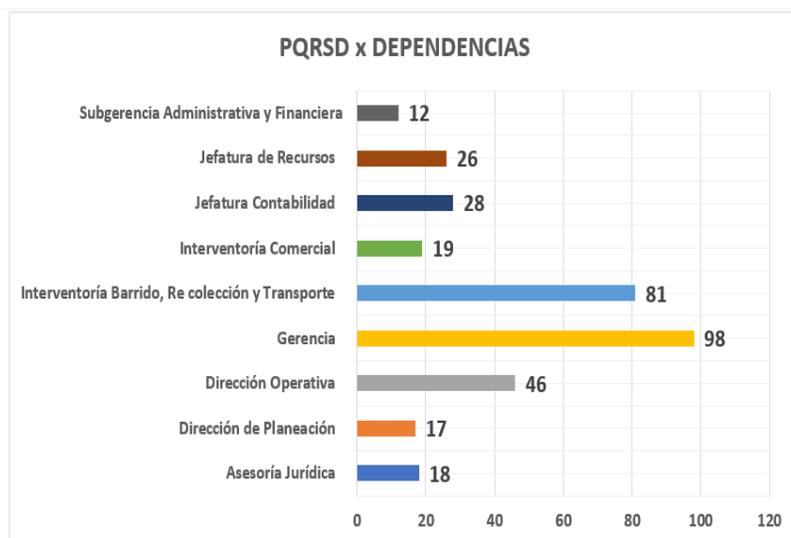


INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUJERENCIAS Y DENUNCIAS ENERO A JUNIO DE 2019

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 enero a junio de 2019:

Para el periodo enero a junio de 2019, recepcionaron 345 PQRSD, se concluye lo siguiente:

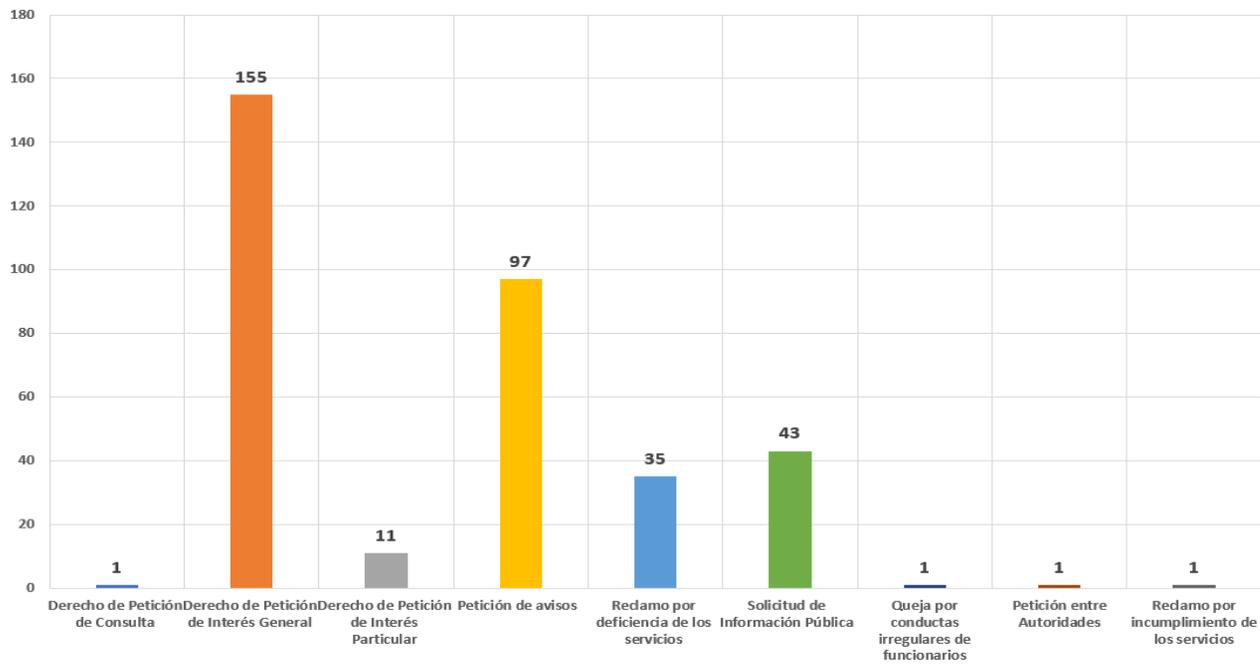
DEPENDENCIAS	CANTIDAD
Asesoría Jurídica	18
Dirección de Planeación	17
Dirección Operativa	46
Gerencia	98
Interventoría Barrido, Re colección y Transporte	81
Interventoría Comercial	19
Jefatura Contabilidad	28
Jefatura de Recursos	26
Subgerencia Administrativa y Financiera	12
Total	345



PQRSD x CLASE	CANTIDAD
Derecho de Petición de Consulta	1
Derecho de Petición de Interés General	155
Derecho de Petición de Interés Particular	11
Petición de avisos	97
Reclamo por deficiencia de los servicios	35
Solicitud de Información Pública	43
Queja por conductas irregulares de funcionarios	1
Petición entre Autoridades	1
Reclamo por incumplimiento de los servicios	1
Total	345

PQRSD x TIPO SOLICITANTE	CANTIDAD
Concejal	2
Periodista	1
Persona Jurídica	141
Persona Natural	201
Total	345

PQRSD x CLASE



A continuación, se hace un análisis de la oportunidad en la respuesta de la Peticiones, quejas, reclamos, sugerencia y denuncias correspondiente al periodo enero a junio de 2019:

Oportunidad de Respuesta	
Recibidas	345
Recibidas de la Empresa de Aseo de Pereira	324
Contestadas	324
Trasladadas	21
Contestadas dentro del termino	110
Contestadas extemporáneas	14
Pendientes	0
Pendientes dentro del termino	0
Pendientes vencidas	0

OBSERVACIONES:

- Se cuenta con un procedimiento documentado, el cual requiere de mayor difusión en el personal de la Empresa.
- Se observa un aumento 72% en la recepción de PQRSD con respecto al mismo periodo del año inmediatamente anterior.
Ene-jun 2018 PQRSD 201
Ene-jun 2019 PQRSD 345
- Se observa disminución de 18% en las PQRSD con respecto al mismo periodo del año inmediatamente anterior.
Ene-jun 2018 PQRSD extemporáneas 17
Ene-jun 2019 PQRSD extemporáneas 14
- No se cuenta con una medición de satisfacción del cliente, en cuanto a la oportuna respuesta de la PQRSD.

RECOMENDACIONES

- Analizar en comité de Gestión y Desempeño, el aumento que se presenta en las PQRSD.
- Desarrollar una capacitación al personal con el fin de socializar los últimos cambios en el procedimiento.
- 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 enero al 30 de junio de 2019, ha dado cumplimiento en la respuesta de PQRSD a la ciudadanía, lo que refleja compromiso en su gestión, sin embargo, se deberán suscribir acciones permitan el mejoramiento continuo del proceso de atención al usuario.

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