



INFORME

PQRS



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

**EMPRESA DE
SERVICIOS
PÚBLICOS AAA
LA BELLEZANA**



Historia

Versión	Vigencia	Identificación de los Cambios
01	2024	Elaboración, aprobación y publicación
02	2024	Seguimiento PQRS segundo trimestre 2024
03	2024	Seguimiento PQRS tercer trimestre 2024



Introducción

El presente informe trata sobre las quejas y reclamos conforme con lo establecido en el artículo 54 de la ley 190 de 1995 y el decreto reglamentario 2641 del 2012, donde se podrá observar la cantidad de solicitudes recibidas y atendidas en la Administración Pública Cooperativa AAA. La Bellezana.

La información del presente tiene un vínculo directo con la registrada en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, tanto en los trámites gestionados, como en la cantidad de PQRS reportadas mensualmente, de esta manera se opta trimestralmente con el seguimiento a las PQRS tramitadas por la Cooperativa.

Una vez elaborado el informe y aprobado este es publicado en el sitio web de la Triple A; durante toda la vigencia se realizan trimestralmente informes de seguimiento obteniendo un análisis a sus variaciones o contantes.

Vigencia 2024

1 de Enero al 31 de Marzo 2024

Resultados de las PQRS

Para el primer trimestre del año 2024 se recibieron un total de 29 PQRD en la Cooperativa de Acueducto, Aseo y Alcantarillado del municipio la Belleza, Santander, a su vez fueron atendidas por el área administrativa y operativa de la Bellezana, teniendo en cuenta los trámites y servicios ofrecidos por esta entidad.

A continuación, se expone tabla con los trámites y servicios discriminando el número de PQRD por mes desde enero a marzo.



Tabla 1. PQRD trimestre 1 2024

NOMBRE DEL TRÁMITE	¿Número de PQRD recibidas?		
	ene-24	feb-24	mar-24
Instalación, mantenimiento o reparación de medidores (Excepto para el servicio de aseo)	7	3	1
Suspensión del servicio público	0	0	0
Restablecimiento del servicio público	0	0	0
Conexión a los servicios públicos (Excepto para el servicio de aseo)	1	0	0
Instalación temporal del servicio público	0	0	0
Independización del servicio público	0	0	0
Cambio de tarifa para hogares comunitarios o sustitutos del Bienestar Familiar	0	0	0
Cambio de tarifa de servicios públicos	0	0	0
Cambio de la clase de uso del inmueble al cual se le está prestando el servicio público	0	0	0
Cambios en la factura de servicio público	0	0	0
Facilidades de pago para los deudores morosos de obligaciones no tributarias	5	4	5
Duplicado de los recibos de pago	2	0	1
Total PQRD Mes	15	7	7
Total PQRD Trimestre	29		



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 PQRD se lleva a cabo a partir del primer trimestre del año 2024, con el fin de generar un continuo mejoramiento en los trámites y servicios ofrecidos por la Cooperativa la Bellezana.

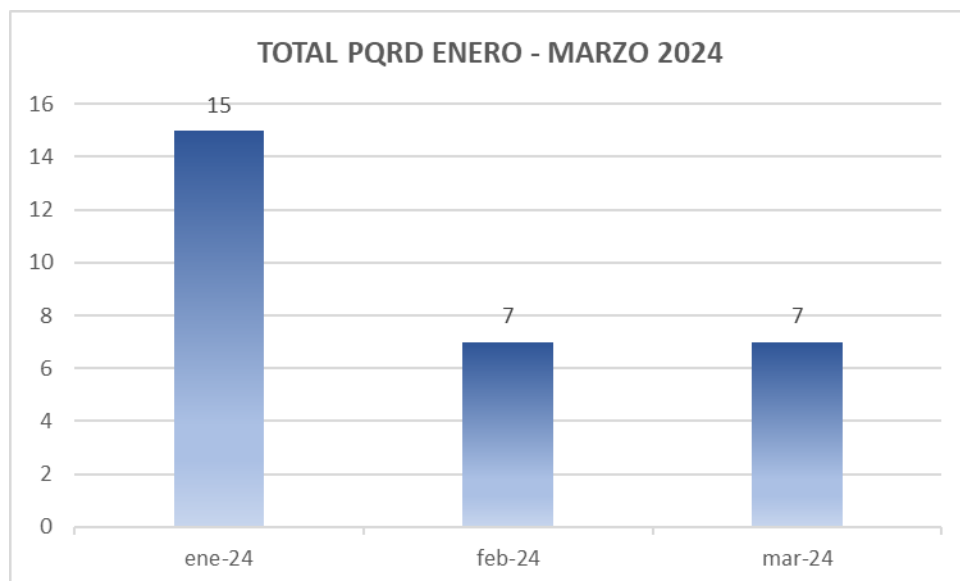
A continuación, se muestra la ilustración de PQRD recibidas en el primer trimestre 2024, permitiendo la comparación de los meses, como se especifica a continuación:

En el mes de enero fueron recibidas y atendidas 15 PQR

En el mes de febrero fueron recibidas y atendidas 7 PQR

En el mes de marzo fueron recibidas y atendidas 7 PQR

Estimando una variación elevada inicialmente en el mes de enero la cual dobla a la constante de los periodos de febrero y marzo.





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

- Instalación, mantenimiento o reparación de medidores (Excepto para el servicio de aseo)
- Facilidades de pago para los deudores morosos de obligaciones no tributarias
- Duplicado de los recibos de pago

A su vez encontramos otra clase de trámites y servicios esporádicos:

- Conexión a los servicios públicos (Excepto para el servicio de aseo)

Vigencia 2024

1 de Abril al 30 de Junio 2024

Resultados de las PQRS

Para el segundo trimestre del año 2024 se recibieron un total de 34 PQRD en la Cooperativa de Acueducto, Aseo y Alcantarillado del municipio la Belleza, Santander, a su vez fueron atendidas por el área administrativa y operativa de la Bellezana, teniendo en cuenta los trámites y servicios ofrecidos por esta entidad.

A continuación, se expone tabla con los trámites y servicios discriminando el número de PQRD por mes desde abril a junio.



Tabla 1. PQRS trimestre 2 2024

1	NOMBRE DEL TRÁMITE	¿Número de PQRD recibidas ?		
		abr-24	may-24	jun-24
1	Instalación, mantenimiento o reparación de medidores (Excepto para el servicio de aseo)	2	0	1
4	Suspensión del servicio público	0	0	0
5	Restablecimiento del servicio público	0	0	0
6	Conexión a los servicios públicos (Excepto para el servicio de aseo)	1	0	0
7	Instalación temporal del servicio público	0	0	0
8	Independización del servicio público	0	0	0
9	Cambio de tarifa para hogares comunitarios o sustitutos del Bienestar Familiar	0	0	0
10	Cambio de tarifa de servicios públicos	0	0	0
11	Cambio de la clase de uso del inmueble al cual se le está prestando el servicio público	0	0	0
12	Cambios en la factura de servicio público	0	0	0
16	Facilidades de pago para los deudores morosos de obligaciones no tributarias	6	7	7
17	Duplicado de los recibos de pago	2	3	5
Total Mes		11	10	13
Total Trimestre		3 4		



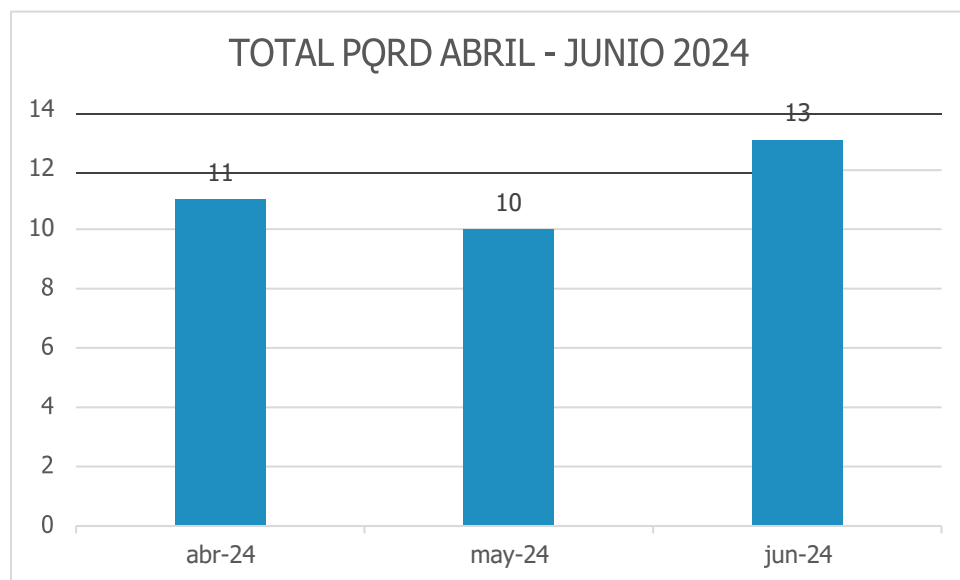
A continuación, se muestra la ilustración de PQRD recibidas en el segundo trimestre 2024, permitiendo la comparación de los meses, como se especifica a continuación:

En el mes de abril fueron recibidas y atendidas 11 PQR

En el mes de mayo fueron recibidas y atendidas 10 PQR

En el mes de junio fueron recibidas y atendidas 13 PQR

Estimando una corta variación entre las constantes de los periodos de abril a junio



Se analiza desde los trámites ofrecidos por la entidad que los siguientes son los más solicitados y recurrentes:

- Instalación, mantenimiento o reparación de medidores (Excepto para el servicio de aseo)
- Facilidades de pago para los deudores morosos de obligaciones no tributarias como uno de los más solicitados.



- Duplicado de los recibos de pago, al igual en el periodo anterior sigue siendo uno de los más solicitados.

A su vez encontramos otra clase de trámites y servicios esporádicos:

- Conexión a los servicios públicos (Excepto para el servicio de aseo), el cual se mantiene igual al del periodo anterior.

Vigencia 2024

**1 de Julio al 30 de Septiembre
2024**

Resultados de las PQRS

Para el tercer trimestre del año 2024 se recibieron un total de 24 PQRD en la Cooperativa de Acueducto, Aseo y Alcantarillado del municipio la Belleza, Santander, a su vez fueron atendidas por el área administrativa y operativa de la Bellezana, teniendo en cuenta los trámites y servicios ofrecidos por esta entidad.

A continuación, se expone tabla con los trámites y servicios discriminando el número de PQRD por mes desde julio a septiembre.



Tabla 1. PQRS trimestre 3 2024

1	NOMBRE DEL TRÁMITE	¿Número de PQRD recibidas?		
		jul-24	ago-24	sep-24
1	Instalación, mantenimiento o reparación de medidores (Excepto para el servicio de aseo)	2	2	8
4	Suspensión del servicio público	0	0	0
5	Restablecimiento del servicio público	0	0	0
6	Conexión a los servicios públicos (Excepto para el servicio de aseo)	1	1	0
7	Instalación temporal del servicio público	0	0	0
8	Independización del servicio público	0	0	0
9	Cambio de tarifa para hogares comunitarios o sustitutos del Bienestar Familiar	0	0	0
10	Cambio de tarifa de servicios públicos	0	0	0
11	Cambio de la clase de uso del inmueble al cual se le está prestando el servicio público	0	0	0
12	Cambios en la factura de servicio público	0	1	0
16	Facilidades de pago para los deudores morosos de obligaciones no tributarias	1	0	0
17	Duplicado de los recibos de pago	2	2	4
Total Mes		6	6	12
Total Trimestre		24		



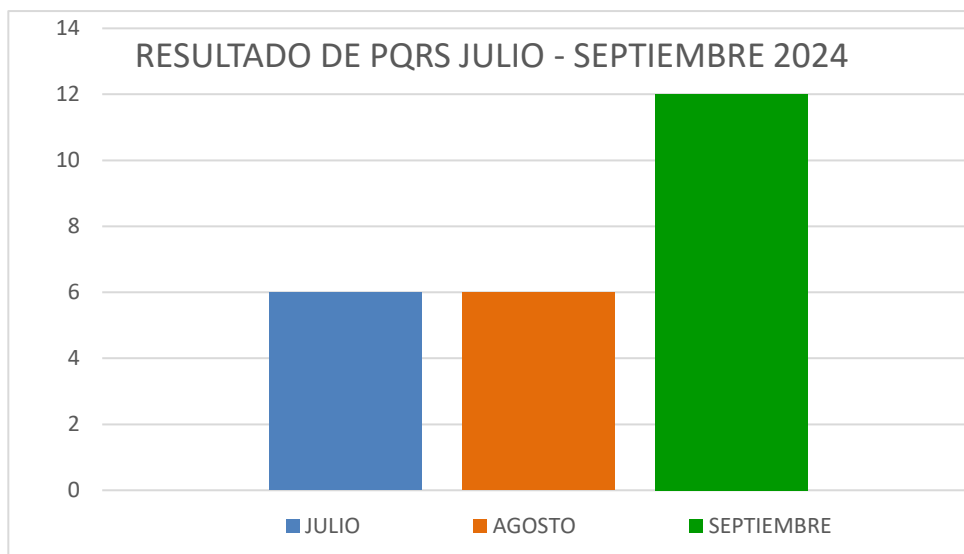
A continuación, se muestra la ilustración de PQRD recibidas en el tercer trimestre 2024, permitiendo la comparación de los meses, como se especifica a continuación:

En el mes de julio fueron recibidas y atendidas 6 PQRS

En el mes de agosto fueron recibidas y atendidas 6 PQRS

En el mes de septiembre fueron recibidas y atendidas 12 PQRS

Estimando una corta variación entre las constantes de los periodos de julio a septiembre



Se analiza desde los trámites ofrecidos por la entidad que los siguientes son los más ~~simples~~ recurrentes:

- Instalación, mantenimiento o reparación de medidores (Excepto para el servicio de aseo)
- Facilidades de pago para los deudores morosos de obligaciones no tributarias como uno de los más solicitados.



- Duplicado de los recibos de pago, al igual en el periodo anterior sigue siendo uno de los más solicitados.

A su vez encontramos otra clase de trámites y servicios esporádicos:

- Conexión a los servicios públicos (Excepto para el servicio de aseo), el cual se mantiene igual al del periodo anterior.