



**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: 13 DE JULIO DE 2024

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 artículo 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 enero a marzo de 2023.

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 20234 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 Bellezana.

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 16 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 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 27 encuestas de satisfacción en los meses de enero, febrero, marzo, 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	3
5	Excelente	24



**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	26

Como se puede evidenciar en la tabla, el 96% 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	2
3	Excelente	25

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	2
3	Excelente	25



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

LA BELLEZA

NIT: 900. 348.296 - 2

Como se pudo evidenciar el 93% 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	27

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	24

La tabla arroja que la mayor parte de los encuestados está conforme con la atención a dudas y sugerencias, dando como resultado un 89% de personas satisfechas.

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

		TIEMPO
1	Malo	0
2	Bueno	1
3	Excelente	18



ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO, ASEO, ALCANTARILLADO

LA BELLEZA

NIT: 900. 348.296 - 2

De las 42 personas encuestadas solo 1 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	1
3	Excelente	26

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



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

LA BELLEZA

NIT: 900. 348.296 - 2

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 13 de julio de 2024

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

AAA LA BELLEZANA

ENCUESTAS A CONTRIBUYENTES SERVICIO DE AAA

CANTIDAD	1.SERVICIO			2. INSTALACIONES Y RECURSOS			3. DURACION ATENCION			4. ATENCION OFICINAS			5. HORARIO DE ATENCION			6. ATENCION DUDAS Y SUGERENCIAS			7. SERVICIO TELEFONICO			8.EXPECTATIVAS DEL SERVICIO		
	MALO 1.0	BUEN O 3.0	EXC. 5.0	MALO 1.0	BUEN O 3.0	EXC.5. 0	MALO 1.0	BUEN O 3.0	EXC.5. 0	MALO 1.0	BUEN O 3.0	EXC.5. 0	MALO 1.0	BUEN O 3.0	EXC.5. 0	MALO 1.0	BUEN O 3.0	EXC.5. 0	MALO 1.0	BUEN O 3.0	EXC.5. 0	MALO 1.0	BUEN O 3.0	EXC.5. 0
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	1
ENCUESTA 15			1			1			1			1			1			1			1			1
ENCUESTA 16			1			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
ENCUESTA 19			1			1		1			1			1		1			1		1			1
ENCUESTA 20		1				1			1			1			1			1			1		1	
ENCUESTA 21			1			1			1			1			1			1			1			1
ENCUESTA 22			1		1				1			1			1			1			1			1
ENCUESTA 23			1			1		1			1			1			1		1		1			1
ENCUESTA 24			1			1			1			1			1			1			1			1
ENCUESTA 25		1				1			1			1			1			1			1			1
ENCUESTA 26			1			1			1			1			1			1		1				1
ENCUESTA 27			1			1			1			1			1			1			1			1
TOTAL	0	3	24	0	1	26	0	2	25	0	2	25	0	0	27	0	3	24	0	2	25	0	1	26



FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS

Fecha: 9 Enero 0/24.
 Nombre Usuario: Mario Anibal Peña.
 Identificación: 41111
 Dirección: Villa Campestre 3-824.
 Teléfono: 31194.34707
 Funcionario que recibe la: P.Q.R.: Fontunero

Motivo de la Petición, Queja o Reclamo

Calidad del servicio Expedición copia de factura Atención del personal
 revisión de fugas Suspensión o conexión Cambio medidor
 Otro

Descripción de la Petición, Queja y/o Reclamo

Anexa algún documento: SI NO Cual? _____

Atención de la Petición, Queja o Reclamo

Fecha: 9 Enero. Hora 4:30. am pm

Condiciones encontradas: Daño del registro y escape de agua del medidor del agua potable

Solución: Cambio del registro y saneamiento

Fecha de cumplimiento: 9 Enero 0/24.

Funcionario AAA La Belleza

Firma: [Signature]
 Nombre: Sumer Teller
 Cargo: Fontunero

Firma de quien atendió la visita

Firma: [Signature]
 Nombre: Ana María Mateos
 Cedula: 3114434707
 Celular: 28440286



FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS

Fecha: Enero. 4. del 2021.
Nombre Usuario: Ana Dolores Puentes Vitor Puentes
Identificación: 57.772623
Dirección: Vereda Pulcicio.
Teléfono: 323 213 2733.
Funcionario que recibe la: P.Q.R.: AAA.

Motivo de la Petición, Queja o Reclamo

Calidad del servicio Expedición copia de factura Atención del personal
 revisión de fugas Suspensión o conexión Cambio medidor
 Otro

Descripción de la Petición, Queja y/o Reclamo

Por no llegar agua. Para el ganado.

Anexa algún documento: SI NO Cual? _____

Atención de la Petición, Queja o Reclamo

Fecha: Enero 4. 2021 Hora 9.30. am pm

Condiciones encontradas: instalaciones piratas o
contrabando al usuario useta.
que es el sitio.

Solución: Corte de las instalaciones
de contrabando. y instalada legal.

Fecha de cumplimiento: 4 Enero (2021).

Funcionario AAA La Bellezana

Firma: [Firma]
Nombre: Samuel Teller
Cargo: Contenedor.

Firma de quien atendió la visita

Firma: [Firma]
Nombre: Ana Dolores
Cedula: 51772623
Celular: 323 213-5733



FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS

Fecha: 9. Enero / 2019.
Nombre Usuario: Elsa Maria Gutierrez
Identificación: 37822689
Dirección: Crra. 4-4-37
Teléfono: 3105711759
Funcionario que recibe la: petición Queja reclamo : AAA

Motivo de la Petición, Queja o Reclamo

Calidad del servicio Expedición copia de factura Atención del personal
 revisión de fugas Suspensión o conexión Cambio medidor

Descripción de la Petición, Queja y/o Reclamo

Hora de recepción de la PQR: Colocar el medidor del agua potable.

Anexa algún documento: SI NO Cual? _____

Atención de la Petición, Queja o Reclamo

Fecha: 9. Enero Hora 3:50. am pm

Condiciones encontradas: Sin medidor por estar fuera de servicio

Solución: Colocada del medidor de agua potable nuevo.

Fecha de cumplimiento: _____

Funcionario AAA La Belleza

Firma de quien atendió la visita

Firma: [Signature]
Nombre: Samuel Tellez
Cargo: Gerente

Firma: [Signature]
Nombre: Elsa Maria Gutierrez
Cedula: 37822689
Celular: 3105711759



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

FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS

Fecha: 12 ENERO 2024
Nombre Usuario: ROBERTO TELLOZ (Paradero Horacio Mañón)
Identificación: 80470133
Dirección: Cra 4 # 5-49
Teléfono: 3103422264
Funcionario que recibe la: P.Q.R. : _____

Motivo de la Petición, Queja o Reclamo

Calidad del servicio Expedición copia de factura Atención del personal
 revisión de fugas Suspensión o conexión Cambio medidor
 Otro

Descripción de la Petición, Queja y/o Reclamo

usuario trajo micromedidor # 23010123 nuevo, para ser instalado debido a fallas en el actual.

Anexa algún documento: SI NO Cual? _____

Atención de la Petición, Queja o Reclamo

Fecha: 12/01/24 Hora 3 1/2 am pm

Condiciones encontradas: _____

Solución: El Fontanero le instaló micromedidor en casa del usuario.

Fecha de cumplimiento: _____

Funcionario AAA La Bellezana

Firma: [Firma]
Nombre: Maria Conuelo Perez Rodriguez
Cargo: Fontanero Encargado

Firma de quien atendió la visita

Firma: [Firma]
Nombre: Horacio Mañón T.
Cedula: 80470133
Celular: 3103422264



FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS

Fecha: 12 ENERO 2024
Nombre Usuario: MARGARITA PUENTES
Identificación: 28146097
Dirección: CR 5 - #6-49
Teléfono: 311 5050596
Funcionario que recibe la: P.Q.R.: AAA

Motivo de la Petición, Queja o Reclamo

Calidad del servicio Expedición copia de factura Atención del personal
 revisión de fugas Suspensión o conexión Cambio medidor
 Otro

Descripción de la Petición, Queja y/o Reclamo

usuario solicitó cambio de micromedidor, trajo un micromedidor # 23010140 nuevo, el cambio se efectúa por fallas en el anterior.

Anexa algún documento: SI NO Cual? _____

Atención de la Petición, Queja o Reclamo

Fecha: 12/01/24 Hora 9:00 am pm _____

Condiciones encontradas: _____

Solución: se instaló medidor en casa del usuario ubicado en la cr 5 # 6-49 Barrio el chico.

Fecha de cumplimiento: _____

Funcionario AAA La Bellezana

Firma: [Firma]
Nombre: Francisco Puentes
Cargo: Fontanero Cauca

Firma de quien atendió la visita

Firma: Margarita Puentes
Nombre: Margarita Puentes
Cedula: 28146097
Celular: 311 5050596



FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS

Fecha: 25/01/2024
Nombre Usuario: Barbara Rojas de Velasco
Identificación: Fallecida
Dirección: Barrio Las Palmeras
Teléfono: _____
Funcionario que recibe la: P.Q.R.: AAA oficina

Motivo de la Petición, Queja o Reclamo

Calidad del servicio Expedición copia de factura Atención del personal
 revisión de fugas Suspensión o conexión Cambio medidor
 Otro

Descripción de la Petición, Queja y/o Reclamo

usuario trajo micromedidor # 00135823 nuevo y una caja verde para protección del medidor.

Anexa algún documento: SI NO Cual? Acta calibración medidor

Atención de la Petición, Queja o Reclamo

Fecha: 31/01/2024 Hora 9:00 am am pm

Condiciones encontradas: _____

Solución: El Fontanero realizó instalación de micromedidor y posterior la caja de protección fijada al suelo con mezcla de cemento.

Fecha de cumplimiento: 31/01/2024

Funcionario AAA La Bellezana

Firma: [Firma]
Nombre: Jose Norberto Romero
Cargo: Fontanero (E)

Firma de quien atendió la visita

Firma: El usuario se encontraba
Nombre: En Bogota
Cedula: _____
Celular: _____



FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS

Fecha: 25/01/2024
Nombre Usuario: Gloria Cecilia Sánchez Ariza (Enrique @astro)
Identificación: 63.390.888
Dirección: Casa # 30 urb. villacampestre.
Teléfono: 3213921022
Funcionario que recibe la: P.Q.R.: OFICINA AAA

Motivo de la Petición, Queja o Reclamo

Calidad del servicio Expedición copia de factura Atención del personal
 revisión de fugas Suspensión o conexión Cambio medidor
 Otro

Descripción de la Petición, Queja y/o Reclamo

usuario se acerca a la oficina con un miror medidor de agua # 23092519 NUEVO, para instalar en casa d nombre de Enrique casto, hoy propiedad de Gloria Cecilia Sanchez Ariza.

Anexa algún documento: SI NO Cual? Acta calibración

Atención de la Petición, Queja o Reclamo

Fecha: 9/02/2024 Hora _____ am _____ pm _____

Condiciones encontradas: _____

Solución: instalación miror medidor en la casa # 30 urbanización villacampestre.

Fecha de cumplimiento: 9/02/24

Funcionario AAA La Bellezana

Firma: [Firma]
Nombre: Fosca Abet Domio
Cargo: Entarid (E...)

Firma de quien atendió la visita

Firma: [Firma]
Nombre: Gloria Cecilia Sanchez
Cedula: 63.390.888
Celular: 321 392 10 22.



FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS

Fecha: 29 enero de 2024
Nombre Usuario: ALICIA MARIN DE PEÑA (NORBERTO BAREÑO)
Identificación : _____
Dirección: _____
Teléfono: _____
Funcionario que recibe la: P.Q.R. : _____

Motivo de la Petición, Queja o Reclamo

Calidad del servicio Expedición copia de factura Atención del personal
 revisión de fugas Suspensión o conexión Cambio medidor
 Otro

Descripción de la Petición, Queja y/o Reclamo

USUARIO TRAJÓ MICROMEDIDOR # 23005147 NUEVO, PARA SER INSTALADO EN LA CASA.

Anexa algún documento: SI NO Cual? ACTA CALIBRACIÓN

Atención de la Petición, Queja o Reclamo

Fecha: 29/01/2024 Hora 9:00 am pm

Condiciones encontradas: _____

Solución: FONTANERO EN HORAS DE LA MAÑANA INSTALA EL MICRO-MEDIDOR EN LA CASA DEL USUARIO

Fecha de cumplimiento: 29/01/2024

Funcionario AAA La Bellezana

Firma de quien atendió la visita

Firma: Jose Norberto Romero
Nombre: JOSE NORBERTO ROMERO
Cargo: Fontanero-(E)

Firma: _____
Nombre: _____
Cedula: _____
Celular: _____



FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS

Fecha: 8/02/2024
Nombre Usuario: JUAN JOSE MARTINEZ BARBOSA
Identificación: 91.301.778 La Belleza
Dirección: Villa campesite - casa lote
Teléfono: 3202494545
Funcionario que recibe la: P.Q.R.: Administrativo AAA

Motivo de la Petición, Queja o Reclamo

Calidad del servicio Expedición copia de factura Atención del personal
 revisión de fugas Suspensión o conexión Cambio medidor
 Otro

Descripción de la Petición, Queja y/o Reclamo

usuario se acerca a la oficina serv. publicos para
Registrar micromedidor # 001354-23 y que sea
instalado en la casa lote de él, en la urbanización
Villacampesite.

Anexa algún documento: SI NO Cual? Acto calibración

Atención de la Petición, Queja o Reclamo

Fecha: 9/02/2024 Hora _____ am _____ pm _____

Condiciones encontradas: se instaló medidor
en la casa del sr. martinez

Solución: _____

Fecha de cumplimiento: VIERNES 09/02/2024

Funcionario AAA La Bellezana

Firma: [Firma]
Nombre: JOSE NORBERTO ROMERO
Cargo: FONTONERO (E)

Firma de quien atendió la visita

Firma: [Firma]
Nombre: Juan Jose Martinez
Cedula: 91 301 172
Celular: 320 249 4545.



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

FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS

Fecha: 8 febrero 2024
Nombre Usuario: Edith Yanire Tellez R
Identificación: 28196062
Dirección: Carrera 4 N. 6. 30 Primavera
Teléfono: 320 847 2390
Funcionario que recibe la: P.Q.R.: Aux. Administrativo

Motivo de la Petición, Queja o Reclamo

Calidad del servicio Expedición copia de factura Atención del personal
 revisión de fugas Suspensión o conexión Cambio medidor
 Otro

Hora 11:30 am Descripción de la Petición, Queja y/o Reclamo
La usuaria se acerca a la oficina solicitando que si el fontanero le puede ir a cambiar el registro del agua de acceso a la vivienda que está dañado y tiene un goteo de una llave del lavaplatos.

Anexa algún documento: SI NO Cual? _____

Atención de la Petición, Queja o Reclamo

Fecha: 14/02/2024 Hora 2:30 am pm

Condiciones encontradas: _____

Solución: El fontanero hizo cambio del Registro de entrada y subió la instalación porque estaba profunda de nivel

Fecha de cumplimiento: 14/02/2024

Funcionario AAA La Bellezana

Firma: Jose Norberto Romero
Nombre: Jose Norberto Romero
Cargo: Fontanero (E)

Firma de quien atendió la visita

Firma: Edith Yanire Tellez
Nombre: Edith Yanire Tellez
Cedula: 28196062
Celular: 320 847 2390



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

FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS

Fecha: 13/02/2024
Nombre Usuario: Nelson Vargas Ruiz
Identificación: 91.301.671 La Belleza
Dirección: Cra 4 # 9 -
Teléfono: 3134234415
Funcionario que recibe la: P.Q.R. : _____

Motivo de la Petición, Queja o Reclamo

Calidad del servicio Expedición copia de factura Atención del personal
 revisión de fugas Suspensión o conexión Cambio medidor
 Otro

Descripción de la Petición, Queja y/o Reclamo

usuario solicita la instalación del servicio de
agceo a su vivienda ubicada en la calle 9
3-30 Barrio las Palmeras.

Anexa algún documento: SI NO Cual? _____

Atención de la Petición, Queja o Reclamo

Fecha: 13/02/2024 Hora 11:00 am pm _____

Condiciones encontradas: _____

Solución: Perfore el tubo principal coloque collarin e
hice acometida hasta el registro de la casa, ya
quedo con servicio de agceo, sin medidor aun.

Fecha de cumplimiento: 13/02/2024

Funcionario AAA La Bellezana

Firma: Jose Norberto Romero
Nombre: Jose Norberto Romero
Cargo: Fontanero (E)

Firma de quien atendió la visita

Firma: Nelson Ruiz Vargas
Nombre: _____
Cedula: 91301671
Celular: 3134234415

MARIA CONUELO PEREZ RODRIGUEZ - GERENTE



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

FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS

Fecha: 07/03/2024
Nombre Usuario: ORLANDO BORGOS
Identificación: 5.664.434
Dirección: Calle 4 # 370
Teléfono: 3228528451
Funcionario que recibe la: petición Queja reclamo :

Motivo de la Petición, Queja o Reclamo

Calidad del servicio Expedición copia de factura Atención del personal
 revisión de fugas Suspensión o conexión Cambio medidor

Descripción de la Petición, Queja y/o Reclamo

Hora de recepción de la PQR: _____

El usuario se acercó a la oficina solicitando cambio del medidor el traslado a otro sitio de la misma vivienda

Anexa algún documento: SI NO Cual? _____

Atención de la Petición, Queja o Reclamo

Fecha: 7/03/2024 Hora 10:00 am pm

Condiciones encontradas: _____

Solución: Fontonero realiza traslado de medidor en la misma vivienda.

Fecha de cumplimiento: 7/03/2024

Funcionario AAA La Bellezana

Firma de quien atendió la visita

Firma: Jose Norberto Romero
Nombre: Jose Norberto Romero
Cargo: Fontonero

Firma: Pedro Marin
Nombre: Pedro Marin
Cedula: 56011434
Celular: 3228528451

MARIA CONUELO PEREZ RODRIGUEZ - GERENTE



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

FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS

Fecha: 04/03/2024
Nombre Usuario: Pedro M. Téllez Rueda
Identificación: 91.450.157
Dirección: Urbanización Villa campesina
Teléfono: 312 364 2779
Funcionario que recibe la: P.Q.R.: Aux. Administrativo

Motivo de la Petición, Queja o Reclamo

Calidad del servicio Expedición copia de factura Atención del personal
 revisión de fugas Suspensión o conexión Cambio medidor
 Otro

Descripción de la Petición, Queja y/o Reclamo

Usuario se acercó a la oficina con el micromedidor No. 00134923 solicitando que el fontanero se lo instale en la habitación.

Anexa algún documento: SI NO Cual? Acta calibración.

Atención de la Petición, Queja o Reclamo

Fecha: _____ Hora _____ am _____ pm _____

Condiciones encontradas: _____

Solución: El fontanero realizó instalación del medidor

Fecha de cumplimiento: _____

Funcionario AAA La Bellezana

Firma de quien atendió la visita

Firma: Jose Norberto Romero
Nombre: Jose Norberto Romero
Cargo: Fontanero (E)

Firma: Pedro M. Téllez R
Nombre: Pedro M. Téllez R
Cedula: 91450157
Celular: 312 364 2779

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: 08-04-2024
Nombre Completo: Clara Judith Forero
Identificación: CC. 37745248
Dirección: Cra 5 # 7-64 los alpes
Teléfono: 3178072000
Funcionario que recibe la queja: Contratista Juan Camilo Mateos

Motivo de la Petición, Queja y/o Reclamo

La Calidad del servicio en Horas de Servicio La Atención del personal
y Facturación de Suspensión o conexión U Otros

Descripción de la Petición, Queja y/o Reclamo

La Señora, Judith Forero nos notifica acerca de un registro que tenia dañado en su casa, lo cual pide amable mente el cambio de dicho registro.

Anexa algún documento: X SI NO Cual? 37745248

Atención de la Petición, Queja y/o Reclamo

Fecha: 08-04-2024 Hora 3.00 am pm X
Condiciones encontradas: las condiciones en las que estaba el registro eran desagradables ya que presentaba fuga de agua, también el medidor de agua estaba dañado lo cual solicitamos cambiarlo.

Solución: la señora Judith accedió a cambiar el medidor sin ningún problema, se hizo el cambio y quedo llegando el gas, muy bien a su casa.

Fecha de cumplimiento: 08-04-2024. 4.00 pm

Funcionario AAA La Bellezana

Firma: [Firma manuscrita]
Nombre: Juan Camilo Mateos
Cedula: 1005275256
Cargo: Contratista fontanero

Firma de quien atendió la visita

Firma: [Firma manuscrita]
Nombre: Clara Judith Forero
Cedula: CC. 37745248
Celular: 3178072000

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: 10-04-24
Nombre Completo: Rolando Peña
Identificación: CC. 91301598
Dirección: BARRIO Alemania
Teléfono: 3102933980
Funcionario que recibe la queja: Contratista Juan Camilo Mateus

Motivo de la Petición, Queja y/o Reclamo

La Calidad del servicio en Horas de Servicio la Atención del personal
y Facturación de Suspensión o conexión u Otros

Descripción de la Petición, Queja y/o Reclamo

El señor Rolando Peña quien construye su vivienda pide que por favor le coloquemos su punto de agua.

Anexa algún documento: SI NO Cual? CC. 91301598

Atención de la Petición, Queja y/o Reclamo

Fecha: 10-04-24 Hora 7.00 am pm
Condiciones encontradas: llegamos donde don Rolando construye su casa las condiciones son las adecuadas para la instalación de su medidor de agua y así queda el con su punto de agua legal.

Solución: Colocamos su punto de agua su medidor nuevo el lo tenía listo y el lugar donde se instalo era el adecuado.

Fecha de cumplimiento: 10-04-24 8 am

Funcionario AAA La Bellezana

Firma: Juan Camilo Mateus
Nombre: Juan Camilo Mateus
Cedula: 1005275256
Cargo: Contratista fontanero

Firma de quien atendió la visita

Firma: Rolando Peña
Nombre: Rolando Peña
Cedula: 91301598
Celular: 3102933980

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: 12-04-2024
Nombre Completo: Bibiana Acero
Identificación: 3769 8567
Dirección: _____
Teléfono: 314 850 22 69
Funcionario que recibe la queja: Contratista Juan Camilo Mateus

Motivo de la Petición, Queja y/o Reclamo

la Calidad del servicio en Horas de Servicio la Atención del personal
x Facturación de Suspensión o conexión u Otros

Descripción de la Petición, Queja y/o Reclamo

La Señora Bibiana presenta una petición para verificar ya que el Registro de su casa la cual suministra el agua se encontraba dañado

Anexa algún documento: X SI NO Cual? 3769 8567

Atención de la Petición, Queja y/o Reclamo

Fecha: 12-04-2024 Hora 8.00 am X pm
Condiciones encontradas: llegamos a su vivienda verificamos lo que ella anteriormente había notificado. y encontramos que su Registro del agua estaba pegado y no dañado

Solución: Procedimos hacerle un mantenimiento a lo bncalo y ahora mente le dimos solución al problema y así quedo llegando el agua bien.

Fecha de cumplimiento: 10.00 am 12-04-24

Funcionario AAA La Belleza

Firma: [Firma]
Nombre: Juan Camilo Mateus
Cedula: 1005275256
Cargo: Contratista. fontanero

Firma de quien atendió la visita

Firma: [Firma]
Nombre: Bibiana Acero
Cedula: 37698567
Celular: 3148502269

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: 13 de abril - 2024
 Nombre Completo: Yaneth Gonzalez Castellanos
 Identificación: 63370468
 Dirección: Los Alpes
 Teléfono: 313 872 8941
 Funcionario que recibe la queja: Contratista Juan Camilo Mateus Fontanero

Motivo de la Petición, Queja y/o Reclamo

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

Descripción de la Petición, Queja y/o Reclamo

la señora Yaneth solicita el cambio de su medidor ya que se encontraba dañado

Anexa algún documento: SI NO Cual? 63370468

Atención de la Petición, Queja y/o Reclamo

Fecha: 13-04-24 Hora 7:00 am pm _____
 Condiciones encontradas: llegamos hasta su vivienda, la cual revisamos su medidor de agua, y encontramos dicho medidor dañado.

Solución: En cuanto llegamos la señora Yaneth nos entrego su medidor nuevo y asegurada lo cambiamos

Fecha de cumplimiento: 4:00 am 13 de abril

Funcionario AAA La Bellezana
 Firma: [Signature]
 Nombre: Juan Camilo Mateus
 Cedula: 1005275256
 Cargo: Contratista, fontanero

Firma de quien atendió la visita
 Firma: [Signature]
 Nombre: Yaneth Gonzalez Castellanos
 Cedula: 63370468 la Belleza
 Celular: 313 872 8941

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: 25-04-24
 Nombre Completo: Roselia Peña.
 Identificación: 3.755.086.
 Dirección: La Pradera
 Teléfono: 312555.0682
 Funcionario que recibe la queja: Contratista Juan Camilo Padon

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

La Señora Roselia Notifico el día 25,
que habia una fuga de agua en uno
de sus pteeros donde cruza la línea del
acueducto

Anexa algún documento: SI NO Cual? 3.755.086

Atención de la Petición, Queja y/o Reclamo

Fecha: 25-04-24 Hora 6.00 am pm
 Condiciones encontradas: llegamos hasta el sector afectado
y las condiciones eran pesimas

Solución: Destapamos el tubo haciendo un sajeo
de 20 metros encontramos el daño colocamos
una union y así Reparamos la fuga

Fecha de cumplimiento: 25-04-24 4.00 pm.

Funcionario AAA La Bellezana

Firma: Juan Camilo Padon
 Nombre: Juan Camilo Padon
 Cedula: 1005275286
 Cargo: Contratista Fontanero

Firma de quien atendió la visita

Firma: Roselia Peña
 Nombre: Roselia Peña.
 Cedula: 3.755.086
 Celular: 3125550682

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: Marzo 23 - 04 - 24
Nombre Completo: Luis Antonio Malvar Velasco
Identificación: 9801026
Dirección: Barrío San Leonardo
Teléfono: 3102490924
Funcionario que recibe la queja: Juan Camilo Malvar Contreras

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

Hacen la petición para realizar el cambio de su medidor de agua que se encontraba dañado

Anexa algún documento: SI NO Cual? _____

Atención de la Petición, Queja y/o Reclamo

Fecha: 23-04-24 Hora 9:00 am pm
Condiciones encontradas: llegamos hasta la vivienda y hicimos la revisión correspondiente y estaba en mal estado el medidor de agua

Solución: Procedimos hacer el cambio del medidor dando en a pronta solución al problema la el señor tiene su medida nuevo

Fecha de cumplimiento: 23-04-24 - 9:40 am

Funcionario AAA La Bellezana

Firma: Juan Camilo Malvar
Nombre: Juan Camilo Malvar
Cedula: 1005295286
Cargo: Contratista Fontanero

Firma de quien atendió la visita

Firma: Luis Malvar
Nombre: Luis Malvar
Cedula: 97301026
Celular: 3102490924

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: aalabellezana@gmail.com

FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS Y/O RECLAMOS

RADICACION: _____

Fecha: Jueves 18 de abril 2024
Nombre Completo: Emilce Pabon
Identificación: 60252172
Dirección: Cra 2a No 8-38
Teléfono: 3143479591
Funcionario que recibe la queja: Contratista Juan Camilo Mateos

Motivo de la Petición, Queja y/o Reclamo

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

Descripción de la Petición, Queja y/o Reclamo

La señora Emilce presenta una solicitud para el arreglo de un lavamanos y una sistema en mal estado.

Anexa algún documento: SI NO Cual? 60252172

Atención de la Petición, Queja y/o Reclamo

Fecha: 18-04-24 Hora 5.00 am pm
Condiciones encontradas: llegamos hasta su casa y si, estaba en mal estado el lavamanos y la sistema

Solución: Ella compro los materiales y procedi hacer el cambio correspondiente, quedando en buen estado.

Fecha de cumplimiento: 18-04-24 - 5.30 pm

Funcionario AAA La Bellezana

Firma: [Firma]
Nombre: Juan Camilo Mateos
Cedula: 1005275286
Cargo: Contratista fontanero

Firma de quien atendió la visita

Firma: [Firma]
Nombre: Area Emilce Pabon
Cedula: 60'252.172
Celular: 3143479591

MARIA CONUELO PEREZ RODRIGUEZ
GERENTE

Informe al fontanero y Gerente 9:36 am 30/05/24



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: 29/05/2024
Nombre Completo: Jose miguel Fajardo Gallego
Identificación: _____
Dirección: cra 4 # 7-22 Barro los Alpes
Teléfono: 314915340
Funcionario que recibe la queja: Acx. 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 llega a la oficina a las 3:46 pm, solicita una revisión al medidor del agua y a las instalaciones internas de la vivienda, reclama por demasrada lectura y no hay todo ese consumo, refiere.

Anexa algún documento: SI NO Cual? _____

Atención de la Petición, Queja y/o Reclamo

Fecha: 29/05/2024 Hora 10.00 am pm
Condiciones encontradas: Realizamos la Revisión correspondiente en casa de Jose miguel para verificar si presentaba alguna fuga de agua.

Solución: Revisamos cada centimetro de la Tubera dentro de la casa y no encontramos ninguna fuga.

Fecha de cumplimiento: 29-05-2024 10.00 Am.

Funcionario AAA La Belleza

Firma: [Firma manuscrita]
Nombre: Juan Camilo Holbert.
Cedula: 1005275256
Cargo: Contralista, Fontanero.

Firma de quien atendió la visita

Firma: [Firma manuscrita]
Nombre: Deiby Idaly fajardo P.
Cedula: 1.601.018.328
Celular: 3174915340

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: 21/06/2024
Nombre Completo: Judith Forero
Identificación: _____
Dirección: Casa usuario Arbay Zarate
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 colocara un micromedidor nuevo, el cual
reemplazara el existente ya que este presenta
fallas en la lectura.

Anexa algún documento: SI NO Cual? _____

Atención de la Petición, Queja y/o Reclamo

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

Solución: El fontanero coloca el micromedidor
de prueba, para verificar el consumo real del
usuario.

Fecha de cumplimiento: _____

Funcionario AAA La Bellezana

Firma: Catalina Ospina
Nombre: José Catalina Ospina Abaunza
Cedula: 1005245661
Cargo: Fontanero

Firma de quien atendió la visita

Firma: Tatiana Lucate
Nombre: Tatiana Lucate
Cedula: 1005275227
Celular: 3173396364

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: aalabellezana@gmail.com

FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS Y/O RECLAMOS

RADICACION: _____

Fecha: 25/06/2024
 Nombre Completo: Judith Forero
 Identificación: _____
 Dirección: Casa usuario Arbey Zárate
 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

usuario se presenta a la oficina 5:15 pm., reclamando por su
alta lectura en el medidor, aduce que vive sola y no
consume toda esa agua. la gerente programa una visita
a la residencia del usuario con el fontanero a las 8:15 a.m.

Anexa algún documento: SI NO Cual? _____

Atención de la Petición, Queja y/o Reclamo

Fecha: _____ Hora _____ am _____ pm _____
 Condiciones encontradas: se colocara un micromedidor
de prueba para verificar el consumo
de agua, o dicho daño.

Solución: _____

Fecha de cumplimiento: _____

Funcionario AAA La Bellezana

Firma de quien atendió la visita

Firma: Jose Esteban Quiroz Abauza
 Nombre: Jose Esteban Quiroz Abauza
 Cedula: 1005215661
 Cargo: Fontanero

Firma: Clara Judith J.
 Nombre: A
 Cedula: 39745248
 Celular: 3178072000

MARIA CONUELO PEREZ RODRIGUEZ
 GERENTE



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

ENCUESTA DE SATISFACCION

FECHA: DIA: 03 MES: 05 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: Edwin Antonio Barcia R	IDENTIFICACION: 79.849031
DIRECCION: Calle 4 # 3-07 unión	TELEFONO: 320232987

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: 24 MES: 05 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>CORIO ALBERTO</u>	IDENTIFICACION: <u>7097666978</u>
DIRECCION: <u>C117.77 barrio la unan</u>	TELEFONO: <u>320 8636732</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: 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>Idaly Fayardo</i>	IDENTIFICACION: <i>1201 018 328</i>
DIRECCION: <i>Cra # 7-22 los Alpes</i>	TELEFONO: <i>311 491 5340</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: 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: Jose Domingo Velasco R	IDENTIFICACION: 5688765
DIRECCION: vra al colegio	TELEFONO: P 3184203316

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 DE SATISFACCION

FECHA: DIA: 17 | MES: 05 | AÑO: 2014

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>Luis Antonio Mateus</u>	IDENTIFICACION: <u>91301026</u>
DIRECCION: <u>CASA NO SAN Fco.</u>	TELEFONO: <u>3102490924</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: 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>MA Eugenia Castellanos</i>	IDENTIFICACION:
DIRECCION: <i>Via Saylan</i>	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: TERLEY MARN MOSQUERA	IDENTIFICACION: CI. 800196
DIRECCION: CALLE 8 CRA 4	TELEFONO: 3124231216

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 (OFICINA), 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: 17 MES: Junio 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: Luz Fanny Escamilla	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: <i>Patricia Puertas</i>	IDENTIFICACION: <i>63370997</i>
DIRECCION: <i>San Fernando</i>	TELEFONO: <i>320 2655358</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