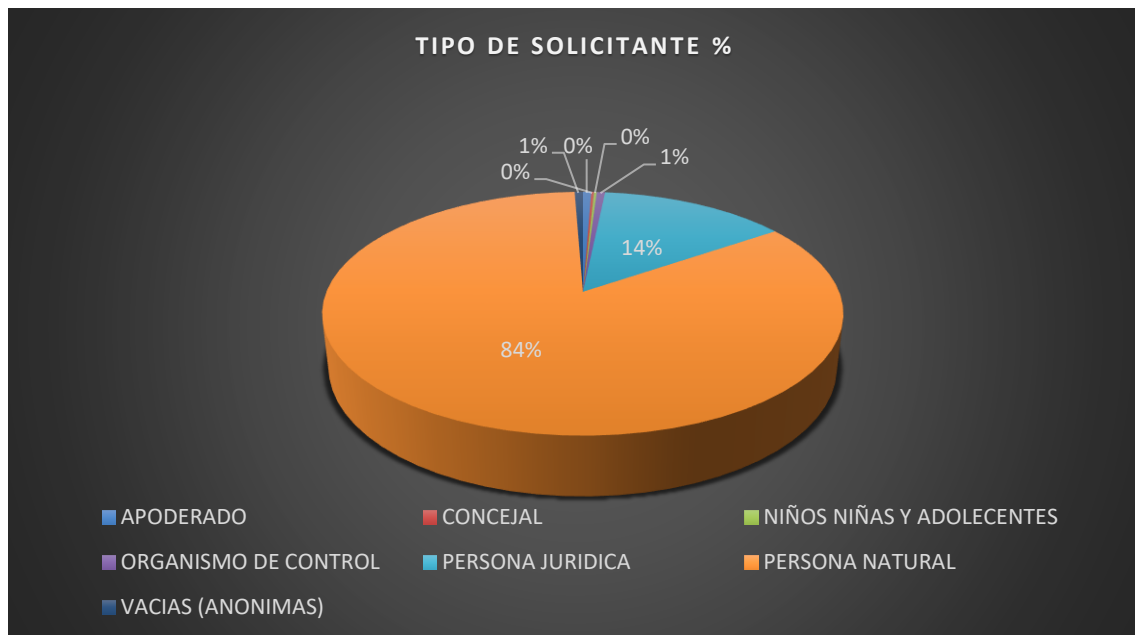


## INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES ENERO A JUNIO DE 2023

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 2023:

Para el periodo enero a junio de 2023, recepcionaron 492 PQRSDf, se concluye lo siguiente:



De conformidad con el periodo inmediatamente anterior, se puede concluir una disminución en las PQRSDf sobre todo de las personas naturales, lo que refleja una mejora en el servicio y en la manera en que la Empresa viene socializando sus servicios y gestión.

la Empresa de Aseo de Pereira S.A.S en el I semestre del 2023 recepcionó 492 PQRSDF así:



TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD
DENUNCIA	21
PETICION	191
QUEJA	76
RECLAMO	28
SOLICITUD DE AVISOS	138
SOLICITUD DE INFORMACION	37
FELICITACIONES	1
<b>TOTAL</b>	<b>492</b>

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 2023:

Oportunidad de Respuesta	
Recibidas	492
Recibidas de la Empresa de Aseo de Pereira	366
Contestadas	492
Trasladadas	126
Contestadas dentro del termino	492
Contestadas extemporáneas	2

#### **OBSERVACIONES:**

- Se cuenta con un procedimiento documentado actualizado y fue aprobación del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.
- Se observa un aumento del 64% en la recepción de PQRSDf con respecto al mismo periodo del año inmediatamente anterior, esto debido a solicitudes hechas al operador.

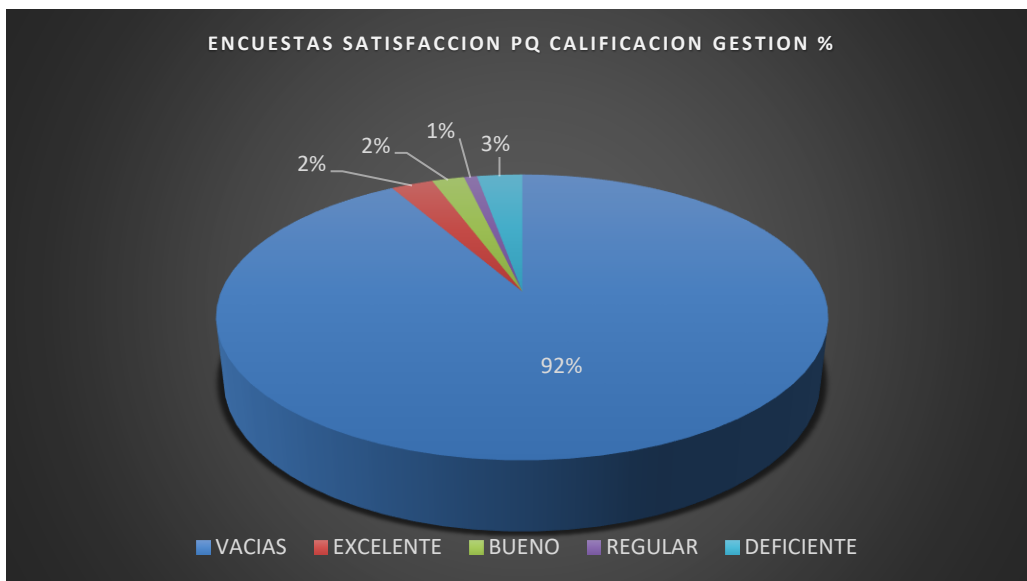
Ene-jun 2023 PQRSDf 492

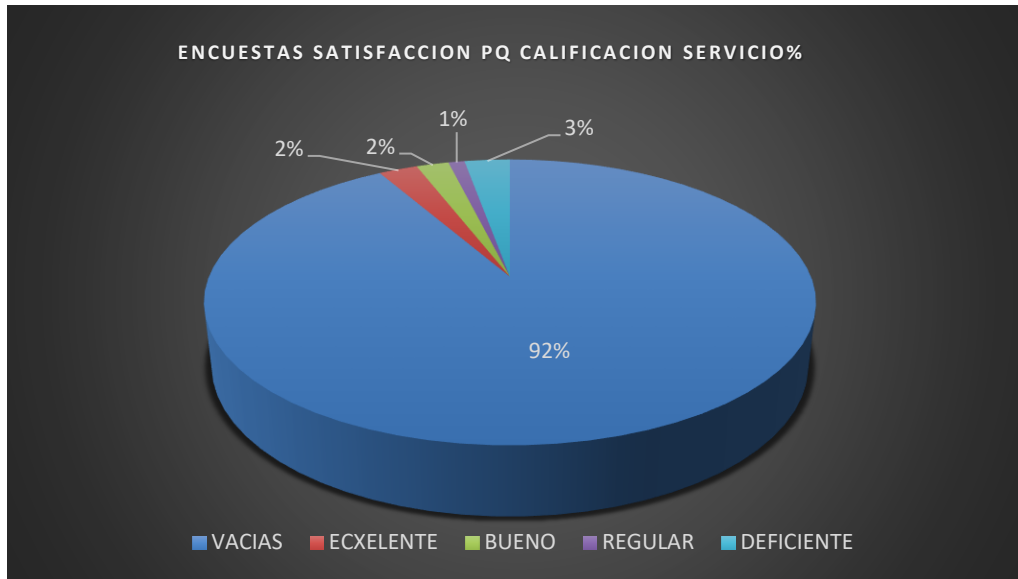
Ene-jun 2022 PQRSDf 427

- Se observa un mismo comportamiento en la extemporaneidad de la respuesta de las PQRSD con respecto al mismo periodo del año inmediatamente anterior. Pero las extemporaneidades que se presentaron en esta vigencia fueron por que:
  - PQRSD 154: quedó mal radica es una propuesta para contratar por lo tanto no es una PQ.
  - PQRSD 259: No es una PQ es una respuesta a una solicitud de acompañamiento realizada por la Empresa de Aseo de Pereira.

Ene-jun 2023 PQRSD 2  
Ene-jun 2022 PQRSD 2

- Se cuenta con el siguiente resultado de encuestas de satisfacción del cliente:





## 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.

Desarrollar un control frente a la oportunidad y respuesta frente a los traslados.

## CONCLUSIONES

La Empresa de Aseo de Pereira, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2023, ha dado cumplimiento a la normatividad en el manejo y respuesta de las PQRSDF a la ciudadanía, lo que refleja compromiso en su gestión, sin embargo.

Atentamente,



**YESIKA XIMÉARA MARTINEZ OCAMPO**  
Asesora de Control Interno – Contratista

Copia: Dr. Johan Osorio – Gerente  
Dr. Hector Londoño Flórez – Subgerente Administrativo y Financiero

EMPRESA DE ASEO DE PEREIRA S.A.S ESP  
NIT 816.002.017-4  
Calle 25 No. 7-48 Piso 6 Unidad Administrativa El Lago PBX (6) 3341166 Fax (6) 3342440  
Código Postal 660002 Pereira - Risaralda  
Correo: info@aseopereira.gov.co Página web: www.aseopereira.gov.co