

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES

ENERO A JUNIO DE 2025

OBJETIVO

Desarrollar un análisis y presentar a la comunidad en general, un informe de seguimiento a las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencia, denuncias y felicitaciones de la Empresa de Aseo de Pereira S.A.S ESP; por parte de la Oficina de Control Interno, en cumplimiento con el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

ALCANCE

Informe de seguimiento a las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencia, denuncias y felicitaciones de la Empresa de Aseo de Pereira S.A.S ESP, correspondientes al periodo enero a junio de 2025.

De conformidad con el procedimiento documentados en el Sistema de Gestión de Calidad en relación a las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencia, denuncias y felicitaciones de la Empresa de Aseo de Pereira S.A.S ESP, se tienen las siguientes definiciones y tiempos de respuesta de conformidad con la clase de trámite:

DEFINICIONES

Petición: Es el derecho que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución. Las peticiones deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su presentación.

Queja: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica de insatisfacción con la conducta o acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta. Las quejas deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su presentación.

Reclamo: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o a la deficiente atención de una autoridad pública, no atención o atención parcial de una petición sin ninguna causa justificada, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio. Los reclamos deben ser resueltos, atendidos o contestados dentro de los (15) días hábiles siguientes a la fecha de su presentación.

Solicitud de acceso a la información pública: Es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública.

Denuncia: Manifestación de conocimiento mediante la cual una persona, ofendida o no con la infracción, pone en conocimiento un hecho delictivo, con expresión detallada de las circunstancias de tiempo, modo y lugar, que le consten.

Felicitación: Es una manifestación de reconocimiento a la Empresa de Aseo de Pereira S.A.S. ESP por sus labores o acciones realizadas en cumplimiento de su Misión

CLASE DE TRÁMITE	TIEMPO DE RESPUESTA
Derecho de Petición de Interés General	15 días hábiles
Derecho de Petición de Interés Particular	15 días hábiles
Derecho de Petición de Consulta	15 días hábiles
Peticiones entre Autoridades	10 días hábiles
Petición de Avisos	10 días hábiles
Quejas por Conductas Irregulares de Funcionarios	15 días hábiles
Quejas por Comportamiento de Funcionarios Contrarios a Derechos	15 días hábiles
Reclamo por Deficiencia de los Servicios	15 días hábiles
Solicitud de Información Pública	8 días hábiles
Solicitud de Información Pública con Identificación Reservada	10 días hábiles
Denuncia de Hechos de Corrupción	15 días hábiles
Denuncia de Conflicto de Interés	15 días hábiles

Para el periodo enero a junio de 2025, decepcionaron 382 PQRSDF, divididas de la siguiente manera:

TOTAL PQRSDF RECIBIDAS EN EL 1ER SEMESTRE 2025



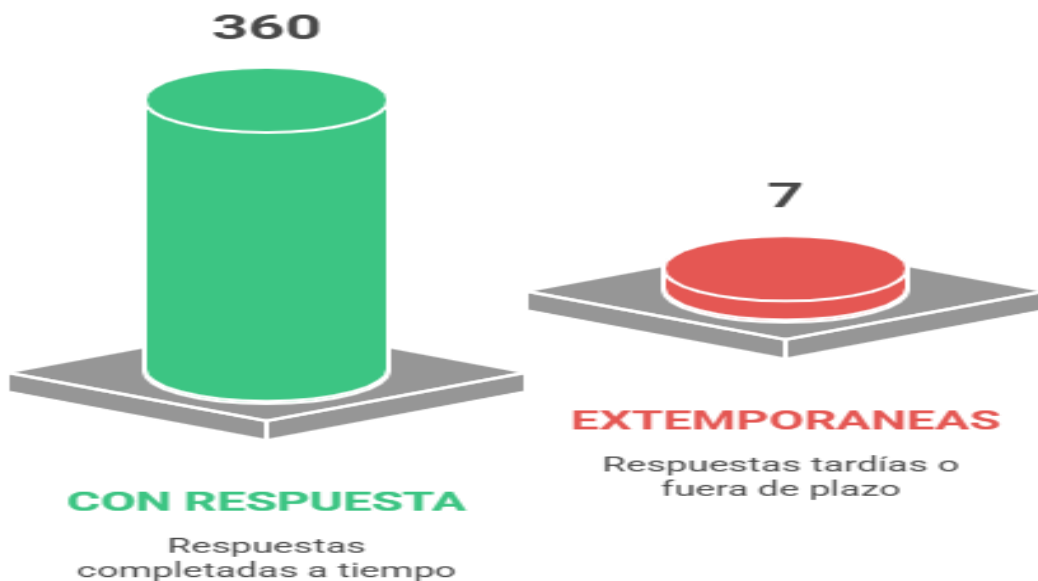
A continuación, se discrimina la cantidad de PQRSDf recibidas de conformidad con la tipología:

Tipos de PQRSDf



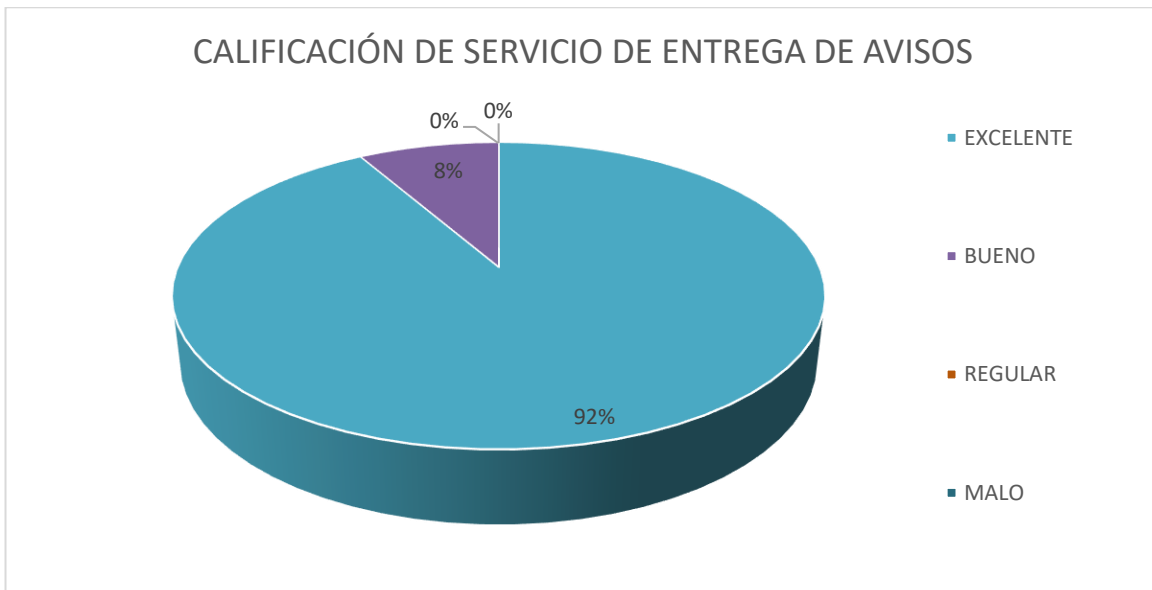
Se evidenció oportunidad en la respuesta a las PQRSDf correspondientes al 1er semestre de la vigencia 2025, así:

Distribución de las respuestas



Por último, se puede observar que producto del ejercicio de participación ciudadana la Empresa de Aseo de Pereira, realizó encuestas identificar la satisfacción con la gestión desarrollada por parte de la Empresa, así:

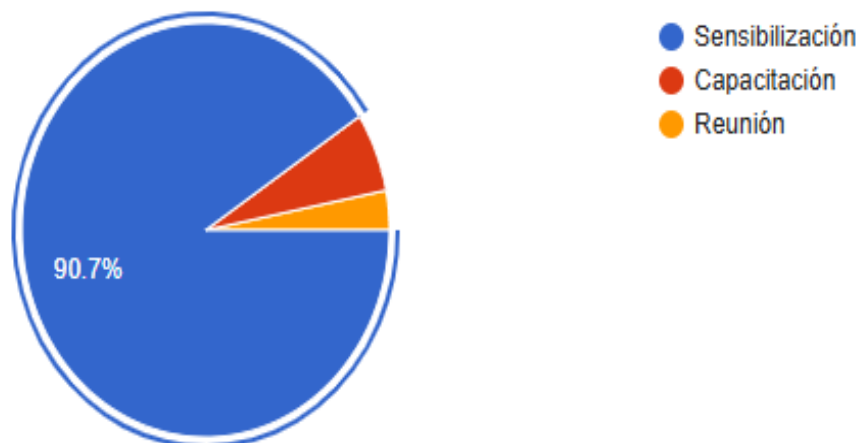
Se cuenta con encuestas de satisfacción, en cuanto a la entrega de avisos como parte de la pedagogía y sensibilización.



La Empresa de Aseo de Pereira dentro de su estrategia de operación, desarrolla diversas actividades, las cuales son calificadas por la ciudadanía de la siguiente manera:

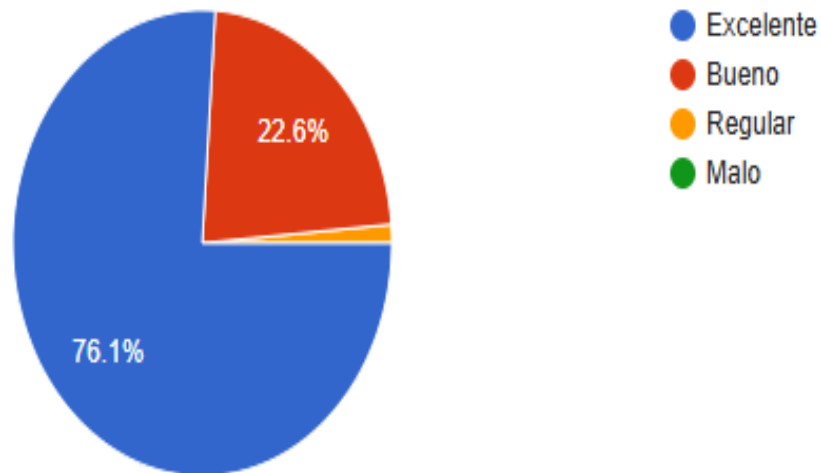
Tipo de actividad recibido

389 respuestas



Califique el grado de satisfacción que obtuvo en la actividad realizada por parte del personal de la Empresa de Aseo de Pereira S.A.S ESP.

389 respuestas



CONCLUSIONES:

- ✓ Con relación a la cantidad de PQRSDf decepcionadas del primer semestre 2025 vs 2024, se observa un aumento del 17%, así:

1er semestre 2025	→	382
1er semestre 2024	→	326

Dicho aumento se debe al fortalecimiento de las comunicaciones de la EAP, donde de manera frecuente se les indica a los usuarios del servicio de aseo, cuáles son los diferentes mecanismos habilitados para realizar sus PQRSDf de manera más eficiente.

- ✓ Se observa disminución del 50% en el comportamiento de PQRSDf con extemporaneidad en la respuesta, comparado con periodo del año inmediatamente anterior, así:

1er semestre 2025	→	7
1er semestre 2024	→	14

- ✓ Se observa que las PQRSDf más reiterativas son:

- Recolección de inservibles
- Atención a puntos críticos
- Solicitud de avisos

RECOMENDACIONES

- ✓ Analizar en comité de Gestión y Desempeño, las acciones a tomar frente a las PQRSDF más frecuentes.
- ✓ Realizar la retroalimentación en el Gestión y Desempeño el ejercicio que se hace sobre la satisfacción del, ya que dicha información no se está teniendo en cuenta para la toma de decisiones.
- ✓ Realizar un análisis por sectores sobre la satisfacción del usuario desde la Dirección Operativa, donde se puedan identificar las zonas a fortalecer en relación a la gestión realizada por la Empresa.
- ✓ 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, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2025, 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: Dra. Paola Andrea Grisales Flórez – Gerente
Dr. Héctor Londoño Flórez – Subgerente Administrativo y Financiero