas que prestan el 5% del servicio en la ciudad lo llevan directamente al Relleno Sanitario que es operado por la empresa Interaseo del Valle S.A. E.S.P.

La tarifa del servicio público de aseo en la ciudad se determina según las metodologías tarifarias establecidas por la Comisión de Regulación de Agua

Potable y Saneamiento Básico (CRA). En este punto es importante resaltar que aun cuando las actividades de recolección, transporte, tratamiento y disposición de residuos de construcción y demolición – RCD, residuos sólidos especiales - RSE y residuos sólidos peligrosos – RESPEL no hacen parte del servicio público de aseo, el cobro de éstas se pacta libremente entre el usuario y la empresa prestadora del servicio público de aseo (PGIRS de Santiago de Cali, 2015).

### 3. Esquema de seguimiento a la Prestación del Servicio Público de Aseo en Santiago de Cali

Teniendo presente las dinámicas, los desafíos y las oportunidades de Santiago de Cali, se consideró necesario transformar la estructura administrativa del nivel central con el objetivo de aumentar la eficiencia y la transparencia administrativa. Intención que se materializó con la expedición e implementación del Decreto Extraordinario No. 411.0.20.0516 de 2016 que permitió la creación de varias dependencias, entre estas la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP.

De acuerdo con el decreto en mención, el objetivo misional de la UAESP es:

(...) Garantizar la prestación, coordinación, supervisión y control de los servicios de recolección, transporte, disposición final, reciclaje y aprovechamiento de los residuos sólidos, la limpieza de vías y áreas públicas; los servicios funerarios en la infraestructura del municipio y del servicio de alumbrado público; servicios públicos domiciliarios.

Frente al servicio público de aseo, las funciones que debe cumplir las UAESPM, según el artículo 222 del Decreto 516 de 2016, son las siguientes:

- i) Diseñar las estrategias, planes y programas para el manejo integral de los residuos sólidos, alumbrado público y servicios funerarios.
- ii) Dirigir y coordinar la prestación de los servicios públicos propios del manejo integral de residuos sólidos, el servicio de alumbrado público y los servicios funerarios.
- iii) Realizar el seguimiento y la evaluación de los servicios propios del manejo integral de residuos sólidos, alumbrado público y servicios funerarios.
- iv) Realizar el seguimiento a los prestadores y operadores de los servicios públicos.
- v) Realizar los estudios técnicos que permitan la prestación de los servicios públicos con calidad, cobertura y continuidad.
- vi) Administrar la prestación del servicio de recolección de residuos sólidos, poda de árboles y césped, y supervisar los prestadores del mismo.
- vii) Implementar el control de residuos sólidos domiciliarios.

Respecto a las funciones señaladas anteriormente, el equipo de aseo realiza el seguimiento a los siguientes componentes:

Gráfico No.2 Componentes del servicio de aseo en Santiago de Cali



Fuente: elaboración propia

4. Análisis de las Encuestas de Satisfacción realizadas a los usuarios del servicio público de aseo – Segundo trimestre del año 2020

Para el Segundo trimestre del año 2020, el equipo de aseo de la UAESP realizó un total de 196 Encuestas de Satisfacción a los usuarios que habitan las comunas y corregimientos del Santiago de Cali.

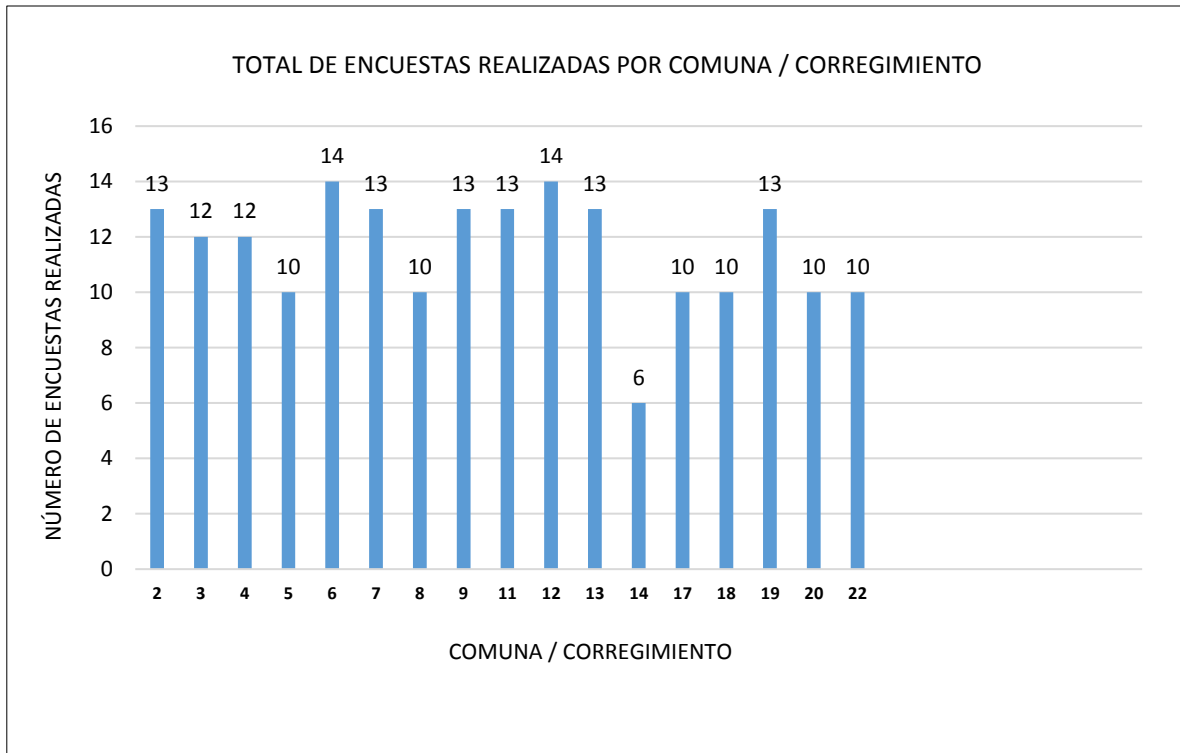
La tabla N°1 presenta el total de encuestados por comuna y corregimiento.

Tabla No. 1. Número de encuestados por comuna y corregimiento – Segundo trimestre del año 2020

<b>NÚMERO DE ENCUESTADOS POR COMUNAS Y CORREGIMIENTOS SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2020</b>	
<b>COMUNA / CORREGIMIENTO</b>	<b>NO. ENCUESTAS REALIZADAS</b>
2	13
3	12
4	12
5	10
6	14
7	13
8	10
9	13
11	13
12	14
13	13
14	6
17	10
18	10
19	13
20	10
22	10
<b>TOTAL</b>	<b>196</b>

Fuente: elaboración propia

Gráfico No. 3 Número de encuestados por comuna y corregimiento



Fuente: elaboración propia

En relación a las encuestas realizadas en las comunas y corregimientos, los usuarios encuestados manifestaron que las empresas de aseo que atienden su sector de residencia son: Ciudad Limpia S.A. E.S.P, Promocali S.A. E.S.P, Promovalle S.A. E.S.P, y Veolia S.A. E.S.P.

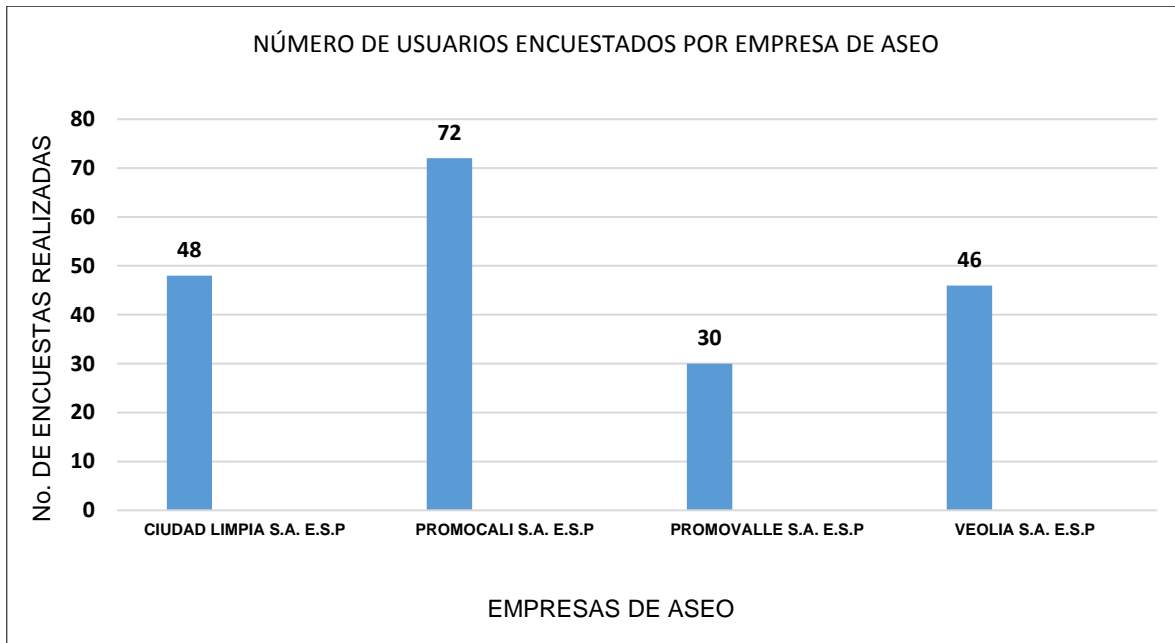
A continuación, se presenta el total de usuarios encuestados por empresa de aseo.

Tabla No. 2 Número de usuarios encuestados por empresa de aseo - Segundo trimestre del año 2020

NÚMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS POR EMPRESA DE ASEO SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2020	
EMPRESAS DE ASEO	No ENCUESTAS REALIZADAS
CIUDAD LIMPIA S.A. E.S.P	48
PROMOCALI S.A. E.S.P	72
PROMOVALLE S.A. E.S.P	30
VEOLIA S.A. E.S.P	46
<b>TOTAL</b>	<b>196</b>

Fuente: elaboración propia

Gráfico No. 4 Número de usuarios encuestados por empresa de aseo durante el segundo trimestre del año 2020



Fuente: elaboración propia

Respecto a la metodología de evaluación, se solicitó a cada uno de los encuestados calificar de 1 a 5 (siendo (1) muy insatisfecho y (5) muy satisfecho) seis (6) preguntas que tienen como objetivo evaluar el nivel de satisfacción del usuario frente a cada uno de los componentes del servicio público de aseo; específicamente, las preguntas en mención son:

1. ¿Cómo califica usted el servicio de barrido en las vías y en los espacios públicos del sector o barrio donde usted reside?
2. ¿Cómo califica usted el servicio de la recolección de los residuos sólidos domiciliarios del sector o barrio donde usted reside?
3. ¿Cómo califica usted el servicio en el corte de césped de los espacios públicos del sector o barrio donde usted reside?
4. ¿Cómo califica usted el servicio de la poda de los árboles de la ciudad?
5. ¿Cómo califica usted la calidad de la información que suministra la empresa de aseo sobre sus servicios?
6. ¿Cómo califica usted el servicio de la empresa de aseo frente a sus

peticiones, quejas y reclamos – PQRS?

En el marco de lo descrito, es importante mencionar que las respuestas a las preguntas que desconoce el usuario se califican como No sabe N/S o No Responde N/R.

Para medir el nivel de satisfacción global de los usuarios encuestados (196), se determinó evaluar cada una de las preguntas señaladas anteriormente a través de un promedio. Los resultados se presentan en la tabla No.3.

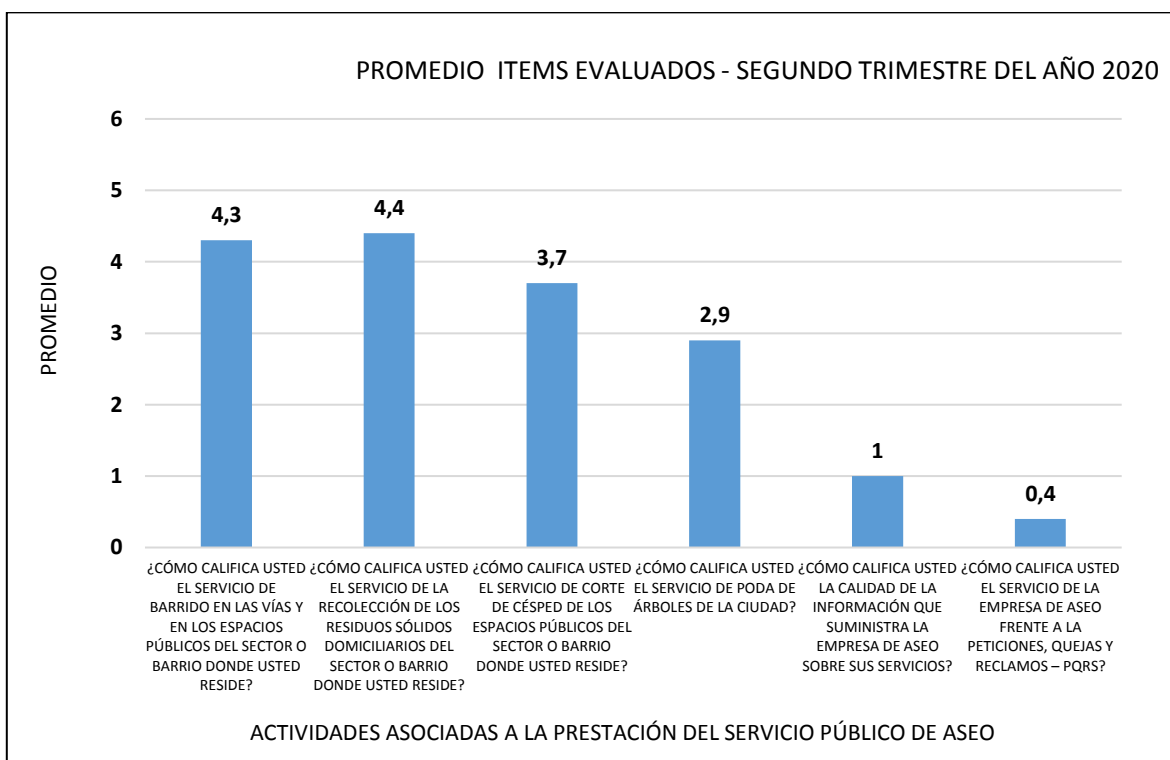
Tabla No. 3. Ítems evaluados de la prestación del servicio de aseo

ITEMS EVALUADOS DE LA PRESTACION DEL SERVICIO DE ASEO	PROMEDIO DE SATISFACCION POR CADA SERVICIO DE ASEO
¿CÓMO CALIFICA USTED EL SERVICIO DE BARRIDO EN LAS VÍAS Y EN LOS ESPACIOS PÚBLICOS DEL SECTOR O BARRIO DONDE USTED RESIDE?	4,3
¿CÓMO CALIFICA USTED EL SERVICIO DE LA RECOLECCIÓN DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS DOMICILIARIOS DEL SECTOR O BARRIO DONDE USTED RESIDE?	4,4
¿CÓMO CALIFICA USTED EL SERVICIO DE CORTE DE CÉSPED DE LOS ESPACIOS PÚBLICOS DEL SECTOR O BARRIO DONDE USTED RESIDE?	3,7
¿CÓMO CALIFICA USTED EL SERVICIO DE PODA DE ÁRBOLES DE LA CIUDAD?	2,9
¿CÓMO CALIFICA USTED LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN QUE SUMINISTRA LA EMPRESA DE ASEO SOBRE SUS SERVICIOS?	1
¿CÓMO CALIFICA USTED EL SERVICIO DE LA EMPRESA DE ASEO FRENTE A LA PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS – PQRS?	0,4

Fuente: elaboración propia



Gráfico No. 5 Promedio ítems evaluados sobre la prestación del servicio público de aseo



Fuente: elaboración propia

Frente al nivel de satisfacción obtenido en cada una de las actividades asociadas a la prestación del servicio público de aseo se puede afirmar que mientras los componentes de barrido y limpieza de vías y áreas públicas, y recolección transporte y transferencia de residuos sólidos obtienen los promedios más altos superiores al 4%, las actividades suministro de información de las empresas y la atención a los servicios PQRS de la empresa de aseo obtienen los niveles más bajos alcanzando un máximo del 1%.

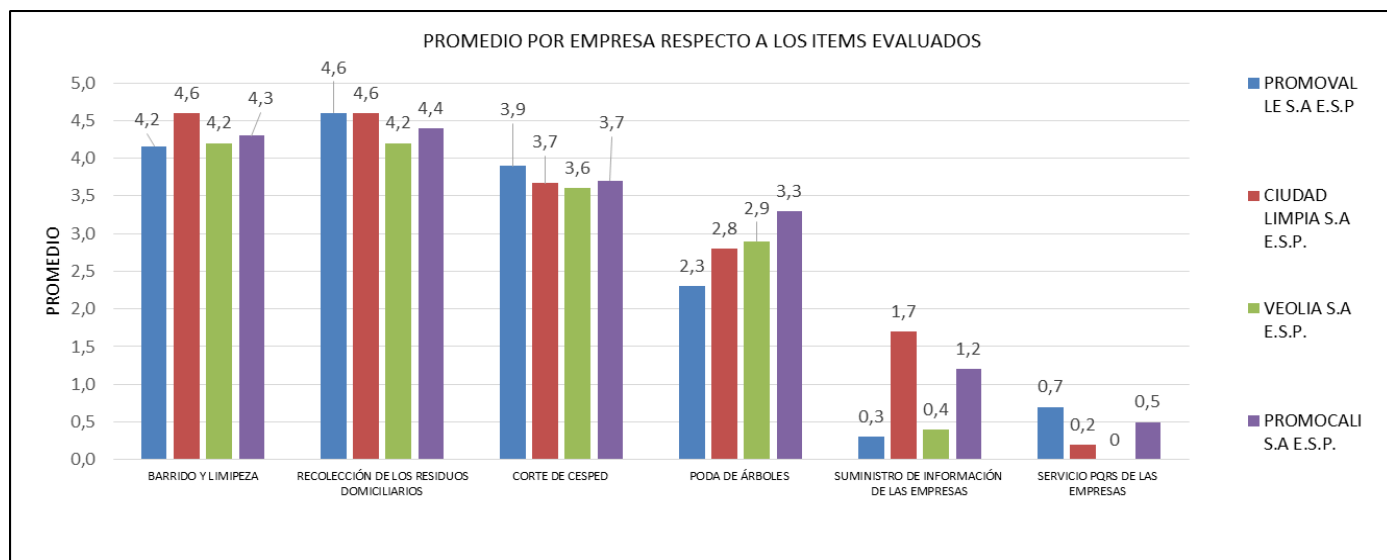
Sobre el promedio global obtenido por cada uno de los ítems evaluados, se analizó el nivel de satisfacción de cada uno de los ítems por empresa de aseo; esto último de acuerdo al número de usuarios encuestados por empresa de aseo.

Tabla No. 4 Promedio por empresa respecto a los ítems evaluados

PROMEDIO POR EMPRESA RESPECTO A LOS ÍTEMS EVALUADOS - SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2020							
OPERADORES	PROMEDIO TOTAL	BARRIDO Y LIMPIEZA DE VÍAS Y ÁREAS PÚBLICAS	RECOLECCIÓN TRANSPORTE Y TRANSFERENCIA DE RESIDUOS SÓLIDOS	CORTE DE CESPED	PODA DE ARBOLES	SUMINISTRO DE INFORMACIÓN DE LAS EMPRESAS	SERVICIO PQRS DE LAS EMPRESAS
PROMOVALLE S.A E.S.P	2,7	4,2	4,6	3,9	2,3	0,3	0,7
CIUDAD LIMPIA S.A E.S.P.	2,9	4,6	4,6	3,7	2,8	1,7	0,2
VEOLIA S.A E.S.P.	2,6	4,2	4,2	3,6	2,9	0,4	0
PROMOCALI S.A E.S.P.	2,9	4,3	4,4	3,7	3,3	1,2	0,5

Fuente: elaboración propia

Grafica No. 6 Promedio de los componentes de las empresas del servicio público de aseo por empresa prestadora del servicio



Fuente: elaboración propia

En relación a las preguntas que tuvieron como respuesta No sabe N/S o No Responde N/R, se detalla a continuación el número de usuarios que afirmaron no poder responder la pregunta por desconocimiento de causa frente al servicio prestado. Ver Tabla No. 5.

Tabla No. 5. Total de preguntas realizadas con respuesta No sabe N/S, No Responde N/R

TOTAL DE PREGUNTAS REALIZADAS CON RESPUESTA NO SABE N/S, NO RESPONDE N/R	
ACTIVIDADES ASOCIADAS AL SERVICIO DE ASEO	NÚMERO DE NO SABE N/S, NO RESPONDE N/R
¿CÓMO CALIFICA USTED EL SERVICIO DE BARRIDO EN LAS VÍAS Y EN LOS ESPACIOS PÚBLICOS DEL SECTOR O BARRIO DONDE USTED RESIDE?	0
¿CÓMO CALIFICA USTED EL SERVICIO DE LA RECOLECCIÓN DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS DOMICILIARIOS DEL SECTOR O BARRIO DONDE USTED RESIDE?	0
¿CÓMO CALIFICA USTED EL SERVICIO DE CORTE DE CÉSPED DE LOS ESPACIOS PÚBLICOS DEL SECTOR O BARRIO DONDE USTED RESIDE?	6
¿CÓMO CALIFICA USTED EL SERVICIO DE PODA DE ÁRBOLES DE LA CIUDAD?	23
¿CÓMO CALIFICA USTED LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN QUE SUMINISTRA LA EMPRESA DE ASEO SOBRE SUS SERVICIOS?	147
¿CÓMO CALIFICA USTED EL SERVICIO DE LA EMPRESA DE ASEO FRENTE A LA PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS – PQRS?	179
<b>TOTAL</b>	<b>355</b>

Fuente: elaboración propia

Teniendo presente lo anterior, puede afirmarse que los componentes cuya respuesta está relacionada con el desconocimiento de los mismos fueron, principalmente, poda de árboles, suministro de información de las empresas y atención en los servicios PQRS de las empresas.

De las 196 encuestas realizadas, 72 usuarios aprovecharon el espacio de comentario para relacionar sus quejas e inquietudes frente a la prestación del servicio de aseo, las cuales giran, en su mayoría, en torno a: frecuencia del servicio de poda de árboles, horarios de recolección de residuos domiciliarios y corte de césped.

Con el objetivo de dar claridad a las inquietudes y quejas presentadas, el equipo de aseo realizará durante las dos (2) primeras semanas del mes de agosto un acercamiento con cada uno de los usuarios con el objetivo de tramitar sus quejas e inquietudes.

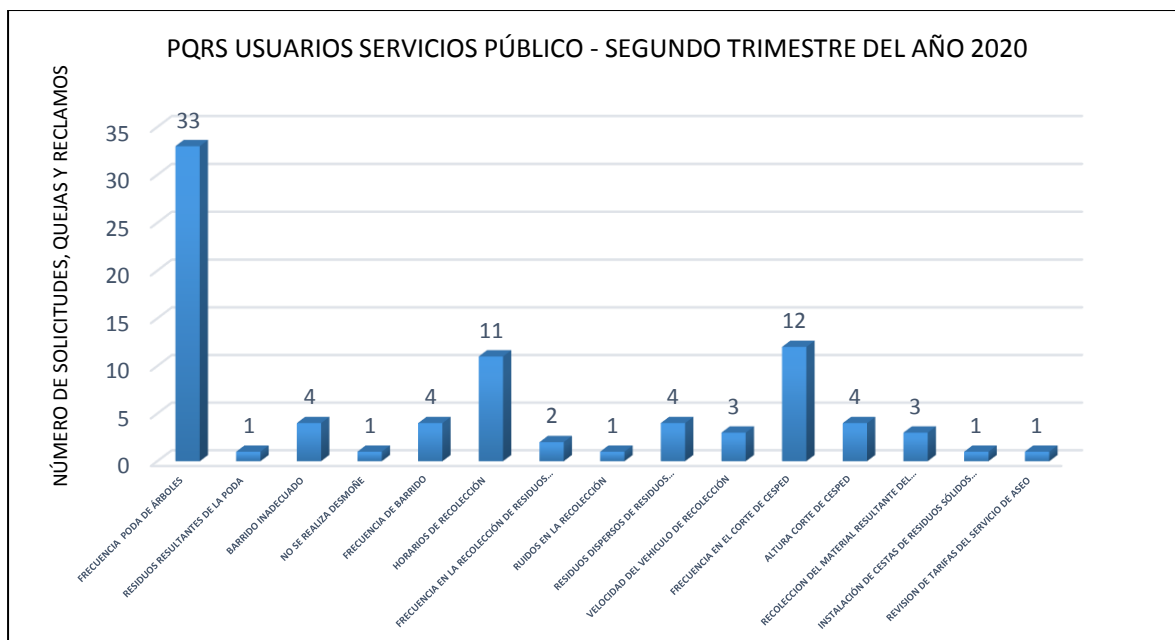
Tabla No. 6 Quejas e inquietudes de los usuarios por la prestación del servicio durante el segundo trimestre del año 2020

QUEJAS E INQUIETUDES DE LOS USUARIOS POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	
TIPO DE QUEJA E INQUIETUD RECURRENTE	NÚMERO
FRECUENCIA DEL SERVICIO DE PODA DE ÁRBOLES	33
RECOLECCIÓN RESIDUOS RESULTANTES DE LA PODA	1
BARRIDO INADECUADO	4
NO SE REALIZA DESMOÑE	1

QUEJAS E INQUIETUDES DE LOS USUARIOS POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	
TIPO DE QUEJA E INQUIETUD RECURRENTE	NÚMERO
FRECUENCIA DE BARRIDO	4
HORARIOS DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS DOMICILIARIOS	11
FRECUENCIA EN LA RECOLECCIÓN DE RESIDUOS DOMICILIARIOS	2
RUIDOS EN LA RECOLECCIÓN DE RESIDUOS DOMICILIARIOS	1
RESIDUOS DISPERSOS DESPUES DE RECOLECCIÓN DE LOS RESIDUOS DOMICILIARIOS	4
VELOCIDAD DEL VEHICULO QUE RECOLECTA LOS RESIDUOS DOMICILIARIOS	3
FRECUENCIA EN EL CORTE DE CESPED	12
ALTURA CORTE DE CESPED	4
RECOLECCION DEL MATERIAL RESULTANTE DEL CORTE DE CESPED	3
INSTALACIÓN DE CESTAS DE RESIDUOS SÓLIDOS EN ESPACIO PÚBLICO	1
REVISION DE TARIFAS DEL SERVICIO DE ASEO	1
TOTAL	85

Fuente: elaboración propia

Gráfica No. 7 Quejas e inquietudes de los usuarios por la prestación del servicio - Segundo trimestre del año 2020



Fuente: elaboración propia

## Conclusiones

El análisis de los resultados muestra que, durante el segundo trimestre del año 2020, las empresas prestadoras del servicio público de aseo obtuvieron un nivel de satisfacción positivo frente a los componentes de la prestación que se evaluaron a través de las encuestas.

Los componentes de barrido y limpieza de vías y áreas públicas, recolección, transporte y transferencia de residuos sólidos y corte de césped fueron los que obtuvieron una mayor aceptación por los usuarios obteniendo los mayores promedios, por lo que puede afirmarse que estos procesos se están llevando de manera eficiente; cumpliendo así con los parámetros de calidad, eficiencia y continuidad.

Por otro lado se puede observar que el componente de poda de árboles obtuvo una calificación negativa por parte de la comunidad haciendo referencia a la frecuencia de esta actividad y a la recolección de los residuos resultantes de la poda.

Del mismo modo el suministro de información de las empresas y atención a los servicios de PQRS son las actividades que obtuvieron los promedios más bajos. Esto es debido, entre otras cosas, a la forma aleatoria en que se escogió al usuario a encuestar y que al no haber realizado la acción, la respuesta del ciudadano corresponde a No sabe N/S, No Responde N/R, afectando el promedio total del indicador por empresa.

Por lo anterior, se sugiere a las empresas prestadoras del servicio público de aseo evaluar la manera como realizan el acercamiento con los usuarios, y aprovechar sus canales de comunicación. Pues es a través de estos canales que las empresas pueden brindarles a la comunidad información relevante frente los servicios prestados.

Finalmente es importante mencionar que respecto a los comentarios realizados por los usuarios, la UAESPM a través de la supervisión del servicio público de aseo y su personal de apoyo realizará el seguimiento a las situaciones, requerimientos y/o acciones objeto de denuncia y/o evidencia conocidos por este despacho y que afectan la prestación del servicio público de aseo; conforme a ello, adelantará todas las gestiones técnicas, administrativas y operativas ante las entidades correspondientes en aras de garantizar a los usuarios la prestación del servicio de aseo con calidad, cobertura y continuidad, con el fin de generar niveles de satisfacción positivos por la labor realizada por las empresas de aseo y el seguimiento, gestión y control que se realiza por la Alcaldía de Santiago de Cali.