

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUJERENCIAS Y DENUNCIAS JULIO A DICIEMBRE 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 julio a diciembre de 2020:

Para el periodo julio a diciembre de 2020, recibieron 287 PQRSD, se concluye lo siguiente:

PQRSD x DEPENDENCIAS	CANTIDAD
Asesoría Jurídica	8
Dirección de Planeación	3
Dirección Operativa	12
Gerencia	31
Interventoría Barrido, Recolección y Transporte	95
Interventoría Comercial	137
Jefatura de Recursos	1
TOTAL	287

PQRSD x CLASE	CANTIDAD
Denuncia de conflicto de intereses	1
Denuncia de hechos de corrupción	1
Derecho de Petición de Consulta	3
Derecho de Petición de Interés General	179
Derecho de Petición de Interés Particular	36
Petición de avisos	35
Petición entre Autoridades	2
Queja por comportamientos de funcionarios contr	1
Queja por conductas irregulares de funcionarios	8
Reclamo por deficiencia de los servicios	10
Reclamo por incumplimiento de los servicios	2
Solicitud de Información Pública	9
TOTAL	287

PQRSD x TIPO SOLICITANTE	CANTIDAD
(Sin información de Clase de Solicitante)	5
Concejal	1
Persona Jurídica	37
Persona Natural	244
TOTAL	287

CON TRASLADO	CANTIDAD
	5
	1
	1
	76
	1
	1
	1
	3
	1
ATESA DE OCCIDENTE	78
SE DA TRASLADO AL ENTE OPERADOR POR P	1
TOTAL	169

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

Oportunidad de Respuesta	
Recibidas	287
Recibidas de la Empresa de Aseo de Pereira	118
Contestadas	138
Trasladadas	169
Contestadas dentro del termino	138
Contestadas extemporáneas	10

OBSERVACIONES:

Se cuenta con un procedimiento documentado, el cual requiere de mayor difusión en el personal de la Empresa.

Se observa un aumento del 24% en la recepción de PQRSD con respecto al mismo periodo del año inmediatamente anterior, esto debido a solicitudes hechas al operador, ya que por temporada de emergencia sanitaria y aislamiento se generaron mayores disposiciones de inservibles en las calles.

Jul-dic 2020 PQRSD 287

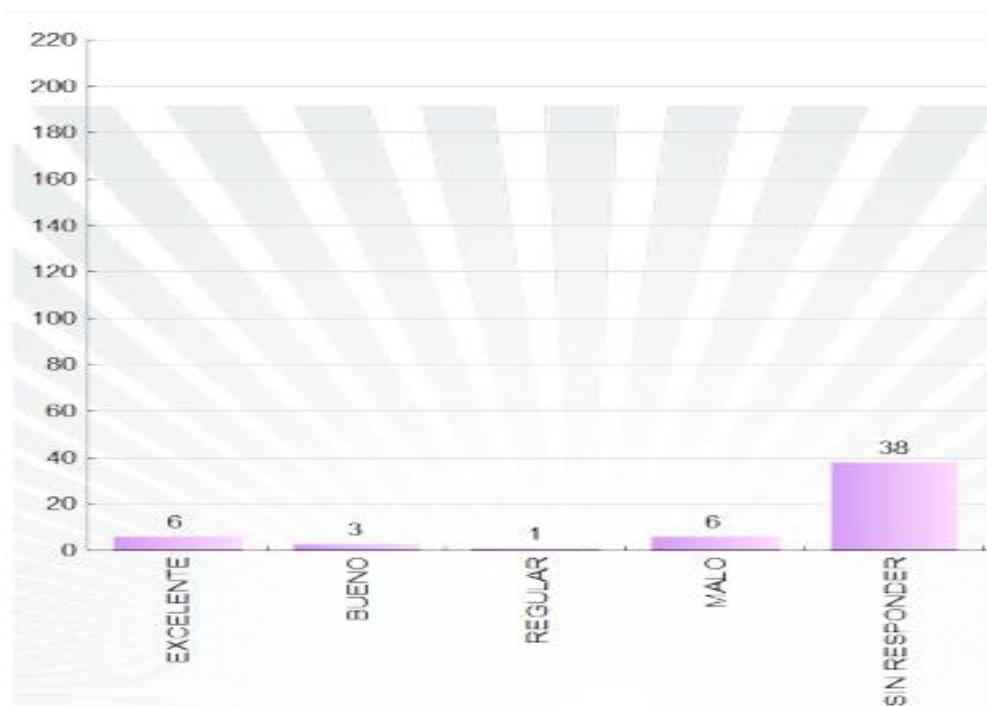
Jul-dic 2019 PQRSD 232

Se observa disminución de -17% en la extemporaneidad de la respuesta de las PQRSD con respecto al mismo periodo del año inmediatamente anterior.

Jul-dic 2020 PQRSD extemporáneas 10
Jul-dic 2019 PQRSD extemporáneas 12

A pesar de que el decreto 491 de 2020 amplió los plazos para las respuestas, los tiempos de traslados siguen siendo los mismos y las extemporaneidades se presentaron en los traslados.

Se cuenta con encuestas de satisfacción del cliente:



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 y la retroalimentación frente a la satisfacción del usuario en la respuesta de la PQRSD.

Desarrollar una capacitación al personal con el fin de que se tenga mayor cuidado en el traslado a tiempo de la PQRSD, debido a que podemos estar retrasando la respuesta del responsable.

CONCLUSIONES

La Empresa de Aseo de Pereira, durante el periodo comprendido entre el 1 de julio al 30 de diciembre 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