

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUJERENCIAS Y DENUNCIAS JULIO A DICIEMBRE DE 2017

En cumplimiento con el artículo 76 de la Ley 1474, la oficina de Control Interno de la Empresa de Aseo de Pereira S.A. ESP presenta el informe de seguimiento a las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencia y denuncias correspondiente al periodo julio a diciembre de 2017.

Para el periodo enero a junio de 2017, recibieron 202 PQRSD por diferentes medios; y de acuerdo al análisis desarrollado por la Oficina de Control Interno, se concluye lo siguiente:

CAPACIDAD DE RESPUESTA	
Recibidas	202
Recibidas de la EAP	144
Con respuesta	202
Sin respuesta	0
Trasladadas	58
Trasladadas dentro del tiempo	55
Trasladadas extemporáneamente	3
Respuestas dentro del tiempo	144
Respuestas extemporáneas	0
Pendientes de respuesta	1
Pendientes de respuesta dentro del tiempo	1
Pendientes de respuesta vencidas	0

DETALLADO POR CLASE		
CLASE	CANTIDAD	TRASLADOS
DP	3	3
SOLICITUDES	188	47
QUEJAS	11	8
RECLAMOS	0	0
DENUNCIAS	0	0

OBSERVACIONES:

- Para la consolidación y control de las PQRSD se contrató una persona, quien es la encargada clasificar la PQRSD, de identificar que se dé un solo radicado y se le cumpla con la respuesta oportuna al usuario.
- Se evidencia un alto grado de cumplimiento en la respuesta, sin embargo la empresa por ser entidad pública no debe dejar de contestar ni presentar extemporaneidades.
- Se evidencian traslados extemporáneos de tres PQRSD, representando esto un alto riesgo de extemporaneidad en la respuesta.

RECOMENDACIONES

- La empresa se encuentra trabajando en el desarrollo de un nuevo procedimiento el cual aún no se encuentra en operación, se le debe dar celeridad a este tema, para dar cumplimiento a los requerimientos normativos.
- Hacer los traslados y notificarle al usuario brindándole una información completa al sobre el número de radicado y fecha de traslado de la PQRSD, con el fin de que este pueda hacerle seguimiento a su respuesta de una manera efectiva.
- Mayor control en los tiempos para dar traslado a la PQRSD cuando estos no son competencia de la Empresa, evitando la extemporaneidad por parte del responsable de dar la respuesta al usuario.
- Documentar los cambios del procedimiento en el Sistema de Gestión de Calidad.
- Contabilizar las solicitudes que hacen las autoridades de las diferentes entidades y corporaciones en el cuadro general, para que sirva de estadística y permita identificar los tiempos de respuesta de estos requerimientos.
- Diseñar una metodología que le permita a la Empresa identificar el nivel de satisfacción del usuario.

CONCLUSIONES

La Empresa de Aseo de Pereira, durante el periodo comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2017, ha dado cumplimiento en la respuesta de PQRSD a la ciudadanía en un 100%, lo que refleja compromiso en su gestión, sin embargo, esta labor se debe complementarse con una encuesta que nos permita establecer los puntos a mejorar.

Atentamente,



YESIKA XIOMARA MARTINEZ OCAMPO
Asesora de Control Interno - Contratista

Copia: Dr. Manuel José Gómez Robledo – Gerente
Dra. María Elena Cardona López – Subgerente Administrativa y Financiera