

**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 2026



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
Octubre	6	4	5	15	X	X	
Noviembre	5	2	7	14	X	X	
Diciembre	4	6	6	16	X	X	

PQR

Petición solicitudes por la prestación del servicio

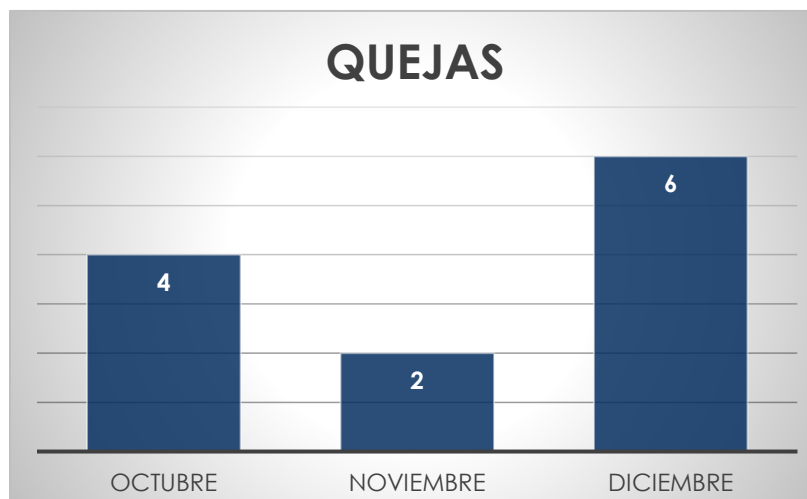
Quejas por la prestación del servicio (recolección y barrido)

Reclamos por facturación del servicio

Durante el cuarto trimestre de 2025 en octubre se presentó 6 peticiones (3 solicitudes de recolección residuos, 1 solicitud recolección de en una mina, 1 usuario que deja vehículo en la vía, 1 cambio de valla); noviembre 5 peticiones (3 solicitudes de vallas, 1 solicitud de recolección residuos, 1 pasar más lento) en el mes de diciembre 4 peticiones (2 solicitudes de valla, 2 solicitud de recolección de residuos)



Durante el mes de octubre se presentaron 4 quejas (2 no recolección de residuos, 1 daños del vehículo, 1 por dejar residuos fuera de horario), en noviembre 2 quejas (1 recogió bolsa que no era para recolección, 1 daño del vehículo), y en el mes de diciembre se presentaron 6 quejas (3 no recolección de residuos, 1 daño del vehículo, 1 vehículo atropello perro, 1 se llevaron caneca)



Los reclamos presentados fueron: para el mes de octubre 5 reclamos por (2 por cambio de estrato, 2 por ser muy costoso, 1 aumento tasa de aseo); para el mes de noviembre 7 reclamos (3 fuera de cobertura, 2 instalación vacía, 1 cambio de estrato, 1 aumento tasa de aseo); en diciembre 6 reclamos por (4 aumento de tasa de aseo, 2 instalación vacía).



Cabe informar que ninguna de nuestras PQR en este periodo pasó a una tercera entidad.

