

## INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES ENERO A JUNIO DE 2022

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 2022:

Para el periodo enero a junio de 2022, recibieron 427 PQRSDF, se concluye lo siguiente:

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD
DENUNCIA	6
PETICION	202
QUEJA	66
RECLAMO	52
SOLICITUD DE AVISOS	72
SOLICITUD DE INFORMACION	29
<b>TOTAL</b>	<b>427</b>

TIPO DE SOLICITANTE	CANTIDAD
NIÑOS NIÑAS Y ADOLECENTES	1
ORGANISMO DE CONTROL	7
PERSONA JURIDICA	43
PERSONA NATURAL	372
VACIAS (ANONIMAS)	4
<b>TOTAL</b>	<b>427</b>

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 2022:

Oportunidad de Respuesta	
Recibidas	427
Recibidas de la Empresa de Aseo de Pereira	288
Contestadas	288
Trasladadas	139
Contestadas dentro del termino	268
Contestadas extemporáneas	20

#### **OBSERVACIONES:**

- Se cuenta con un procedimiento documentado actualizado que esta a la espera de la aprobación del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.
- Se observa un aumento del 53% en la recepción de PQRSDf con respecto al mismo periodo del año inmediatamente anterior, esto debido a solicitudes hechas al operador.

Ene-jun 2022 PQRSDf 427

Ene-jun 2021 PQRSDf 279

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

Ene-jun 2021 PQRSD 2

Ene-jun 2022 PQRSD 2

- Se cuenta con encuestas de satisfacción del cliente:



- 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.

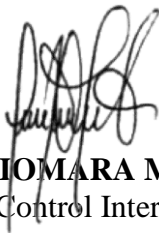
Desarrollar boletines informativos al personal con el fin de que conozcan y consulten el procedimiento que incluye el funcionamiento del nuevo software para manejo de las PQRSDF, con el fin de evitar extemporaneidades o errores en el paso de la información.

Retomar las encuestas de satisfacción de las jornadas de sensibilización utilizando mecanismos directos con la comunidad.

## CONCLUSIONES

La Empresa de Aseo de Pereira, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2022, ha dado cumplimiento a la normatividad en el manejo y respuesta de las PQRSDF a la ciudadanía, lo que refleja compromiso en su gestión, sin embargo.

Atentamente,



**YESIKA XIOMARA MARTINEZ OCAMPO**  
Asesora de Control Interno – Contratista

Copia: Dr. Johan Osorio – Gerente  
Dr. Hector Londoño Flórez – Subgerente Administrativo y Financiero