

**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**

**AGOSTO 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.<sup>1</sup>

### **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.<sup>2</sup>

### **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.<sup>3</sup>

El presente informe corresponde al informe de Peticiones quejas y reclamos (PQR) recibidas y atendidas por el área de PQR presentadas por el servicio publico de aseo en el periodo comprendido entre 1 abril al 30 de junio 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”.*

---

<sup>1</sup> Superservicios.gov.co petición

<sup>2</sup> Superservicios.gov.co queja

<sup>3</sup> Superservicios.gov.co reclamo



MES	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	TOTAL	TIEMPO DE RESPUESTA (Días)		
					0 a 5	6 a 10	11 a 15
ABRIL	0	10	10	20		X	X
MAYO	1	18	10	29	X	X	X
JUNIO	0	18	4	14	X	X	

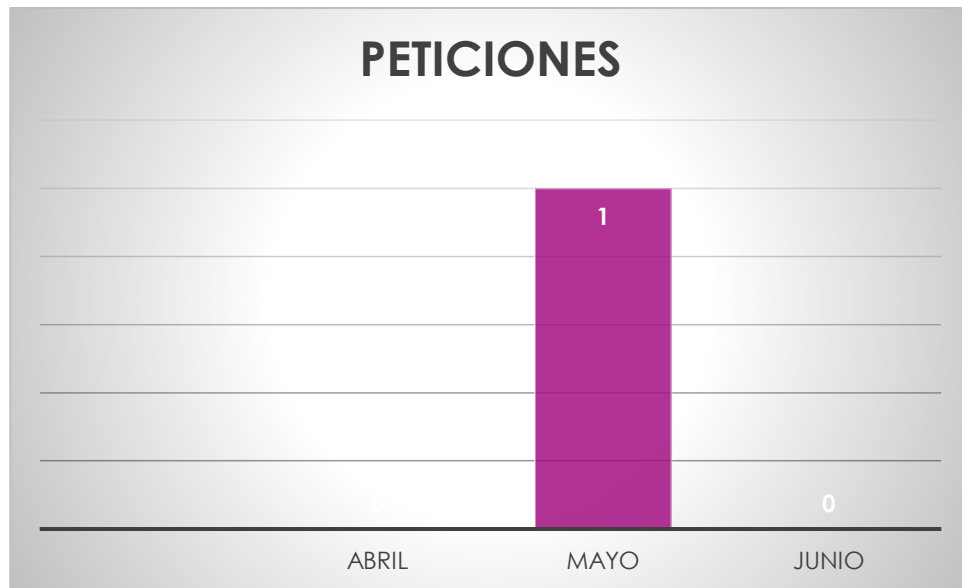
### PQR

Petición: solicitudes por la prestación del servicio

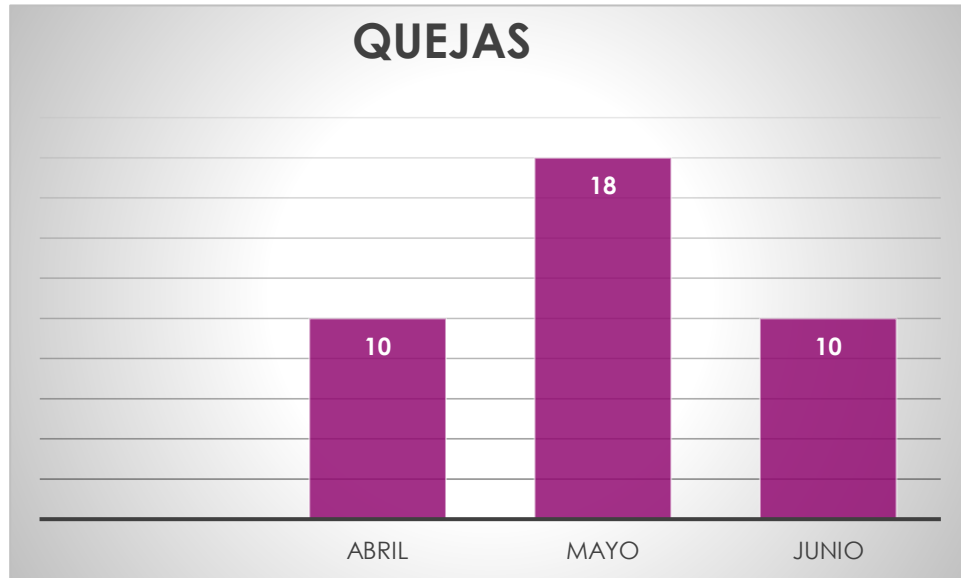
Quejas por la prestación del servicio

Reclamos por facturación del servicio

En el segundo trimestre de 2023 en los meses de abril y junio no se presentaron peticiones, en el mes de mayo se presentó 1 petición por (cambio de canastilla en el barrio Camacol).



Durante el mes de abril se presentaron 10 quejas por la prestación del servicio, en mayo 18 quejas y en el mes de junio 10 quejas. Para un total de 38 quejas durante el segundo trimestre del año.



Los reclamos presentados fueron: para el mes de abril 10 reclamos en que son por (instalación vacía); para el mes de mayo 10 reclamos (4 instalación vacía, 3 tasa elevada instalación ocupada, 1 Fuera de cobertura, 2 cobro doble); en junio 4 reclamos (2 por instalación vacía, 2 por fuera de cobertura).

