

**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 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 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”.

¹ Superservicios.gov.co petición

² Superservicios.gov.co queja

³ Superservicios.gov.co reclamo



MES	P	Q	R	TOTAL	TIEMPO DE RESPUESTA (Días)		
					0 a 5	6 a 10	11 a 15
Julio	1	9	13	23	-0.34	X	X
Agosto	1	7	29	37	0.61	X	X
Septiembre	1	8	21	30	-0.22	X	X

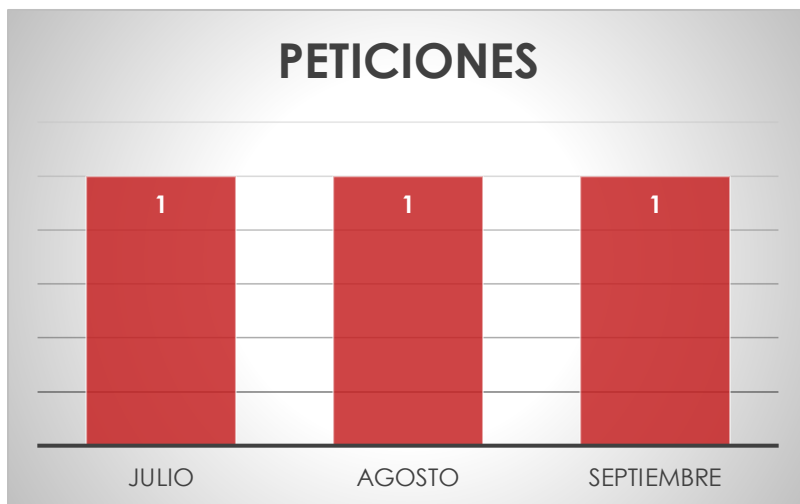
PQR

Petición solicitudes por la prestación del servicio

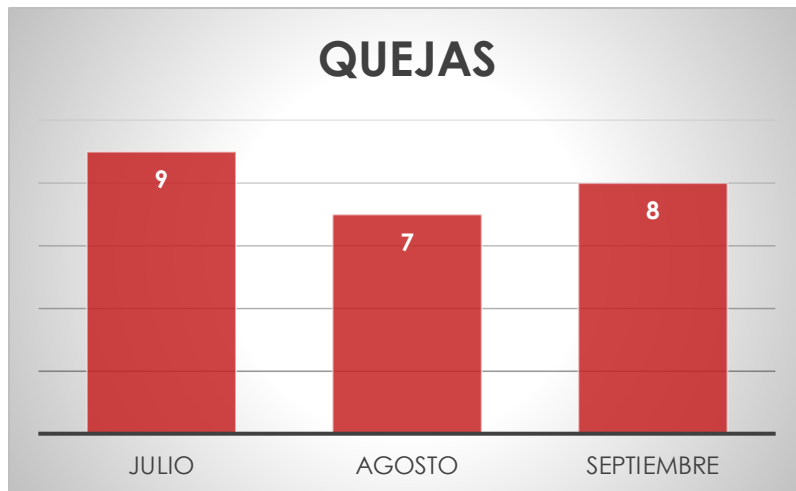
Quejas por la prestación del servicio (recolección y barrido)

Reclamos por facturación del servicio

Durante el tercer trimestre de 2024 en julio se presentó 1 peticiones (1 recolección perro muerto), agosto 1 (aguas de Pocuné), en el mes de septiembre 1 peticiones (Por convenio de recolección).



Durante el mes de julio se presentaron 9 quejas (1 por no recolección de residuos de caña, 1 sacan residuos fuera de horario, 1 no ingresan a barrer en San Joaquín, 6 no recogieron), en agosto 7 (2 sacan residuos fuera de horario, 2 daños hechos por el vehículo, 3 no recogieron residuos), y en el mes de septiembre se presentaron 8 quejas (1 sacar residuos fuera de horario, 1 muy temprano que pase más tarde, 6 recogieron residuos)



Los reclamos presentados fueron: para el mes de julio 13 reclamos por (3 instalación vacía, 5 aumento de tasa, 3 fuera de cobertura, 2 muy costoso.); para el mes de agosto 29 reclamos (13 aumento de tasa, 11 instalación vacía, 2 fuera de cobertura, 3 cambio de estrato); en septiembre 21 reclamos por (6 aumento de tasa, 8 instalación vacía, 1 muy costoso, 3 cambio de estrato, 3 retiro de tasa).

