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: 08 de septiembre de 2026

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 Articulo 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

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 abril a junio de 2026.

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 primer semestre del año 2026 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 PúblicaCooperativa La Bellezana.

De otra parte, en la AAALABELLEZANA, se cuenta con un buzón de sugerencias ubicado estratégicamente, el cual viene siendo utilizado por los usuarios del servicio.

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 16 formatos diligenciados el cual se refieren específicamente a lo siguiente:

- 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 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 seresuelve 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 18 encuestas de satisfacción en los meses de abril, mayo y junio a los usuarios que disfrutan 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	6
5	Excelente	12

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.

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	1
5	Excelente	17

Como se puede evidenciar en la tabla, el 94% 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	17

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	18

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	2
3	Excelente	16

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	3
3	Excelente	15

La tabla arroja que la mayor parte de los encuestados está conforme con la atención a dudas y sugerencias, dando como resultado un 83% de personas satisfechas.

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

		TIEMPO
1	Malo	0
2	Bueno	4
3	Excelente	14

De las 18 personas encuestadas , 4 tuvieron 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	1
3	Excelente	17

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 trasparencia 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

buen nivel dentro del marco normativo y misional de la AAA, que la prestación del servicio se mantenido en buen nivel de satisfacción por parte de los usuarios lo que denota buena actitud y buena prestación de los servicios de la Entidad, sin embargo se deben tener en cuenta las falencias para poder subsanarlas.

Se evidencia el compromiso por parte de la líder del proceso en realizar todas las actividades propias del mismo y por prestar una buena atención al usuario.

El presente informe fue conciliado por la oficina de SIAU el día 08 de septiembre de 2026

EDILMA CUELLAR GIRALDO
CPS Asesor Externa de Control Interno

ANEXO

TABLA DE TABULARCION DE ENCUESTA

ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO, ASEO, ALCANTARILLADO

LA BELLEZA

NIT: 900. 348.296 - 2

ENCUESTA A CONTRIBUYENTES SERVICIO AAA

PERIODO: ABRIL A JUNIO DE 2026

PQRS	1. SERVICIO			2. INSTALACIONES Y RECURSOS			3. DURACION ATENCION			4. ATENCION OFICINAS			5. HORARIO DE ATENCION			6. ATENCION, DUDAS Y SUGERENCIA			7. SERVICIO TELEFONICO			8. EXPECTATIVAS DEL SERVICIO			
	M.1	B.3	E.5	M.1	B.3	E.5	M.1	B.3	E.5	M.1	B.3	E.5	M.1	B.3	E.5	M.1	B.3	E.5	M.1	B.3	E.5	M.1	B.3	E.5	
ENCUESTA 1		1				1			1			1			1			1			1			1	
ENCUESTA 2			1			1			1			1			1		1				1			1	
ENCUESTA 3			1			1			1			1			1			1			1			1	
ENCUESTA 4		1				1			1			1			1			1		1				1	
ENCUESTA 5		1				1			1			1		1				1		1				1	
ENCUESTA 6			1			1			1			1			1			1			1			1	
ENCUESTA 7			1			1			1			1			1			1			1			1	
ENCUESTA 8			1			1			1			1			1			1			1			1	
ENCUESTA 9			1			1		1				1			1			1		1				1	
ENCUESTA 10			1			1			1			1			1			1		1				1	
ENCUESTA 11			1			1			1			1			1			1			1			1	
ENCUESTA 12			1			1			1			1			1		1				1			1	
ENCUESTA 13		1				1			1			1			1		1				1			1	
ENCUESTA 14		1				1			1			1		1				1			1			1	
ENCUESTA 15		1			1				1			1			1			1			1		1		
ENCUESTA 16			1			1			1			1			1			1			1			1	
ENCUESTA 17			1			1			1			1			1			1			1			1	
ENCUESTA 18			1			1			1			1			1			1			1			1	
TOTAL ENCUENTAS	0	6	12	0	1	17	0	1	17	0	0	18	0	2	16	0	3	15	0	4	14	0	1	17	144

M. MALO	0		0
B. BUENO	18		13%
E. EXCELENTE	126		88%

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

ENCUESTA A SATISFACCION DEL USUARIO

FECHA: DIA: 10 MES: 04 AÑO: 2026

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: Maria Brigida Mario	IDENTIFICACION: 28196222
DIRECCION: La palmeras	TELEFONO: 3178665500

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 ¿Como 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. EXPECTATIVASDEL SERVICIOS ¿Ha llenado las expectativas por las cuales usted escogió nuestro servicio?			X

Calle 6 # 2 - 44
La Belleza-Santander
Email: aaalabellezana@gmail.com

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

ENCUESTA A SATISFACCION DEL USUARIO

FECHA: DIA: 17 MES: 4 AÑO: 2026

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: Floralia Castillo	IDENTIFICACION: 63847044
DIRECCION: las Palmeras	TELEFONO: 3186059436

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. ATENCON 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. EXPECTATIVASDEL SERVICIOS ¿Ha llenado las expectativas por las cuales usted escogió nuestro servicio?			X

Calle 6 # 2 - 44
La Belleza-Santander
Email: aaalabellezana@gmail.com

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

ENCUESTA A SATISFACCION DEL USUARIO

FECHA: DIA: 23 MES: Abril AÑO: 2026

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: Juri Tatiana Rojas	IDENTIFICACION: 1014221350
DIRECCION: Urbanización San Fernando Casa 45	TELEFONO: 3104064329

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. EXPECTATIVASDEL 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 A SATISFACCION DEL USUARIO

FECHA: DIA: 23 MES: 04 AÑO: 2026

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 Dary Pineda	IDENTIFICACION:
DIRECCION: Alemania	TELEFONO: 3202673862

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?			D
8. EXPECTATIVASDEL SERVICIOS ¿Ha llenado las expectativas por las cuales usted escogió nuestro servicio?			X

Calle 6 # 2 – 44
La Belleza-Santander
Email: aaalabellezana@gmail.com

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

ENCUESTA A SATISFACCION DEL USUARIO

FECHA: DIA: 27 MES: Abril AÑO: 2026

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: N N.	IDENTIFICACION: —
DIRECCION: El centro	TELEFONO: 3214208522

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 ¿Como 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. EXPECTATIVASDEL SERVICIOS ¿Ha llenado las expectativas por las cuales usted escogió nuestro servicio?		X	

Calle 6 # 2 – 44
La Belleza-Santander
Email: aaalabellezana@gmail.com

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

ENCUESTA A SATISFACCION DEL USUARIO

FECHA: DIA: 05 MES: 05 AÑO: 2026

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: Johana Padón	IDENTIFICACION: 37670168
DIRECCION: Cll 8 N- 7-20	TELEFONO: 3138728248

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

Calle 6 # 2 – 44
La Belleza-Santander
Email: aalabellezana@gmail.com

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

ENCUESTA A SATISFACCION DEL USUARIO

FECHA: DIA: 05 MES: 05 AÑO: 2026

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: Johana Padón
IDENTIFICACION: 37670168
DIRECCION: Cll 8 N- 7-20
TELEFONO: 3138728248

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

Calle 6 # 2 – 44
La Belleza-Santander
Email: aalabellezana@gmail.com

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

ENCUESTA A SATISFACCION DEL USUARIO

FECHA: DIA: 5 MES: Mayo AÑO: 2026

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:	IDENTIFICACION:
Joffer Otwen Marin Pineda	1097666052
DIRECCION:	TELEFONO:
Vereda Sitio Nuevo - Los Alpes	316 928 9656

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. EXPECTATIVASDEL SERVICIOS ¿Ha llenado las expectativas por las cuales usted escogió nuestro servicio?			X

Calle 6 # 2 – 44
La Belleza-Santander
Email: aaalabellezana@gmail.com

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

ENCUESTA A SATISFACCION DEL USUARIO

FECHA: DIA: 6 MES: Mayo AÑO: 2026

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:	IDENTIFICACION:
Karen Yuliana Pineda Marín	1030580073
DIRECCION:	TELEFONO:
Las palmeras	3159729958

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 presto 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. EXPECTATIVASDEL SERVICIOS ¿Ha llenado las expectativas por las cuales usted escogió nuestro servicio?			X

Calle 6 # 2 – 44
La Belleza-Santander
Email: aaalabellezana@gmail.com

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

ENCUESTA A SATISFACCION DEL USUARIO

FECHA: DIA: 12 MES: 05 AÑO: 2026

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: Walter J Gonzalez	IDENTIFICACION: 1097664336
DIRECCION: las palmeras cra 4 # 9-37	TELEFONO: 313 335 9341

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. EXPECTATIVASDEL SERVICIOS ¿Ha llenado las expectativas por las cuales usted escogió nuestro servicio?			X

Calle 6 # 2 – 44
La Belleza-Santander
Email: aaalabellezana@gmail.com

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

ENCUESTA A SATISFACCION DEL USUARIO

FECHA: DIA: 20 MES: 05 AÑO: 2026

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: Noralba Rojas R.	IDENTIFICACION: 39.802636
DIRECCION: la Florida	TELEFONO: 313 385 3640

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. EXPECTATIVASDEL SERVICIOS ¿Ha llenado las expectativas por las cuales usted escogió nuestro servicio?			X

Calle 6 # 2 – 44
La Belleza-Santander
Email: aaalabellezana@gmail.com

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO,
ASEO Y ALCANTARILLADO
NIT. 900.348 296-2

ENCUESTA A SATISFACCION DEL USUARIO

FECHA: DIA: 29 MES: mayo AÑO: 2026

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: Elisabeth Rojas	IDENTIFICACION: 63 370 734
DIRECCION: San Fernando	TELEFONO: 3134247235

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?			✓
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. EXPECTATIVASDEL SERVICIOS ¿Ha llenado las expectativas por las cuales usted escogió nuestro servicio?			X

Calle 6 # 2 – 44
La Belleza-Santander
Email: aaalabellezana@gmail.com

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA ACU EDUCTO
ASEO Y ALCANTARILLADO
NIT. 900.3 3.296-2

ENCUESTA A SATISFACCION DEL USUA. IO

FECHA: DIA: 07 MES: 08 AÑO: 2026

SEÑOR USUARIO: Solicitamos su colabcracion 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: Maria Teresa Mateus.	IDENTIFICACION: 28447685
DIRECCION: La unión	TELEFONO: 3124261932

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?			—
8. EXPECTATIVASDEL SERVICIOS ¿Ha llenado las expectativas por las cuales usted escogió nuestro servicio?			X

Calle 6 # 2 – 44
La Belleza-Santander
Email: aaalabellezana@gmail.com

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

ENCUESTA A SATISFACCION DEL USUA RIO

FECHA: DIA: 04 MES: junio AÑO: 2026

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

NOMBRE: Graciela Sánchez	IDENTI CACION: 28.440.427
DIRECCION: Unión	TELEFO O: 3123685618

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. EXPECTATIVASDEL SERVICIOS ¿Ha llenado las expectativas por las cuales usted escogió nuestro servicio?			X

Calle 6 # 2 – 44
La Belleza-Santander
Email: aaalabellezana@gmail.com

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

ENCUESTA A SATISFACCION DEL USUARIO

FECHA: DIA: 12 MES: 06 AÑO: 2026

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: Ramón Quiroga C.	IDENTIFICACION: 91.301.338
DIRECCION: La unión	TELEFONO: 315.4833140

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?		V	
7. SERVICIO TELEFONICO ¿Telefónicamente el servicio es amable?			—
8. EXPECTATIVASDEL SERVICIOS ¿Ha llenado las expectativas por las cuales usted escogió nuestro servicio?			Y

Calle 6 # 2 – 44
La Belleza-Santander
Email: aaalabellezana@gmail.com

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

ENCUESTA A SATISFACCION DEL USUARIO

FECHA: DIA: 12 MES: 06 AÑO: 2026

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: Ramón Quiroga C.	IDENTIFICACION: 91.301.338
DIRECCION: La unión	TELEFONO: 315.4833140

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?		V	
7. SERVICIO TELEFONICO ¿Telefónicamente el servicio es amable?			—
8. EXPECTATIVASDEL SERVICIOS ¿Ha llenado las expectativas por las cuales usted escogió nuestro servicio?			Y

Calle 6 # 2 – 44
La Belleza-Santander
Email: aaalabellezana@gmail.com

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

ENCUESTA A SATISFACCION DEL USUARIO

FECHA: DIA: 26 MES: Junio AÑO: 2026

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 Dary Velasco Velasco	IDENTIFICACION: 52210872 Bta
DIRECCION: San fernando	TELEFONO: 3125423360.

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, ventilacos 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. EXPECTATIVASDEL SERVICIOS ¿Ha llenado las expectativas por las cuales usted escogió nuestro servicio?			X

Calle 6 # 2 – 44
La Belleza-Santander
Email: aaalabellezana@gmail.com

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

ENCUESTA A SATISFACCION DEL USUARIO

FECHA: DIA: 30 MES: 06 AÑO: 2026

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: Laura Natalia Forero Forero	IDENTIFICACION: 1098791211
DIRECCION: San Fernando Casa 47	TELEFONO: 313 330 4554

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, ventilacos 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 oficiras 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. EXPECTATIVASDEL SERVICIOS ¿Ha llenado las expectativas por las cuales usted escogió nuestro servicio?		X	

Calle 6 # 2 – 44
La Belleza-Santander
Email: aaalabellezana@gmail.com