

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUJERENCIAS Y DENUNCIAS ENERO A JUNIO DE 2018

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 2018:

Para el periodo enero a junio de 2018, recibieron 201 PQRSD, se concluye lo siguiente:

Tipo de PQRSD	Cuenta de Tipo
Peticiones	190
Solicitudes de Información	10
Denuncias	1
Total general	201

Dependencia	Cantidad
Asesoría Jurídica	11
Dirección de Planeación	3
Dirección Operativa	27
Gerencia	21
Interventoría Barrido, Recolección y Transporte	27
Interventoría Comercial	5
Jefatura Contabilidad	6
Jefatura de Recursos	4
Subgerencia Administrativa y Financiera (en blanco)	3
Total general	107

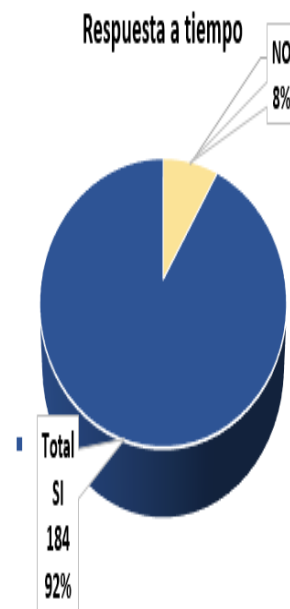
Respuesta a tiempo	Cuenta de Respuesta a tiempo
NO	17
SI	184
Total general	201

PQRSD x Clase

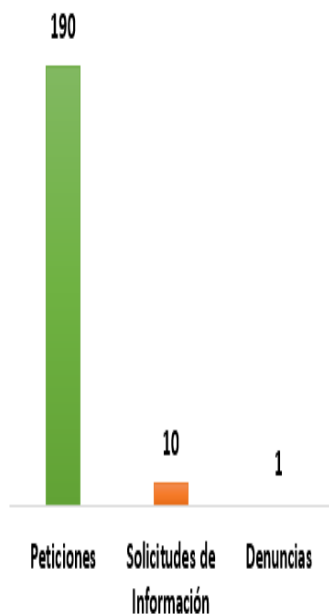
Clase de PQRSD	Cantidad
Derecho de Petición de Consulta	1
Derecho de Petición de Interés General	94
Derecho de Petición de Interés Particular	75
Petición de avisos	22
Solicitud de Información Pública	9
Total general	201

PQRSD x Clase

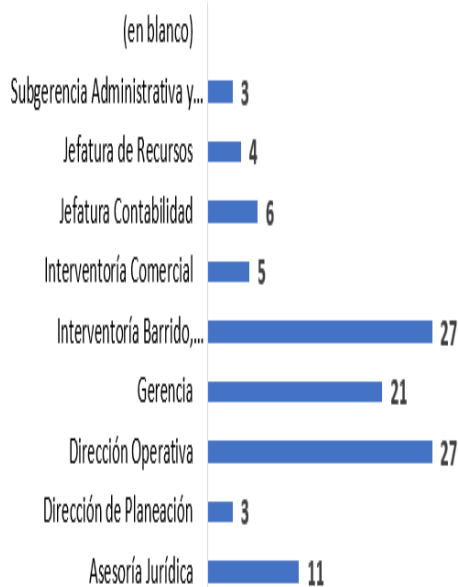
Clase Solicitante	Cantidad
Periodista	2
Persona Jurídica	1
Persona Natural	198
Total general	201



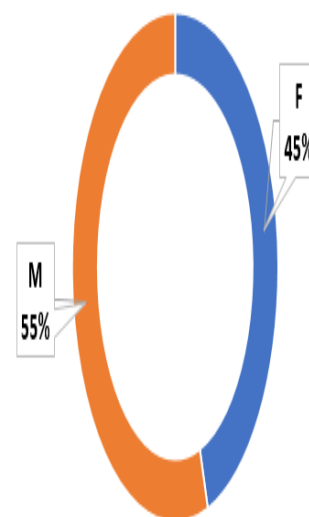
Cantidad de PQRSD x Tipo



PQRSD por Dependencias



PQRSD x Género



OBSERVACIONES:

- No se identificó la razón de la falta de oportunidad en las repuestas de 17 PQRSD.
- No se cuenta con una medición de satisfacción del cliente.

RECOMENDACIONES

- Modificar el procedimiento para identificación y tratamiento de peticiones, quejas y/o reclamos y retroalimentación del cliente y ajustarlo de acuerdo a los lineamientos establecidos por el Departamento de la Función Pública.
- Desarrollar una capacitación al personal que participa en el seguimiento y respuesta de las PQRSD de la empresa, con el fin de recordar directrices del DAFP, unificar criterios y generar mayor conciencia frente a las responsabilidades.
- 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 2018, 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