

INFORME

PQRS



**EMPRESA DE
SERVICIOS
PÚBLICOS AAA
LA BELLEZANA**

**ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO, ASEO,
ALCANTARILLADO
LA BELLEZA**
NIT: 900. 348.296 -2

Historia

Versión	Vigencia	Identificación de los Cambios
01	2023	Elaboración, aprobación y publicación

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

ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO, ASEO,
ALCANTARILLADO
LA BELLEZA

NIT: 900. 348.296 -2

INFORME DE PQRS (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS)

La suscrita Administración Pública Cooperativa de Acueducto, Aseo y Alcantarillado, del municipio la Belleza Santander, con funciones de control interno en cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 del 12 de julio de 2011, presenta el informe de las PQRS recibidas y tramitadas de los usuarios de la Belleza, Santander, a través de la página web y recepción física.

Mediante las gráficas expuestas en el presente informe se podrá determinar las PQRS recibidas por el servicio de Acueducto, en sus respectivas vigencias, lo que servirá para la Triple A formular acciones correctivas frente a los motivos indicados por los usuarios; Teniendo como prioridad unificar resultados e ir satisfaciendo cada vez más a la ciudadanía; Cabe resaltar que el seguimiento se realiza trimestralmente y se da oportuna solución

Esta información es suministrada por el apoyo administrativo de la Cooperativa de AAA. La Bellezana, encargada de la atención al cliente y documentada por el asesor TIC contratista de la Cooperativa.

VIGENCIA
2023

1 DE ENERO A MARZO 31 2023

INFORME GENERAL

RESULTADOS DE LAS PQRS

Para el año 2023 se recibieron en total 19 PQRS, 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 Cooperativa AAA. La Bellezana, teniendo en cuenta los trámites y servicios ofrecidos por esta entidad.

A continuación se exponen los trámites y servicios de la Bellezana.

ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO, ASEO,
ALCANTARILLADO
LA BELLEZA
NIT: 900. 348.296 -2

NOMBRE DEL TRÁMITE	¿Número de PQRD recibidas?		
	ene-23	feb-23	mar-23
Instalación, mantenimiento o reparación de medidores (Excepto para el servicio de aseo)	3	1	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)	0	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	1	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	2	0	3
Facilidades de pago para los deudores morosos de obligaciones no tributarias	2	0	0
Duplicado de los recibos de pago	1	2	3
PQRS POR MES	9	3	7
TOTAL PQRS	19		

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 PQRS se lleva a cabo a partir del primer trimestre del año 2023, con el fin de generar un continuo mejoramiento en los trámites y servicios ofrecidos por la cooperativa.

ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO, ASEO,
ALCANTARILLADO
LA BELLEZA
NIT: 900. 348.296 -2

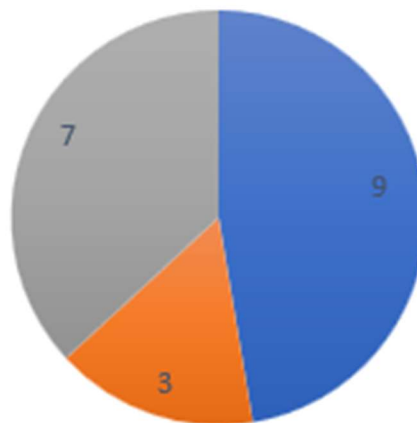
A continuación se muestra una ilustración de PQRS recibidas y atendidas para el trimestre de la vigencia en mención

En el mes de Enero fueron recibidas y atendidas 9 PQRS

En el mes de Febrero fueron recibidas y atendidas 3 PQRS

En el mes de Marzo fueron recibidas y atendidas 7 PQRS

TOTAL PQRS ENERO - MARZO 2023



■ ene-23 ■ feb-23 ■ mar-23