



**INFORME**

**PQRS**



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

**EMPRESA DE  
SERVICIOS  
PÚBLICOS AAA  
LA BELLEZANA**



## Historia

<b>Versión</b>	<b>Vigencia</b>	<b>Identificación de los Cambios</b>
01	2025	Elaboración, aprobación y publicación
02	2025	Seguimiento PQRS segundo trimestre 2025
03	2025	Seguimiento PQRS tercer trimestre 2025
04	20245	Seguimiento PQRS cuarto trimestre 2025

**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
<b>Total Mes</b>		<b>17</b>	<b>15</b>	<b>23</b>
<b>Total Trimestre</b>		<b>55</b>		



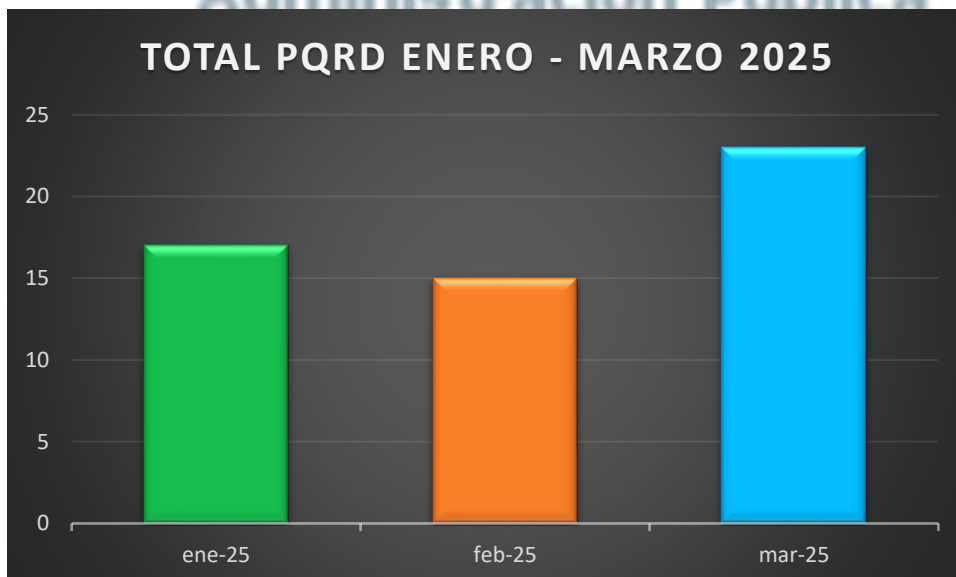
El presente informe tiene como propósito evaluar la oportunidad en la respuesta a cada solicitud, con el fin de determinar el nivel de atención al usuario y formular las recomendaciones pertinentes. Este análisis de PQRD se realiza a partir del primer trimestre del año 2025, con el objetivo de generar 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

**1 de Abril al 30 de Junio 2025**

### **Resultados de las PQRS**

Durante el segundo trimestre del año 2025, la Cooperativa de Acueducto, Aseo y Alcantarillado del municipio de La Belleza, Santander, recibió un total de 14 PQRD, las cuales fueron gestionadas por las áreas administrativa y operativa de La Belleza. 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 abril hasta junio.



1	NOMBRE DEL TRÁMITE	¿Número de PQRD recibidas ?		
		abr-25	may-25	jun-25
1	Instalación, mantenimiento o reparación de medidores (Excepto para el servicio de aseo)	3	3	3
4	Suspensión del servicio público	0	0	0
5	Restablecimiento del servicio público	0	1	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	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	0	0	0
17	Duplicado de los recibos de pago	1	0	2
18	Cambio de registros de paso del servicio de acueducto	0	0	1
19	Reparación de daños en las tuberías internas de los usuarios	0	0	0
<b>Total Mes</b>		<b>4</b>	<b>4</b>	<b>6</b>
<b>Total Trimestre</b>		<b>14</b>		

Cooperativa AAA

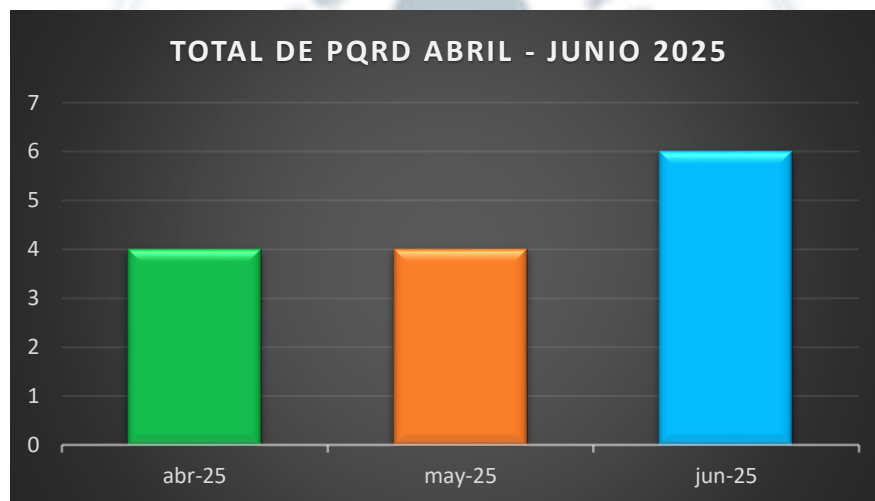
El presente informe tiene como propósito evaluar la oportunidad en la respuesta a cada solicitud, con el fin de determinar el nivel de atención al usuario y formular las recomendaciones pertinentes. Este análisis de PQRD se realiza a partir del segundo trimestre del año 2025, con el objetivo de generar 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 segundo trimestre de 2025, permitiendo la comparación entre los meses, según el siguiente detalle:



- **Abril:** Se recibieron y atendieron 4 PQRD.
- **Mayo:** Se recibieron y atendieron 4 PQRD.
- **Junio:** Se recibieron y atendieron 6 PQRD.

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



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:

- Restablecimiento del servicio público



**1 de Julio al 30 de Septiembre 2025**

**Resultados de las PQRS**

Durante el tercer trimestre del año 2025, la Cooperativa de Acueducto, Aseo y Alcantarillado del municipio de La Belleza, Santander, recibió un total de 12 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 julio hasta septiembre.

1	NOMBRE DEL TRÁMITE	¿Número de PQRD recibidas?		
		jul-25	ago-25	sep-25
1	Instalación, mantenimiento o reparación de medidores (Excepto para el servicio de aseo)	2	3	4
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	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	0	0	0
17	Duplicado de los recibos de pago	2	0	0
18	Cambio de registros de paso del servicio de acueducto	1	0	0
19	Reparación de daños en las tuberías internas de los usuarios	0	0	0
<b>Total Mes</b>		<b>5</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>Total Trimestre</b>		<b>12</b>		

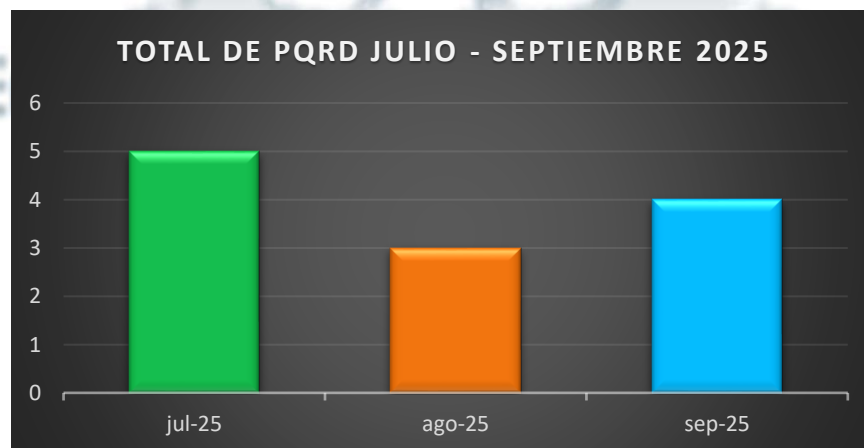


El presente informe tiene como propósito evaluar la oportunidad en la respuesta a cada solicitud, con el fin de determinar el nivel de atención al usuario y formular las recomendaciones pertinentes. Este análisis de PQRD se realiza a partir del tercer trimestre del año 2025, con el objetivo de generar 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 tercer trimestre de 2025, permitiendo la comparación entre los meses, según el siguiente detalle:

- **Julio:** Se recibieron y atendieron 5 PQRD.
- **Agosto:** Se recibieron y atendieron 3 PQRD.
- **Septiembre:** Se recibieron y atendieron 4 PQRD.

Se observa una variación significativa en julio, donde el número de solicitudes es mayor que la cantidad reportada en los meses de agosto y septiembre, manteniéndose estos últimos con un comportamiento constante.



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



**1 de Septiembre al 31 de Diciembre 2025**

### Resultados de las PQRS

Durante el cuarto trimestre del año 2025, la Cooperativa de Acueducto, Aseo y Alcantarillado del municipio de La Belleza, Santander, recibió un total de 19 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 julio hasta septiembre.

1	NOMBRE DEL TRAMITE	¿Numero de PQRD recibidas?		
		oct-25	nov-25	dic-25
1	Instalación, mantenimiento o reparación de medidores (Excepto para el servicio de aseo)	1	5	7
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	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	0	0	0
17	Duplicado de los recibos de pago	1	2	3
18	Cambio de registros de paso del servicio de acueducto	0	0	0
19	Reparación de daños en las tuberías internas de los usuarios	0	0	0
<b>Total Mes</b>		<b>2</b>	<b>7</b>	<b>10</b>
<b>Total Trimestre</b>		<b>19</b>		

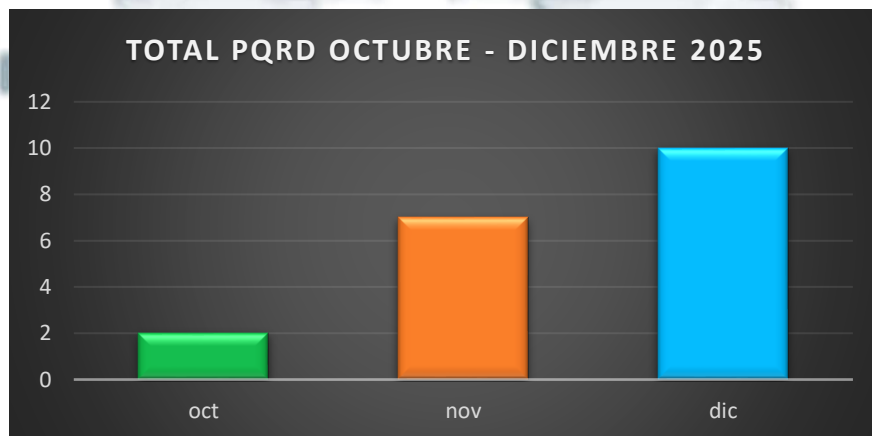


El presente informe tiene como propósito evaluar la oportunidad en la respuesta a cada solicitud, con el fin de determinar el nivel de atención al usuario y formular las recomendaciones pertinentes. Este análisis de PQRD se realiza a partir del cuarto trimestre del año 2025, con el objetivo de generar 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 cuarto trimestre de 2025, permitiendo la comparación entre los meses, según el siguiente detalle:

- **Octubre:** Se recibieron y atendieron 2 PQRD.
- **Noviembre:** Se recibieron y atendieron 7 PQRD.
- **Diciembre:** Se recibieron y atendieron 10 PQRD.

Se observa una variación significativa en diciembre, donde el número de solicitudes es mayor que la cantidad reportada en los meses de octubre y noviembre, manteniéndose estos últimos con un comportamiento constante.



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



## RESULTADOS DE LAS PQRS VIGENCIA 2025

Para el cuarto trimestre del año 2025 se recibieron un total de 19 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.

Se observa que para este trimestre hay un incremento en el mes de diciembre debido a las solicitudes realizadas correspondientes a los tramites: Instalación, mantenimiento o reparación de medidores (Excepto para el servicio de aseo).

Loa trámites más utilizados en este trimestre y así mismo en toda la vigencia 2025 son:

- a. Instalación, mantenimiento o reparación de medidores (Excepto para el servicio de aseo)
- b. Duplicado de los recibos de pago, al igual en el periodo anterior siguesiendo uno de los más solicitados.
- c. Cambio de registros de paso servicios acueducto

Por otro lado, se logra evidenciar que los tramites antes mencionados requieren de una atención 100% presencial ya que, son asuntos técnicos y administrativos los cuales deben recibir una solución personalizada.

Posteriormente se presentan solicitudes ocasionales en el año para los siguientes trámites:

- a. Restablecimiento del servicio público
- b. Reparación por daño en tuberías internas a usuarios

De esta manera los datos antes suministrados se representan en la siguiente tabla a nivel general:

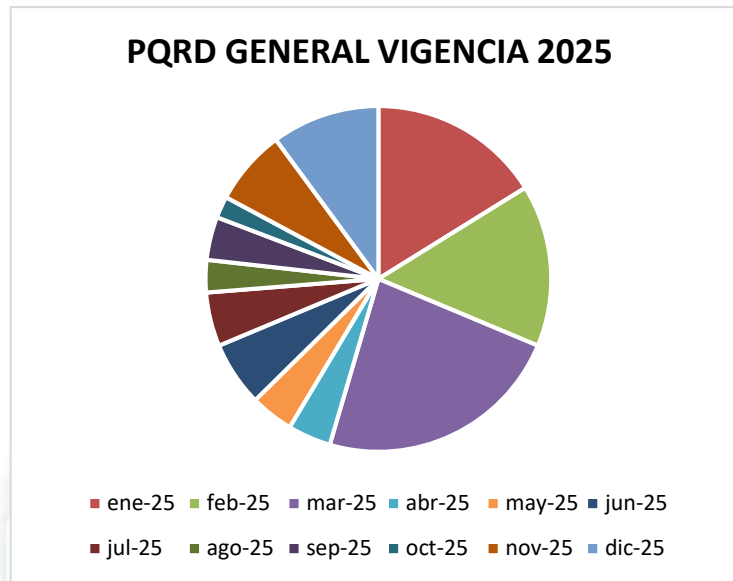


Trámites	ene-25	feb-25	mar-25	abr-25	may-25	jun-25	jul-25	ago-25	sep-25	oct-25	nov-25	dic-25
Instalación, mantenimiento o reparación de medidores (Excepto para el servicio de aseo)	6	5	17	3	3	3	2	3	4	1	5	7
Suspensión del servicio público	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Restablecimiento del servicio público	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Conexión a los servicios públicos (Excepto para el servicio de aseo)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Instalación temporal del servicio público	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Independización del servicio público	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cambio de tarifa para hogares comunitarios o sustitutos del Bienestar Familiar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cambio de tarifa de servicios públicos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cambio de la clase de uso del inmueble al cual se le está prestando el servicio público	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cambios en la factura de servicio público	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Facilidades de pago para los deudores morosos de obligaciones no tributarias	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Duplicado de los recibos de pago	6	7	4	1	0	2	2	0	0	1	2	3
Cambio de registros de paso del servicio de acueducto	3	3	2	0	0	1	1	0	0	0	0	0
Reparación de daños en las tuberías internas de los usuarios	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>15</b>	<b>23</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>10</b>

Cooperativa AAA



## GRAFICO RESULTADO GENERAL VIGENCIA 2025



Empresa de Servicios Públicos  
Administración Pública  
Cooperativa AAA