

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUJERENCIAS Y DENUNCIAS ENERO A JUNIO DE 2020

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 2020:

Para el periodo enero a junio de 2020, recibieron 146 PQRSD, se concluye lo siguiente:

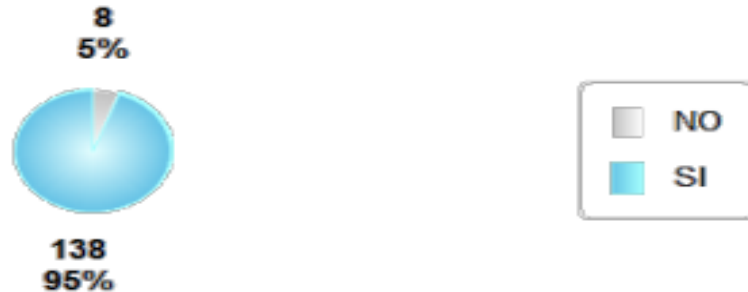
PQRSD x DEPENDENCIAS	CANTIDAD
Asesoría Jurídica	8
Dirección de Planeación	1
Dirección Operativa	19
Gerencia	22
Interventoría Barrido, Recolección y Transporte	37
Interventoría Comercial	56
Jefatura Contabilidad	1
Jefatura de Recursos	2
TOTAL	146

PQRSD x CLASE	CANTIDAD
Derecho de Petición de Consulta	1
Derecho de Petición de Interés General	90
Derecho de Petición de Interés Particular	16
Petición de avisos	25
Queja por comportamientos de funcionarios contr	1
Queja por conductas irregulares de funcionarios	6
Reclamo por deficiencia de los servicios	2
Reclamo por incumplimiento de los servicios	2
Solicitud de Información Pública	3
TOTAL	146

PQRSD x TIPO SOLICITANTE	CANTIDAD
Concejal	4
Persona Jurídica	32
Persona Natural	110
TOTAL	146

CON TRASLADO	CANTIDAD
ATESA DE OCCIDENTE	74
TOTAL	74

PQRSD CON RESPUESTA A TIEMPO



A continuación, se hace un análisis de la oportunidad en la respuesta de la Peticiones, quejas, reclamos, sugerencia y denuncias correspondientes al periodo enero a junio de 2020:

Oportunidad de Respuesta	
Recibidas	146
Recibidas de la Empresa de Aseo de Pereira	72
Contestadas	138
Trasladadas	74
Contestadas dentro del termino	138
Contestadas extemporáneas	8

OBSERVACIONES:

- Se cuenta con un procedimiento documentado, el cual requiere de mayor difusión en el personal de la Empresa.
- Se observa una disminución -58% en la recepción de PQRSD con respecto al mismo periodo del año inmediatamente anterior.

Ene-jun 2019 PQRSD 345
Ene-jun 2020 PQRSD 146

- Se observa disminución de -43% en la extemporaneidad de la respuesta de las PQRSD con respecto al mismo periodo del año inmediatamente anterior.

Ene-jun 2019 PQRSD extemporáneas 14
Ene-jun 2020 PQRSD extemporáneas 8

Esta extemporaneidad que registra el software se debe a que no se ampliaron los tiempos de respuesta de que trata el decreto 491 de 2020, donde se dan nuevas directrices frente a los tiempos de respuesta de las PQRSD.

- Se cuenta con encuestas de satisfacción del cliente en cuanto a las peticiones de avisos, teniendo pendiente identificar o construir una herramienta que permita conocer el nivel de satisfacción en cuanto a QRSD.
- Se observa que las PQRSD más reiterativas son:
 1. Solicitud de avisos
 2. Atención a puntos críticos
 3. Recolección de inservibles

RECOMENDACIONES

- Analizar en comité de Gestión y Desempeño, las acciones a tomar frente a las PQRSD más frecuentes.
- Desarrollar una capacitación al personal con el fin de socializar los últimos cambios en el procedimiento y actualizarlos de conformidad con la normatividad vigente.
- Diseñar una metodología que le permita a la Empresa identificar el nivel de satisfacción del usuario en cuanto a las QRSD.

CONCLUSIONES

La Empresa de Aseo de Pereira, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2020, 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. Mario León Ossa – Gerente

Dr. Hector Londoño Florez – Subgerente Administrativo y Financiero