

**INFORME**

**PQRS**



**EMPRESA DE  
SERVICIOS  
PÚBLICOS AAA  
LA BELLEZANA**

**ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO, ASEO,  
ALCANTARILLADO**  
**LA BELLEZA**  
**NIT: 900. 348.296 -2**

**Historia**

<b>Versión</b>	<b>Vigencia</b>	<b>Identificación de los Cambios</b>
01	2018	Planteamiento Inicial
02	2019	Seguimiento vigencia
03	2020	Seguimiento vigencia
04	2021	Seguimiento Vigencia
05	2022	Seguimiento 1er Trimestre
06	2022	Seguimiento 2° Trimestre

**Empresa de Servicios Públicos  
Administración Pública  
Cooperativa AAA**

**ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO, ASEO,**  
**ALCANTARILLADO**  
**LA BELLEZA**  
**NIT: 900. 348.296 -2**

**INFORME DE PQRS (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS)**

La suscrita Administración Pública Cooperativa de Acueducto, Aseo y Alcantarillado, del municipio la Belleza Santander, con funciones de control interno en cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 del 12 de julio de 2011, presenta el informe de las PQRS recibidas y tramitadas de los usuarios de la Belleza, Santander, a través de la página web y recepción física.

Mediante las gráficas expuestas en el presente informe se podrá determinar las PQRS recibidas por el servicio de Acueducto, en sus respectivas vigencias, lo que servirá para la Triple A formular acciones correctivas frente a los motivos indicados por los usuarios; Teniendo como prioridad unificar resultados e ir satisfaciendo cada vez más a la ciudadanía; Cabe resaltar que el seguimiento se realiza trimestralmente y se da oportuna solución

Esta información es suministrada por el apoyo administrativo de la Cooperativa de AAA. La Bellezana, encargada de la atención al cliente y documentada por el asesor TIC contratista de la Cooperativa.

**VIGENCIA 2020**

**31 DE DICIEMBRE DE 2020 INFORME GENERAL**

**RESULTADOS DE LAS PQRS**

Para el año 2020 se recibieron en total 0 PQRS, en la Cooperativa de Acueducto, Aseo y Alcantarillado del municipio La Belleza, Santander, NO hubo motivo por el cual se generara algún tipo de insatisfacción a los usuarios, en los servicios de la entidad, dada la corrección que se pudo ejecutar en conocimiento de los motivos y el servicio con la falencia en anterior vigencia.

La prioridad para la Cooperativa debido a la pandemia COVID 19 a nivel mundial, fueron aquellas actividades de saneamiento ambiental, seguimientos a la emergencia sanitaria, en aras de mejora en las condiciones de salud pública, con el fin de brindar un poco de tranquilidad a los usuarios del municipio la Belleza Santander.

**ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO, ASEO,**  
**ALCANTARILLADO**  
**LA BELLEZA**  
**NIT: 900. 348.296 -2**

**VIGENCIA 2021**

**31 DE DICIEMBRE DE 2021 INFORME GENERAL**

El presente documento corresponde al informe unificado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por el área administrativa y operativa de la Cooperativa AAA. La Bellezana, teniendo en cuenta los trámites y servicios ofrecidos por esta entidad.

A continuación se exponen los trámites y servicios de la Bellezana.

<b>NOMBRE DEL TRÁMITE</b>	
<b>1</b>	Instalación, mantenimiento o reparación de medidores (Excepto para el servicio de aseo)
<b>2</b>	Suspensión del servicio público
<b>3</b>	Restablecimiento del servicio público
<b>4</b>	Conexión a los servicios públicos (Excepto para el servicio de aseo)
<b>5</b>	Instalación temporal del servicio público
<b>6</b>	Independización del servicio público
<b>7</b>	Cambio de tarifa para hogares comunitarios o sustitutos del Bienestar Familiar
<b>8</b>	Cambio de tarifa de servicios públicos
<b>9</b>	Cambio de la clase de uso del inmueble al cual se le está prestando el servicio público
<b>10</b>	Cambios en la factura de servicio público
<b>11</b>	Facilidades de pago para los deudores morosos de obligaciones no tributarias
<b>12</b>	Duplicado de los recibos de pago

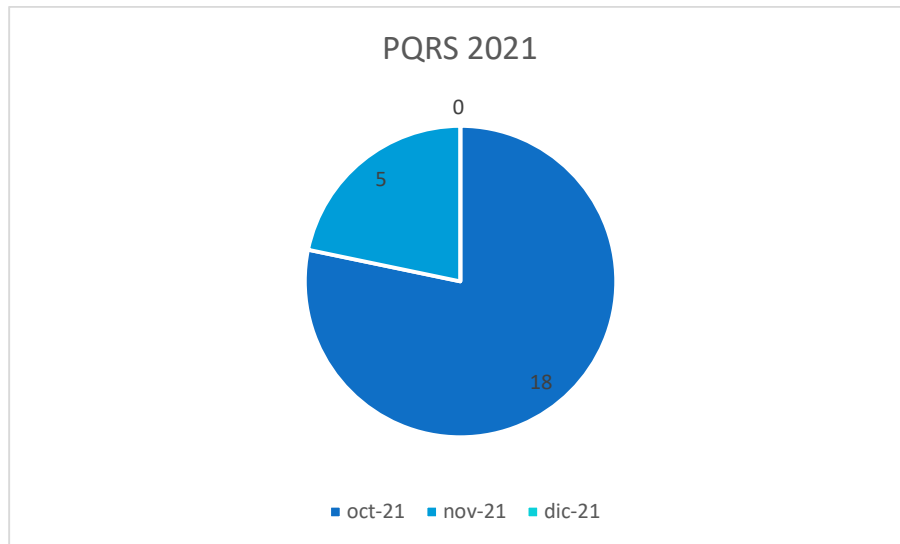
El propósito del presente es determinar la oportunidad de las respuestas a cada solicitud que pueda definir el nivel de atención al usuario y las recomendaciones a que dieran lugar, este análisis, de PQRS se lleva a cabo a partir del último trimestre del año 2021, con el fin de generar un continuo mejoramiento en los trámites y servicios ofrecidos por la cooperativa.

Cabe resaltar que para este periodo 2021, los 3 primeros trimestres fueron reservados para la emergencia de salud pública de gran importancia nacional, por lo cual fue un trabajo constante por parte del área operativa y administrativa de la entidad.

A continuación se muestra una ilustración de PQRS recibidas y atendidas para el último trimestre de la vigencia en mención

**ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO, ASEO,  
ALCANTARILLADO  
LA BELLEZA  
NIT: 900. 348.296 -2**

En el mes de Octubre fueron recibidas y atendidas 18 PQRS  
 En el mes de Noviembre fueron recibidas y atendidas 5 PQRS  
 En el mes de Diciembre ninguna



Obteniendo a su vez los siguientes trámites más asistidos, Al llevar este análisis se tiene estimado la implementación de mejoras

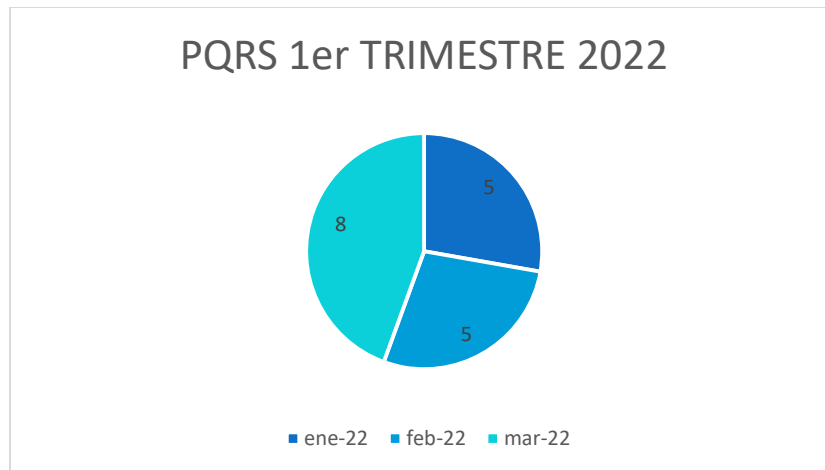
NOMBRE DEL TRÁMITE	¿Número de PQRD recibidas?		
	oct-21	nov-21	dic-21
Instalación, mantenimiento o reparación de medidores (Excepto para el servicio de aseo)	4	1	0
Conexión a los servicios públicos (Excepto para el servicio de aseo)	2	0	0
Facilidades de pago para los deudores morosos de obligaciones no tributarias	8	1	0
Duplicado de los recibos de pago	4	3	0

**ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO, ASEO,  
ALCANTARILLADO  
LA BELLEZA**  
**NIT: 900. 348.296 -2**

**VIGENCIA 2022**

**INFORME SEGUIMIENTO PRIMER TRIMESTRE 2022**

Para el primer trimestre del periodo 2022 fueron atendidas 18 PQRS  
En el mes de Enero se recibe 5 PQRS  
En el mes de Febrero se recibe 5 PQRS  
En el mes de Marzo 8 PQRS



**INFORME SEGUIMIENTO SEGUNDO TRIMESTRE 2022**

Para el segundo trimestre del periodo 2022 fueron atendidas 15 PQRS  
En el mes de Abril se recibe 5 PQRS  
En el mes de Mayo se recibe 4 PQRS  
En el mes de Junio 6 PQRS

