



**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: 07 de abril de 2026

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 articulo 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 2026.

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 2026 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 17 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 por posibles daños internos
- Revisión interna por incremento elevado en consumo de agua
- Solicitud de instalación de medidores de prueba y retiro de los mismos.

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 están resolviendo 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 16 encuestas de satisfacción en los meses de enero, febrero y marzo 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	2
5	Excelente	14



**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	3
5	Excelente	13

Como se puede evidenciar en la tabla, el 81% 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	3
3	Excelente	13

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 colaborar y respetuosa?

		TIEMPO
1	Malo	0
2	Bueno	1
3	Excelente	15



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

LA BELLEZA

NIT: 900. 348.296 - 2

Como se pudo evidenciar el 94% 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	2
3	Excelente	14

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	13

La tabla arroja que la mayor parte de los encuestados está conforme con la atención a dudas y sugerencias, dando como resultado un 81% de personas satisfechas.

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

		TIEMPO
1	Malo	0
2	Bueno	3
3	Excelente	13



ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO, ASEO, ALCANTARILLADO

LA BELLEZA

NIT: 900. 348.296 - 2

De las 16 personas encuestadas se encuentran satisfechos 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	2
3	Excelente	14

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 ha 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 10 de abril de 2026.

EDILMA CUELLAR GIRALDO
CPS Asesor Externa de Control Interno

ANEXO

TABLA DE TABULARCION DE ENCUESTA



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

Fecha: 07/01/2026 RADICACION: _____
 Nombre Completo: Gladys Ines Pinilla Bayotla
 Identificación: _____
 Dirección: El chico.
 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

El usuario manifiesta que las últimas facturas han llegado demastado deudas y ellos creyeron que toda esa agua no ha sido consumida.

Anexa algún documento: SI NO Cual? _____

Atención de la Petición, Queja y/o Reclamo

Fecha: 07/01/2026 Hora 04:30 am pm

Condiciones encontradas: Se encontro el micromedidor con una lectura de 161m³ a la fecha. Se revisaron todas los baños, lavamanos y duchas pero no se encontraron fugas, se reviso el tanque de reserva y se miro el flotador asiendole un ajuste el cual inmediatamente el medidor dego de girar.

Solución: El usuario manifiesta que va esperar el proximo mes para ver por cuanto llega ella, factura y cancelar la deuda.

Fecha de cumplimiento: 07/01/2026

Funcionario AAA La Bellezana

Firma de quien atendió la visita

Firma: Estela Quistian
 Nombre: Estela Quistian
 Cedula: 1002295661
 Cargo: 3203901200

Firma: Gladys Pinilla
 Nombre: Gladys Pinilla
 Cedula: 23.370578
 Celular: 3204115602

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

Fecha: 08/01/2026 RADICACION: _____
 Nombre Completo: Gladys Amanda Murcia
 Identificación: _____
 Dirección: Los Alpes
 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

El usuario manifiesta que durante los últimos 2 meses la factura se le ha incrementado considerablemente al comparación con los meses anteriores.

Anexa algún documento: SI NO Cual? _____

Atención de la Petición, Queja y/o Reclamo

Fecha: 08/01/2026 Hora 10:30 am pm
 Condiciones encontradas: Se verifico y dentro de la vivienda no hay fugas, el medidor esta con una lectura de 2490 m³ a la fecha.

Solución: Se coloco un micromedidor de prueba con una lectura de 225 m³, el cual se le realizara seguimiento durante un mes.

Fecha de cumplimiento: 08/enero/2026

Funcionario AAA La Bellezana

Firma de quien atendió la visita

Firma: Esteban Quiñan
 Nombre: Esteban Quiñan
 Cedula: 1005288661
 Cargo: Fontanero

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

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

Fecha: 09/enero/2026 RADICACION: _____
Nombre Completo: Joselin Hernandez
Identificación: _____
Dirección: Los Alpes
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

El usuario solicita una prueba concreta donde se pueda evidenciar que la lectura del medidor es correcta.

Anexa algún documento: SI NO Cual? _____

Atención de la Petición, Queja y/o Reclamo

Fecha: 09/enero/2026 Hora 10:00 am pm _____
Condiciones encontradas: Se verifico que en la vivienda no existen fugas y se encontro el micromedidor de prueba con una lectura a la fecha de 36 m³.

Solución: Se verifico con la personeria municipal el estado del medidor haciendo una prueba en la vivienda del usuario, dejando llevar un tanque de almacenamiento de 1 m³, verificando que el medidor lo marque correctamente.

Fecha de cumplimiento: 09/enero/2026

Funcionario AAA La Bellezana

Firma: Esteban Quintan
Nombre: Esteban Quintan
Cedula: 1005275662
Cargo: Fontanero.

Firma de quien atendió la visita

Firma: Alberto Hernandez
Nombre: Alberto Hernandez
Cedula: 91300807
Celular: 3107853474

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

Fecha: Navidad Escamella RADICACION: _____
Nombre Completo: 31/enero/2026
Identificación: 63 370 484
Dirección: Los Alpes
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

El usuario manifiesta que durante los últimos meses el consumo se ha elevado en comparación de lecturas anteriores.

Anexa algún documento: SI NO Cual? _____

Atención de la Petición, Queja y/o Reclamo

Fecha: 31/enero/2026 Hora 09:30 am pm _____
Condiciones encontradas: Se encuentra el medidor con una lectura de 3926 m³ a la fecha, verificada que no hay fugas dentro de la vivienda.

Solución: Se instala un micromedidor de prueba dentro un mes, en el cual se le va realizar seguimiento.

Fecha de cumplimiento: 31/enero/2026

Funcionario AAA La Bellezana

Firma: Estela Quiñan
Nombre: Estela Quiñan
Cedula: 1005275604
Cargo: Fontanero.

Firma de quien atendió la visita

Firma: Navay Escamella
Nombre: 63 370 484
Cedula: _____
Celular: _____

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

Fecha: 31/enero/2026 RADICACION: _____
Nombre Completo: Tosca Hernandez
Identificación: 91300807
Dirección: Los Alpes
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

El usuario solicita reemplazar un nuevo micromedidor, ya que el de prueba cumple el mes estipulado.

Anexa algún documento: SI NO Cual? _____

Atención de la Petición, Queja y/o Reclamo

Fecha: 31/enero/2026 Hora 04:00 am pm _____

Condiciones encontradas:

Se encontró el medidor de prueba con una lectura de 57 m³ a la fecha.

Solución: Se coloco un micromedidor nuevo el cual el usuario compro y registro en la oficina AAA

Fecha de cumplimiento: 31/enero/2026

Funcionario AAA La Bellezana

Firma de quien atendió la visita

Firma: Esteban Quintan
Nombre: Esteban Quintan
Cedula: 91300275661
Cargo: Fontanero

Firma: Alberto Hernandez
Nombre: Alberto Hernandez
Cedula: 91300807
Celular: 3107853474

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

Fecha: 31/enero/2026 RADICACION: _____
Nombre Completo: Elizabeth Rojas
Identificación: 28440573.
Dirección: SA Fontanero
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

El usuario manifiesta que durante los últimos meses el consumo se incrementa en comparación a los anteriores.

Anexa algún documento: SI NO Cual? _____

Atención de la Petición, Queja y/o Reclamo

Fecha: 31/enero/2026 Hora 10:00 am pm

Condiciones encontradas: Se encontró el medidor con una lectura de 2188 m³, verificando que dentro de la vivienda no existen fugas.

Solución: Se instaló un micromedidor de prueba al cual se le va realizar seguimiento durante un mes.

Fecha de cumplimiento: 31/enero/2026

Funcionario AAA La Bellezana

Firma: Estelba Quirón
Nombre: Estelba Quirón
Cedula: 10022566L
Cargo: Fontanero

Firma de quien atendió la visita

Firma: Elizabeth Rojas Rojas
Nombre: Elizabeth Rojas R
Cedula: 28-440-573.
Celular: 3134247235

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

Fecha: 02/febrero/2026 RADICACION: _____
Nombre Completo: Milton Tellez
Identificación: 91300126
Dirección: Son Fernando
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

El usuario manifiesta que el consumo durante los últimos meses se incrementa, en comparación a los recibos anteriores.

Anexa algún documento: SI NO Cual? _____

Atención de la Petición, Queja y/o Reclamo

Fecha: 02 febrero 2026 Hora 03:30 am pm
Condiciones encontradas: Se verificó dentro de la vivienda y no se encontraron fugas, pero el medidor alcanza a girar levemente. El medidor de prueba está con una lectura de 187 m³ a la fecha.

Solución: Se instaló el medidor anterior, con una lectura de 5598 m³ a la fecha.

Fecha de cumplimiento: 02/febrero/2026

Funcionario AAA La Bellezana

Firma: Esteban Diction
Nombre: Esteban Diction
Cedula: 1005775661
Cargo: FONCHERO

Firma de quien atendió la visita

Firma: [Firma manuscrita]
Nombre: Milton Tellez
Cedula: 91300126
Celular: 3105995277

MARIA CONUELO PEREZ RODRIGUEZ
GERENTE



FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS Y/O RECLAMOS

Fecha: 03/febrero/2026 RADICACION: _____
 Nombre Completo: Gladya Murad
 Identificación: 39761117
 Dirección: Los Alpes
 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

El usuario ha completado el nls con el medidor de prueba, por lo cual se solicita para hacer el debido retiro de este.

Anexa algún documento: SI NO Cual? _____

Atención de la Petición, Queja y/o Reclamo

Fecha: 03/febrero/2026 Hora 04:30 am pm
 Condiciones encontradas: El micromedidor de prueba se encuentra con una lectura a la fecha de 234, y dentro de la vivienda no hay fugas.

Solución: Se instala nuevamente el medidor anterior con una lectura de 2490 m³, el usuario por petición de el.

Fecha de cumplimiento: 03/febrero/2026

Funcionario AAA La Bellezana

Firma: Esteban O. Jiron
 Nombre: Esteban O. Jiron
 Cedula: 1005775661
 Cargo: Fontanero.

Firma de quien atendió la visita

Firma: [Firma]
 Nombre: _____
 Cedula: 39761117
 Celular: 3152347878



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

Fecha: 09/febrero/2026 RADICACION: _____
Nombre Completo: Julio Valerio
Identificación: 1005275377
Dirección: La Unión
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

El usuario solicita hacer cambio del medidor, ya que el que tiene está dañado y se está haciendo cobro por promedio.

Anexa algún documento: SI NO Cual? _____

Atención de la Petición, Queja y/o Reclamo

Fecha: 09/febrero/2026 Hora 08:30 am pm
Condiciones encontradas: Se verifica que el medidor existente está dañado y no se puede realizar una lectura correcta del consumo.

Solución: Se instala un micromedidor nuevo el cual el usuario compro y registro en la oficina AAA. Se verifico y dentro de la vivienda no hay fugas

Fecha de cumplimiento: _____

Funcionario AAA La Bellezana

Firma de quien atendió la visita

Firma: Esteban Quintero
Nombre: Esteban Quintero
Cedula: 1005275664
Cargo: Fontanero.

Firma: Nesly Julieth Arizo
Nombre: Nesly Julieth Arizo
Cedula: 1005275377
Celular: 3143033400

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

Fecha: 20/ febrero/ 2026 RADICACION: _____
 Nombre Completo: Banco Agrario.
 Identificación: 63370622
 Dirección: Centro.
 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

El usuario solicita una revisión interna de todos los baños y lavamanos para detectar un posible daño.

Anexa algún documento: SI NO Cual? _____

Atención de la Petición, Queja y/o Reclamo

Fecha: 20/ febrero/ 2026 Hora 09:30 am pm _____

Condiciones encontradas:
Se verifico dentro de las instalaciones y no se encontro ningún daño, todos los baños y lavamanos están en perfecto estado. Se verifico la lectura del medidor y está en 1476 m³. a la fecha.

Solución:
Se va a realizar seguimiento del medidor, para verificar que este en buen estado y realizar las siguientes lecturas

Fecha de cumplimiento: 20/ febrero/ 2026 de forma correcta

Funcionario AAA La Bellezana
 Firma: Esteban Quiñon
 Nombre: Esteban Quiñon
 Cedula: 1065275661
 Cargo: Fontanero.

Firma de quien atendió la visita
 Firma: [Firma]
 Nombre: Nelly Fabidatores
 Cedula: 63370622
 Celular: 3213218270

MARIA CONUELO PEREZ RODRIGUEZ
 GERENTE

Recibi 25/2/2026 Hora: 3:25 pm (1) Folio 2 -



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

Fecha: 24 febrero / 2026 RADICACION: _____
Nombre Completo: Edwin Ruiz
Identificación: _____
Dirección: Las Palmeras
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

El usuario solicita una revisión interna de la vivienda ya que el consumo de los últimos 2 meses ha sido elevado en comparación de meses anteriores.

Anexa algún documento: SI NO Cual? _____

Atención de la Petición, Queja y/o Reclamo

Fecha: 24/02/2025 Hora 04:30 am pm

Condiciones encontradas: _____
Se verificó la vivienda y se encontró fuga en un baño, el cual está bogando pesar al agua.

Solución: El usuario manifiesta que va realizar el respectivo arreglo, para evitar el consumo tan alto de la que se le reflejó en la facturación.

Fecha de cumplimiento: _____

Funcionario AAA La Bellezana

Firma: [Firma]
Nombre: Selva Oshon
Cedula: 1005175661
Cargo: Fortalecido

Firma de quien atendió la visita

Firma: [Firma]
Nombre: _____
Cedula: 28439040
Celular: 321 2142162

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

Fecha: 24 febrero / 2026 RADICACION: _____
Nombre Completo: Leivel Fontecha
Identificación: 63370422
Dirección: Vicentro
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

El usuario solicita una revisión de la propiedad y de
que el consumo de agua en los últimos 4 meses ha
 sido elevado en comparación de los otros lecturas

Anexa algún documento: SI NO Cual? _____

Atención de la Petición, Queja y/o Reclamo

Fecha: 24 febrero / 2025 Hora 01:30 am pm

Condiciones encontradas: Se verificó el micromedidor y se encuentra con una lectura
de 107 m³ a la fecha, el medidor se encuentra
trabajando bien y no existen fugas.

Solución: El próximo mes se va instalar otro medidor al
cual va suministrar la empresa, para verificar que es
el consumo del usuario.

Fecha de cumplimiento: 24 febrero / 2026

Funcionario AAA La Bellezana

Firma de quien atendió la visita

Firma: Estela Quintero
Nombre: Estela Quintero
Cedula: 100525661
Cargo: Fontanero

Firma: Leivel Fontecha Briceno
Nombre: _____
Cedula: 63.370.422
Celular: 3112198301

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

Fecha: 26/ febrero / 2026 RADICACION: _____
 Nombre Completo: Ramón Pineda
 Identificación: 5665109
 Dirección: Centro
 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

El usuario solicita cambio de medidor ya que el de prueba cumple su tiempo.

Anexa algún documento: SI NO Cual? _____

Atención de la Petición, Queja y/o Reclamo

Fecha: 26/ febrero / 2026 Hora 09:30 am pm _____
 Condiciones encontradas: El micromedidor de prueba tiene una lectura de 40 m³ a la fecha.

Solución: Se instala el micromedidor que el usuario compra, el cual registro en la oficina AAA La Bellezana.

Fecha de cumplimiento: 26/ febrero / 2026

Funcionario AAA La Bellezana

Firma: Esteban Quirán
 Nombre: Esteban Quirán
 Cedula: 1005295661
 Cargo: Fontanero

Firma de quien atendió la visita

Firma: [Firma]
 Nombre: _____
 Cedula: 5965109
 Celular: _____



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

Fecha: 26/febrero/2026 RADICACION: _____
Nombre Completo: Leivel Funtecha
Identificación: 63370422
Dirección: Unicentro
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

El usuario solicita instalar un micromedidor de prueba, para verificar el consumo ya que manifiesta que las últimas lecturas no son las que él piensa que ha consumido.

Anexa algún documento: SI NO Cual? _____

Atención de la Petición, Queja y/o Reclamo

Fecha: 26/febrero/2026 Hora 10:00 am pm _____

Condiciones encontradas: Se encontro el medidor con una lectura de 110 m³ a la fecha, no hay fugas.

Solución: Se coloco un micromedidor de prueba con una lectura de 40 m³ a la fecha de hoy, el cual se le va realizar seguimiento durante un mes.

Fecha de cumplimiento: 26/febrero/2026

Funcionario AAA La Bellezana

Firma: Esteban Quirón
Nombre: Esteban Quirón
Cedula: 100523566
Cargo: Fontanero

Firma de quien atendió la visita

Firma: Leivel Funtecha
Nombre: _____
Cedula: 63.370.422
Celular: 3112198301

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

Fecha: 28/febrero/2026 RADICACION: _____
 Nombre Completo: Marina Escamilla
 Identificación: 63370484
 Dirección: Los Alpes
 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

El usuario completo el mes de uso del micromedidor de prueba, el cual se había instalado el 31 de enero del 2026.

Anexa algún documento: SI NO Cual? _____

Atención de la Petición, Queja y/o Reclamo

Fecha: 28/febrero/2026 Hora 09:00 am pm

Condiciones encontradas: _____
Se encontró el micromedidor de prueba con una lectura de 22 m³ a la fecha. No hay fugas dentro de la vivienda.

Solución: Se instaló el medidor anterior con una lectura de 3926 m³ a la fecha el cual se le va realizar seguimiento.

Fecha de cumplimiento: 28/febrero/2026

Funcionario AAA La Bellezana

Firma: Esteban Ojeda
 Nombre: Esteban Ojeda
 Cedula: 100524562
 Cargo: fontanero

Firma de quien atendió la visita

Firma: Nancy Escamilla
 Nombre: Nancy Escamilla
 Cedula: 63.370484
 Celular: 3134378951



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

FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS Y/O RECLAMOS

Fecha: 06/marzo/2026 RADICACION: _____
Nombre Completo: Jairo Rojas
Identificación: 5 674976
Dirección: Centro
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

El usuario solicita un cambio del medidor ya que este se encuentra dañado, y se le está facturando por promedio.

Anexa algún documento: SI NO Cual? _____

Atención de la Petición, Queja y/o Reclamo

Fecha: 06/marzo/2026 Hora 03:00 am pm

Condiciones encontradas: El micromedidor actual se encuentra dañado, por lo cual no es posible tomar con exactitud su lectura.

Solución: Se instala un micromedidor nuevo el cual el usuario compro y registro en la oficina AAA.

Fecha de cumplimiento: 06/marzo/2026

Funcionario AAA La Bellezana

Firma: Esteban Quirion
Nombre: Esteban Quirion
Cedula: 1005278662
Cargo: Fontanero.

Firma de quien atendió la visita

Firma: Jairo Rojas
Nombre: _____
Cedula: 5 674996
Celular: _____

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

Fecha: 09/Marzo/2026 RADICACION: _____
Nombre Completo: Edinson Santamaría
Identificación: 91301566
Dirección: Centro
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

El usuario cumplió el tiempo con el micromedidor de
prueba, por lo cual se debe realizar el retiro de
este.

Anexa algún documento: SI NO Cual? _____

Atención de la Petición, Queja y/o Reclamo

Fecha: 09/Marzo/2026 Hora 10:30 am pm

Condiciones encontradas: Se encontró el medidor de prueba con una lectura de 52 m³ a
la fecha, el usuario solucionó una fuga que se
encontró en un baño.

Solución: Se instaló el medidor que tenía anteriormente con
una lectura de 2549 m³ a la fecha y se llevará el
seguimiento de las lecturas mes a mes

Fecha de cumplimiento: 09/Marzo/2026

Funcionario AAA La Bellezana

Firma: Estela Quiñan
Nombre: Estela Quiñan
Cedula: 1005245661
Cargo: Fuente

Firma de quien atendió la visita

Firma: Edinson Santamaría
Nombre: Edinson Santamaría
Cedula: 91301566
Celular: 311 2945725

MARIA CONUELO PEREZ RODRIGUEZ
GERENTE



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

ENCUESTA A SATISFACCION DEL USUARIO

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: Nancy Escamilla	IDENTIFICACION: 63.370.464
DIRECCION: Los Alpes	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 A SATISFACCION DEL USUARIO

FECHA: DIA:

21

MES:

01

AÑO:

2016

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: Marcos Mann	IDENTIFICACION: 5.771.218
DIRECCION: La union	TELEFONO: 3164213618

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?			
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 A SATISFACCION DEL USUARIO

FECHA: DIA: **19**

MES: **ENERO**

AÑO: **2026**

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: HILDA SILVA	IDENTIFICACION: 28.083.359
DIRECCION: San Fernando	TELEFONO: 3204149594

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?			✓
2. INSTALACIONES Y RECURSOS ¿Los Espacios de atención al cliente están aseados, ventilados y el nivel de ruido es adecuado?			✓
3. DURACION DE LA ATENCION ¿La atención que se le prestó es oportuna y a tiempo?			✓
4. ATENCION EN LAS OFICINAS ¿Cuándo se acerca a nuestras oficinas encuentra al personal amable, capacitado, dispuesto a colaborar y respetuoso?			✓
5. HORARIOS DE ATENCION ¿Los horarios de atención al público son puntuales, adecuados y respetados?			✓
6. ATENCION A DUDAS Y SUGERENCIAS ¿La atención a sus dudas, sugerencias y observaciones y dificultades es amable, inmediata, clara y receptiva?			✓
7. SERVICIO TELEFONICO ¿Telefónicamente el servicio es amable?			✓
8. EXPECTATIVAS DEL SERVICIOS ¿Ha llenado las expectativas por las cuales usted escogió nuestro servicio?			✓



ENCUESTA A SATISFACCION DEL USUARIO

FECHA: DIA: **73**

MES: **01**

AÑO: **2026**

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: Elisabeth Rojas Rojas	IDENTIFICACION: 28 440 573.
DIRECCION: San Fernando casa 36	TELEFONO: 313 424 7235

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 A SATISFACCION DEL USUARIO

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: Glody's Amanda Murcia	IDENTIFICACION:
DIRECCION: Los Alpes	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?			/
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 A SATISFACCION DEL USUARIO

FECHA: DIA: 05 MES: Febrero AÑO: 2020

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>Celia Virginia Santomaria</i>	IDENTIFICACION: <i>41508067</i>
DIRECCION: <i>Heredia Saiban</i>	TELEFONO: <i>3196134558</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?			
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 A SATISFACCION DEL USUARIO

FECHA: DIA: 08

MES: Febrero

AÑO: 2016

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>Marta Guevara</u>	IDENTIFICACION: <u>[Signature]</u>
DIRECCION: <u>centro</u>	TELEFONO: <u>3208535083</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?		4	
2. INSTALACIONES Y RECURSOS ¿Los Espacios de atención al cliente están aseados, ventilados y el nivel de ruido es adecuado?		5	
3. DURACION DE LA ATENCION ¿La atención que se le prestó es oportuna y a tiempo?		4	
4. ATENCION EN LAS OFICINAS ¿Cuándo se acerca a nuestras oficinas encuentra al personal amable, capacitado, dispuesto a colaborar y respetuoso?		5	
5. HORARIOS DE ATENCION ¿Los horarios de atención al público son puntuales, adecuados y respetados?		5	
6. ATENCION A DUDAS Y SUGERENCIAS ¿La atención a sus dudas, sugerencias y observaciones y dificultades es amable, inmediata, clara y receptiva?		5	
7. SERVICIO TELEFONICO ¿Telefónicamente el servicio es amable?		5	
8. EXPECTATIVAS DEL SERVICIOS ¿Ha llenado las expectativas por las cuales usted escogió nuestro servicio?		4	



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

ENCUESTA A SATISFACCION DEL USUARIO

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>Ayde Romero Ariza</i>	IDENTIFICACION: <i>63370517</i>
DIRECCION: <i>Urb. San Fernando</i>	TELEFONO: <i>3114966832</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 A SATISFACCION DEL USUARIO

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>Andrea Garzón Rivera</i>	IDENTIFICACION: <i>7073708906</i>
DIRECCION: <i>Barrio La Union</i>	TELEFONO: <i>3167346826</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



ENCUESTA A SATISFACCION DEL USUARIO

FECHA: DIA: MES: AÑO:

SEÑOR USUARIO: Solicitamos su colaboración diligenciando el siguiente cuestionario, cuyos resultados pretendemos 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>Olga Martinez</i>	IDENTIFICACION:
DIRECCION: <i>Sailan</i>	TELEFONO: <i>315 403218</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?			<input checked="" type="radio"/>
2. INSTALACIONES Y RECURSOS ¿Los Espacios de atención al cliente están aseados, ventilados y el nivel de ruido es adecuado?			<input checked="" type="radio"/>
3. DURACION DE LA ATENCION ¿La atención que se le prestó es oportuna y a tiempo?			<input checked="" type="radio"/>
4. ATENCION EN LAS OFICINAS ¿Cuándo se acerca a nuestras oficinas encuentra al personal amable, capacitado, dispuesto a colaborar y respetuoso?			<input checked="" type="radio"/>
5. HORARIOS DE ATENCION ¿Los horarios de atención al público son puntuales, adecuados y respetados?			<input checked="" type="radio"/>
6. ATENCION A DUDAS Y SUGERENCIAS ¿La atención a sus dudas, sugerencias y observaciones y dificultades es amable, inmediata, clara y receptiva?			<input checked="" type="radio"/>
7. SERVICIO TELEFONICO ¿Telefónicamente el servicio es amable?			<input checked="" type="radio"/>
8. EXPECTATIVAS DEL SERVICIOS ¿Ha llenado las expectativas por las cuales usted escogió nuestro servicio?			<input checked="" type="radio"/>



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

ENCUESTA A SATISFACCION DEL USUARIO

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>Leivel Fontecha</i>	IDENTIFICACION: <i>63370422</i>
DIRECCION: <i>unicentro</i>	TELEFONO: <i>311 219 8301</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?			✓
2. INSTALACIONES Y RECURSOS ¿Los Espacios de atención al cliente están aseados, ventilados y el nivel de ruido es adecuado?			✓
3. DURACION DE LA ATENCION ¿La atención que se le prestó es oportuna y a tiempo?			✓
4. ATENCION EN LAS OFICINAS ¿Cuándo se acerca a nuestras oficinas encuentra al personal amable, capacitado, dispuesto a colaborar y respetuoso?			✓
5. HORARIOS DE ATENCION ¿Los horarios de atención al público son puntuales, adecuados y respetados?			✓
6. ATENCION A DUDAS Y SUGERENCIAS ¿La atención a sus dudas, sugerencias y observaciones y dificultades es amable, inmediata, clara y receptiva?			✓
7. SERVICIO TELEFONICO ¿Telefónicamente el servicio es amable?			✓
8. EXPECTATIVAS DEL SERVICIOS ¿Ha llenado las expectativas por las cuales usted escogió nuestro servicio?			✓



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

ENCUESTA A SATISFACCION DEL USUARIO

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: Emiro Romero	IDENTIFICACION: 91.301.001
DIRECCION: Saylan	TELEFONO: 3137840074

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 A SATISFACCION DEL USUARIO

FECHA: DIA: **06**

MES: **MARZO**

AÑO: **2026**

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: YANETH ROJAS	IDENTIFICACION: 63 370 487
DIRECCION: LA UNION	TELEFONO: 323 2313936

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?			0
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 A SATISFACCION DEL USUARIO

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: Ramón Pineda	IDENTIFICACION: 5965109
DIRECCION: El centro	TELEFONO: 312 4293095

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 A SATISFACCION DEL USUARIO

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>Carlos Tellez Santamaria</i>	IDENTIFICACION: <i>5 662285</i>
DIRECCION: <i>La Unión</i>	TELEFONO: <i>314 4293218</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?			
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 A SATISFACCION DEL USUARIO

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: Diana Solangel Forero F.	IDENTIFICACION: 1005274944
DIRECCION: Unicentro	TELEFONO: 310 7604559

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