

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUJERENCIAS Y DENUNCIAS JULIO A DICIEMBRE 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 julio a diciembre de 2019:

Para el periodo periodo julio a diciembre de 2019, recibieron 232 PQRSD, se concluye lo siguiente:

PQRSD x DEPENDENCIAS	CANTIDAD
Asesoría Jurídica	8
Dirección de Planeación	2
Dirección Operativa	25
Gerencia	121
Interventoría Barrido, Recolección y Transporte	53
Interventoría Comercial	4
Jefatura Contabilidad	6
Jefatura de Recursos	10
Subgerencia Administrativa y Financiera	3
TOTAL	232

PQRSD x CLASE	CANTIDAD
Derecho de Petición de Interés General	82
Derecho de Petición de Interés Particular	1
Para Traslado	20
Petición de avisos	116
Solicitud de Información Pública	13
TOTAL	232

CON TRASLADO	CANTIDAD
ALCALDIA DE PEREIRA	4
ATESA DE OCCIDENTE	21
TOTAL	25

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

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA	
Recibidas	232
Recibidas de la Empresa de Aseo de Pereira	207
Contestadas	232
Trasladadas	25
Contestadas dentro del termino	220
Contestadas extemporáneas	12
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 una disminución del 14% en la recepción de PQRSD con respecto al mismo periodo del año inmediatamente anterior.

Julio-diciembre 2018 PQRSD 269
Julio-diciembre 2019 PQRSD 232

- Se observa disminución de 48% en la extemporaneidad de la respuesta de las PQRSD con respecto al mismo periodo del año inmediatamente anterior, evidenciando de esta manera mejoras en la oportunidad de las respuestas.

Julio-diciembre 2018 PQRSD extemporáneas 23
Julio-diciembre 2019 PQRSD extemporáneas 12

- Se cuenta con encuestas de satisfacción del cliente en cuanto a las peticiones de avisos, teniendo pendiente identificar o construir una herramienta que permita conocer el nivel de satisfacción en cuanto a QRSD.

RECOMENDACIONES

- Designar un funcionario responsable del control del software de PQRSD a fin de que en el momento que no se cuente con personal de apoyo para cuidar de la operatividad del software, el funcionario mantenga al día las correspondientes designaciones de PQRSD
- Designar un funcionario responsable del correo institucional info, a fin de que en el momento que no se cuente con personal de apoyo para cuidar de la operatividad de dicho correo y se le dé respuesta oportuna al usuario.
- Analizar en comité de Gestión y Desempeño, el resultado de las PQRSD y de las encuestas de satisfacción que se generen producto de los procesos internos y trabajar en las acciones de mejora correspondientes, teniendo en cuenta las recomendaciones de Control Interno.
- Desarrollar una capacitación al personal con el fin de socializar los últimos cambios en el procedimiento.

CONCLUSIONES

La Empresa de Aseo de Pereira, durante el periodo comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre 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