Empresa de Servicios Públicos
Administración Pública
Cooperativa AAA

INFORME PQRS

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS AAA LA BELLEZANA

PRIMER TRIMESTRE 2026

Historia

Versión	Vigencia	Identificación de los Cambios
01	2026	Elaboración, aprobación y publicación

Empresa de Servicios Públicos
Administración Pública
Cooperativa AAA

Introducción

El presente informe aborda las quejas y reclamos conforme a lo establecido en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995 y el Decreto Reglamentario 2641 de 2012. En este documento se presenta el volumen de solicitudes recibidas y atendidas por la Administración Pública Cooperativa AAA La Bellezana.

La información contenida en el informe mantiene una correlación directa con la registrada en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), tanto en relación con los trámites gestionados como con la cantidad de PQRS reportadas mensualmente. De esta manera, se implementa un seguimiento trimestral a las PQRS tramitadas por la Cooperativa.

Una vez elaborado y aprobado, el informe es publicado en el sitio web de la Triple AAA lo largo de su vigencia, se realizan informes de seguimiento trimestrales con el fin de analizar sus variaciones o tendencias constantes.

.

Empresa de Servicios Públicos
Administración Pública
Cooperativa AAA

Vigencia 2026

1 de Enero al 31 de Marzo 2026

Resultados de las PQRS

Durante el primer trimestre del año 2026, la Cooperativa de Acueducto, Aseo y Alcantarillado del municipio de La Belleza, Santander, recibió un total de PQRS 20, las cuales fueron gestionadas por las áreas administrativa y operativa de La Bellezana. Dicho proceso se llevó a cabo considerando los trámites y servicios ofrecidos por la entidad.

A continuación, se presenta una tabla que detalla los trámites y servicios, discriminando el número de PQRD recibidas por mes, desde enero hasta marzo.

Tabla 1. PQRS trimestre 1 2026

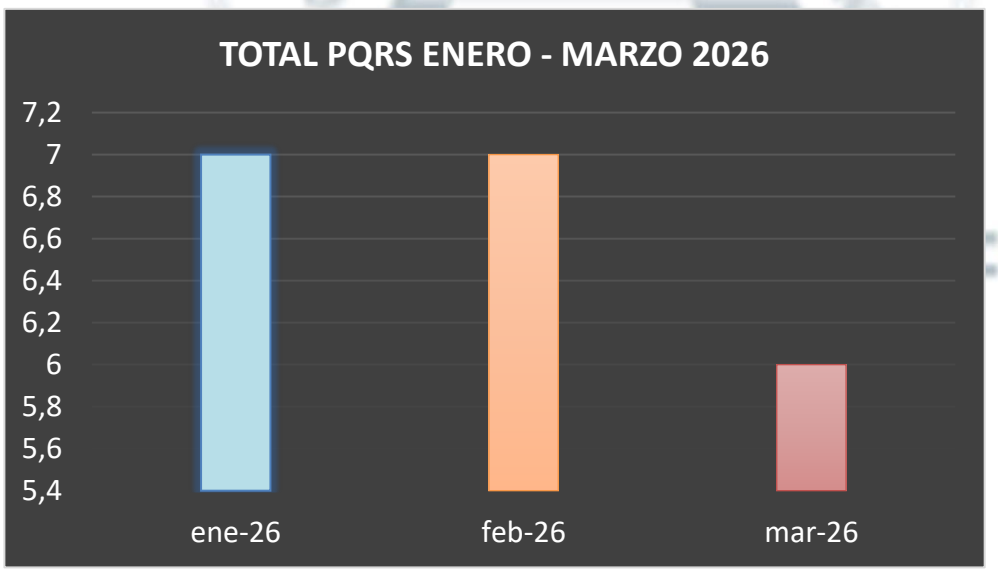
1	NOMBRE DEL TRÁMITE	¿Número de PQRD recibidas?		
		ene-26	feb-26	mar-26
1	Instalación, mantenimiento o reparación de medidores (Excepto para el servicio de aseo)	4	6	2
4	Suspensión del servicio público	0	0	0
5	Restablecimiento del servicio público	0	0	0
6	Conexión a los servicios públicos (Excepto para el servicio de aseo)	0	0	0
7	Instalación temporal del servicio público	0	0	0
8	Independización del servicio público	0	0	0
9	Cambio de tarifa para hogares comunitarios o sustitutos del Bienestar Familiar	0	0	0
10	Cambio de tarifa de servicios públicos	0	0	0
11	Cambio de la clase de uso del inmueble al cual se le está prestando el servicio público	0	0	0
12	Cambios en la factura de servicio público	0	0	0
16	Facilidades de pago para los deudores morosos de obligaciones no tributarias	0	0	0
17	Duplicado de los recibos de pago	3	1	4
18	Cambio de registros de paso del servicio de acueducto	0	0	0
19	Reparación de daños en las tuberías internas de los usuarios	0	0	0
	Total Mes	7	7	6
	Total Trimestre	20		

El presente informe tiene como propósito evaluar la oportunidad en la respuesta a cada solicitud, con el fin de determinar el nivel de atención al usuario y formular las recomendaciones pertinentes. Este análisis de PQRS se realiza a partir del primer trimestre del año 2026, con el objetivo de generar una mejora continua en los trámites y servicios ofrecidos por la Cooperativa La Bellezana.

A continuación, se presenta una ilustración de las PQRS recibidas durante el primer trimestre de 2026, permitiendo la comparación entre los meses, según el siguiente detalle:

- **Enero**: Se recibieron y atendieron 7 PQRS
- **Febrero**: Se recibieron y atendieron 7 PQRS
- **Marzo**: Se recibieron y atendieron 6 PQRS

Se observa en este primer trimestre un comportamiento constante en el número de PQRS.



Analizando desde los trámites ofrecidos por la entidad se concluyen los siguientes como los más solicitados y recurrentes:

- Instalación, mantenimiento o reparación de medidores (Excepto para el serviciode aseo)
- Duplicado de los recibos de pago

1 de Abril al 30 de Junio 2026

Resultados de las PQRS

Durante el segundo trimestre del año 2026, la Cooperativa de Acueducto, Aseo y Alcantarillado del municipio de La Belleza, Santander, recibió un total de PQRS 20, las cuales fueron gestionadas por las áreas administrativa y operativa de La Bellezana. Dicho proceso se llevó a cabo considerando los trámites y servicios ofrecidos por la entidad.

A continuación, se presenta una tabla que detalla los trámites y servicios, discriminando el número de PQRD recibidas por mes, desde enero hasta marzo.

Tabla 1. PQRS trimestre 2 2026

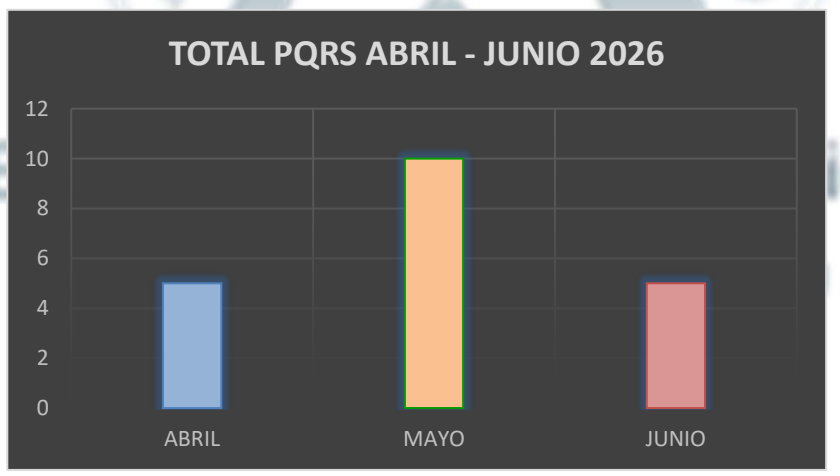
1	NOMBRE DEL TRÁMITE	¿Número de PQRD recibidas?		
		ABRIL	MAYO	JUNIO
1	Instalación, mantenimiento o reparación de medidores (Excepto para el servicio de aseo)	2	5	1
4	Suspensión del servicio público	0	0	0
5	Restablecimiento del servicio público	0	0	0
6	Conexión a los servicios públicos (Excepto para el servicio de aseo)	0	0	1
7	Instalación temporal del servicio público	0	0	1
8	Independización del servicio público	0	0	0
9	Cambio de tarifa para hogares comunitarios o sustitutos del Bienestar Familiar	0	0	0
10	Cambio de tarifa de servicios públicos	0	0	0
11	Cambio de la clase de uso del inmueble al cual se le está prestando el servicio público	0	0	0
12	Cambios en la factura de servicio público	0	0	0
16	Facilidades de pago para los deudores morosos de obligaciones no tributarias	0	0	0
17	Duplicado de los recibos de pago	3	5	2
18	Cambio de registros de paso del servicio de acueducto	0	0	0
19	Reparación de daños en las tuberías internas de los usuarios	0	0	0
	Total Mes	5	10	5
	Total Trimestre	20		

El presente informe tiene como propósito evaluar la oportunidad en la respuesta a cada solicitud, con el fin de determinar el nivel de atención al usuario y formular las recomendaciones pertinentes. Este análisis de PQRS se realiza a partir del segundo trimestre del año 2026, con el objetivo de generar una mejora continua en los trámites y servicios ofrecidos por la Cooperativa La Bellezana.

A continuación, se presenta una ilustración de las PQRS recibidas durante el segundo trimestre de 2026, permitiendo la comparación entre los meses, según el siguiente detalle:

- **Abril**: Se recibieron y atendieron 5 PQRS
- **Mayo**: Se recibieron y atendieron 10 PQRS
- **Junio**: Se recibieron y atendieron 5 PQRS

Se observa en este segundo trimestre un comportamiento constante en el número de PQRS



Analizando los trámites ofrecidos por la entidad se concluyen los siguientes como los más solicitados y recurrentes:

- Instalación, mantenimiento o reparación de medidores (Excepto para el serviciode aseo)
- Duplicado de los recibos de pago

1 de Julio al 30 de Septiembre 2026

Resultados de las PQRS

Durante el tercer trimestre del año 2026, la Cooperativa de Acueducto, Aseo y Alcantarillado del municipio de La Belleza, Santander, recibió un total de PQRS 10, las cuales fueron gestionadas por las áreas administrativa y operativa de La Bellezana. Dicho proceso se llevó a cabo considerando los trámites y servicios ofrecidos por la entidad.

A continuación, se presenta una tabla que detalla los trámites y servicios, discriminando el número de PQRD recibidas por mes, desde enero hasta marzo.

Tabla 1. PQRS trimestre 3 2026

1	NOMBRE DEL TRÁMITE	¿Número de PQRD recibidas?		
		JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
1	Instalación, mantenimiento o reparación de medidores (Excepto para el servicio de aseo)	2	1	5
4	Suspensión del servicio público	1	0	0
5	Restablecimiento del servicio público	1	0	0
6	Conexión a los servicios públicos (Excepto para el servicio de aseo)	0	0	0
7	Instalación temporal del servicio público	0	0	0
8	Independización del servicio público	0	0	0
9	Cambio de tarifa para hogares comunitarios o sustitutos del Bienestar Familiar	0	0	0
10	Cambio de tarifa de servicios públicos	0	0	0
11	Cambio de la clase de uso del inmueble al cual se le está prestando el servicio público	0	0	0
12	Cambios en la factura de servicio público	0	0	0
16	Facilidades de pago para los deudores morosos de obligaciones no tributarias	0	0	0
17	Duplicado de los recibos de pago	0	0	0
18	Cambio de registros de paso del servicio de acueducto	0	0	0
19	Reparación de daños en las tuberías internas de los usuarios	0	0	0
	Total Mes	4	1	5
	Total Trimestre	10		

El presente informe tiene como propósito evaluar la oportunidad en la respuesta a cada solicitud, con el fin de determinar el nivel de atención al usuario y formular las recomendaciones pertinentes. Este análisis de PQRS se realiza a partir del tercer trimestre del año 2026, con el objetivo de generar una mejora continua en los trámites y servicios ofrecidos por la Cooperativa La Bellezana.

A continuación, se presenta una ilustración de las PQRS recibidas durante el tercer trimestre de 2026, permitiendo la comparación entre los meses, según el siguiente detalle:

- **Julio**: Se recibieron y atendieron 4 PQRS
- **Agosto**: Se recibieron y atendieron 1 PQRS
- **Septiembre**: Se recibieron y atendieron 5 PQRS

Se observa en este segundo trimestre un comportamiento constante en el número de PQRS



Analizando los trámites ofrecidos por la entidad se concluyen los siguientes como los más solicitados y recurrentes:

- Instalación, mantenimiento o reparación de medidores (Excepto para el serviciode aseo)

Y se puede encontrar la solitud de otros tramites como:

- Suspensión del servicio publico
- Restablecimiento del servicio publico