

**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**

**JULIO 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.<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° 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”.*

---

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

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

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



| MES          | P | Q  | R  | TOTAL     | TIEMPO DE RESPUESTA (Días) |        |         |
|--------------|---|----|----|-----------|----------------------------|--------|---------|
|              |   |    |    |           | 0 a 5                      | 6 a 10 | 11 a 15 |
| <b>Abril</b> | 1 | 6  | 39 | <b>46</b> | 4.11                       | X      |         |
| <b>Mayo</b>  | 3 | 10 | 29 | <b>42</b> | -0.09                      | X      | X       |
| <b>Junio</b> | 4 | 10 | 21 | <b>35</b> | -0.17                      | X      |         |

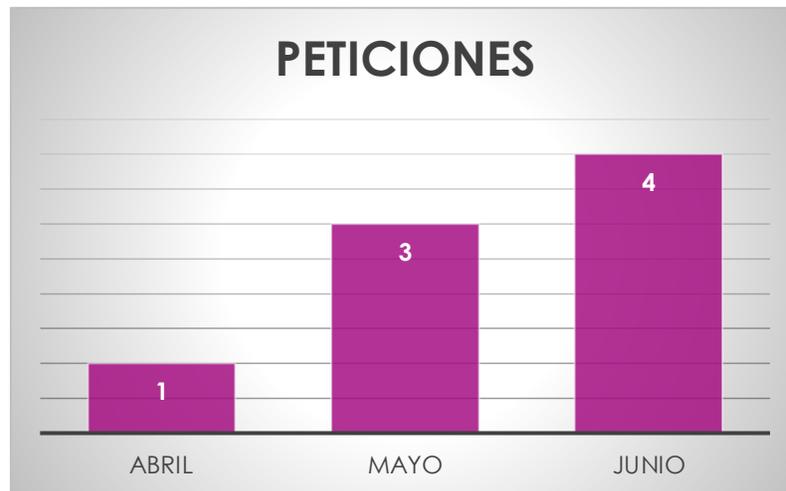
### PQR

Petición solicitudes por la prestación del servicio

Quejas por la prestación del servicio (recolección y barrido)

Reclamos por facturación del servicio

Durante el primer trimestre de 2024 en abril se presentó 1 peticiones (1 recolectar residuos en la mina), mayo 3 peticiones (1 Certificado de disposición a nueva mina, 1 por equivocación arrojaron unos busos buscar, 1 quitar canastilla) en el mes de junio 4 (2 retiro de tasa, 1 retiro contenedor la Arenera, 1 Explicación de cobro prepago)



Durante el mes de abril se presentaron 6 quejas (3 por no recolección de residuos, 1 sacan residuos fuera de horario, 1 por vehículo atropello perro, 1 por daño), en mayo 10 (1 irrespeto de operario, 2 sacan residuos fuera de horario, 7 no recogieron residuos), y en el mes de junio se presentaron 10 quejas (10 no recogieron residuos)



Los reclamos presentados fueron: para el mes de abril 39 reclamos por (instalación vacía, 36 aumento de tasa); para el mes de mayo 29 reclamos (20 aumento de tasa, 5 instalación vacía, 3 fuera de cobertura, 1 cambio de estrato); en junio 21 reclamos por (12 aumento de tasa, 7 instalación vacía, 2 fuera de cobertura).

