

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
02	2023	Seguimiento trimestral Abril – Junio 2023
03	2023	Seguimiento trimestral Julio – Septiembre 2023
04	2023	Seguimiento trimestral Octubre – Diciembre 2023

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 los 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 primer trimestre del 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

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

NIT: 900. 348.296 -2

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.

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		

Tabla 1. Tramites y Servicios vs PQRS Trimestre 1 vigencia 2023

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,

ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO, ASEO,
ALCANTARILLADO, LA BELLEZA

NIT: 900. 348.296 -2

con el fin de generar un continuo mejoramiento en los trámites y servicios ofrecidos por la cooperativa.

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

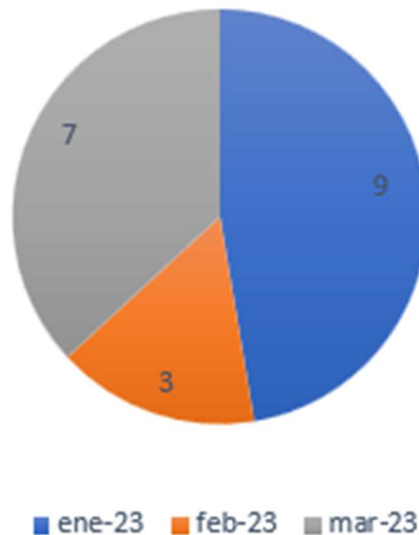


Gráfico 1. Total, PQRS Trimestre 1 vigencia 2023

ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO, ASEO,
ALCANTARILLADO, LA BELLEZA

NIT: 900. 348.296 -2

VIGENCIA 2023

1 DE ABRIL A JUNIO 31 2023

INFORME 2° TRIMESTRE 2023

A continuación, se muestran las PQRS de los trámites y servicios ofrecidos por la Cooperativa, los cuales fueron atendidos en los tiempos estimados, para cada trámite, obteniendo el siguiente detalle:

NOMBRE DEL TRÁMITE	¿Número de PQRD recibidas?		
	Abr-23	May-23	Jun-23
Instalación, mantenimiento o reparación de medidores (Excepto para el servicio de aseo)	2	2	4
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	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	3	5	4
Duplicado de los recibos de pago	3	3	1
PQRS POR MES	8	10	9
TOTAL PQRS 2° TRIMESTRE 2023	27		
TOTAL PQRS 2023	46		

Tabla 2. Tramites y Servicios vs PQRS Trimestre 2 vigencia 2023

**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 2° trimestre de la vigencia en mención:

En el mes de abril fueron recibidas y atendidas 8 PQRS

En el mes de mayo fueron recibidas y atendidas 10 PQRS

En el mes de junio fueron recibidas y atendidas 9 PQRS



Gráfico 2. Total, PQRS Trimestre 2 vigencia 2023

RESULTADOS DE LAS PQRS

Para los dos primeros trimestres del año 2023 se recibieron un total de 46 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 que hubo un aumento significativo de 8 PQRS, pudiéndose concluir:

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

- El aumento notable se debe a las solicitudes monetarias con respecto a la Facilidades de pago para los deudores morosos de obligaciones no tributarias, las cuales tienen un procedimiento presencial y administrativo.
- Aumentan también las reparaciones y mantenimiento de los medidores por su tiempo de uso.
- Finalmente se observa que el trámite de Duplicado de los recibos de pago persiste en su mayor solicitud por el usuario.

A continuación se presenta gráfica de los dos periodos trimestrales de la vigencia 2023

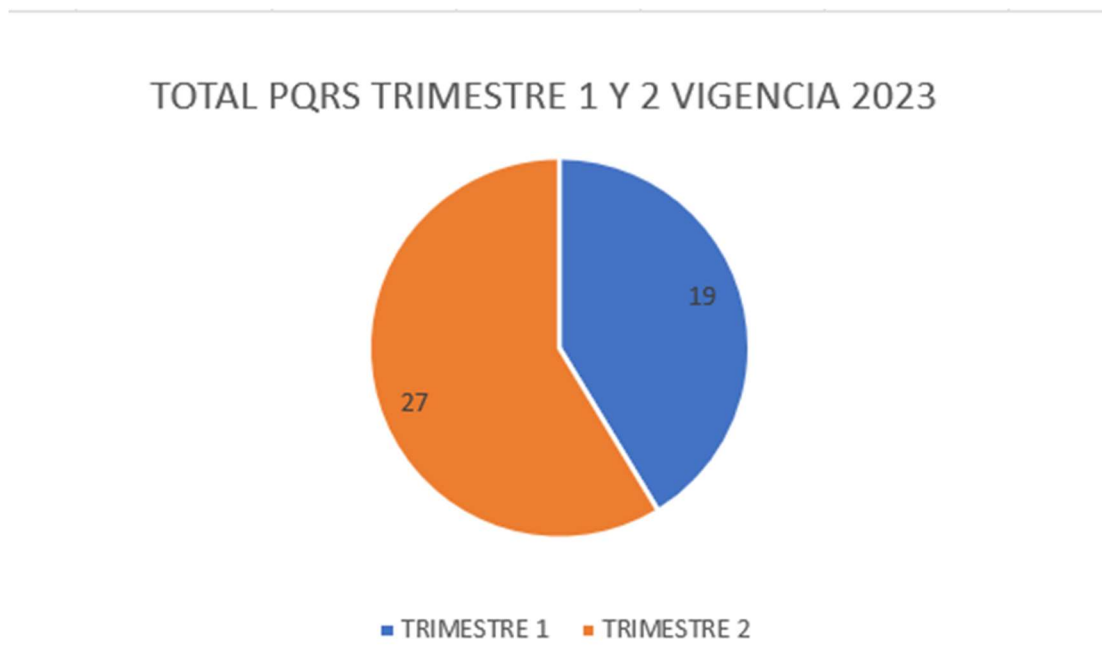


Gráfico 3. Total, PQRS Trimestres 1 y 2 vigencia 2023

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

VIGENCIA 2023

1 DE JULIO A SEPTIEMBRE 30 2023

INFORME 3° TRIMESTRE 2023

A continuación, se muestran las PQRS de los trámites y servicios ofrecidos por la Cooperativa, los cuales fueron atendidos en los tiempos estimados, para cada trámite, obteniendo el siguiente detalle:

NOMBRE DEL TRÁMITE	¿Número de PQRD recibidas?		
	Jul- 23	Ago-23	Sep-23
Instalación, mantenimiento o reparación de medidores (Excepto para el servicio de aseo)	1	4	7
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	1	2
Instalación temporal del servicio público	0	0	0
Independización del servicio público	1	1	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	3
Duplicado de los recibos de pago	3	2	3
PQRS POR MES	10	12	15
TOTAL PQRS 3° TRIMESTRE 2023	37		
TOTAL PQRS 2023	83		

Tabla 3. Tramites y Servicios vs PQRS Trimestre 3 vigencia 2023

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 3° trimestre de la vigencia en mención:

En el mes de julio fueron recibidas y atendidas 10 PQRS

En el mes de agosto fueron recibidas y atendidas 12 PQRS

En el mes de septiembre fueron recibidas y atendidas 15 PQRS

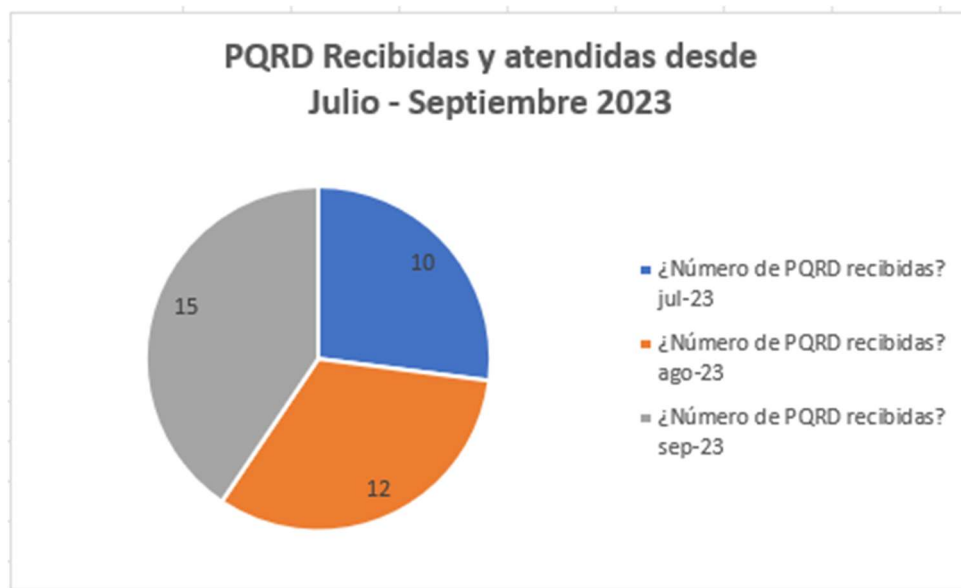


Gráfico 4. Total, PQRS Trimestre 3 vigencia 2023

RESULTADOS DE LAS PQRS

Para los primeros 3 trimestres del año 2023 se recibieron un total de 83 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 que hubo un aumento significativo de 10 PQRS con respecto al trimestre anterior, pudiéndose concluir:

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

NIT: 900. 348.296 -2

- El aumento notable se debe a las solicitudes monetarias con respecto a la Facilidades de pago para los deudores morosos de obligaciones no tributarias, las cuales tienen un procedimiento presencial y administrativo
- Aumentan también las reparaciones y mantenimiento de los medidores por su tiempo de uso
- Se observa para este periodo pqrs atendidas por conexión a los servicios públicos e independización del servicio público, a su vez incrementando en la cantidad de usuarios respectivamente.
- Finalmente se observa que el trámite de Duplicado de los recibos de pago persiste en su mayor solicitud por el usuario durante los 3 periodos continuos.

A continuación se presenta gráfica de los tres periodos trimestrales de la vigencia 2023

TOTAL PQRS TRIMESTRES 1,2 Y 3 VIGENCIA 2023

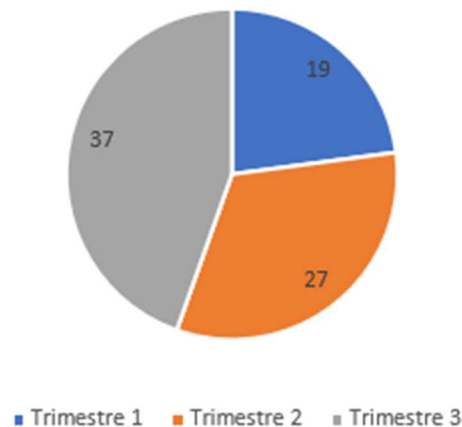


Gráfico 5. Total, PQRS Trimestres 1,2 y 3 vigencia 2023

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

VIGENCIA 2023

1 DE OCTUBRE A DICIEMBRE 31 2023

INFORME 4 GENERAL

A continuación, se muestran las PQRS de los trámites y servicios ofrecidos por la Cooperativa, los cuales fueron atendidos en los tiempos estimados, para cada trámite, obteniendo el siguiente detalle:

NOMBRE DEL TRÁMITE	¿Número de PQRD recibidas?		
	oct-23	nov- 23	dic-23
Instalación, mantenimiento o reparación de medidores (Excepto para el servicio de aseo)	3	8	3
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	3	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	4	4	4
Duplicado de los recibos de pago	3	2	4
PQRS POR MES	10	17	11
TOTAL PQRS	38		
TOTAL PQRS 2023	121		

Tabla 4. Tramites y Servicios vs PQRS Trimestre 4 vigencia 2023

ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO, ASEO,
ALCANTARILLADO, LA BELLEZA

NIT: 900. 348.296 -2

RESULTADOS DE LAS PQRS

Para el cuarto trimestre del año 2023 se recibieron en total 38 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.

Se observa que para este trimestre hay un incremento en el mes de noviembre debido a las solicitudes realizadas en los trámites tales como: Conexión a los servicios públicos (Excepto para el servicio de aseo) y aumento en la Instalación, mantenimiento o reparación de medidores (Excepto para el servicio de aseo).

Los trámites más utilizados en este trimestre y a su vez en toda la vigencia 2023 son:

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

Pudiendo deducir que para para los dos primeros mencionados la atención se debe realizar 100% presencial ya que son temas técnicos y administrativos que obligan brindar una solución personalizada.

Posterior se presentan solicitudes esporádicas en el año para los siguientes trámites:

1. Conexión a los servicios públicos (Excepto para el servicio de aseo)
2. Independización del servicio público
3. Cambio de tarifa de servicios públicos
4. Cambios en la factura de servicio público

Como lo representa la siguiente tabla:

ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO, ASEO, ALCANTARILLADO, LA BELLEZA

NIT: 900. 348.296 -2

Trámites	ene-23	feb-23	mar-23	abr-23	may-23	jun-23	jul-23	ago-23	sep-23	oct-23	nov-23	dic-23
Instalación, mantenimiento o reparación de medidores (Excepto para el servicio de aseo)	3	1	1	2	2	4	1	4	7	3	8	3
Suspensión del servicio público	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Restablecimiento del servicio público	0	0	0	0	0	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	1	2	0	3	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	1	1	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	1	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	2	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Facilidades de pago para los deudores morosos de obligaciones no tributarias	2	0	0	3	5	4	5	4	3	4	4	4
Duplicado de los recibos de pago	1	2	3	3	3	1	3	2	3	3	2	4
TOTAL	9	3	7	8	10	9	10	12	15	10	17	11

Tabla 5. Tramites y Servicios vs PQRS vigencia 2023

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 Octubre fueron recibidas y atendidas 3 PQRS

En el mes de Noviembre fueron recibidas y atendidas 17 PQRS

En el mes de Diciembre fueron recibidas y atendidas 11 PQRS

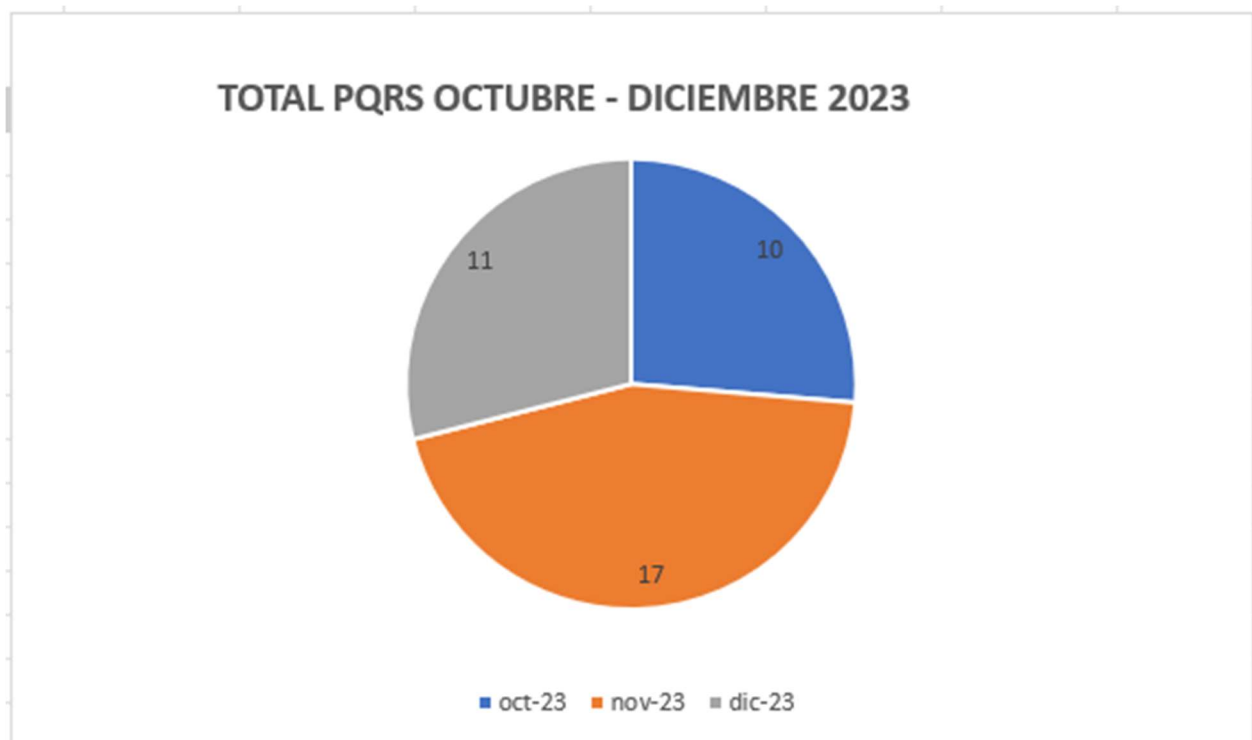
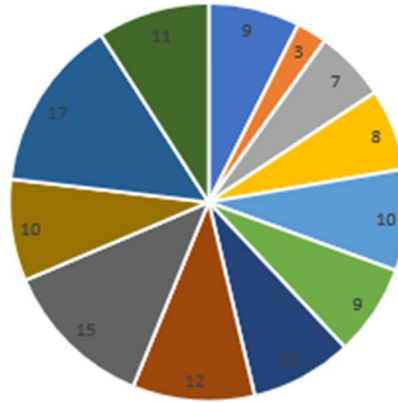


Gráfico 6. Total, PQRS Trimestre 4 vigencia 2023

Finalizando con la representación gráfica a nivel general de toda la vigencia 2023, con un total de 121 PQRS solicitadas y atendidas oportunamente en la Cooperativa AAA. La Bellezana.

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

PQRS GENERAL VIGENCIA 2023



■ ene-23 ■ feb-23 ■ mar-23 ■ abr-23 ■ may-23 ■ jun-23 ■ jul-23 ■ ago-23 ■ sep-23 ■ oct-23 ■ nov-23 ■ dic-23

Gráfico 7. Total, PQRS General Vigencia 2023