

**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.<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 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”.*

---

<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	AUMENTO O DISMINUCIÓN %	TIEMPO DE RESPUESTA (Días)		
						0 a 5	6 a 10	11 a 15
JULIO	0	4	15	19		X	X	X
AGOSTO	0	9	9	18		X	X	X
SEPTIEMBRE	0	8	2	10		X	X	

### PQR

Petición: solicitudes por la prestación del servicio

Quejas por la prestación del servicio (recolección o barrido)

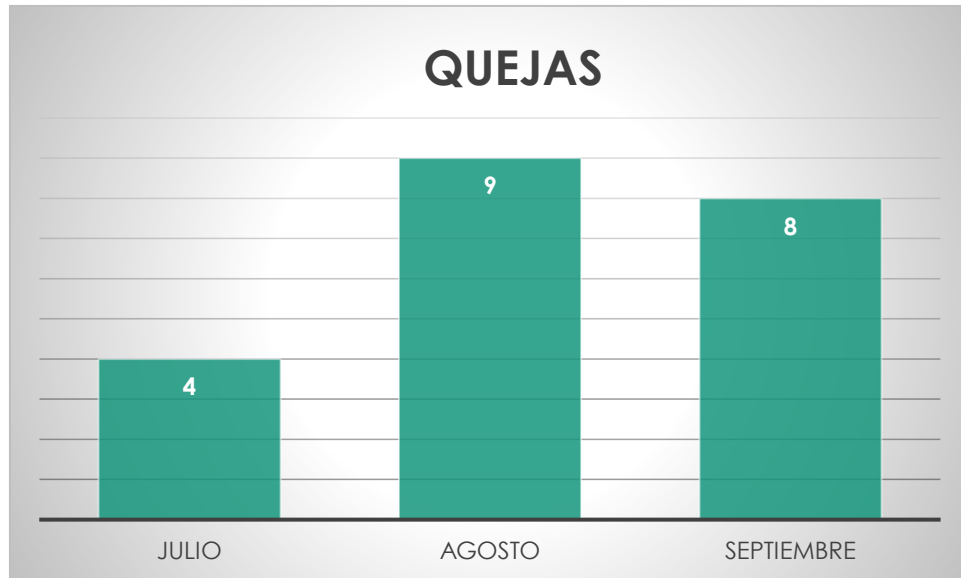
Reclamos por facturación del servicio

En el tercer trimestre de 2023 en los meses de julio, agosto y septiembre no se presentaron peticiones por la prestación del servicio de aseo

PETICIONES			
			0
JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	



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).

