



**ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO, ASEO,
ALCANTARILLADO**

LA BELLEZA

NIT: 900. 348.296 - 2

**AUDITORIA INTERNA OFICINA DE CONTROL INTERNO
SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO SIAU
ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO, ASEO Y
ALCANTARILLADO LA BELLEZA**

PROCESO O AREA AUDITADA: SIAU, PQRs, SATISFACCION DE USUARIOS Y COMITE DE SIAU

RESPOSANBLE: MARIA CONSUELO PEREZ R (gerente)

FECHA DE ELABORACION: 15 DE ENERO DE 2025

AUDITOR: EDILMA CUELLAR GIRALDO – ASESOR EXTERNO DE CONTROL INTERNO

ASPECTOS GENERALES DEL PROCESO

Este seguimiento se realiza para evaluar el comportamiento de la oportunidad en la contestación de los requerimientos que llegan a la AAA La Bellezana, por cualquier medio.

La Oficina de Control Interno es la encargada de evaluar y verificar la aplicación de la norma como son los mecanismos de participación ciudadana, dada por la Ley 87 de 1993, Ley 1474 de 2011 Artículo 76, cada seis meses debe presentar a la Gerencia un Informe del Comportamiento de las PQRS presentadas por los usuarios en cada periodo y las respuestas dadas, con el objetivo de medir si se cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos en la ley, así mismo levantar planes de mejoramiento continuo.

El Decreto 019 de 2012 en su Art 14 dice:” Presentación de solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamos fuera de la sede de la entidad, todo usuario que resida en sitio diferente puede presentar su solicitud de PQRS a través de medios electrónicos.

Igualmente, la página web institucional tiene un link denominado “Recepción de Solitud dándose cumplimiento a lo establecido en la norma ley 1437 de 2011 articulo 8; en donde



ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO, ASEO, ALCANTARILLADO

LA BELLEZA

NIT: 900. 348.296 - 2

pueden escribir y enviar sus PQRs, así de manera oportuna y efectiva dar respuesta a los usuarios de Quejas, Reclamos y Sugerencias, solicitudes de información, y solicitudes generales de los usuarios, proporcionando así canales abiertos a la comunicación con los ciudadanos.

Por último, se hace aclaración como referencia para la elaboración de este Informe se le solicito a la Oficina de SIAU, hacer una entrega sobre las PQRS que ingresaron a la AAA por todos los medios.

OBJETIVO

Como Objetivo Principal se hace este seguimiento por parte del Asesor Externo de Control Interno para hacer el seguimiento de la oportunidad y cumplimiento de respuesta a los diferentes requerimientos interpuestos por medio de las PQRS de nuestros usuarios, durante el período comprendido del mes de julio a diciembre de 2024

ALCANCE

Esta Auditoria Interna de la Oficina de Control Interno hará seguimiento de verificación a la oportunidad de respuestas de las solicitudes, quejas, reclamos durante el periodo evaluado arriba mencionado, y verificar los parámetros establecidos de Calidad como atributos vulnerados en los requerimientos.

MARCO NORMATIVO

Nos basamos en la normatividad vigente:

Constitución Política
Ley 872 de 2003 (Sistema de Gestión de Calidad).
Ley 962 de 2005 Anti trámites.
Decreto 1151 de 2008 Estrategia de Gobierno en Línea
MECI 1000:2014 Modelo Estándar de Control Interno
Ley 1474 de 2011 Art 76
Reglamentado por el Decreto 2641 de 2011 Art. 7
Decreto 1437 de 2011 Art 7.



ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO, ASEO, ALCANTARILLADO

LA BELLEZA

NIT: 900. 348.296 - 2

METODOLOGIA

Para evidenciar el cumplimiento a la normatividad se tuvieron en cuenta las técnicas de auditorías generalmente aceptadas y establecidas tales como la revisión, entrevistas Observación, indagación, comprobación.

CONCLUSIONES

La AAA Cooperativa la Belleza para el segundo semestre del año 2023 actualizó el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

El Plan anticorrupción define políticas orientadas a implementar estrategias Anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, dando cumplimiento a la Ley 1474 de 2011, en sus Artículos 73, 74,75 y 76 y un Plan de Racionalización, Simplificación o Eliminación de Trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, la AAA de La Belleza inicia la vigencia con algunos trámites para implementar:

- ✓ Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias por Página WEB o correo institucional.
- ✓ Solicitud de Certificación de Viabilidad de Servicios.
- ✓ Solicitud arreglos de redes internas de las casas de habitación.
- ✓ Solicitud de acuerdos de pago para usuarios morosos.

Por lo anterior estos son los servicios que se prestan en la Administración Pública Cooperativa La Belleza.

De otra parte, en la AAALABELLEZANA, se cuenta con un buzón de sugerencias ubicado estratégicamente, el cual aún no ha sido utilizado por los usuarios toda vez que no se tiene cultura de utilizar estos tipos de mecanismos.

ANALISIS DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS

La Entidad cuenta con un formato de Peticiones Quejas y Reclamos que es diligenciado por el usuario o ciudadano que quiere solicitar algún servicio o interponer una queja.

Al Analizar las quejas interpuestas por los usuarios se evidencia que existen 32 formatos diligenciados el cual se refieren específicamente a lo siguiente:



ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO, ASEO, ALCANTARILLADO

LA BELLEZA

NIT: 900. 348.296 - 2

- Para solicitar cambio y revisión de micromedidores.
- Petición por mantenimiento de instalaciones
- Reclamo por corte de servicios de agua
- Revisión de medidores de agua e instalaciones internas de agua
- Solicitud de nuevos puntos de agua

Rta: Se recibieron 22 solicitudes de servicio en el semestre y se evidencia el seguimiento que el fontanero de la COOPERATIVA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS realiza las respectivas visitas a los domicilios de los usuarios en las cuales hace la revisión y reparación de los posibles daños.

Se da solución a otras posibles dificultades presentadas a los usuarios en un promedio de dos días

TIEMPOS DE CONTESTACION DE RESPUESTAS A LA QUEJAS

Se evidencia que se está dando contestación y solución a los usuarios en la forma y el tiempo oportuno, toda vez que la mayor parte de las solicitudes hechas por los usuarios se resuelve a través de la visita del fontanero a las viviendas con el fin de hacer la respectiva revisión, o si es del área administrativa, el usuario se acerca a la Empresa para que la misma sea resuelta.

PROCEDIMIENTO ENCUESTAS DE SATISFACCION A USUARIOS

Al realizar la inspección de la documentación se evidenció que la AAA aplicó 12 encuestas de satisfacción en el segundo semestre de 2024 a los usuarios que disfrutaban del servicio de Acueducto, Aseo y Alcantarillado, una vez tabuladas se evidencia el siguiente resultado:

1. Servicios: ¿Como califica nuestro servicio?

		TIEMPO
1	Malo	0
3	Bueno	2
5	Excelente	10



**ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO, ASEO,
ALCANTARILLADO**

LA BELLEZA

NIT: 900. 348.296 - 2

En la AAA, la mayor parte de los usuarios que acceden a los servicios prestados por la Institución se sienten satisfechos en un 83%

2. Instalación y Recursos: ¿Los espacios de atención al cliente están aseados, ventilados y el nivel de ruido es adecuado?

		TIEMPO
1	Malo	0
3	Bueno	0
5	Excelente	12

Como se puede evidenciar en la tabla, el 100% de los usuarios se encuentran satisfechos con los espacios brindados por la Empresa.

3. Duración de la atención: ¿La atención que se le prestó es oportuna y a tiempo?

		TIEMPO
1	Malo	0
2	Bueno	1
3	Excelente	11

Se evidencia que la mayor parte de los usuarios se encuentran satisfechos por la atención que se les presta la cual es oportuna.

4. Atención en las oficinas: ¿Cuándo se acerca a nuestras oficinas encuentra al personal amable, capacitado y dispuesto a colaborarle y respetuosa?

		TIEMPO
1	Malo	0
2	Bueno	0
3	Excelente	12



**ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO, ASEO,
ALCANTARILLADO**

LA BELLEZA

NIT: 900. 348.296 - 2

Como se pudo evidenciar el 100% de las personas encuestadas ha recibido buen trato por el personal que labora en la Entidad.

5. **Horarios de Atención:** ¿Los horarios de atención al público son puntuales, adecuados y respetados?

		TIEMPO
1	Malo	0
2	Bueno	0
3	Excelente	12

La tabla arroja que la mayor parte del personal encuestado está conforme con el horario de atención en la Entidad.

6. **Atención a dudas y sugerencias:** La atención a sus dudas, ¿sugerencias observaciones y dificultades es amable, inmediata, clara y receptiva?

		TIEMPO
1	Malo	0
2	Bueno	1
3	Excelente	11

La tabla arroja que la mayor parte de los encuestados está conforme con la atención a dudas y sugerencias, dando como resultado un 92% de personas satisfechas.

7. **Servicio Telefónico:** ¿Telefónicamente el servicio es amable puntual y eficiente?

		TIEMPO
1	Malo	0
2	Bueno	0
3	Excelente	12



ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO, ASEO, ALCANTARILLADO

LA BELLEZA

NIT: 900. 348.296 - 2

De las 12 personas encuestadas ninguna tuvo problemas con la comunicación telefónica.

8. Expectativas del servicio: ¿Ha llenado las expectativas por las cuales usted escogió nuestros servicios?

		TIEMPO
1	Malo	0
2	Bueno	0
3	Excelente	12

La mayor parte de los encuestados siente que los servicios prestados por la Entidad llena las expectativas.

FORTALEZAS

La oficina Asesora de Control interno concluye que el Sistema de Quejas y Reclamos de la Administración Pública Cooperativa la Bellezana, cuenta con unas fortalezas como la disposición del buzón de sugerencias en la Entidad, cuenta con página web para mayor transparencia y acceso a los servicios por parte de los usuarios.

Cuenta con formatos de peticiones, quejas y reclamos los cuales se diligencian por parte del usuario a quien se le presta el servicio solicitado.

DEBILIDADES

Se deben aplicar mayor cantidad de encuestas a los usuarios y superar los porcentajes bajos en algunos servicios.

RECOMENDACIONES

Se recomienda publicar el total de las PQRs en la página web con el fin de actualizar la misma para publicidad y transparencia ante la comunidad en general.

CONCLUSIONES

Se pudo evidenciar por parte de la Oficina de Control Interno que el proceso de las PQRs de acuerdo a las estipulaciones de ley y la Misión de la institución se han cumplido con un



ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO,
ASEO Y ALCANTARILLADO
NIT. 900.348.296-2

ENCUESTA DE SATISFACCION

FECHA: DIA: 9 MES: 07 AÑO: 2024

SEÑOR USUARIO: Solicitamos su colaboración diligenciando el siguiente cuestionario, cuyos resultados pretenden conocer su nivel de satisfacción frente a los servicios ofrecidos y la calidad del servicio prestado por la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS AAA LA BELLEZANA.

NOMBRE: Dany Consuelo Valero	IDENTIFICACION: 57789172
DIRECCION: Saylan	TELEFONO: 3143448876

CUESTIONARIO

A las siguientes preguntas MARQUE CON UNA X en el recuadro:

Calificaciones:

Malo: 1.0

Bueno: 3.0

Excelente: 5.0

PREGUNTAS	CALIFICACION		
	1.0	3.0	5.0
1. SERVICIO ¿Cómo califica nuestro servicio?			X
2. INSTALACIONES Y RECURSOS ¿Los Espacios de atención al cliente están aseados, ventilados y el nivel de ruido es adecuado?			X
3. DURACION DE LA ATENCION ¿La atención que se le prestó es oportuna y a tiempo?		X	
4. ATENCION EN LAS OFICINAS ¿Cuándo se acerca a nuestras oficinas encuentra al personal amable, capacitado, dispuesto a colaborar y respetuoso?			X
5. HORARIOS DE ATENCION ¿Los horarios de atención al público son puntuales, adecuados y respetados?			X
6. ATENCION A DUDAS Y SUGERENCIAS ¿La atención a sus dudas, sugerencias y observaciones y dificultades es amable, inmediata, clara y receptiva?		X	
7. SERVICIO TELEFONICO ¿Telefónicamente el servicio es amable?			1
8. EXPECTATIVAS DEL SERVICIOS ¿Ha llenado las expectativas por las cuales usted escogió nuestro servicio?			X



ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO,
ASEO Y ALCANTARILLADO
NIT. 900.348.296-2

ENCUESTA DE SATISFACCION

FECHA: DIA: MES: AÑO:

SEÑOR USUARIO: Solicitamos su colaboración diligenciando el siguiente cuestionario, cuyos resultados pretenden conocer su nivel de satisfacción frente a los servicios ofrecidos y la calidad del servicio prestado por la **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS AAA LA BELLEZANA.**

NOMBRE: Luz Amparo Ruiz	IDENTIFICACION: 63.30964
DIRECCION: casa # 29 3 ^o do.	TELEFONO:

CUESTIONARIO

A las siguientes preguntas MARQUE CON UNA X en el recuadro:

Calificaciones:

Malo: 1.0

Bueno: 3.0

Excelente: 5.0

PREGUNTAS	CALIFICACION		
	1.0	3.0	5.0
1. SERVICIO ¿Cómo califica nuestro servicio?			X
2. INSTALACIONES Y RECURSOS ¿Los Espacios de atención al cliente están aseados, ventilados y el nivel de ruido es adecuado?			X
3. DURACION DE LA ATENCION ¿La atención que se le prestó es oportuna y a tiempo?			X
4. ATENCION EN LAS OFICINAS ¿Cuándo se acerca a nuestras oficinas encuentra al personal amable, capacitado, dispuesto a colaborar y respetuoso?			X
5. HORARIOS DE ATENCION ¿Los horarios de atención al público son puntuales, adecuados y respetados?			X
6. ATENCION A DUDAS Y SUGERENCIAS ¿La atención a sus dudas, sugerencias y observaciones y dificultades es amable, inmediata, clara y receptiva?			X
7. SERVICIO TELEFONICO ¿Telefónicamente el servicio es amable?			X
8. EXPECTATIVAS DEL SERVICIOS ¿Ha llenado las expectativas por las cuales usted escogió nuestro servicio?			X



ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO,
ASEO Y ALCANTARILLADO
NIT. 900.348.296-2

ENCUESTA DE SATISFACCION

FECHA: DIA: MES: AÑO:

SEÑOR USUARIO: Solicitamos su colaboración diligenciando el siguiente cuestionario, cuyos resultados pretenden conocer su nivel de satisfacción frente a los servicios ofrecidos y la calidad del servicio prestado por la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS AAA LA BELLEZANA.

NOMBRE: <i>Eduwar Marrin C.</i>	IDENTIFICACION: <i>91301644</i>
DIRECCION: <i>urb. villa campestre</i>	TELEFONO: <i>3138292407</i>

CUESTIONARIO

A las siguientes preguntas MARQUE CON UNA X en el recuadro:

Calificaciones:

Malo: 1.0

Bueno: 3.0

Excelente: 5.0

PREGUNTAS	CALIFICACION		
	1.0	3.0	5.0
1. SERVICIO ¿Cómo califica nuestro servicio?			X
2. INSTALACIONES Y RECURSOS ¿Los Espacios de atención al cliente están aseados, ventilados y el nivel de ruido es adecuado?			X
3. DURACION DE LA ATENCION ¿La atención que se le prestó es oportuna y a tiempo?			X
4. ATENCION EN LAS OFICINAS ¿Cuándo se acerca a nuestras oficinas encuentra al personal amable, capacitado, dispuesto a colaborar y respetuoso?			X
5. HORARIOS DE ATENCION ¿Los horarios de atención al público son puntuales, adecuados y respetados?			X
6. ATENCION A DUDAS Y SUGERENCIAS ¿La atención a sus dudas, sugerencias y observaciones y dificultades es amable, inmediata, clara y receptiva?			X
7. SERVICIO TELEFONICO ¿Telefónicamente el servicio es amable?			X
8. EXPECTATIVAS DEL SERVICIOS ¿Ha llenado las expectativas por las cuales usted escogió nuestro servicio?			X



ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO,
ASEO Y ALCANTARILLADO
NIT. 900.348.296-2

ENCUESTA DE SATISFACCION

FECHA: DIA: MIÉRCOLES 24 MES: JULIO AÑO: 2024

SEÑOR USUARIO: Solicitamos su colaboración diligenciando el siguiente cuestionario, cuyos resultados pretenden conocer su nivel de satisfacción frente a los servicios ofrecidos y la calidad del servicio prestado por la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS AAA LA BELLEZANA.

NOMBRE: <u>Javier Gonzalez P.</u>	IDENTIFICACION: <u>91300951</u>
DIRECCION: <u>Barrio Palmeros</u>	TELEFONO: <u>3174261438</u>

CUESTIONARIO

A las siguientes preguntas MARQUE CON UNA X en el recuadro:

Calificaciones:

Malo: 1.0

Bueno: 3.0

Excelente: 5.0

PREGUNTAS	CALIFICACION		
	1.0	3.0	5.0
1. SERVICIO ¿Cómo califica nuestro servicio?			X
2. INSTALACIONES Y RECURSOS ¿Los Espacios de atención al cliente están aseados, ventilados y el nivel de ruido es adecuado?			X
3. DURACION DE LA ATENCION ¿La atención que se le prestó es oportuna y a tiempo?			X
4. ATENCION EN LAS OFICINAS ¿Cuándo se acerca a nuestras oficinas encuentra al personal amable, capacitado, dispuesto a colaborar y respetuoso?			X
5. HORARIOS DE ATENCION ¿Los horarios de atención al público son puntuales, adecuados y respetados?			X
6. ATENCION A DUDAS Y SUGERENCIAS ¿La atención a sus dudas, sugerencias y observaciones y dificultades es amable, inmediata, clara y receptiva?			X
7. SERVICIO TELEFONICO ¿Telefónicamente el servicio es amable?			X
8. EXPECTATIVAS DEL SERVICIOS ¿Ha llenado las expectativas por las cuales usted escogió nuestro servicio?			X



ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO,
ASEO Y ALCANTARILLADO
NIT. 900.348.296-2

ENCUESTA DE SATISFACCION

FECHA: DIA: 31 | MES: 07 | AÑO: 2024

SEÑOR USUARIO: Solicitamos su colaboración diligenciando el siguiente cuestionario, cuyos resultados pretendemos conocer su nivel de satisfacción frente a los servicios ofrecidos y la calidad del servicio prestado por la **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS AAA LA BELLEZANA**.

NOMBRE: <u>Eliccer Rodriguez</u>	IDENTIFICACION:
DIRECCION: _____	TELEFONO:

CUESTIONARIO

A las siguientes preguntas MARQUE CON UNA X en el recuadro:

Calificaciones:

Malo: 1.0

Bueno: 3.0

Excelente: 5.0

PREGUNTAS	CALIFICACION		
	1.0	3.0	5.0
1. SERVICIO ¿Cómo califica nuestro servicio?		X	
2. INSTALACIONES Y RECURSOS ¿Los Espacios de atención al cliente están aseados, ventilados y el nivel de ruido es adecuado?			X
3. DURACION DE LA ATENCION ¿La atención que se le prestó es oportuna y a tiempo?			X
4. ATENCION EN LAS OFICINAS ¿Cuándo se acerca a nuestras oficinas encuentra al personal amable, capacitado, dispuesto a colaborar y respetuoso?			X
5. HORARIOS DE ATENCION ¿Los horarios de atención al público son puntuales, adecuados y respetados?			X
6. ATENCION A DUDAS Y SUGERENCIAS ¿La atención a sus dudas, sugerencias y observaciones y dificultades es amable, inmediata, clara y receptiva?			X
7. SERVICIO TELEFONICO ¿Telefónicamente el servicio es amable?			X
8. EXPECTATIVAS DEL SERVICIOS ¿Ha llenado las expectativas por las cuales usted escogió nuestro servicio?			X



ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO,
ASEO Y ALCANTARILLADO
NIT. 900.348.296-2

ENCUESTA DE SATISFACCION

FECHA: DIA: MES: AÑO:

SEÑOR USUARIO: Solicitamos su colaboración diligenciando el siguiente cuestionario, cuyos resultados pretenden conocer su nivel de satisfacción frente a los servicios ofrecidos y la calidad del servicio prestado por la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS AAA LA BELLEZANA.

NOMBRE: YECEENIA RUIZ QUIROGA	IDENTIFICACION: 1019115105
DIRECCIÓN: CR 8 # 8-05	TELEFONO: 3115704067

CUESTIONARIO

A las siguientes preguntas MARQUE CON UNA X en el recuadro:

Calificaciones:

Malo: 1.0

Bueno: 3.0

Excelente: 5.0

PREGUNTAS	CALIFICACION		
	1.0	3.0	5.0
1. SERVICIO ¿Cómo califica nuestro servicio?		X	
2. INSTALACIONES Y RECURSOS ¿Los Espacios de atención al cliente están aseados, ventilados y el nivel de ruido es adecuado?			X
3. DURACION DE LA ATENCION ¿La atención que se le prestó es oportuna y a tiempo?			X
4. ATENCION EN LAS OFICINAS ¿Cuándo se acerca a nuestras oficinas encuentra al personal amable, capacitado, dispuesto a colaborar y respetuoso?			X
5. HORARIOS DE ATENCION ¿Los horarios de atención al público son puntuales, adecuados y respetados?			X
6. ATENCION A DUDAS Y SUGERENCIAS ¿La atención a sus dudas, sugerencias y observaciones y dificultades es amable, inmediata, clara y receptiva?			X
7. SERVICIO TELEFONICO ¿Telefónicamente el servicio es amable?			X
8. EXPECTATIVAS DEL SERVICIOS ¿Ha llenado las expectativas por las cuales usted escogió nuestro servicio?			X



ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO,
ASEO Y ALCANTARILLADO
NIT. 900.348.296-2

ENCUESTA DE SATISFACCION

FECHA: DIA: MES: AÑO:

SEÑOR USUARIO: Solicitamos su colaboración diligenciando el siguiente cuestionario, cuyos resultados pretenden conocer su nivel de satisfacción frente a los servicios ofrecidos y la calidad del servicio prestado por la **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS AAA LA BELLEZANA**.

NOMBRE: ADRIANO DEL PILAR GONZALEZ BAJO	IDENTIFICACION: 1'101'759'572
DIRECCION:	TELEFONO: 312-300-8707

CUESTIONARIO

A las siguientes preguntas MARQUE CON UNA X en el recuadro:

Calificaciones:

Malo: 1.0

Bueno: 3.0

Excelente: 5.0

PREGUNTAS	CALIFICACION		
	1.0	3.0	5.0
1. SERVICIO ¿Cómo califica nuestro servicio?			X
2. INSTALACIONES Y RECURSOS ¿Los Espacios de atención al cliente están aseados, ventilados y el nivel de ruido es adecuado?			X
3. DURACION DE LA ATENCION ¿La atención que se le prestó es oportuna y a tiempo?			X
4. ATENCION EN LAS OFICINAS ¿Cuándo se acerca a nuestras oficinas encuentra al personal amable, capacitado, dispuesto a colaborar y respetuoso?			X
5. HORARIOS DE ATENCION ¿Los horarios de atención al público son puntuales, adecuados y respetados?			X
6. ATENCION A DUDAS Y SUGERENCIAS ¿La atención a sus dudas, sugerencias y observaciones y dificultades es amable, inmediata, clara y receptiva?			X
7. SERVICIO TELEFONICO ¿Telefónicamente el servicio es amable?			X
8. EXPECTATIVAS DEL SERVICIOS ¿Ha llenado las expectativas por las cuales usted escogió nuestro servicio?			X



ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO,
ASEO Y ALCANTARILLADO
NIT. 900.348.296-2

ENCUESTA DE SATISFACCION

FECHA: DIA: MES: AÑO:

SEÑOR USUARIO: Solicitamos su colaboración diligenciando el siguiente cuestionario, cuyos resultados pretenden conocer su nivel de satisfacción frente a los servicios ofrecidos y la calidad del servicio prestado por la **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS AAA LA BELLEZANA.**

NOMBRE: SERGIO R MATEUS P.	IDENTIFICACION: 91016245
DIRECCION: LA UNION	TELEFONO: 3192924405

CUESTIONARIO

A las siguientes preguntas MARQUE CON UNA X en el recuadro:

Calificaciones:

Malo: 1.0

Bueno: 3.0

Excelente: 5.0

PREGUNTAS	CALIFICACION		
	1.0	3.0	5.0
1. SERVICIO ¿Cómo califica nuestro servicio?			X
2. INSTALACIONES Y RECURSOS ¿Los Espacios de atención al cliente están aseados, ventilados y el nivel de ruido es adecuado?			X
3. DURACION DE LA ATENCION ¿La atención que se le prestó es oportuna y a tiempo?			X
4. ATENCION EN LAS OFICINAS ¿Cuándo se acerca a nuestras oficinas encuentra al personal amable, capacitado, dispuesto a colaborar y respetuoso?			X
5. HORARIOS DE ATENCION ¿Los horarios de atención al público son puntuales, adecuados y respetados?			X
6. ATENCION A DUDAS Y SUGERENCIAS ¿La atención a sus dudas, sugerencias y observaciones y dificultades es amable, inmediata, clara y receptiva?			X
7. SERVICIO TELEFONICO ¿Telefónicamente el servicio es amable?			X
8. EXPECTATIVAS DEL SERVICIOS ¿Ha llenado las expectativas por las cuales usted escogió nuestro servicio?			X



ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO,
ASEO Y ALCANTARILLADO
NIT. 900.348.296-2

ENCUESTA DE SATISFACCION

FECHA: DIA: 21 MES: 08 AÑO: 2024

SEÑOR USUARIO: Solicitamos su colaboración diligenciando el siguiente cuestionario, cuyos resultados pretenden conocer su nivel de satisfacción frente a los servicios ofrecidos y la calidad del servicio prestado por la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS AAA LA BELLEZANA.

NOMBRE: Nominanda Peña	IDENTIFICACION: 28195610
DIRECCION: Cra 4 # 6-18	TELEFONO: 3144799634

CUESTIONARIO

A las siguientes preguntas MARQUE CON UNA X en el recuadro:

Calificaciones:

Malo: 1.0

Bueno: 3.0

Excelente: 5.0

PREGUNTAS	CALIFICACION		
	1.0	3.0	5.0
1. SERVICIO ¿Cómo califica nuestro servicio?			X
2. INSTALACIONES Y RECURSOS ¿Los Espacios de atención al cliente están aseados, ventilados y el nivel de ruido es adecuado?			X
3. DURACION DE LA ATENCION ¿La atención que se le prestó es oportuna y a tiempo?			X
4. ATENCION EN LAS OFICINAS ¿Cuándo se acerca a nuestras oficinas encuentra al personal amable, capacitado, dispuesto a colaborar y respetuoso?			X
5. HORARIOS DE ATENCION ¿Los horarios de atención al público son puntuales, adecuados y respetados?			X
6. ATENCION A DUDAS Y SUGERENCIAS ¿La atención a sus dudas, sugerencias y observaciones y dificultades es amable, inmediata, clara y receptiva?			X
7. SERVICIO TELEFONICO ¿Telefónicamente el servicio es amable?			X
8. EXPECTATIVAS DEL SERVICIOS ¿Ha llenado las expectativas por las cuales usted escogió nuestro servicio?			X



ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO,
ASEO Y ALCANTARILLADO
NIT. 900.348.296-2

ENCUESTA DE SATISFACCION

FECHA: DIA: MES: AÑO:

SEÑOR USUARIO: Solicitamos su colaboración diligenciando el siguiente cuestionario, cuyos resultados pretenden conocer su nivel de satisfacción frente a los servicios ofrecidos y la calidad del servicio prestado por la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS AAA LA BELLEZANA.

NOMBRE: <i>Ana Damar Juatana</i>	IDENTIFICACION: <i>63370347</i>
DIRECCION: <i>Casa # 7. San Jolo.</i>	TELEFONO: <i>—</i>

CUESTIONARIO

A las siguientes preguntas MARQUE CON UNA X en el recuadro:

Calificaciones:

Malo: 1.0

Bueno: 3.0

Excelente: 5.0

PREGUNTAS	CALIFICACION		
	1.0	3.0	5.0
1. SERVICIO ¿Cómo califica nuestro servicio?			X
2. INSTALACIONES Y RECURSOS ¿Los Espacios de atención al cliente están aseados, ventilados y el nivel de ruido es adecuado?			X
3. DURACION DE LA ATENCION ¿La atención que se le prestó es oportuna y a tiempo?			X
4. ATENCION EN LAS OFICINAS ¿Cuándo se acerca a nuestras oficinas encuentra al personal amable, capacitado, dispuesto a colaborar y respetuoso?			X
5. HORARIOS DE ATENCION ¿Los horarios de atención al público son puntuales, adecuados y respetados?			X
6. ATENCION A DUDAS Y SUGERENCIAS ¿La atención a sus dudas, sugerencias y observaciones y dificultades es amable, inmediata, clara y receptiva?			X
7. SERVICIO TELEFONICO ¿Telefónicamente el servicio es amable?			X
8. EXPECTATIVAS DEL SERVICIOS ¿Ha llenado las expectativas por las cuales usted escogió nuestro servicio?			X



ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO,
ASEO Y ALCANTARILLADO – NIT. 900.348.296-2
Calle 6 # 2 – 44 La Belleza-Santander - Email: aalabellezana@gmail.com

FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS Y/O RECLAMOS

Fecha: 04/ septiembre 2024 RADICACION: _____
Nombre Completo: Jorge Castro
Identificación: 91300804
Dirección: Villa Campestre
Teléfono: 3133093550
Funcionario que recibe la queja: _____

Motivo de la Petición, Queja y/o Reclamo

Calidad del servicio Horas de Servicio Atención del personal
 Facturación Suspensión o conexión Otros

Descripción de la Petición, Queja y/o Reclamo

El micromedidor se encuentra que la lectura no se alcanza a observar por el deterioro que este presenta

Anexa algún documento: SI NO Cual? _____

Atención de la Petición, Queja y/o Reclamo

Fecha: 04/ septiembre Hora 03:30 am pm
Condiciones encontradas: El micromedidor no se alcanza a observar la lectura en su medidor.

Solución: Se coloca un micromedidor nuevo, el cual el usuario lo había comprado.

Fecha de cumplimiento: _____

Funcionario AAA La Bellezana

Firma: Sulema Orjican
Nombre: Sulema Orjican
Cedula: 1005975661
Cargo: Fortapero

Firma de quien atendió la visita

Firma: Jorge Isaac Castro
Nombre: Jorge Isaac Castro
Cedula: 3133093550
Celular: 91300804

MARIA CONUELO PEREZ RODRIGUEZ
GERENTE



ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO,
ASEO Y ALCANTARILLADO – NIT. 900.348.296-2
Calle 6 # 2 – 44 La Belleza-Santander - Email: aaalabellezana@gmail.com

FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS Y/O RECLAMOS

RADICACION: _____
Fecha: 10/sep/2024
Nombre Completo: Marisol Castro
Identificación: 63370633
Dirección: Las Palmeras
Teléfono: 3123895431
Funcionario que recibe la queja: _____

Motivo de la Petición, Queja y/o Reclamo

Calidad del servicio Horas de Servicio Atención del personal
 Facturación Suspensión o conexión Otros

Descripción de la Petición, Queja y/o Reclamo

El reg. micromedidor del agua está dañado,
esta partida a la mitad.

Anexa algún documento: SI NO Cual? _____

Atención de la Petición, Queja y/o Reclamo

Fecha: 10/sep/2024 Hora 02:00 am pm
Condiciones encontradas: El micromedidor del agua está dañado,
se encuentra partido en 2 partes.

Solución: Se coloca un micromedidor nuevo, y se coloca
un chequeo que el usuario anexo.

Fecha de cumplimiento: 10/sept/2024

Funcionario AAA La Bellezana

Firma de quien atendió la visita

Firma: Estelma Quijón
Nombre: Estelma Quijón
Cedula: 605275661
Cargo: Fontanero

Firma: Marisol Castro
Nombre: Marisol Castro
Cedula: 312 3895431
Celular: 63 370 633

MARIA CONUELO PEREZ RODRIGUEZ
GERENTE



ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO,
ASEO Y ALCANTARILLADO – NIT. 900.348.296-2
Calle 6 # 2 – 44 La Belleza-Santander - Email: aaalabellezana@gmail.com

FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS Y/O RECLAMOS

Fecha: 11/Septiembre/2024 RADICACION: _____
Nombre Completo: Alirio Tellez
Identificación: 91300842
Dirección: Barrio La Unión
Teléfono: _____
Funcionario que recibe la queja: _____

Motivo de la Petición, Queja y/o Reclamo

Calidad del servicio Horas de Servicio Atención del personal
 Facturación Suspensión o conexión Otros

Descripción de la Petición, Queja y/o Reclamo

El micromedidor se encuentra dañado.

Anexa algún documento: SI NO Cual? _____

Atención de la Petición, Queja y/o Reclamo

Fecha: 11/Septiembre/2024 Hora 09:30 am pm
Condiciones encontradas: El micromedidor se encuentra dañado por lo cual no alcanza a observar la lectura de este

Solución: Se colocó un micromedidor y un registro nuevo.

Fecha de cumplimiento: 11/Septiembre/2024

Funcionario AAA La Bellezana
Firma: Gustavo Quiroz
Nombre: Gustavo Quiroz
Cedula: 1005225661
Cargo: FONJANERO

Firma de quien atendió la visita
Firma: [Signature]
Nombre: Alirio Tellez
Cedula: 91300842
Celular: 3107800504

MARIA CONUELO PEREZ RODRIGUEZ
GERENTE



ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO,
 ASEO Y ALCANTARILLADO – NIT. 900.348.296-2
 Calle 6 # 2 – 44 La Belleza-Santander - Email: aaalabellezana@gmail.com

FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS Y/O RECLAMOS

RADICACION: _____
 Fecha: 11/09/2024
 Nombre Completo: Escuela Urbana Los Comoneros
 Identificación: _____
 Dirección: La Florida
 Teléfono: _____
 Funcionario que recibe la queja: _____

Motivo de la Petición, Queja y/o Reclamo

Calidad del servicio Horas de Servicio Atención del personal
 Facturación Suspensión o conexión Otros

Descripción de la Petición, Queja y/o Reclamo

Se tienen 2 micromedidores uno para la escuela y otro para el restaurante escolar. Ambos se encuentran dañados por lo cual no se puede tomar la lectura.

Anexa algún documento: SI NO Cual? _____

Atención de la Petición, Queja y/o Reclamo

Fecha: 11/09/2024 Hora 03:30 am pm
 Condiciones encontradas: Los dos micromedidores están en precarias condiciones por lo cual es imposible tomar la lectura de los mismos.

Solución: Se coloca un micromedidor nuevo, el cual se encargara de tomar la lectura tanto del restaurante, como la escuela. El otro será suspendido.

Fecha de cumplimiento: _____

Funcionario AAA La Bellezana

Firma: Esteban Quiroz
 Nombre: Esteban Quiroz
 Cedula: 1005245651
 Cargo: Fontanero

Firma de quien atendió la visita

Firma: [Signature]
 Nombre: Nidia Nair Pinilla Huza
 Cedula: 63.370.506
 Celular: 3114746945

MARIA CONUELO PEREZ RODRIGUEZ
 GERENTE



ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO,
ASEO Y ALCANTARILLADO – NIT. 900.348.296-2
Calle 6 # 2 – 44 La Belleza-Santander - Email: aaalabellezana@gmail.com

FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS Y/O RECLAMOS

RADICACION: _____

Fecha: 12/09/2024
Nombre Completo: Colegio Integrado Don Bosco
Identificación: _____
Dirección: Las Palmeras
Teléfono: _____
Funcionario que recibe la queja: _____

Motivo de la Petición, Queja y/o Reclamo

Calidad del servicio Horas de Servicio Atención del personal
 Facturación Suspensión o conexión Otros

Descripción de la Petición, Queja y/o Reclamo

El micromedidor se encuentra en malas condiciones por lo cual es imposible observar su lectura.

Anexa algún documento: SI NO Cual? _____

Atención de la Petición, Queja y/o Reclamo

Fecha: 12/09/2024 Hora 10:00 am pm
Condiciones encontradas: El micromedidor se encuentra en condiciones precarias por lo cual se imposibilita tomar su lectura.

Solución: Se coloca un micromedidor nuevo, el cual reemplazara al anterior.

Fecha de cumplimiento: 12/09/2024

Funcionario AAA La Bellezana

Firma de quien atendió la visita

Firma: Esteban Quiroz
Nombre: Esteban Quiroz
Cedula: 1005275660
Cargo: Fontanero

Firma: Nelly Sofía Ortiz
Nombre: Nelly Sofía Ortiz
Cedula: 63870215
Celular: 3124305985

MARIA CONUELO PEREZ RODRIGUEZ
GERENTE



ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO,
 ASEO Y ALCANTARILLADO – NIT. 900.348.296-2
 Calle 6 # 2 – 44 La Belleza-Santander - Email: aaalabellezana@gmail.com

FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS Y/O RECLAMOS

Fecha: 12/September/2024 RADICACION: _____
 Nombre Completo: Jarolin Aguiar
 Identificación: _____
 Dirección: El Chicó
 Teléfono: _____
 Funcionario que recibe la queja: _____

Motivo de la Petición, Queja y/o Reclamo

Calidad del servicio Horas de Servicio Atención del personal
 Facturación Suspensión o conexión Otros

Descripción de la Petición, Queja y/o Reclamo

El micromedidor se encuentra en condiciones precarias, por lo cual se imposibilita hacer la respectiva lectura.

Anexa algún documento: SI NO Cual? _____

Atención de la Petición, Queja y/o Reclamo

Fecha: 12/September/2024 Hora 03:00 am pm
 Condiciones encontradas: El micromedidor se encuentra dañado, por lo cual no se puede hacer lectura clara de este.

Solución: Se coloca un micromedidor nuevo, el cual reemplazara el anterior.

Fecha de cumplimiento: _____

Funcionario AAA La Bellezana

Firma de quien atendió la visita

Firma: Esteban Orlan
 Nombre: Esteban Orlan
 Cedula: 1005215661
 Cargo: FONTANERO

Firma: Nubia S Clavijo
 Nombre: Nubia Stella Clavijo V.
 Cedula: 63371219
 Celular: 311 2077690

MARIA CONUELO PEREZ RODRIGUEZ
 GERENTE



ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO,
 ASEO Y ALCANTARILLADO – NIT. 900.348.296-2
 Calle 6 # 2 – 44 La Belleza-Santander - Email: aaalabellezana@gmail.com

FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS Y/O RECLAMOS

Fecha: 13/ septiembre / 2024 RADICACION: _____
 Nombre Completo: Alfonso Rojas
 Identificación: _____
 Dirección: San Fernando
 Teléfono: _____
 Funcionario que recibe la queja: _____

Motivo de la Petición, Queja y/o Reclamo

Calidad del servicio Horas de Servicio Atención del personal
 Facturación Suspensión o conexión Otros

Descripción de la Petición, Queja y/o Reclamo

El micromedidor actual se encuentra en condiciones precarias, por lo cual no es posible tomar su debida lectura.

Anexa algún documento: SI NO Cual? _____

Atención de la Petición, Queja y/o Reclamo

Fecha: 13/ septiembre / 2024 Hora 09:00 am pm
 Condiciones encontradas: El micromedidor esta en condiciones precarias, por lo cual no es posible tomar su debida lectura.

Solución: Se coloca un micromedidor nuevo, quitando el anterior y haciendo su respectivo cambio por uno nuevo

Fecha de cumplimiento: _____

Funcionario AAA La Bellezana
 Firma: Esteban Quiroga
 Nombre: Esteban Quiroga
 Cedula: 1005275661
 Cargo: Fontanero

Firma de quien atendió la visita
 Firma: Alexandra Quiroga
 Nombre: Alexandra Quiroga
 Cedula: 1005636642
 Celular: 3126688458

MARIA CONUELO PEREZ RODRIGUEZ
 GERENTE



ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO,
 ASEO Y ALCANTARILLADO – NIT. 900.348.296-2
 Calle 6 # 2 – 44 La Belleza-Santander - Email: aaalabellezana@gmail.com

FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS Y/O RECLAMOS

Fecha: 02 septiembre 2024 RADICACION: _____
 Nombre Completo: Flore Yamir Quirón Niño
 Identificación: 63370185
 Dirección: Vicentro
 Teléfono: 3143407447
 Funcionario que recibe la queja: _____

Motivo de la Petición, Queja y/o Reclamo

Calidad del servicio Horas de Servicio Atención del personal
 Facturación Suspensión o conexión Otros

Descripción de la Petición, Queja y/o Reclamo

El usuario manifiesta que el promedio de metros consumidos no es el acorde con meses anteriores, por lo que solicita una revisión del micromedidor actual.

Anexa algún documento: SI NO Cual? _____

Atención de la Petición, Queja y/o Reclamo

Fecha: 02 septiembre 2024 Hora 04:00 am pm
 Condiciones encontradas: El micromedidor actual se encuentra en aparentes condiciones óptimas, pero se colocara uno nuevo de prueba para descartar posible daños.

Solución: Se colocara un micromedidor de prueba durante un mes para verificar si el consumo de metros sigue el promedio y descartar que el micromedidor presente fallas.

Fecha de cumplimiento: _____

Funcionario AAA La Bellezana

Firma: Flore Yamir Quirón
 Nombre: Flore Yamir Quirón
 Cedula: 1005295661
 Cargo: Fuente

Firma de quien atendió la visita

Firma: [Signature]
 Nombre: Flore Yamir Quirón N.
 Cedula: 63370185
 Celular: 3143407447

MARIA CONUELO PEREZ RODRIGUEZ
 GERENTE



ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO,
ASEO Y ALCANTARILLADO – NIT. 900.348.296-2
Calle 6 # 2 – 44 La Belleza-Santander - Email: aaalabellezana@gmail.com

FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS Y/O RECLAMOS

RADICACION: _____

Fecha: 30 sep/24
Nombre Completo: Jesús Delgado (usuario)
Identificación: _____
Dirección: Cra 4 # 3-143. La Unión
Teléfono: 3138413470
Funcionario que recibe la queja: _____

Motivo de la Petición, Queja y/o Reclamo

Calidad del servicio Horas de Servicio Atención del personal
 Facturación Suspensión o conexión Otros

Descripción de la Petición, Queja y/o Reclamo

El usuario se acercó a la oficina para solicitar un recibo del mes de Agosto de 2024, que a la casa no lo entregaron:

Anexa algún documento: SI NO Cual? _____

Atención de la Petición, Queja y/o Reclamo

Fecha: 30/09/2024 Hora 2:35 am pm
Condiciones encontradas: _____

Solución: Se procedió a sacarle y entregarle copia del recibo para que el usuario lo pague.

Fecha de cumplimiento: 30/09/2024

Funcionario AAA La Bellezana

Firma: [Firma]
Nombre: _____
Cedula: 63370524
Cargo: Asesor PDR

Firma de quien atendió la visita

Firma: [Firma]
Nombre: Yorlen Camacho
Cedula: 63370485
Celular: 3138413470

MARIA CONUELO PEREZ RODRIGUEZ
GERENTE



ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO,
ASEO Y ALCANTARILLADO – NIT. 900.348.296-2
Calle 6 # 2 – 44 La Belleza-Santander - Email: aaalabellezana@gmail.com

FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS Y/O RECLAMOS

RADICACION: _____

Fecha: 19/09/24
Nombre Completo: Francisca Camacho (Bertha Tellez)
Identificación: 37 730 190
Dirección: Barrio El centro. salto a Flóran
Teléfono: 321.4513143
Funcionario que recibe la queja: auxiliar administrativo.

Motivo de la Petición, Queja y/o Reclamo

Calidad del servicio Horas de Servicio Atención del personal
 Facturación Suspensión o conexión Otros

Descripción de la Petición, Queja y/o Reclamo

"usuario se acerca a la oficina para preguntar porque le ilego un oficio del cambio de medidor, requiere información al respecto."

Anexa algún documento: SI NO Cual? _____

Atención de la Petición, Queja y/o Reclamo

Fecha: _____ Hora _____ am _____ pm _____
Condiciones encontradas: _____

Solución: Se le explica al usuario que su micromedidor esta en malas condiciones y no le mide el servicio y que debe cambiarlo. Tambien se le pide q actualice datos.

Fecha de cumplimiento: 17/09/24

Funcionario AAA La Bellezana

Firma: Martha Torero
Nombre: Martha Torero
Cedula: 63.390524
Cargo: Auxiliar P.Q.R.

Firma de quien atendió la visita

Firma: Francisca Camacho
Nombre: Francisca E. Camacho
Cedula: 37.730.190
Celular: 321.451.3143

MARIA CONUELO PEREZ RODRIGUEZ
GERENTE



ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO,
ASEO Y ALCANTARILLADO – NIT. 900.348.296-2
Calle 6 # 2 – 44 La Belleza-Santander - Email: aaalabellezana@gmail.com

FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS Y/O RECLAMOS

RADICACION: _____

Fecha: 18/09/24
Nombre Completo: Angermin Raiton
Identificación: _____
Dirección: Cara 2 # 9A-36
Teléfono: 3157440148
Funcionario que recibe la queja: Aaxilur P.D.R.

Motivo de la Petición, Queja y/o Reclamo

Calidad del servicio Horas de Servicio Atención del personal
 Facturación Suspensión o conexión Otros

Descripción de la Petición, Queja y/o Reclamo

"Usuario refiere que se quedó sin pagar el recibo del mes julio, solicita le entreguen un recibo para ella cancelarlo y no quedar en mora."

Anexa algún documento: SI NO Cual? _____

Atención de la Petición, Queja y/o Reclamo

Fecha: 18/09/24 Hora 10:07 am pm _____

Condiciones encontradas: _____

Solución: se le entrega a la usuaria una copia del Recibo del mes de agosto para que lo pague.

Fecha de cumplimiento: 18/9/24

Funcionario AAA La Bellezana

Firma: Maria Martha Forero
Nombre: Maria Martha Forero
Cedula: 63.370.524
Cargo: Aux. P.D.R.

Firma de quien atendió la visita

Firma: Elizabeth Bautista
Nombre: Elizabeth Bautista
Cedula: 63.370.679
Celular: 3157440148

MARIA CONUELO PEREZ RODRIGUEZ
GERENTE



ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO,
ASEO Y ALCANTARILLADO – NIT. 900.348.296-2
Calle 6 # 2 – 44 La Belleza-Santander - Email: aaalabellezana@gmail.com

FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS Y/O RECLAMOS

RADICACION: _____

Fecha: 01/10/2024
Nombre Completo: Josue Domingo Velasco
Identificación: 5 688765
Dirección: Via colegio - Las Formosas
Teléfono: 310.722.7215
Funcionario que recibe la queja: _____

Motivo de la Petición, Queja y/o Reclamo

Calidad del servicio Horas de Servicio Atención del personal
 Facturación Suspensión o conexión Otros

Descripción de la Petición, Queja y/o Reclamo

Usuario se acerca a la oficina para solicitar una copia del recibo que no llegó a la casa de ellos.

Anexa algún documento: SI NO Cual? _____

Atención de la Petición, Queja y/o Reclamo

Fecha: 01/10/24 Hora 9:02 am pm

Condiciones encontradas: _____

Solución: se le entrega una factura a la usuaria.

Fecha de cumplimiento: _____

Funcionario AAA La Bellezana

Firma: [Firma]
Nombre: _____
Cedula: 63.370524
Cargo: Administrac. PQR

Firma de quien atendió la visita

Firma: [Firma]
Nombre: Fleury Martinez
Cedula: 5.688765
Celular: 310.722.7215

MARIA CONUELO PEREZ RODRIGUEZ
GERENTE



ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO,
ASEO Y ALCANTARILLADO - NIT. 900.348.296-2
Calle 6 # 2 - 44 La Belleza-Santander - Email: aaalabellezana@gmail.com

FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS Y/O RECLAMOS

Fecha: 23/Octubre/2021 RADICACION: _____
Nombre Completo: Raul Fjardo
Identificación: _____
Dirección: Alemania
Teléfono: 320 802 4506
Funcionario que recibe la queja: _____

Motivo de la Petición, Queja y/o Reclamo

Calidad del servicio Horas de Servicio Atención del personal
 Facturación Suspensión o conexión Otros

Descripción de la Petición, Queja y/o Reclamo

El micromedidor se encuentra dañado por lo cual
no es posible tomar la lectura correcta.

Anexa algún documento: SI NO Cual? _____

Atención de la Petición, Queja y/o Reclamo

Fecha: 23/Octubre/2021 Hora 03:00 am pm
Condiciones encontradas: El micromedidor se encuentra
dañado, por lo cual es imposible tomar la lectura
correcta del consumo de agua.

Solución: Se coloca un micromedidor nuevo el cual
el usuario suministra, colocando también su respectiva
caja.

Fecha de cumplimiento: _____

Funcionario AAA La Bellezana

Firma: Esteban Quijón
Nombre: Esteban Quijón
Cedula: 1005275661
Cargo: Fontanero

Firma de quien atendió la visita

Firma: Raul Fjardo
Nombre: _____
Cedula: 13725192
Celular: 320 802 4506

MARIA CONUELO PEREZ RODRIGUEZ
GERENTE



ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO,
ASEO Y ALCANTARILLADO - NIT. 900.648.296-2
Calle 6 # 2 - 44 La Belleza - Santander - Email: aaalabellezana@gmail.com

FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS Y/O RECLAMOS

RADICACION: _____

Fecha: 12/Octubre del 2024
Nombre Completo: Luz Hely Tellez
Identificación: _____
Dirección: Unicentro
Teléfono: _____
Funcionario que recibe la queja: _____

Motivo de la Petición, Queja y/o Reclamo

Calidad del servicio Horas de Servicio Atención del personal
 Facturación Suspensión o conexión Otros

Descripción de la Petición, Queja y/o Reclamo

El registro de antes del medidor se encuentra dañado por lo cual es imposible quitar el agua para hacer un arreglo dentro de la vivienda.

Anexa algún documento: SI NO Cual? _____

Atención de la Petición, Queja y/o Reclamo

Fecha: 23/Octubre del 2024 Hora 09:00 am pm
Condiciones encontradas: El registro de antes del medidor está dañado por lo cual no se podía quitar el agua para hacer un arreglo dentro de la vivienda.

Solución: Se coloca un registro nuevo el cual el usuario cargo.

Fecha de cumplimiento: _____

Funcionario AAA La Bellezana

Firma de quien atendió la visita

Firma: Esteban Quistran
Nombre: Esteban Quistran
Cedula: 1065275661
Cargo: Fonotario

Firma: Claribel Patricia Barreto
Nombre: Claribel Patricia Barreto
Cedula: 65587599
Celular: 313 2739002

MARIA CONUELO PEREZ RODRIGUEZ
GERENTE



ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO,
ASEO Y ALCANTARILLADO – NIT. 900.348.296-2
Calle 6 # 2 – 44 La Belleza-Santander - Email: aaalabellezana@gmail.com

FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS Y/O RECLAMOS

Fecha: 22 octubre 2024 RADICACION: _____
Nombre Completo: Lidia Medina
Identificación: 52268828
Dirección: La Unión
Teléfono: _____
Funcionario que recibe la queja: _____

Motivo de la Petición, Queja y/o Reclamo

Calidad del servicio ___ Horas de Servicio ___ Atención del personal
___ Facturación ___ Suspensión o conexión ___ Otros

Descripción de la Petición, Queja y/o Reclamo

El usuario manifiesta que el recibo del agua llega por el doble de precio y manifiesta que es injusto pues el promedio de consumo los meses anteriores no es ese.

Anexa algún documento: SI ___ NO ___ Cual? _____

Atención de la Petición, Queja y/o Reclamo

Fecha: 24 octubre 2024 Hora 04:30 am ___ pm
Condiciones encontradas: El micromedidor se verifica y se encuentra en buenas condiciones, no hay fugas y la lectura está clara.

Solución: El usuario manifiesta que necesita una solución rápida por lo que opta por solicitar un micromedidor de prueba para instalar durante un mes y descartar que el anterior
Fecha de cumplimiento: _____ este día.

Funcionario AAA La Bellezana

Firma: Esteban Quiroa
Nombre: Esteban Quiroa
Cedula: 1005275661
Cargo: Fontanero

Firma de quien atendió la visita

Firma: [Firma manuscrita]
Nombre: _____
Cedula: 52268828
Celular: _____

MARIA CONUELO PEREZ RODRIGUEZ
GERENTE



ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO,
ASEO Y ALCANTARILLADO – NIT. 900.348.296-2
Calle 6 # 2 – 44 La Belleza-Santander - Email: aaalabellezana@gmail.com

FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS Y/O RECLAMOS

RADICACION: _____
Fecha: 22 octubre / 2024
Nombre Completo: Daniel Martínez
Identificación: 1094346469
Dirección: Villa Campesina
Teléfono: 3185709325
Funcionario que recibe la queja: _____

Motivo de la Petición, Queja y/o Reclamo

Calidad del servicio Horas de Servicio Atención del personal
 Facturación Suspensión o conexión Otros

Descripción de la Petición, Queja y/o Reclamo

El usuario manifiesta que el consumo de agua durante los últimos tres meses a aumentado, por lo cual solicita una revisión.

Anexa algún documento: SI NO Cual? _____

Atención de la Petición, Queja y/o Reclamo

Fecha: 22 octubre / 2024 Hora 03:30 am pm

Condiciones encontradas: El micromedidor esta en buen estado y no hay fugas dentro de la casa, se abrieron las llaves para verificar si el micromedidor estaba descendiendo lo que no es, pero todo se encuentra en orden.

Solución: El usuario manifiesta que se va hacercar a la oficina para solicitar un micromedidor de prueba para descartar en su totalidad un posible daño de este.

Fecha de cumplimiento: _____

Funcionario AAA La Bellezana

Firma de quien atendió la visita

Firma: Esteban Quirón

Firma: Daniel Martínez

Nombre: Esteban Quirón

Nombre: Daniel Martínez

Cedula: 1094346469

Cedula: 1094346469

Cargo: 3185709325

Celular: 3185709325

MARIA CONUELO PEREZ RODRIGUEZ
GERENTE



ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO,
 ASEO Y ALCANTARILLADO – NIT. 900.348.296-2
 Calle 6 # 2 – 44 La Belleza-Santander - Email: aaalabellezana@gmail.com

FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS Y/O RECLAMOS

RADICACION: _____
 Fecha: 22/ octubre / 2024
 Nombre Completo: Luz Fanny Morán
 Identificación: 52072316
 Dirección: La Florida
 Teléfono: 3107672363
 Funcionario que recibe la queja: _____

Motivo de la Petición, Queja y/o Reclamo

Calidad del servicio Horas de Servicio Atención del personal
 Facturación Suspensión o conexión Otros

Descripción de la Petición, Queja y/o Reclamo

Se presenta un daño en el tubo que suministra el agua a la casa, en el cual el agua se está regando en la calle.

Anexa algún documento: SI NO Cual? _____

Atención de la Petición, Queja y/o Reclamo

Fecha: 22 octubre Hora 02:30 am pm
 Condiciones encontradas: El tubo está despegado por lo cual el agua se riega por la calle.

Solución: Se arregló el tubo colocando una unión y sellando totalmente el daño.

Fecha de cumplimiento: 22 octubre / 2024

Funcionario AAA La Bellezana

Firma: Celso Quiñan
 Nombre: Celso Quiñan
 Cedula: 1005245661
 Cargo: Fontanero

Firma de quien atendió la visita

Firma: Luz Fanny Morán M
 Nombre: Luz Fanny Morán M
 Cedula: 52072316
 Celular: 3107672363

MARIA CONUELO PEREZ RODRIGUEZ
 GERENTE

Jose Miguel Fajardo
 At. PCS.

Alecs



ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO,
ASEO Y ALCANTARILLADO – NIT. 900.348.296-2
Calle 6 # 2 – 44 La Belleza-Santander - Email: aaalabellezana@gmail.com

FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS Y/O RECLAMOS

Fecha: 16/ octubre / 2024 RADICACION: _____
Nombre Completo: JANO ROJAS
Identificación: _____
Dirección: La Unión
Teléfono: _____
Funcionario que recibe la queja: _____

Motivo de la Petición, Queja y/o Reclamo

Calidad del servicio Horas de Servicio Atención del personal
 Facturación Suspensión o conexión Otros

Descripción de la Petición, Queja y/o Reclamo

El usuario manifiesta que su punto de agua fue estorbado por el señor Carlos Romero el cual manifiesta que es una propiedad privada por lo cual no es obligación dejar pasar el mismo.

Anexa algún documento: SI NO Cual? _____

Atención de la Petición, Queja y/o Reclamo

Fecha: 16 octubre 2024 Hora 09:00 am pm _____

Condiciones encontradas: El punto de agua está cortado en la propiedad del señor Carlos Romero, por lo cual manifiestan la necesidad de tomar medidas y dar solución lo más posiblemente rápido pues el terreno en donde se encuentra sin agua.

Solución: Se desatapa el tubo madre y se sacó un punto de agua colocando un medidor nuevo el cual el usuario compra.

Fecha de cumplimiento: 16 / octubre / 2024

Funcionario AAA La Bellezana

Firma: Esteban Quintero
Nombre: Esteban Quintero
Cedula: 100245661
Cargo: Fontanero

Firma de quien atendió la visita

Firma: Soly Rojas Lellez
Nombre: Soly Esperanza Rojas T.
Cedula: 5207923
Celular: 317-0693558

MARIA CONUELO PEREZ RODRIGUEZ
GERENTE



ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO,
ASEO Y ALCANTARILLADO – NIT. 900.348.296-2
Calle 6 # 2 – 44 La Belleza-Santander - Email: aaalabellezana@gmail.com

FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS Y/O RECLAMOS

Fecha: 15/ octubre 2024 RADICACION: _____
Nombre Completo: Norberto Ariza
Identificación: 91300833
Dirección: Las Palmeras
Teléfono: 3138422522
Funcionario que recibe la queja: _____

Motivo de la Petición, Queja y/o Reclamo

Calidad del servicio Horas de Servicio Atención del personal
 Facturación Suspensión o conexión Otros

Descripción de la Petición, Queja y/o Reclamo

El registro se encuentra dañado.

Anexa algún documento: SI NO Cual? _____

Atención de la Petición, Queja y/o Reclamo

Fecha: 15/ octubre 2024 Hora 02:30 am pm
Condiciones encontradas: El registro de la vivienda se encuentra pegado por lo cual no funciona, e imposibilita el cierre del mismo.

Solución: Se colocó un registro nuevo de plástico el cual el usuario lo facilitó.

Fecha de cumplimiento: _____

Funcionario AAA La Bellezana

Firma: Gustavo Quiroz
Nombre: Gustavo Quiroz
Cedula: 1005225661
Cargo: Fuente

Firma de quien atendió la visita

Firma: Norberto Ariza
Nombre: Norberto Ariza
Cedula: 91300833
Celular: 3138422522

MARIA CONUELO PEREZ RODRIGUEZ
GERENTE



ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO,
 ASEO Y ALCANTARILLADO – NIT. 900.348.296-2
 Calle 6 # 2 – 44 La Belleza-Santander - Email: aaalabellezana@gmail.com

FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS Y/O RECLAMOS

Fecha: 07/06/2024 RADICACION: _____
 Nombre Completo: Francisca Estrella Camacho
 Identificación: 37730190
 Dirección: Centro
 Teléfono: 321 459 3143
 Funcionario que recibe la queja: _____

Motivo de la Petición, Queja y/o Reclamo

Calidad del servicio Horas de Servicio Atención del personal
 Facturación Suspensión o conexión Otros

Descripción de la Petición, Queja y/o Reclamo

Cambiar el medidor de agua, ya que
esta dañado y el consumo de agua siempre
es el mismo porque me cobran una tarifa fija.

Anexa algún documento: SI NO Cual? _____

Atención de la Petición, Queja y/o Reclamo

Fecha: 07/06/2024 Hora 02:00 am pm
 Condiciones encontradas: El medidor se encuentra
dañado por lo cual es imposible tomar una
lectura de este.

Solución: Se coloca un medidor nuevo reemplazando
el dañado, para verificar el consumo exacto
de agua por este nuevo

Fecha de cumplimiento: _____

Funcionario AAA La Bellezana

Firma de quien atendió la visita

Firma: Eteban Durán
 Nombre: Eteban Durán
 Cedula: 1005225661
 Cargo: Fon. tarero.

Firma: Francisca Camacho
 Nombre: Francisca Camacho
 Cedula: 3714513143
 Celular: 37730190

MARIA CONUELO PEREZ RODRIGUEZ
 GERENTE



ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO,
 ASEO Y ALCANTARILLADO – NIT. 900.348.296-2
 Calle 6 # 2 – 44 La Belleza-Santander - Email: aaalabellezana@gmail.com

FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS Y/O RECLAMOS

Fecha: 03 octubre / 2024 RADICACION: _____
 Nombre Completo: Arbey Zarate
 Identificación: _____
 Dirección: El Chico
 Teléfono: _____
 Funcionario que recibe la queja: _____

Motivo de la Petición, Queja y/o Reclamo

Calidad del servicio Horas de Servicio Atención del personal
 Facturación Suspensión o conexión Otros

Descripción de la Petición, Queja y/o Reclamo

Inconformidad por los metros consumidos,

Anexa algún documento: SI NO Cual? _____

Atención de la Petición, Queja y/o Reclamo

Fecha: 03 octubre / 2024 Hora 04:30 am _____ pm X
 Condiciones encontradas: Se hizo la verificación y del micromedidor verificando que se encuentra en buen estado que el usuario no presenta fugas internas.

Solución: La usuaria va a verificar con otro micromedidor de otro usuario haciendo el mismo procedimiento.

Fecha de cumplimiento: 03 octubre 2024

Funcionario AAA La Bellezana

Firma de quien atendió la visita

Firma: Esteban Quiroa
 Nombre: Esteban Quiroa
 Cedula: 1005275661
 Cargo: Fontanero

Firma: [Signature]
 Nombre: [Name]
 Cedula: 3747245
 Celular: 3178012000

MARIA CONUELO PEREZ RODRIGUEZ
 GERENTE



ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO,
ASEO Y ALCANTARILLADO – NIT. 900.348.296-2
Calle 6 # 2 – 44 La Belleza-Santander - Email: aaalabellezana@gmail.com

FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS Y/O RECLAMOS

Fecha: 02/ octubre 2024 RADICACION: _____
Nombre Completo: _____
Identificación: _____
Dirección: La Primavera
Teléfono: _____
Funcionario que recibe la queja: _____

Motivo de la Petición, Queja y/o Reclamo

Calidad del servicio ___ Horas de Servicio ___ Atención del personal
___ Facturación ___ Suspensión o conexión ___ Otros

Descripción de la Petición, Queja y/o Reclamo

Revisión por solicitud del usuario para verificar y lectura y en posible fuga.

Anexa algún documento: ___ SI ___ NO Cual? _____

Atención de la Petición, Queja y/o Reclamo

Fecha: _____ Hora _____ am ___ pm ___
Condiciones encontradas: _____

Solución: Se revisó el micromedidor y se verificó que este se encuentra en buen estado y no hay fugas. Las lecturas están correctas.

Fecha de cumplimiento: _____

Funcionario AAA La Bellezana

Firma: [Firma]
Nombre: Catalina Osorio
Cedula: 1005285601
Cargo: CONSUMERO

Firma de quien atendió la visita

Firma: [Firma]
Nombre: JOSEFA ACUNDO ENAB
Cedula: 7219840
Celular: 3102677600

MARIA CONUELO PEREZ RODRIGUEZ
GERENTE



ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO,
 ASEO Y ALCANTARILLADO – NIT. 900.348.296-2
 Calle 6 # 2 – 44 La Belleza-Santander - Email: aaalabellezana@gmail.com

FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS Y/O RECLAMOS

Fecha: 27/ noviembre / 2014 RADICACION: _____
 Nombre Completo: Heriberto Quiroan
 Identificación: _____
 Dirección: El Chiro
 Teléfono: _____
 Funcionario que recibe la queja: _____

Motivo de la Petición, Queja y/o Reclamo

Calidad del servicio Horas de Servicio Atención del personal
 Facturación Suspensión o conexión Otros

Descripción de la Petición, Queja y/o Reclamo

El consumo de los últimos dos meses ha sido
excesivo, por lo cual se opta por cambiar el
micromedidor actual por uno nuevo.

Anexa algún documento: SI NO Cual? _____

Atención de la Petición, Queja y/o Reclamo

Fecha: 27/ noviembre / 2014 Hora 02:00 am pm
 Condiciones encontradas: El micromedidor se encuentra con
una lectura excesiva muy por encima del promedio de
los meses anteriores.

Solución: Se coloca un micromedidor nuevo el cual el
usuario compro y registro respectivamente.

Fecha de cumplimiento: 27/ noviembre / 2014

Funcionario AAA La Bellezana

Firma: Heriberto Quiroan
 Nombre: Heriberto Quiroan
 Cedula: 1005275661
 Cargo: Fontanero.

Firma de quien atendió la visita

Firma: [Firma]
 Nombre: Yolanda Fontecha
 Cedula: 37.754.883
 Celular: 3204655318

MARIA CONUELO PEREZ RODRIGUEZ
 GERENTE



ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO,
 ASEO Y ALCANTARILLADO – NIT. 900.348.296-2
 Calle 6 # 2 – 44 La Belleza-Santander - Email: aaalabellezana@gmail.com

FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS Y/O RECLAMOS

RADICACION: _____

Fecha: 25 NOV 2024
 Nombre Completo: José Antonio Camacho
 Identificación: _____
 Dirección: Son Fernando
 Teléfono: _____
 Funcionario que recibe la queja: _____

Motivo de la Petición, Queja y/o Reclamo

Calidad del servicio ___ Horas de Servicio ___ Atención del personal
 ___ Facturación ___ Suspensión o conexión ___ Otros

Descripción de la Petición, Queja y/o Reclamo

El usuario manifiesta que el consumo de agua ha sido el mismo durante todos los meses, pero este mes de octubre el consumo según la lectura se ha incrementado y ellos manifiestan que esa agua no han ejotada.

Anexa algún documento: ___ SI / ___ NO / ___ Cual? _____

Atención de la Petición, Queja y/o Reclamo

Fecha: 25/Noviembre/2024 Hora 10:30 am pm
 Condiciones encontradas: Se hizo una revisión dentro de la casa en todos los baños y lavamanos mirando una posible fuga, pero todo está en perfecto estado. Por lo cual se descarta que el consumo elevado sea por fugas internas.

Solución: Se va comparar la lectura del último mes para determinar si el consumo sigue siendo el mismo o ha disminuido. y determinar si la lectura del medidor y cantidad de este se encuentre bien.

Fecha de cumplimiento: _____

Funcionario AAA La Bellezana

Firma de quien atendió la visita

Firma: [Signature]
 Nombre: [Signature]
 Cedula: 1005215661
 Cargo: fontanero

Firma: [Signature]
 Nombre: José Antonio Camacho
 Cedula: 219430
 Celular: _____

MARIA CONUELO PEREZ RODRIGUEZ
 GERENTE



ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO,
ASEO Y ALCANTARILLADO – NIT. 900.348.296-2
Calle 6 # 2 – 44 La Belleza-Santander - Email: aaalabellezana@gmail.com

FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS Y/O RECLAMOS

Fecha: 01 noviembre / 2024 RADICACION: _____
Nombre Completo: José Miguel Fajardo
Identificación: _____
Dirección: Los Alpes
Teléfono: _____
Funcionario que recibe la queja: _____

Motivo de la Petición, Queja y/o Reclamo

Calidad del servicio Horas de Servicio Atención del personal
 Facturación Suspensión o conexión Otros

Descripción de la Petición, Queja y/o Reclamo

El usuario manifiesta que el consumo de agua es poco, pero el recibo llega demasiado alto, en la casa habitan 2 personas y el recibo llega por 40 metros.

Anexa algún documento: SI NO Cual? _____

Atención de la Petición, Queja y/o Reclamo

Fecha: 01 noviembre / 2024 Hora 02:50 am pm
Condiciones encontradas: el micromedidor se encuentra con una lectura alta, pero dentro de la casa lo hef bogas por lo que se descartó que este sea la razón del alto costo en el recibo.

Solución: Se cobra un micromedidor nuevo de prueba el cual durante un mes va a medir con exactitud el consumo por parte del usuario.

Fecha de cumplimiento: 01 noviembre / 2024

Funcionario AAA La Bellezana

Firma de quien atendió la visita

Firma: Estela Ochoa
Nombre: Estela Ochoa
Cedula: 1605275661
Cargo: Fontanero

Firma: Idaly Fajardo P.
Nombre: Idaly Fajardo P.
Cedula: 1101.018.328
Celular: 3114915340

MARIA CONUELO PEREZ RODRIGUEZ
GERENTE



ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO,
ASEO Y ALCANTARILLADO – NIT. 900.348.296-2
Calle 6 # 2 – 44 La Belleza-Santander - Email: aaalabellezana@gmail.com

FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS Y/O RECLAMOS

RADICACION: _____
Fecha: 01/NOVIEMBRE/2021
Nombre Completo: Clara Judith Forero
Identificación: _____
Dirección: el chico
Teléfono: 317 807 2000
Funcionario que recibe la queja: _____

Motivo de la Petición, Queja y/o Reclamo

Calidad del servicio Horas de Servicio Atención del personal
 Facturación Suspensión o conexión Otros

Descripción de la Petición, Queja y/o Reclamo

Presenta un micromedidor nuevo, el cual reemplazara el micromedidor de prueba que esta en uso.

Anexa algún documento: SI NO Cual? _____

Atención de la Petición, Queja y/o Reclamo

Fecha: 01/NOVIEMBRE/2021 Hora 05:00 am pm
Condiciones encontradas: el micromedidor de prueba ya completo el mes de uso, por lo cual se colocara el nuevo que el usuario presenta y registra.

Solución: Se cambio el micromedidor de prueba por uno nuevo el cual el usuario compro y registro.

Fecha de cumplimiento: _____

Funcionario AAA La Bellezana

Firma de quien atendió la visita

Firma: Esteban Quiroga
Nombre: Esteban Quiroga
Cedula: 100527566
Cargo: Fontanero

Firma: Clara Judith Forero
Nombre: Clara Judith Forero
Cedula: 37745248
Celular: 317 807 2000

MARIA CONUELO PEREZ RODRIGUEZ
GERENTE



ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO,
ASEO Y ALCANTARILLADO – NIT. 900.348.296-2
Calle 6 # 2 – 44 La Belleza-Santander - Email: aaalabellezana@gmail.com

FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS Y/O RECLAMOS

RADICACION: _____
Fecha: 07/Noviembre/2021
Nombre Completo: Carlos Arturo Romero Garcia
Identificación: 1097667120
Dirección: Casa Loma
Teléfono: 3102979309
Funcionario que recibe la queja: _____

Motivo de la Petición, Queja y/o Reclamo

Calidad del servicio Horas de Servicio Atención del personal
 Facturación Suspensión o conexión Otros

Descripción de la Petición, Queja y/o Reclamo

Colocar micromedidor nuevo ya que el anterior
estaba suspendido por motivo de construcción
de casa nueva.

Anexa algún documento: SI NO Cual? _____

Atención de la Petición, Queja y/o Reclamo

Fecha: 07/Noviembre/2021 Hora 09:00 am pm
Condiciones encontradas: No hay micromedidor por lo cual
no es posible saber con exactitud el consumo de
agua por parte del usuario.

Solución: Se coloca un micromedidor nuevo el cual
fue comprado y registrado por el usuario.

Fecha de cumplimiento: 07/Noviembre/2021

Funcionario AAA La Bellezana

Firma de quien atendió la visita

Firma: Esteban Quiñan
Nombre: Esteban Quiñan
Cedula: 1005245661
Cargo: Fontanero

Firma: Carlos Arturo Romero Garcia
Nombre: Carlos Arturo Romero Garcia
Cedula: 1097667120
Celular: 3102979309

MARIA CONUELO PEREZ RODRIGUEZ
GERENTE



ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO,
ASEO Y ALCANTARILLADO - NIT. 900.348.296-2
Calle 6 # 2 - 44 La Belleza-Santander - Email: aaalabellezana@gmail.com

FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS Y/O RECLAMOS

Fecha: 15/11/2024 RADICACION: _____
Nombre Completo: Antonio Camacho
Identificación: 2194450
Dirección: San Fernando Casca II
Teléfono: _____
Funcionario que recibe la queja: _____

Motivo de la Petición, Queja y/o Reclamo

Calidad del servicio Horas de Servicio Atención del personal
 Facturación Suspensión o conexión Otros

Descripción de la Petición, Queja y/o Reclamo

El usuario manifiesta que el consumo de los últimos meses es el mismo pero el medidor marca el doble por lo cual el recibo aumenta considerablemente.

Anexa algún documento: SI NO Cual? _____

Atención de la Petición, Queja y/o Reclamo

Fecha: 18/11/2024 Hora 10:00 am pm _____
Condiciones encontradas: (el usuario) El micromedidor cuando se abre una llave marca demasado lectura, por lo cual esta dañada y es necesario su cambio.

Solución: Se coloca un micromedidor nuevo, el cual el usuario compra y registra en la oficina respectivamente.

Fecha de cumplimiento: _____

Funcionario AAA La Bellezana

Firma de quien atendió la visita

Firma: Esteban Quiñan
Nombre: Esteban Quiñan
Cedula: 1005245661
Cargo: fontanero

Firma: Jose J. Camacho
Nombre: _____
Cedula: 2-1944430
Celular: _____

MARIA CONUELO PEREZ RODRIGUEZ
GERENTE