

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS ENERO A JUNIO DE 2017

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 2017:

Para el periodo enero a junio de 2017, decepcionaron 54 PQRSD por la página web y 201 PQRSD por correo electrónico o la ventanilla única; y de acuerdo al análisis desarrollado por la Oficina de Control Interno, se concluye lo siguiente:

CAPACIDAD DE RESPUESTA	
Recibidas	255
Con respuesta	253
Sin respuesta	2
Repuestas dentro del termino	250
Respuestas extemporáneas	3
Pendientes dentro del termino	0

CONCLUSIONES

La Empresa de Aseo de Pereira, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2017, ha dado cumplimiento en la respuesta de PQRSD a la ciudadanía en un 98%, 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