

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

Historial

Versión	Vigencia	Identificación de los Cambios
01	2018	Planteamiento Inicial
02	2019	Seguimiento vigencia
03	2020	Seguimiento vigencia

**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 2018

**LA BELLEZA SANTANDER
31 DE DICIEMBRE DE 2018 INFORME GENERAL**

RESULTADOS DE LAS PQRS

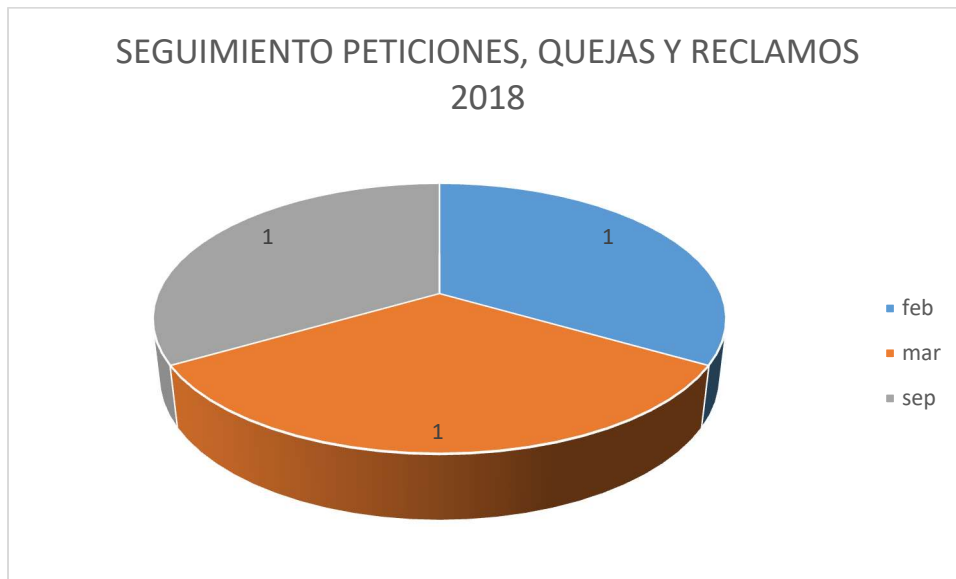
Durante la vigencia 2018 se recibieron en total 3 PQRS, en la Cooperativa de Acueducto, Aseo y Alcantarillado del municipio La Belleza, Santander, por servicio de acueducto, las cuales fueron atendidas oportunamente.

MEDIOS DE RECEPCIÓN DE PQRS

El medio utilizado para la recepción de las PQRS durante la vigencia 2018 fue la ventanilla única – Recepción física.

La ciudadanía utilizó el link de PQRS del sitio web de la Cooperativa AAA. La Bellezana para realizar las PQRS.

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



VIGENCIA 2019

**LA BELLEZA SANTANDER
31 DE DICIEMBRE DE 2019 INFORME GENERAL**

RESULTADOS DE LAS PQRS

Durante la vigencia 2019 se recibieron en total 12 PQRS, en la Cooperativa de Acueducto, Aseo y Alcantarillado del municipio La Belleza, Santander, por servicio de Acueducto, las cuales fueron solucionadas.

MEDIOS DE RECEPCIÓN DE PQRS

El medio utilizado para la recepción de las PQRS durante la vigencia 2019 fue la ventanilla única – Recepción física.

La ciudadanía utilizó el link de PQRS del sitio web de la Cooperativa AAA. La Bellezana para realizar las PQRS.

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



VIGENCIA 2020

**LA BELLEZA SANTANDER
31 DE DICIEMBRE DE 2020 INFORME GENERAL**

RESULTADOS DE LAS PQRS

Durante la vigencia 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 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.