

**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 2025



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
Octubre	3	7	17	27	-0.07	X	X
Noviembre	3	4	8	15	-0.44		
Diciembre	1	9	6	16	0.07	X	X

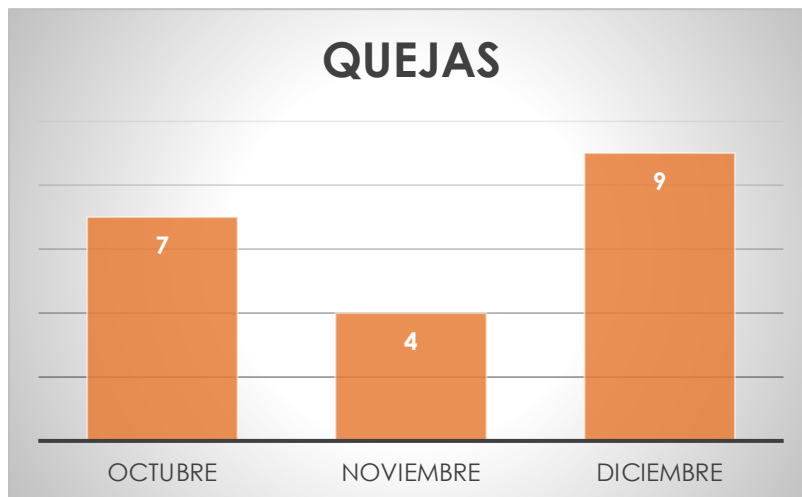
PQR

- 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 octubre se presentó 3 peticiones (1 generar certificado de disposición, 1 aumento de frecuencia de recolección, 1 recoger residuos especiales), noviembre 3 (1 Recoger perro muerto, 1 explicación no entran a recoger a callejón, 1 cobro san Joaquín), en el mes de diciembre 1 peticiones (Retiro punto de acopio).



Durante el mes de octubre se presentaron 9 quejas (1 tocar campana, 1 no recolección de residuos, 2 daño del vehículo recolector, 1 no recolección de residuos, 2 sacan residuos fuera de horario,), en noviembre 4 (3 Sacan residuos fuera de horario, 1 no recolección de residuos), y en el mes de diciembre se presentaron 9 quejas (3 no recolección de residuos, 4 sacan residuos fuera de horario, 1 Pasaron muy temprano, 1 no entran a recoger a callejón Milenio)



Los reclamos presentados fueron: para el mes de octubre 17 reclamos por (3 por aumento de tasa, 1 cambio de estrato, 7 instalación vacía, 4 retiro de contador, 2 retiro de tasa pozo de agua); para el mes de noviembre 8 reclamos (1 aumento de tasa, 2 instalación vacía, 2 retiro de contador, 2 cambio de estrato, 1 instalación con doble contador); en diciembre 6 reclamos por (4 instalación vacía, 1 muy costoso, 1 cambio de estrato).

