

**INFORME TRIMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS "PQR"
PRESENTADAS POR LA PRESTACION DEL SERVICIO DE ALUMBRADO
PUBLICO EN EL MUNICIPIO DE SEGOVIA ANT**

Elaborado por

SEGOVIA 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 de alumbrado público en el periodo comprendido entre 1º de enero al 31 de marzo de 2025, 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

PQR de enero a marzo:

MES	P	Q	R	TOTAL	TIEMPO DE RESPUESTA (Días)
					0 a 15
Enero	20	0	0	20	X
Febrero	28	0	0	28	X
Marzo	22	0	0	22	X

PQR

Peticiones: solicitudes por la prestación del servicio

Durante el primer trimestre de 2025 se presentaron solamente peticiones por escrito; las solicitudes más frecuentes, realizadas por los usuarios son para reparación y ampliación de cobertura en el municipio, tanto en zona urbana como Rural.

