

**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

OCTUBRE 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 julio al 30 de septiembre 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”.

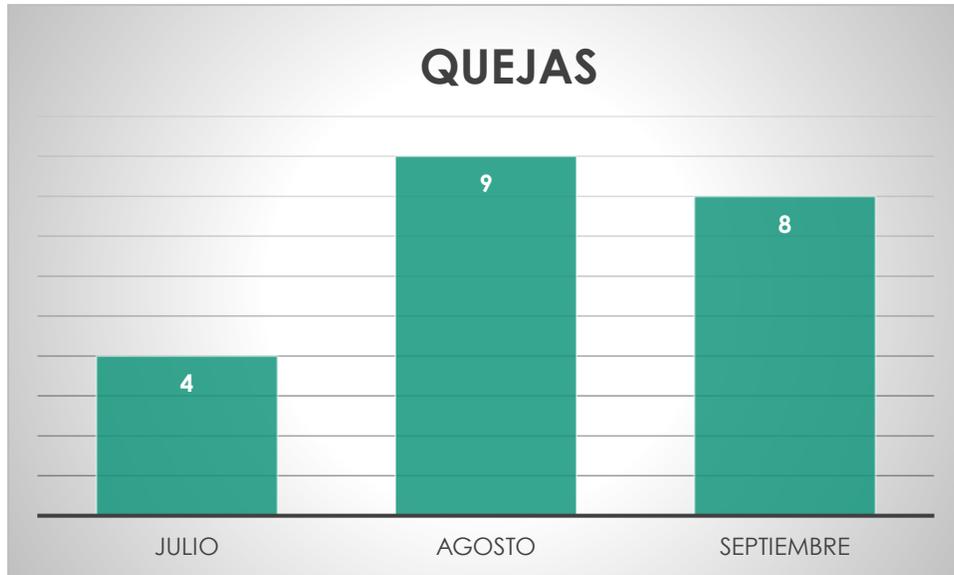
¹ Superservicios.gov.co petición

² Superservicios.gov.co queja

³ Superservicios.gov.co reclamo



Durante el mes de julio se presentaron 4 quejas por la prestación del servicio, en agosto 9 quejas y en el mes de septiembre 8 quejas. Para un total de 21 quejas durante el tercer trimestre del año



Los reclamos presentados fueron: para el mes de julio 15 reclamos en los que se desglosan de la siguiente manera (3 aumento de tasa, 5 instalación vacía, 4 tasa elevada instalación ocupada, 2 doble cobro, 1 fuera de cobertura); para el mes de agosto 9 reclamos (6 instalación vacía, 2 tasa elevada instalación ocupada, 1 fuera de cobertura); en septiembre 2 reclamos por (instalación vacía).

