

INFORME

PQRS



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

**EMPRESA DE
SERVICIOS
PÚBLICOS AAA
LA BELLEZANA**

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

Historia

Versión	Vigencia	Identificación de los Cambios
01	2018	Planteamiento Inicial
02	2019	Seguimiento vigencia
03	2020	Seguimiento vigencia
04	2021	Seguimiento Vigencia
05	2022	Seguimiento 1er Trimestre
06	2022	Seguimiento 2° Trimestre
07	2022	Seguimiento 3er Trimestre
08	2022	Seguimiento 4° Trimestre

Empresa de Servicios Públicos
Administración Pública
Cooperativa AAA

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

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

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

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

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

VIGENCIA 2020

31 DE DICIEMBRE DE 2020 INFORME GENERAL

RESULTADOS DE LAS PQRS

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

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

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

VIGENCIA 2021

31 DE DICIEMBRE DE 2021 INFORME GENERAL

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

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

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

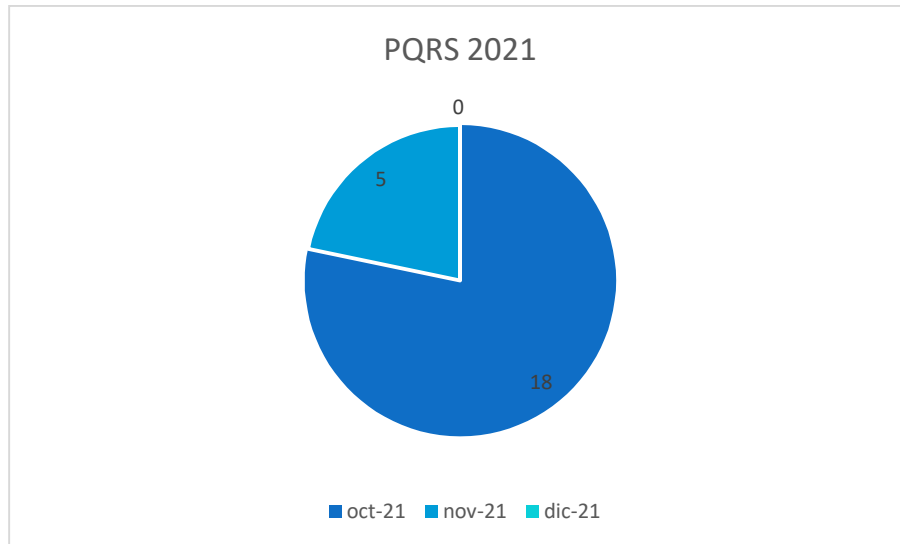
El propósito del presente es determinar la oportunidad de las respuestas a cada solicitud que pueda definir el nivel de atención al usuario y las recomendaciones a que dieran lugar, este análisis, de PQRS se lleva a cabo a partir del último trimestre del año 2021, con el fin de generar un continuo mejoramiento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

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

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

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

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



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

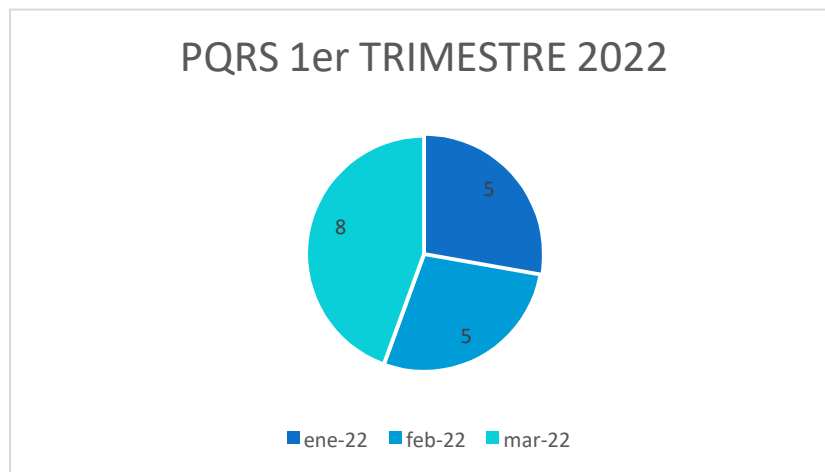
NOMBRE DEL TRÁMITE	¿Número de PQRD recibidas?		
	oct-21	nov-21	dic-21
Instalación, mantenimiento o reparación de medidores (Excepto para el servicio de aseo)	4	1	0
Conexión a los servicios públicos (Excepto para el servicio de aseo)	2	0	0
Facilidades de pago para los deudores morosos de obligaciones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

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

VIGENCIA 2022

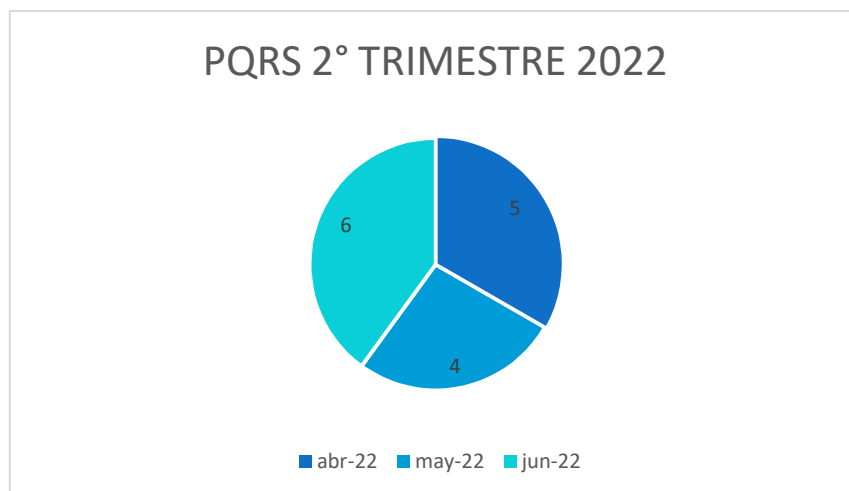
INFORME SEGUIMIENTO PRIMER TRIMESTRE 2022

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



INFORME SEGUIMIENTO SEGUNDO TRIMESTRE 2022

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

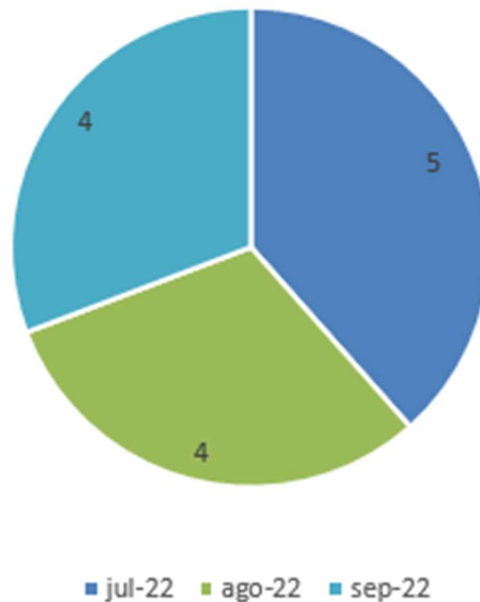


**ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO, ASEO,
ALCANTARILLADO**
LA BELLEZA
NIT: 900. 348.296 -2

INFORME SEGUIMIENTO TERCER TRIMESTRE 2022

Para el tercer trimestre del periodo 2022 fueron atendidas 13 PQRS
En el mes de Julio se recibe 5 PQRS
En el mes de Agosto se recibe 4 PQRS
En el mes de Septiembre 4 PQRS

PQRD RECIBIDAS EN 3ER TRIMESTRE 2022



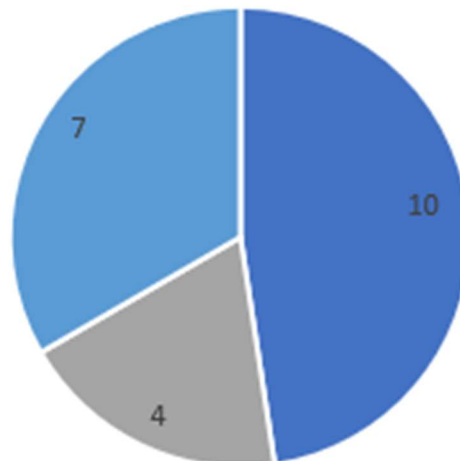
**ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO, ASEO,
ALCANTARILLADO
LA BELLEZA
NIT: 900. 348.296 -2**



INFORME SEGUIMIENTO CUARTO TRIMESTRE 2022

Para el tercer trimestre del periodo 2022 fueron atendidas 21 PQRS
En el mes de Octubre se recibe 10 PQRS
En el mes de Noviembre se recibe 4
PQRS En el mes de Diciembre 7 PQRS

PQRS CUARTO TRIMESTRE 2022



- ¿Número de PQRD recibidas? oct-22
- ¿Número de PQRD recibidas? nov-22
- ¿Número de PQRD recibidas? dic-22