

## **INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES ENERO A JUNIO DE 2021**

En cumplimiento con el artículo 76 de la Ley 1474, la oficina de Control Interno de la Empresa de Aseo de Pereira S.A.S ESP presenta el informe de seguimiento a las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencia, denuncias y felicitaciones correspondiente al periodo enero a junio de 2021:

Para el periodo enero a junio de 2021, recibieron 279 PQRSDF, se concluye lo siguiente:

<b>PQRSDF X CLASE</b>	
Peticiones	244
Quejas	13
Reclamos	5
Solicitudes	17
Denuncias	0
Total	279

<b>PQRSDF X TIPO DE SOLICITANTE</b>	
Concejal	1
Ente de Control	1
Periodista	3
Persona Discapacitada	1
Persona Natural	231
Persona Jurídica	42
Total	279

A continuación, se hace un análisis de la oportunidad en la respuesta de la Peticiones, quejas, reclamos, sugerencia, denuncias y felicitaciones correspondientes al periodo enero a junio de 2021:

Oportunidad de Respuesta	
Recibidas	279
Recibidas de la Empresa de Aseo de Pereira	145
Contestadas	263
Trasladadas	134
Contestadas dentro del termino	261
Contestadas extemporáneas	2

#### **OBSERVACIONES:**

- Se cuenta con un procedimiento documentado, el cual requiere de actualización ya que se cuenta con un nuevo software el cual tiene un manejo diferente.
- Se observa un aumento del 91% en la recepción de PQRSDf con respecto al mismo periodo del año inmediatamente anterior, esto debido a solicitudes hechas al operador, ya que por temporada de protestas y disturbios se generan mayores disposiciones todo tipo en las calles.

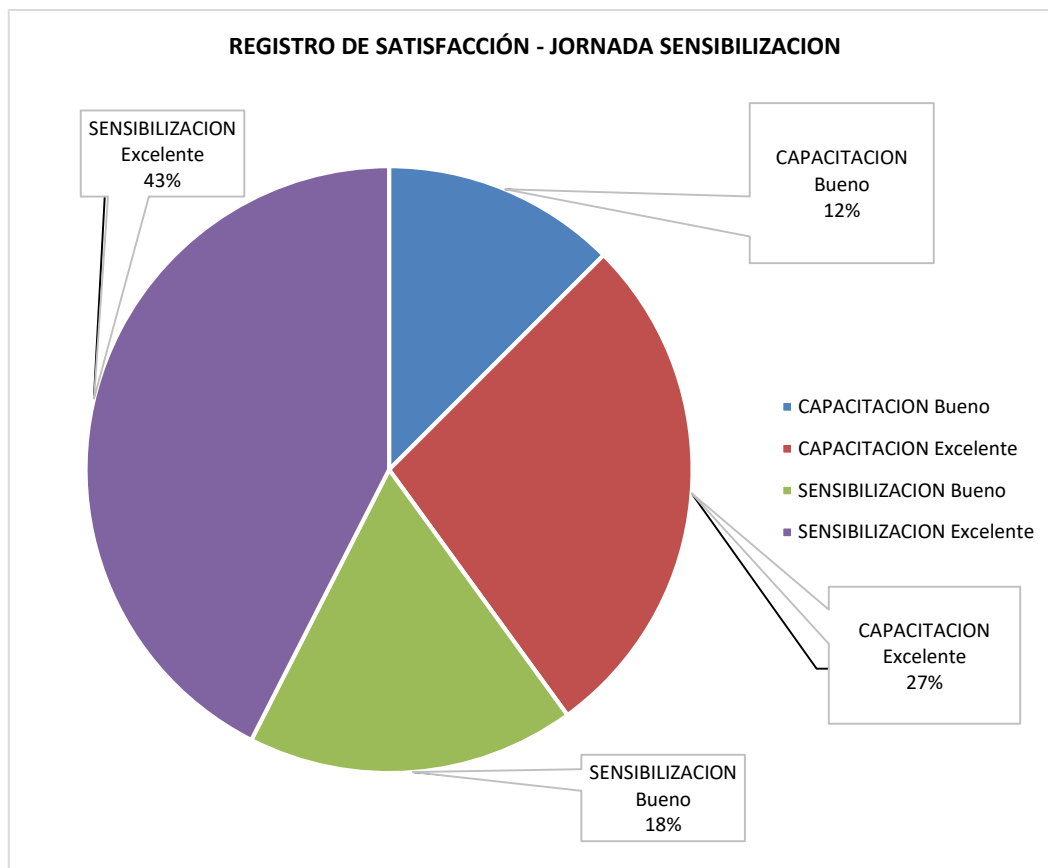
Ene-jun 2021 PQRSDf 279

Ene-jun 2020 PQRSDf 146

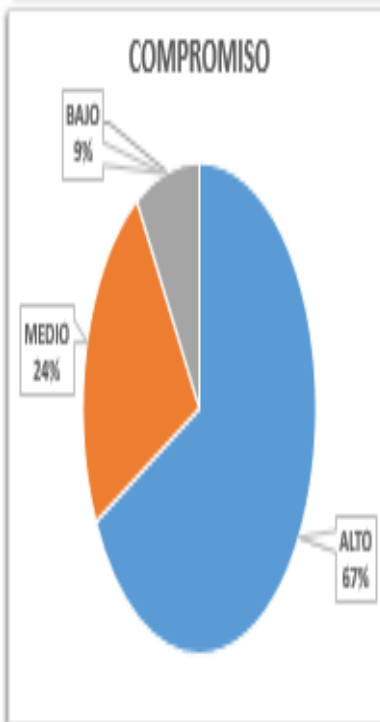
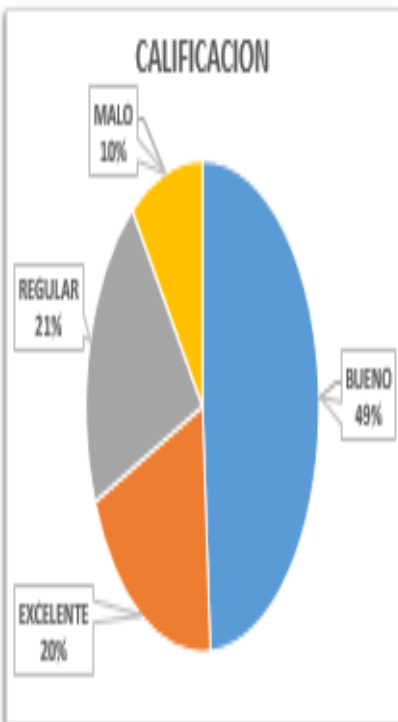
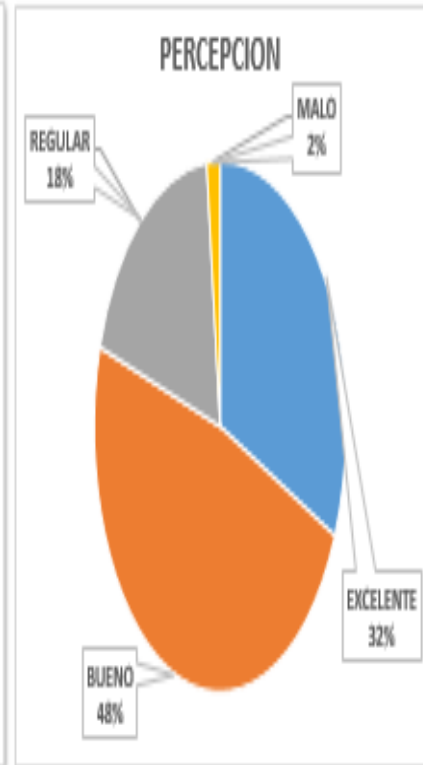
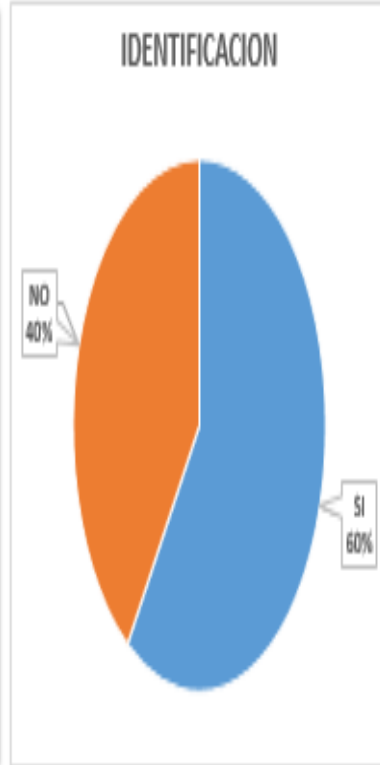
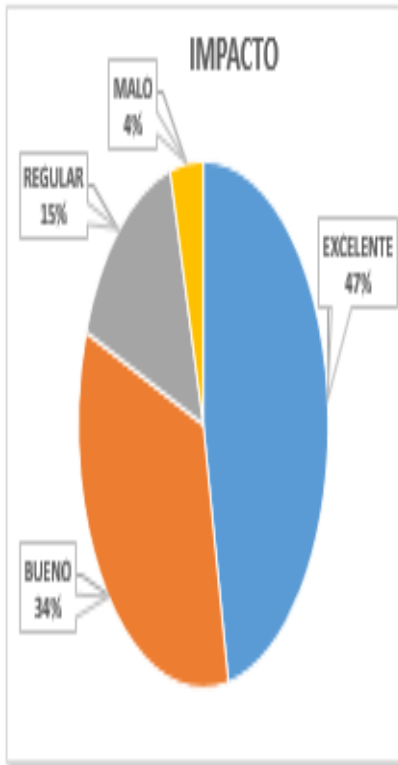
- Se observa disminución de -80% en la extemporaneidad de la respuesta de las PQRSD con respecto al mismo periodo del año inmediatamente anterior.

Ene-jun 2021 PQRSD F 2  
Ene-jun 2020 PQRSD F 10

- Se cuenta con encuestas de satisfacción del cliente:



## REGISTRO DE SATISFACCIÓN - PUNTOS CRITICOS



OBSERVACIONES y/o SUGERENCIAS
ENSEÑAR MAS A LA GENTE HORARIOS DE RECOLECCION
ESPERAMOS LA RECUPERACION DE OTROS ESPACIOS SOLICITADOS POR LA EDIL

EMPRESA DE ASEO DE PEREIRA S.A.S ESP

NIT 816.002.017-4

Calle 25 No. 7-48 Piso 6 Unidad Administrativa El Lago PBX (6) 3341166 Fax (6) 3342440  
 Código Postal 660002 Pereira - Risaralda

Correo: info@aseopereira.gov.co Página web: www.aseopereira.gov.co

## ENCUESTA ENTREGA DE AVISOS EMPRESA DE ASEO DE PEREIRA S.A.S. ESP



- Se observa que las PQRSDF 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 PQRSDF más frecuentes y la retroalimentación frente a la satisfacción del usuario en la respuesta de la PQRSDF.

Desarrollar una capacitación al personal con el fin de que conozcan el nuevo software y el procedimiento a seguir, con el fin de evitar extemporaneidades o errores en el paso de la información.

## CONCLUSIONES

La Empresa de Aseo de Pereira, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio ha dado cumplimiento en la respuesta de PQRSDF a la ciudadanía, lo que refleja compromiso en su gestión, sin embargo, 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. Johan Osorio – Gerente  
Dr. Hector Londoño Flórez – Subgerente Administrativo y Financiero