

**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

JULIO 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 1° de abril al 30 de junio 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
Abril	24	0	0	24	X
Mayo	20	0	0	20	X
Junio	10	0	0	10	X

PQR

Peticiones: solicitudes por la prestación del servicio

Durante el segundo 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 siendo mayor la cantidad de solicitudes para ampliación.

