

**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

ENERO DE 2024



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



MES	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	TOTAL	AUMENTO O DISMINUCIÓN %	TIEMPO DE RESPUESTA (Días)		
						0 a 5	6 a 10	11 a 15
OCTUBRE	0	6	7	13	0.3	X	X	
NOVIEMBRE	1	4	6	11	-0.15	X	X	X
DICIEMBRE	0	8	6	14	0.27	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 cuarto trimestre de 2023 en los meses de octubre y diciembre no se presentaron peticiones por la prestación del servicio de aseo en el mes de noviembre presentamos una petición por cobro elevado de la tasa de aseo en el sector comercial



Durante el mes de octubre se presentaron 6 quejas por la prestación del servicio, en noviembre 4 quejas y en el mes de diciembre 8 quejas. Para un total de 18 quejas durante el cuarto trimestre del año



Los reclamos presentados fueron: para el mes de octubre 7 reclamos en los que se desenlosan de la siguiente manera (4 instalación vacía, 2 tasa elevada instalación ocupada, 1 retiro contador); para el mes de noviembre 7 reclamos (5 instalación vacía, 2 cambio de estrato); en diciembre 6 reclamos por (5 instalación vacía, 1 cambio de estrato).

