

Empresa de Aseo de Pereira S.A.S ESP



Julio a
Diciembre
2024

Elaborado por:
Yesika Martínez Ocampo – Asesora de Control Interno

INTRODUCCIÓN

El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por Empresa de Aseo de Pereira durante el periodo comprendido entre el 1° de julio y el 31 de diciembre de 2024, con él se pretende determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Empresa y con ellas, afianzar la confianza del ciudadano en las instituciones públicas.

ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

En desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2024 de la Empresa de Aseo de Pereira y de conformidad con lo establecido en la Ley No 1712 de 2014, «Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones», las entidades deben publicar en su sitio web las diferentes categorías de información; por lo cual se informa que en el portal web www.aseopereira.gov.co, se cuenta con acceso al enlace <https://aseopereira.gov.co/index.php/transparencia-y-acceso-a-la-informacion/>, en donde los grupos de valor podrán consultar los temas de su interés, incluyendo un link donde se pueden radicar sus .

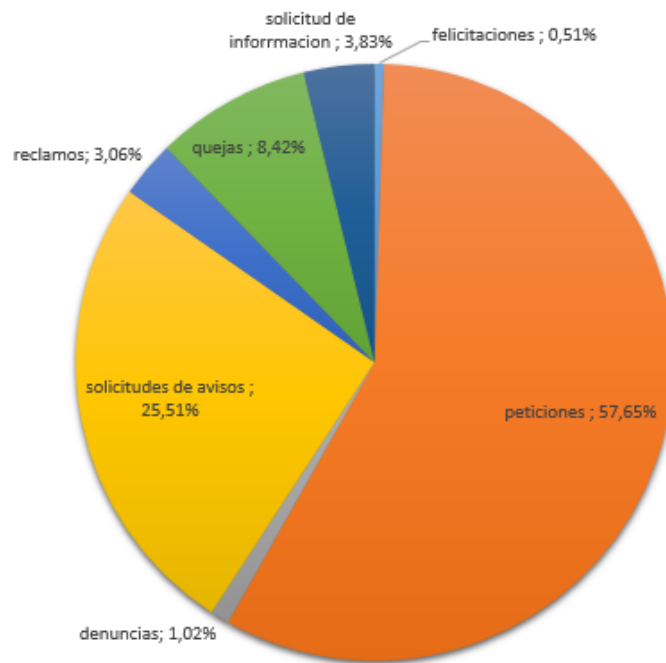
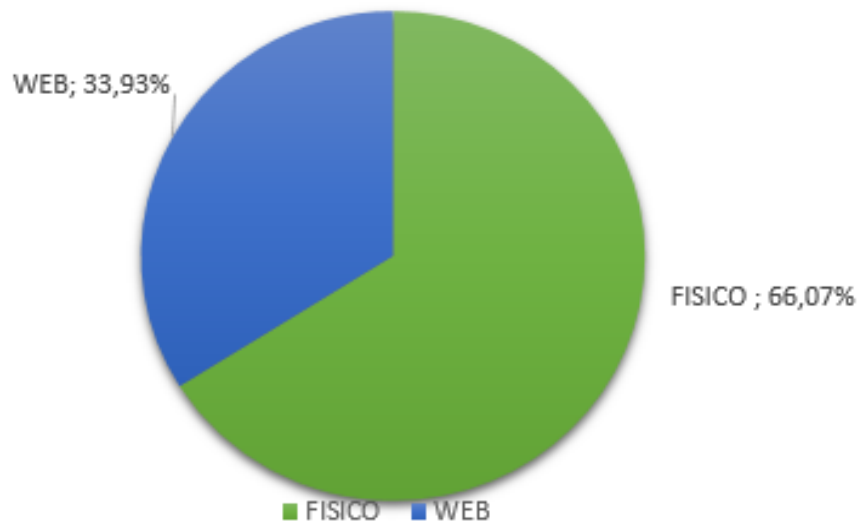
MARCO NORMATIVO

Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

Ley 1474 de 2011"Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública."



En cumplimiento de la normatividad citada en el párrafo anterior, 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 2024, donde ser recepcionaron 392 PQRSDf, divididas de la siguiente manera:

PQRSDf POR:
TIPOS

CANAL DE RECEPCIÓN


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-diciembre de 2024:

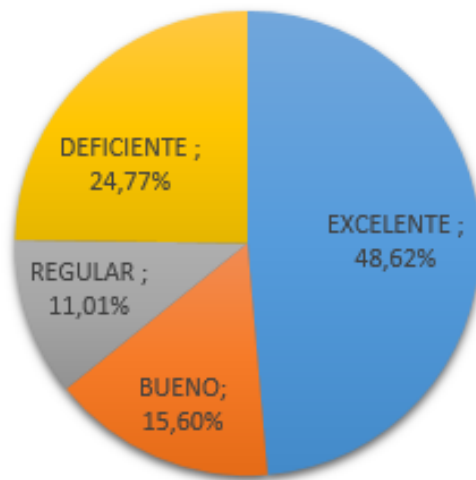
CONCEPTO	CANTIDAD
Recibidas	392
Contestadas dentro del termino	369
Contestadas extemporáneas	21
Sin contestar, pero no han cumplido los términos	1
Sin contestar y que ya cumplieron los términos	1



Podemos concluir con el grafico anterior, que la Empresa presenta un porcentaje aceptable en la oportunidad en la respuesta a las PQRSDF de la ciudadanía.

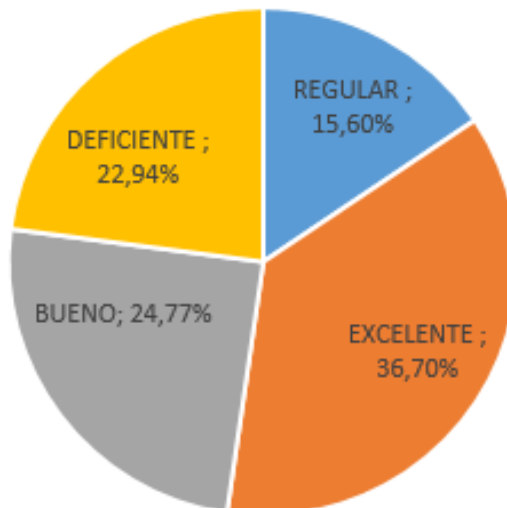
Así mismo se presenta un análisis de la satisfacción del usuario, la cual es producto de la tabulación de encuestas de satisfacción físicas y por página web de la gestión y la calificación del servicio:

CALIFICACIÓN EN GESTIÓN



■ EXCELENTE ■ BUENO ■ REGULAR ■ DEFICIENTE

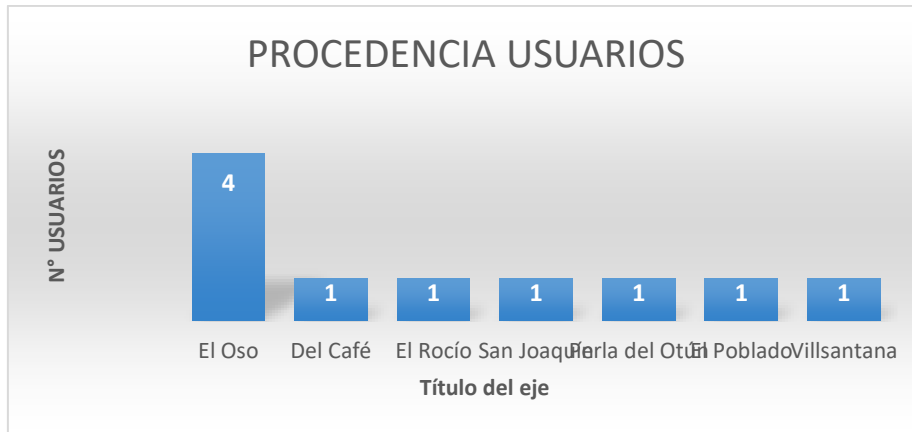
CALIFICACIÓN EN SERVICIO



Se realizaron 10 encuestas de satisfacción por medio telefónico a usuarios de diferentes comunas del municipio de Pereira, en aras de conocer la satisfacción de los usuarios en las solicitudes realizadas a la Empresa de Aseo en cuanto a la adecuada gestión de los residuos sólidos.

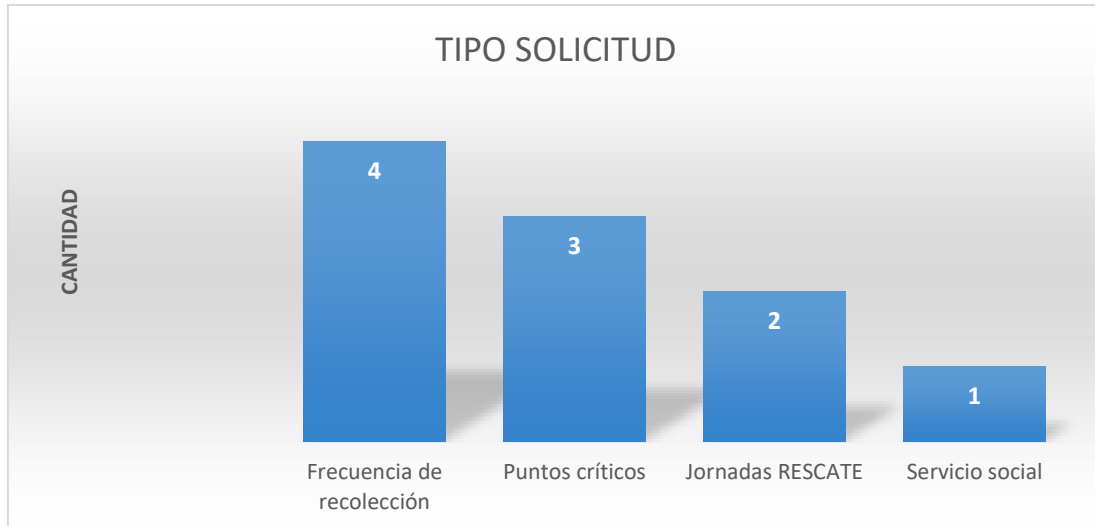
PROCEDENCIA

En esta imagen se puede visualizar la procedencia de los usuarios encuestados por comunas



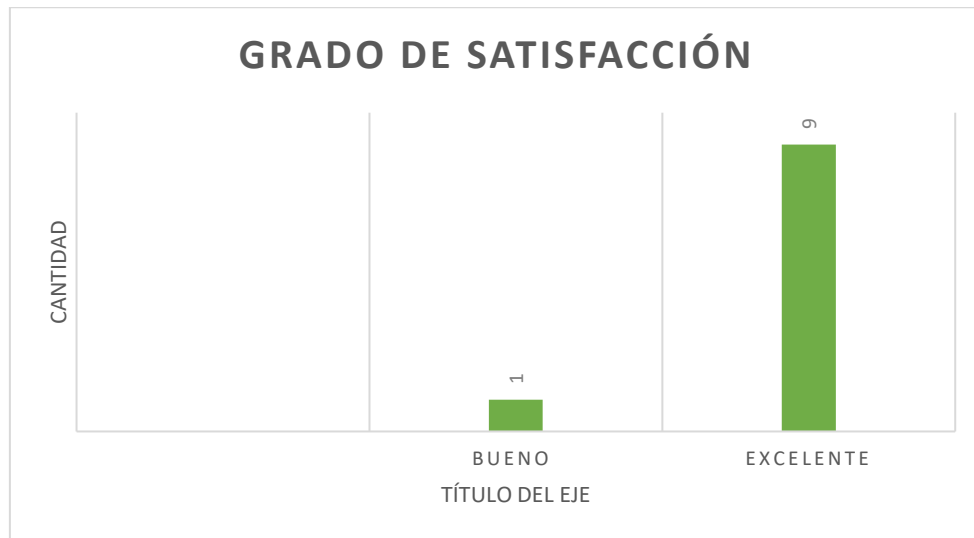
TIPO DE SOLICITUD

En esta gráfica se observa la cantidad de solicitudes realizadas por tipo de solicitud realizada



GRADO DE SATISFACCIÓN

El grado de satisfacción se categoriza en tres tipos: Bueno, Excelente o Malo; como se observa en la gráfica los usuarios califican de excelente la respuesta dada por la empresa a las solicitudes realizadas.



OBSERVACIONES:

- ✓ Se cuenta con un procedimiento documentado actualizado y debidamente adoptado por la Empresa.
- ✓ Se observa una disminución del 15% en la recepción de PQRSDf con respecto al mismo periodo del año inmediatamente anterior, esto debido a solicitudes hechas al operador, así:
 - Julio a Diciembre de 2024 PQRSDf 392
 - Julio a Diciembre de 2023 PQRSDf 460
- ✓ Se observa un aumento en el comportamiento de PQRSDf con extemporaneidad en la respuesta de las PQRSDf, comparado con periodo del año inmediatamente anterior en un 57%, esto debido a los ajustes realizados en los procedimientos internos:
 - Ene-jun 2024 PQRSDf 21
 - Ene-jun 2023 PQRSDf 14

✓ Se observa que las PQRSDF más reiterativas son:

1. Recolección de inservibles
2. Atención a puntos críticos
3. Solicitud de avisos

RECOMENDACIONES

Capacitar al personal de planta y colaboradores en el manejo integral de la plataforma SAIA, con el fin de generar acciones preventivas y que los líderes de proceso se apersonen cuando de la PQRSDF cuando se presente una contingencia.

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, ya que dicha información y las encuestas no se están teniendo en cuenta para la toma de decisiones.

Así mismo se recomienda tomar una muestra más amplia para el desarrollo de las encuestas del usuario en las actividades desarrolladas desde el proceso operativo.

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

CONCLUSIONES

La Empresa de Aseo de Pereira cuenta con un proceso documentado y ejecutado mediante canales adecuados de recepción como es la página web, la cual permite la recepción y asignación de consecutivo por medio de un software, garantizándole a la ciudadanía un control frente a los tiempos de respuesta a sus inquietudes y solicitudes, generando así una participación ciudadana efectiva

La Empresa de Aseo de Pereira, durante el periodo comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2024, ha dado cumplimiento a la normatividad en el manejo y respuesta de las PQRSDF a la ciudadanía, lo que refleja compromiso en su gestión.

Atentamente,



YESIKA XIOMARA MARTINEZ OCAMPO

Asesora de Control Interno – Contratista

Copia: Dr. Ricardo Alán González – Gerente
Dr. Héctor Londoño Flórez – Subgerente Administrativo y Financiero