

**INFORME TRIMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS “PQR”
PRESENTADAS POR LA PRESTACION DEL SERVICIO PUBLICO DE ASEO
EN EL MUNICIPIO DE SEGOVIA ANT**

Elaborado por

SEGOVIA ASEO S.A. E.S.P

MAYO DE 2023



INTRODUCCIÓN

Petición:

Derecho que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades sobre temas de interés general o particular y a obtener su pronta resolución. Su presentación no tiene costo ni necesita intermediario.¹

Queja:

Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.²

Reclamo:

Derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, relacionada con la prestación indebida de un servicio o por falta de atención a una solicitud.³

El presente informe corresponde al informe de Peticiones quejas y reclamos (PQR) recibidas y atendidas por el área de PQR presentadas por el servicio público de aseo en el periodo comprendido entre 1° de enero al 31 de marzo de 2023, con el fin de determinar la oportunidad de respuesta y brindar recomendaciones a la gerencia, que conlleven a mejorar al mejoramiento continuo de la empresa.

Reglamentado por la 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”.

¹ Superservicios.gov.co petición

² Superservicios.gov.co queja

³ Superservicios.gov.co reclamo



MES	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	TOTAL	TIEMPO DE RESPUESTA (Días)		
					0 a 5	6 a 10	11 a 15
ENERO	0	0	3	3	X		X
FEBRERO	0	0	6	6	X	X	X
MARZO	4	9	3	16		X	X

PQR

Petición solicitudes por la prestación del servicio

Quejas por la prestación del servicio (recolección y barrido)

Reclamos por facturación del servicio

En el primer trimestre de 2023 en los meses enero y febrero no se presentan peticiones en la prestación del servicio de aseo en el mes de marzo tenemos 4 peticiones (Cambio de canastilla de poste, Reducción de tasa de aseo, vaya informativa, no enviar operarias de barrido al sector manzanillo).



Durante el mes de enero y febrero no se presentaron quejas y en el mes de marzo 9 quejas. Para un total de 9 quejas durante el primer trimestre del año



Los reclamos presentados fueron: para el mes de enero 3 reclamos por (instalación vacía); para el mes de febrero 6 reclamos (5 instalación vacía, 1 cambio de estrato); en marzo 3 reclamos por (instalación vacía).

