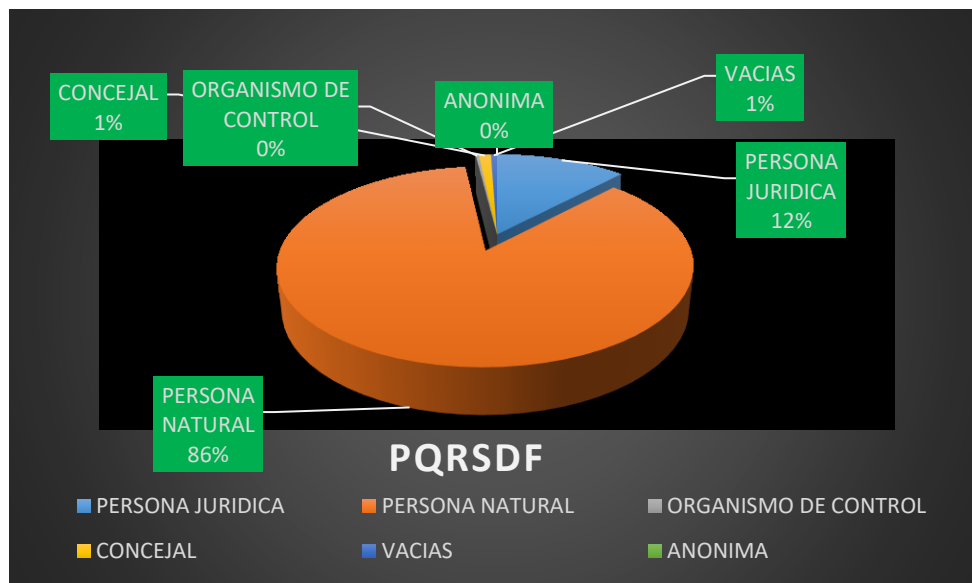


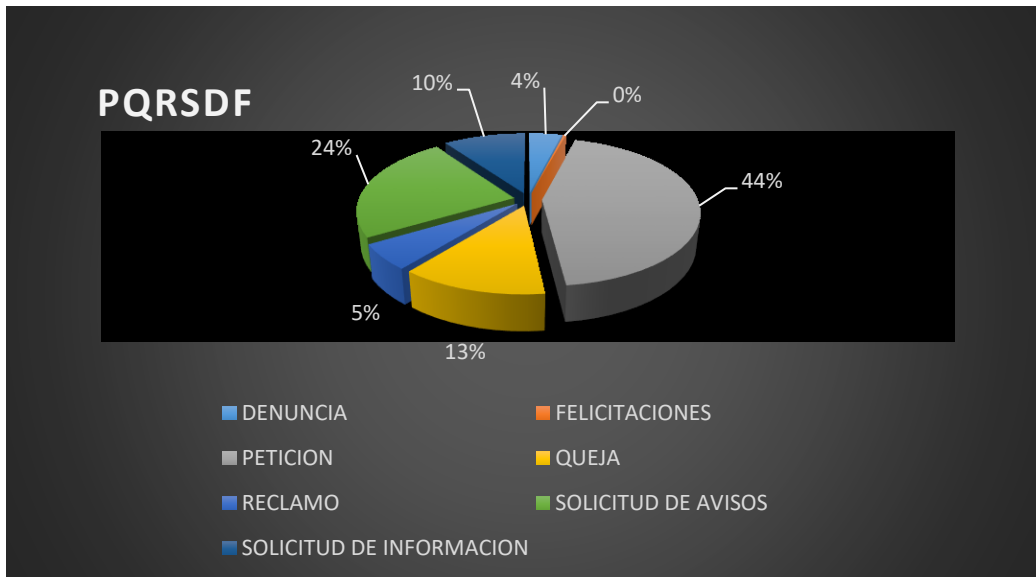
Pereira, 28 de enero de 2022

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUJERENCIAS Y DENUNCIAS
JULIO A DICIEMBRE DE 2021**

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 y denuncias correspondiente al periodo julio a diciembre de 2021:

Para el periodo periodo julio a diciembre de 2021, recibieron 355 PQRSD, se concluye lo siguiente:





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 2021:

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA	
Recibidas	355
Recibidas de la Empresa de Aseo de Pereira	247
Contestadas	352
Trasladadas	108
Contestadas dentro del termino	355
Contestadas extemporáneas	14
Pendientes	3
Pendientes dentro del termino	3
Pendientes vencidas	0

OBSERVACIONES:

- Se observa un aumento del 24% en el recibido de PQRSD con relación al año anterior al corte julio a diciembre de 2021.

AÑO PQRSD

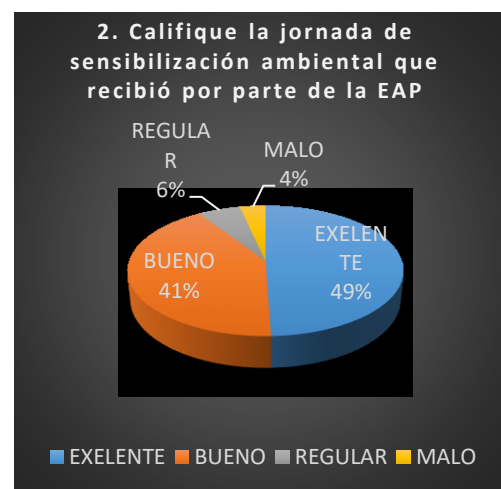
2021	355
2020	287

- No se evidencia actualización del procedimiento adoptado para trámite de las PQRSD, teniendo en cuenta el cambio de software.
- Se observa aumento del 40% en la extemporaneidad de la respuesta de las PQRSD con respecto al mismo periodo del año inmediatamente anterior, evidenciando de esta manera problemas en los controles.

Julio-diciembre 2020 PQRSD extemporáneas 10

Julio-diciembre 2021 PQRSD extemporáneas 14

- Se cuenta con encuestas de satisfacción del cliente en cuanto a las peticiones de avisos y la campaña de puntos críticos, las cuales muestran niveles altos de satisfacción frente a la labor con los puntos críticos y el aporte que la Empresa le da a la comunidad con los avisos; pero queda pendiente identificar o construir una herramienta que permita conocer el nivel de satisfacción en cuanto a la satisfacción de la oportunidad en las PQRSD.



RECOMENDACIONES

- 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.
- 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.
- Construir una herramienta que permita conocer el nivel de satisfacción en cuanto a la satisfacción de la oportunidad en las PQRSD.

CONCLUSIONES

La Empresa de Aseo de Pereira, durante el periodo comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2021, 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

Proyectó: Dra. Yesika Xiomara Martínez Ocampo
Asesora de Control Interno 