

**ANALISIS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS O DENUNCIAS RECURRENTES EN LA UAESPM
ENERO-MARZO DE 2021**

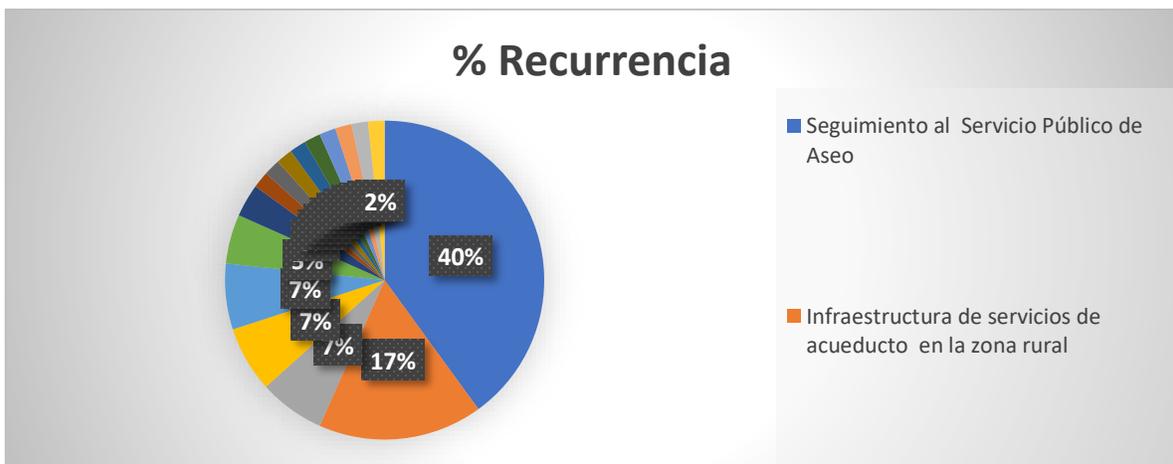
ORGANISMO	Petición	Queja	Reclamo	Denuncia	Sugerencia	TOTAL
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PUBLICOS MUNICIPALES - UAESPM	59	0	1	0	0	60

Durante el periodo analizado se recibieron 60 solicitudes de las cuales 59 fueron peticiones y una fue un reclamo, la solicitud identificada en el momento de la realización del reporte por parte del proceso Atención al Usuario (Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana) fue la Numero: 202141730100370902 pero una vez revisada la naturaleza de la solicitud en donde era una situación normal de requerimiento para la recolección de unos residuos, se procedió a su reclasificación.

DISCRIMINACIÓN Y PONDERACIÓN DE LOS EJES TEMÁTICOS

EJE TEMATICO	Petición	Queja	Reclamo	Denuncia	Sugerencia	TOTAL	% Recurrencia
Seguimiento al Servicio Público de Aseo	23	0	1	0	0	24	40%
Infraestructura de Servicios de Acueducto en la Zona Rural	10	0	0	0	0	10	17%
Alumbrado Navideño	4	0	0	0	0	4	7%
Esquema de Aprovechamiento Residuos de la Construcción y la Demolición - RCD	4	0	0	0	0	4	7%
Infraestructura de Servicios de Alcantarillado en la Zona Rural	4	0	0	0	0	4	7%
Aprovechamiento de Residuos Sólidos	3	0	0	0	0	3	5%
Quejas por Seguimiento al Servicio Público de Aseo	2	0	0	0	0	2	3%
Certificaciones Laborales	1	0	0	0	0	1	2%
Disposición de Residuos en el Espacio Público	1	0	0	0	0	1	2%

Fortalecimiento de los componentes administrativo, financiero, comercial y social a las Juntas Administradoras de Acueducto y Alcantarillado de la Zona Rural de Cali	1	0	0	0	0	1	2%
Otros Entidades Privadas	1	0	0	0	0	1	2%
Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS	1	0	0	0	0	1	2%
Requerimientos Entes de control Contraloría, Personería, Procuraduría, Fiscalía, Defensoría del Pueblo	1	0	0	0	0	1	2%
Seguimiento ambiental a la ejecución de proyectos urbanísticos e infraestructuras	1	0	0	0	0	1	2%
Solicitud de aclaraciones y/o observaciones de los procesos contractuales	1	0	0	0	0	1	2%
Solicitud de información	1	0	0	0	0	1	2%



Se observa como del total de ejes existen dos que son los de mayor prevalencia, siendo Seguimiento al Servicio Público de Aseo con un 40% quien tiene la mayor de todas, en parte explicado por la situación reciente de orden público.

El siguiente eje es el relacionado con Infraestructura de servicios de acueducto en la zona rural con un 17%.

Conforme la situación planteada se realizará difusión en redes sociales y en la instancia con notas alusivas a los temas con mayor relevancia en cuanto a las actividades realizadas misionalmente hablando.

Este documento es presentado en la recepción de la UAESPM desde el mes de junio de 2020.

