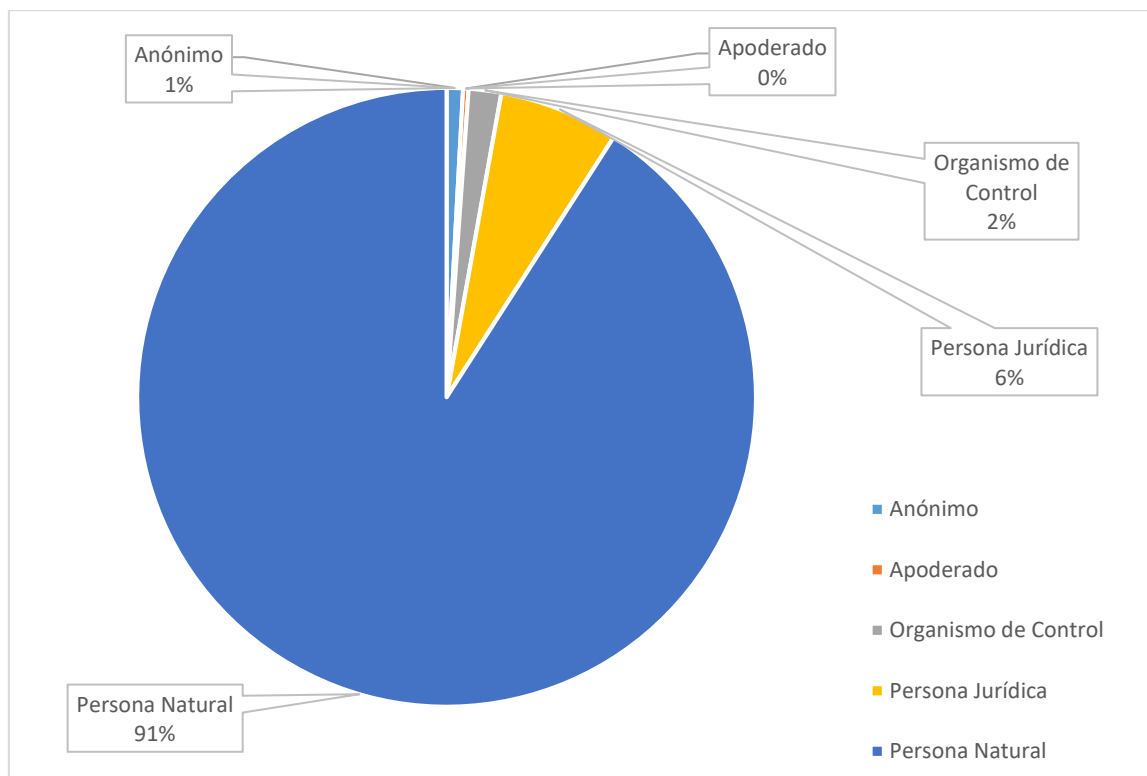


INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES ENERO A JUNIO DE 2024

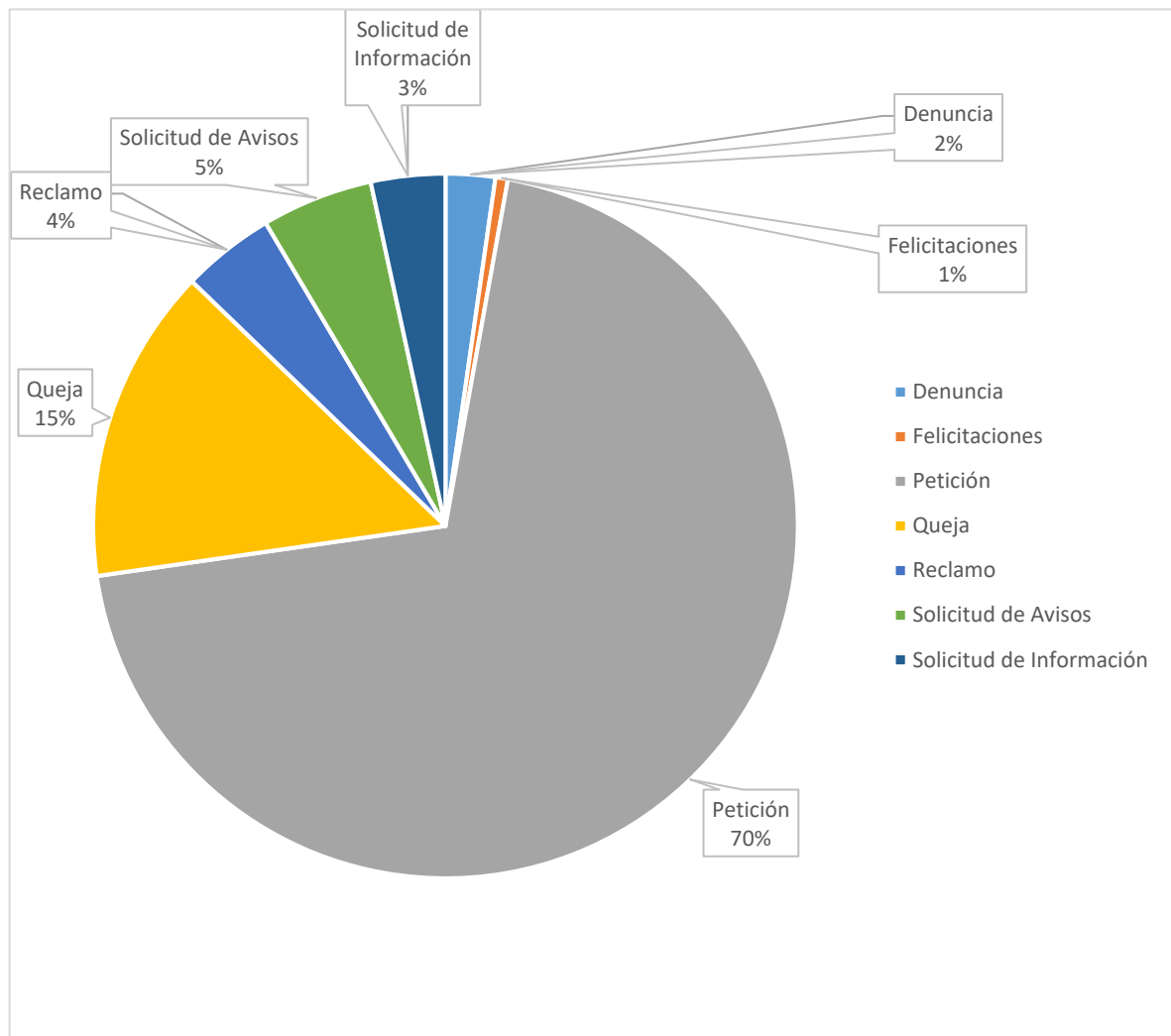
En cumplimiento con el artículo 76 de la Ley 1474, la oficina de Control Interno de la Empresa de Aseo de Pereira S.A.S ESP presenta el informe de seguimiento a las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencia, denuncias y felicitaciones correspondiente al periodo enero a junio de 2024:

Para el periodo enero a junio de 2024, recibieron 326 PQRSDF, divididas de la siguiente manera:

PQRSDF POR TIPO DE SOLICITANTE



PQRSDF POR TIPO



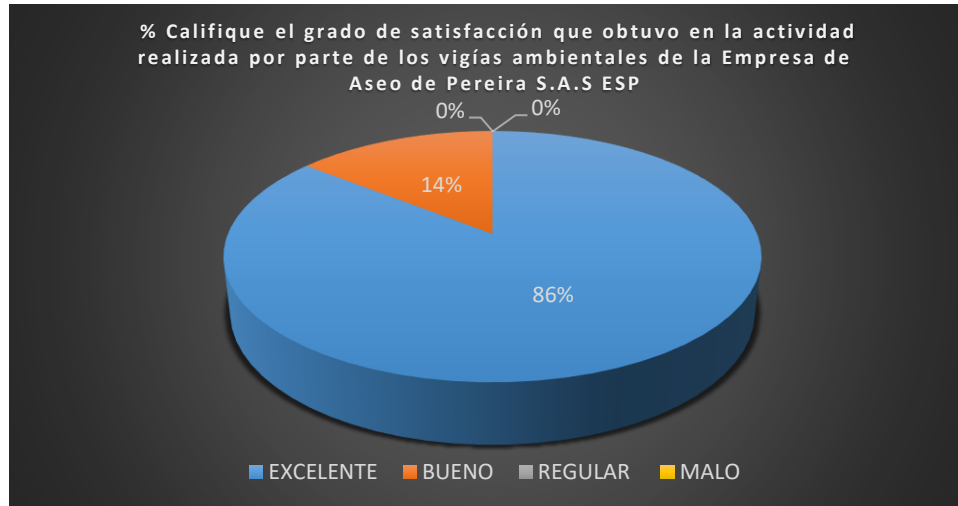
A continuación, se hace un análisis de la oportunidad en la respuesta de la peticiones, quejas, reclamos, sugerencia, denuncias y felicitaciones correspondientes al periodo enero a junio de 2024:

CONCEPTO	CANTIDAD
Recibidas	324
Recibidas de la Empresa de Aseo de Pereira	260
Anuladas por duplicidad	2
Trasladadas	64
Contestadas	319
Contestadas dentro del término	310
Contestadas extemporáneas	13
Sin contestar, pero no han cumplido los términos	1
Sin contestar y que ya cumplieron los términos	1

Se cuenta con encuestas de satisfacción del cliente en cuanto a la entrega de avisos como parte de la pedagogía que se le hace a las zonas de puntos críticos:



Se cuenta con encuestas de satisfacción del cliente en cuanto a las sensibilizaciones desarrolladas por los vigías:



OBSERVACIONES:

- ✓ Se cuenta con un procedimiento documentado actualizado que está a la espera de la aprobación del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.
- ✓ Se observa una disminución del 34% en la recepción de PQRSDf con respecto al mismo periodo del año inmediatamente anterior, esto debido a solicitudes hechas al operador, así:

Ene-jun 2023 PQRSDf 492

Ene-jun 2024 PQRSDf 326

- ✓ Se observa un aumento en el comportamiento de PQRSDf con extemporaneidad en la respuesta de las PQRSDf, comparado con periodo del año inmediatamente anterior, así:

Ene-jun 2024 PQRSDf 14

Ene-jun 2023 PQRSDf 2

Lo anterior debido al cambio de administración y la falta de personal que atienda la oportunidad en las respuestas a las PQRSDf.

✓ Se observa que las PQRSDF más reiterativas son:

1. Recolección de inservibles
2. Atención a puntos críticos
3. Solicitud de avisos

RECOMENDACIONES

Analizar en comité de Gestión y Desempeño, las acciones a tomar frente a las PQRSDF más frecuentes y la retroalimentación frente a la satisfacción del usuario en la respuesta de la PQRSDF, ya que dicha información y las encuestas no se están teniendo en cuenta para la toma de decisiones.

Así mismo se recomienda tomar una muestra más amplia para el desarrollo de las encuestas del usuario en las actividades desarrolladas desde el proceso operativo.

Desarrollar boletines informativos al personal con el fin de que conozcan y consulten el procedimiento del adecuado manejo a las PQRSDF, con el fin de evitar extemporaneidades o errores en el paso de la información.

CONCLUSIONES

La Empresa de Aseo de Pereira, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2024, ha dado cumplimiento a la normatividad en el manejo y respuesta de las PQRSDF a la ciudadanía, lo que refleja compromiso en su gestión.

Atentamente,



YESIKA XIOMARA MARTINEZ OCAMPO

Asesora de Control Interno – Contratista

Copia: Dr. Ricardo Alán González – Gerente
Dr. Héctor Londoño Flórez – Subgerente Administrativo y Financiero