

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUJERENCIAS Y DENUNCIAS JULIO A DICIEMBRE 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 julio a diciembre de 2018:

Para el periodo julio a diciembre de 2018, recibieron 269 PQRSD, se concluye lo siguiente:

Tipo de PQRSD	Cuenta de Tipo
Peticiones	253
Quejas	4
Solicitudes de Información	12
Total general	269

Dependencia	Cantidad
Asesoría Jurídica	30
Dirección de Planeación	4
Dirección Operativa	16
Gerencia	77
Interventoría Barrido, Recolección y Transporte	72
Interventoría Comercial	9
Jefatura Contabilidad	40
Jefatura de Recursos	10
Subgerencia Administrativa y Financiera	10
(en blanco)	
Total general	268

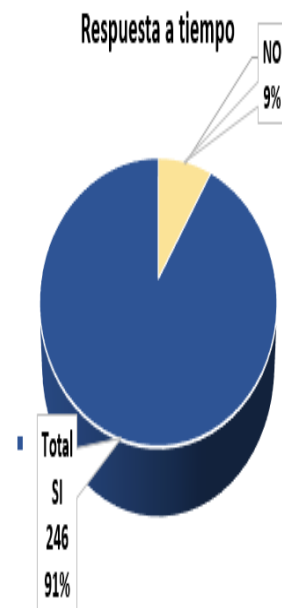
Respuesta a tiempo	Cuenta de Respuesta a tiempo
NO	23
SI	246
Total general	269

PQRSD x Clase

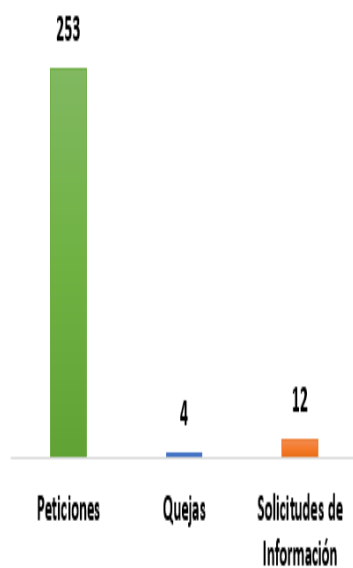
Clase de PQRSD	Cantidad
Derecho de Petición de Interés General	159
Derecho de Petición de Interés Particular	39
Petición de avisos	45
Petición entre Autoridades	10
Queja por conductas irregulares de funcionarios	4
Solicitud de Información Pública	12
Total general	269

PQRSD x Clase

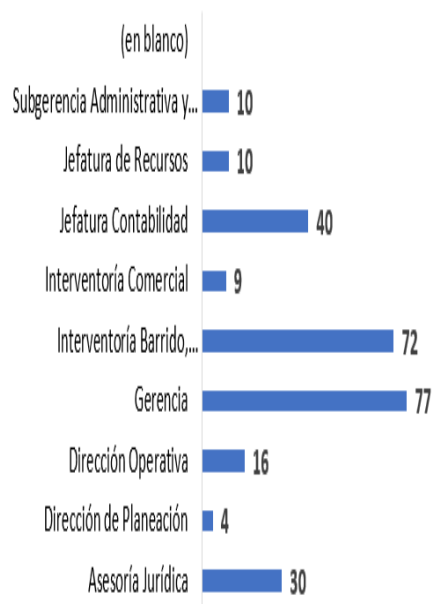
Clase Solicitante	Cantidad
Anónimo	1
Concejal	3
Periodista	2
Persona Jurídica	60
Persona Natural	203
Total general	269



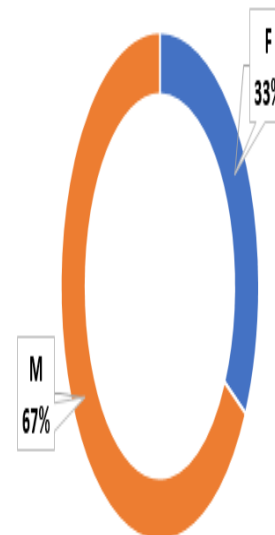
Cantidad de PQRSD x Tipo



PQRSD por Dependencias



PQRSD x Género



OBSERVACIONES:

- Continua sin medirse la satisfacción del cliente.
- Aumento la cantidad de PQRSD con respuestas extemporáneas.
- Continua desactualizado el procedimiento frente a las actividades que se vienen desarrollando para dar cumplimiento con las respuestas a PQRSD.

RECOMENDACIONES

- Diseñar una metodología que le permita a la Empresa identificar el nivel de satisfacción del usuario.
- Identificar por qué aumentó la cantidad de PQRSD con extemporaneidad y tomar los correctivos pertinentes
- 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.
- Socializar el procedimiento con todo el personal, con el fin de replicar la información y se direcciona adecuadamente al usuario.

CONCLUSIONES

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