

**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

ABRIL 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 público de aseo en el periodo comprendido entre 1º 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
Enero	0	8	12	20	X	X	
Febrero	3	6	21	30	X	X	X
Marzo	2	6	21	29	X	X	

PQR

Petición solicitudes por la prestación del servicio

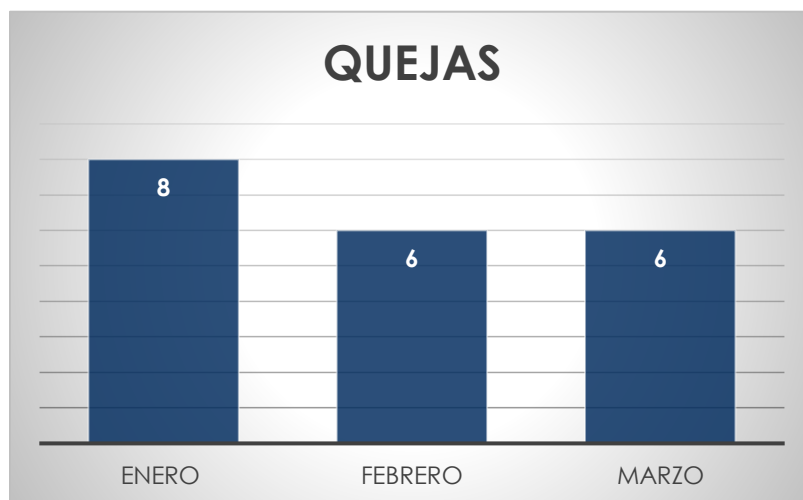
Quejas por la prestación del servicio (recolección y barrido)

Reclamos por facturación del servicio

Durante el primer trimestre de 2025 en enero no se presentó peticiones, febrero 3 (2 recolección en una mina, 1 sacan residuos fuera de horario), en el mes de marzo 2 peticiones (recolección en una mina, certificado de disposición).



Durante el mes de enero se presentaron 8 quejas (1 tocar campana, 3 no recolección de residuos, 1 daño del vehículo recolector, 3 sacan residuos fuera de horario), en febrero 6 (2 Sacan residuos fuera de horario, 3 no recolección de residuos, 1 no observan operaria de barrido), y en el mes de marzo se presentaron 6 quejas (3 no recolección de residuos, 1 sacan residuos fuera de horario, 1 daño césped parque la madre mala fumigación, 1 daño costal)



Los reclamos presentados fueron: para el mes de enero 12 reclamos por (3 por aumento de tasa, 2 muy costoso, 6 instalación vacía, 1 retiro de tasa pozo de agua); para el mes de febrero 21 reclamos (9 aumento de tasa, 10 instalación vacía, 2 cambio de estrato); en marzo 21 reclamos por (2 instalación vacía, 12 aumento de tasa, 7 cambio de estrato).

