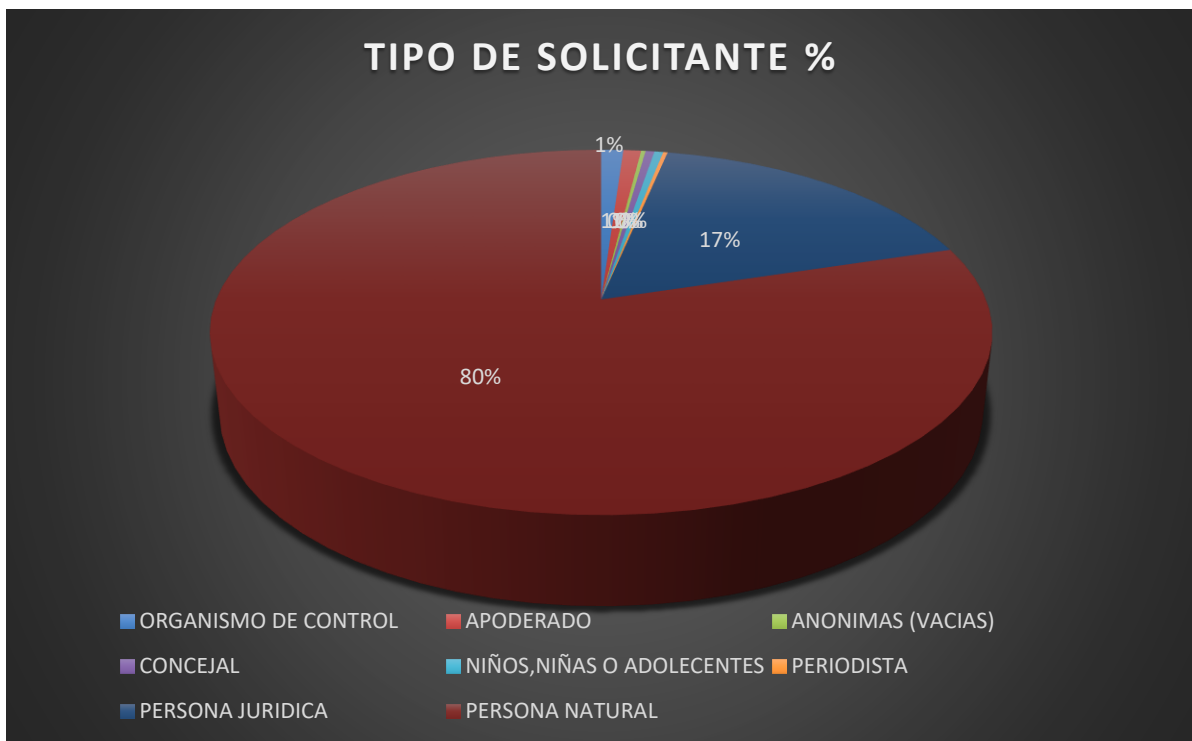


INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES JULIO A DICIEMBRE DE 2023

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 julio a diciembre de 2023:

Para el periodo julio a diciembre de 2023, recepcionaron 460 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 II semestre del 2023 recepcionó 460 PQRSDF así:



TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD
DENUNCIA	23
PETICION	190
QUEJA	50
FELICITACIONES	1
RECLAMO	22
SOLICITUD AVISOS	124
SOLICITUD DE INFORMACION	50
TOTAL	460



OBSERVACION:

Se observa una disminución del 10% en la recepción de PQRSDF con respecto al mismo periodo del año inmediatamente anterior, esto debido a solicitudes mejoras en el servicio prestado por el operador y a la generación de cultura que viene desarrollando la Empresa de Aseo mediante sus campañas de sensibilización.

Julio a Diciembre 2023 PQRSDF 460

Julio a Diciembre 2022 PQRSDF 509

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 de los traslados.

CONCLUSIONES

La Empresa de Aseo de Pereira Se cuenta con un proceso documentado y ejecutado mediante la página web y la recepción y asignación de consecutivo por medio de un software garantizandole a la ciudadanía un control frente a los tiempos de respuesta a sus inquietudes y solicitudes, generando así una participación ciudadana efectiva.

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

Atentamente,



YESIKA XIOMARA MARTINEZ OCAMPO
Asesora de Control Interno – Contratista

Copia: Dr. Carlos Jairo Bedoya Naranjo – Gerente
Dr. Hector Londoño Flórez – Subgerente Administrativo y Financiero

