

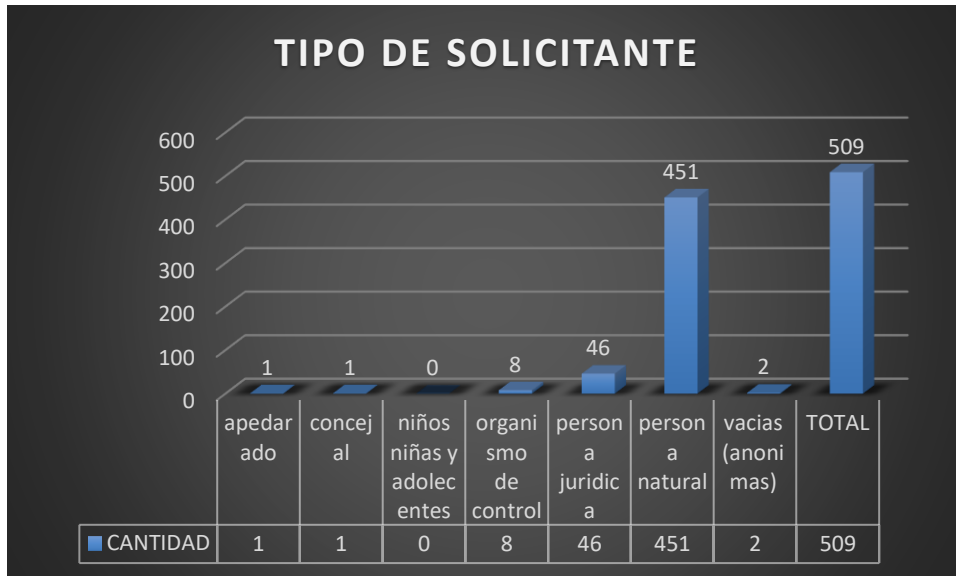
Pereira, enero de 2023

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES JULIO A DICIEMBRE 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 julio a diciembre de 2022:

Las PQRSDF para el periodo julio a diciembre de 2022 fueron 509, de lo cual se concluye lo siguiente:





A continuación, se hace un análisis de la oportunidad en la respuesta de la Peticiones, quejas, reclamos, sugerencia, denuncias y felicitaciones correspondientes al periodo julio a diciembre de 2022:

OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA	
PQRSDF del periodo	509
Recibidas de la EAP	423
Trasladadas	86
Contestadas	509
Contestadas dentro del termino	485
Contestadas extemporáneas	24
Sin contestar	0
Sin contestar dentro del termino	0

OBSERVACIONES:

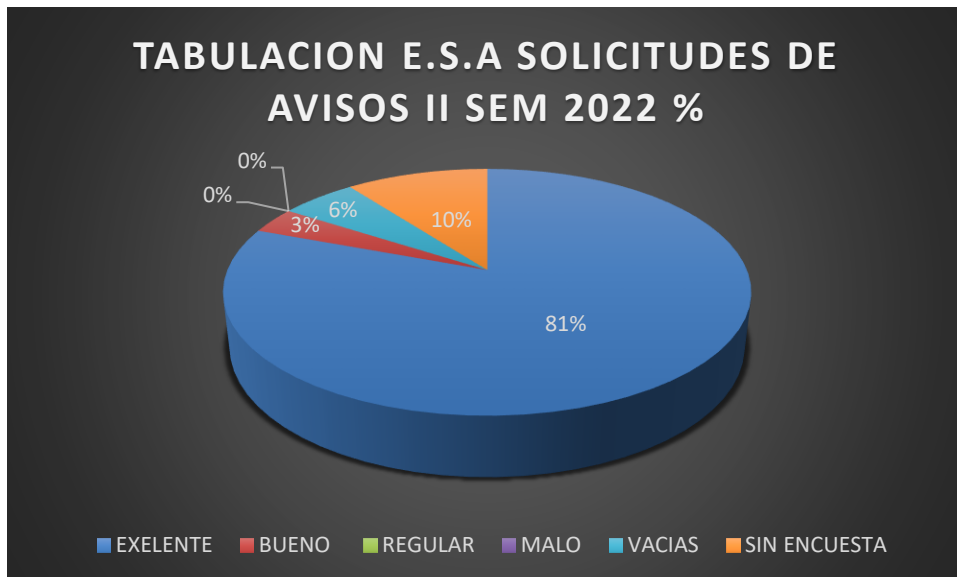
- Se cuenta con un procedimiento adoptado, ya que en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño lo aprobó el pasado 14 de julio de 2022 .
- Se observa un aumento del 45% en la recepción de PQRSD con respecto al mismo periodo del año inmediatamente anterior.

Jul-Dic 2022 PQRSD 509
Jul-Dic 2021 PQRSD 355

- Se observa un aumento del 71% en el comportamiento en la extemporaneidad con la respuesta de las PQRSD con respecto al mismo periodo del año inmediatamente anterior.

Jul-Dic 2022 PQRSD 24
Jul-Dic 2021 PQRSD 14

- Se cuenta con encuestas de satisfacción del cliente en relación a las solicitudes de avisos:



- Se observa que las PQRSDF más reiterativas son:
 1. Solicitud de avisos
 2. Atención a puntos críticos
 3. Recolección de inservibles
 4. Inconsistencias en cobro por predio desocupado

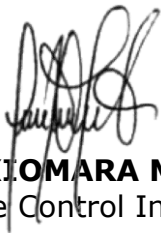
RECOMENDACIONES:

- Es necesario establecer un análisis detallado del porqué de los retrasos y desarrollar acciones de mejora, pues esto puede acarrear demandas o posibles sanciones a la Empresa.
- Desarrollar un análisis de las PQRSDF más frecuentes y socializarlo con el Comité de Gestión y Desempeño, con el fin de que se generen acciones de mejora o se puedan hacer recomendaciones a la Gerencia sobre la implementación de mecanismos que contrarresten las inquietudes de los usuarios.

CONCLUSIONES

La Empresa de Aseo de Pereira, durante el periodo comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2022, ha dado cumplimiento de un 95% en la oportunidad a las respuestas de las PQRSDF a la ciudadanía, lo que refleja compromiso en su gestión, sin embargo, se hicieron recomendaciones que buscan el mejoramiento continuo del proceso.

Atentamente,



YESIKA XIOMARA MARTINEZ OCAMPO
Asesora de Control Interno – Contratista

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