



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	2025	Elaboración, aprobación y publicación

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



Introducción

El presente informe aborda las quejas y reclamos conforme a lo establecido en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995 y el Decreto Reglamentario 2641 de 2012. En este documento se presenta el volumen de solicitudes recibidas y atendidas por la Administración Pública Cooperativa AAA La Bellezana.

La información contenida en el informe mantiene una correlación directa con la registrada en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), tanto en relación con los trámites gestionados como con la cantidad de PQRS reportadas mensualmente. De esta manera, se implementa un seguimiento trimestral a las PQRS tramitadas por la Cooperativa.

Una vez elaborado y aprobado, el informe es publicado en el sitio web de la Triple AAA lo largo de su vigencia, se realizan informes de seguimiento trimestrales con el fin de analizar sus variaciones o tendencias constantes.

Empresa de Servicios Públicos
Administración Pública
Cooperativa AAA



Vigencia 2025

1 de Enero al 31 de Marzo 2025

Resultados de las PQRS

Durante el primer trimestre del año 2025, la Cooperativa de Acueducto, Aseo y Alcantarillado del municipio de La Belleza, Santander, recibió un total de 55 PQRD, las cuales fueron gestionadas por las áreas administrativa y operativa de La Bellezana. Dicho proceso se llevó a cabo considerando los trámites y servicios ofrecidos por la entidad.

A continuación, se presenta una tabla que detalla los trámites y servicios, discriminando el número de PQRD recibidas por mes, desde enero hasta marzo.

Tabla 1. PQRD trimestre 1 2025

1	NOMBRE DEL TRÁMITE	¿Número de PQRD recibidas?		
		ene-25	feb-25	mar-25
1	Instalación, mantenimiento o reparación de medidores (Excepto para el servicio de aseo)	6	5	17
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)	0	0	0
7	Instalación temporal del servicio público	0	0	0
8	Independización del servicio público	1	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	0	0	0
17	Duplicado de los recibos de pago	6	7	4
18	Cambio de registros de paso del servicio de acueducto	3	3	2
19	Reparación de daños en las tuberías internas de los usuarios	1	0	0
Total Mes		17	15	23
Total Trimestre		55		



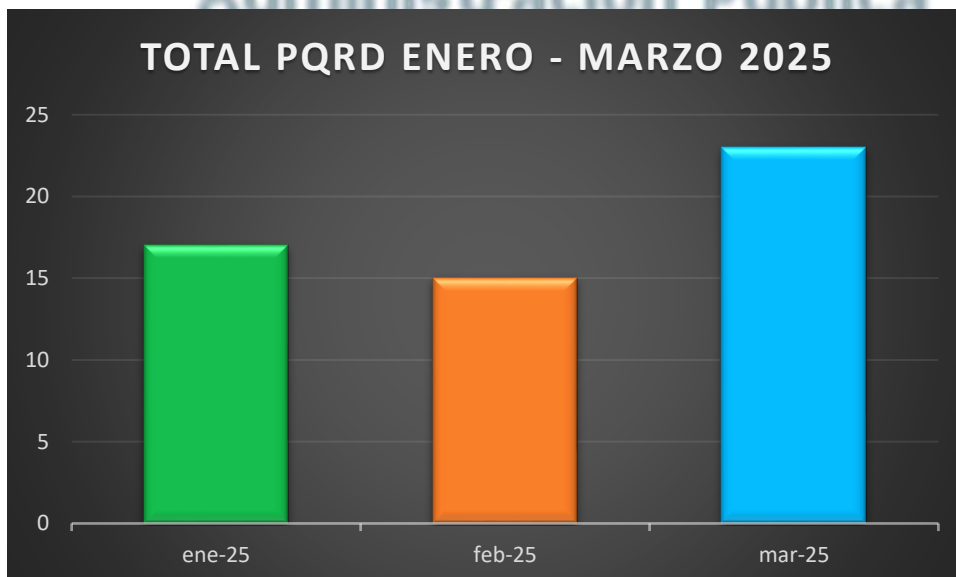
El presente informe tiene como propósito evaluar la oportunidad en la respuesta a cada solicitud, con el fin de determinar el nivel de atención al usuario y formular las recomendaciones pertinentes. Este análisis de PQRD se realiza a partir del primer trimestre del año 2025, con el objetivo de generar una mejora continua en los trámites y servicios ofrecidos por la Cooperativa La Bellezana.

A continuación, se presenta una ilustración de las PQRD recibidas durante el primer trimestre de 2025, permitiendo la comparación entre los meses, según el siguiente detalle:

- **Enero:** Se recibieron y atendieron 17 PQRD.
- **Febrero:** Se recibieron y atendieron 15 PQRD.
- **Marzo:** Se recibieron y atendieron 23 PQRD.

Se observa una variación significativa en enero, donde el número de solicitudes duplica la cantidad reportada en los meses de febrero y marzo, manteniéndose estos últimos con un comportamiento constante.

Empresa de Servicios Públicos
Administración Pública





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

- Instalación, mantenimiento o reparación de medidores (Excepto para el servicio de aseo)
- Duplicado de los recibos de pago
- Cambio de registros de paso servicios acueducto

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

- Independización del servicio público
- Reparación por daño en tuberías internas a usuarios



Empresa de Servicios Públicos
Administración Pública
Cooperativa AAA