

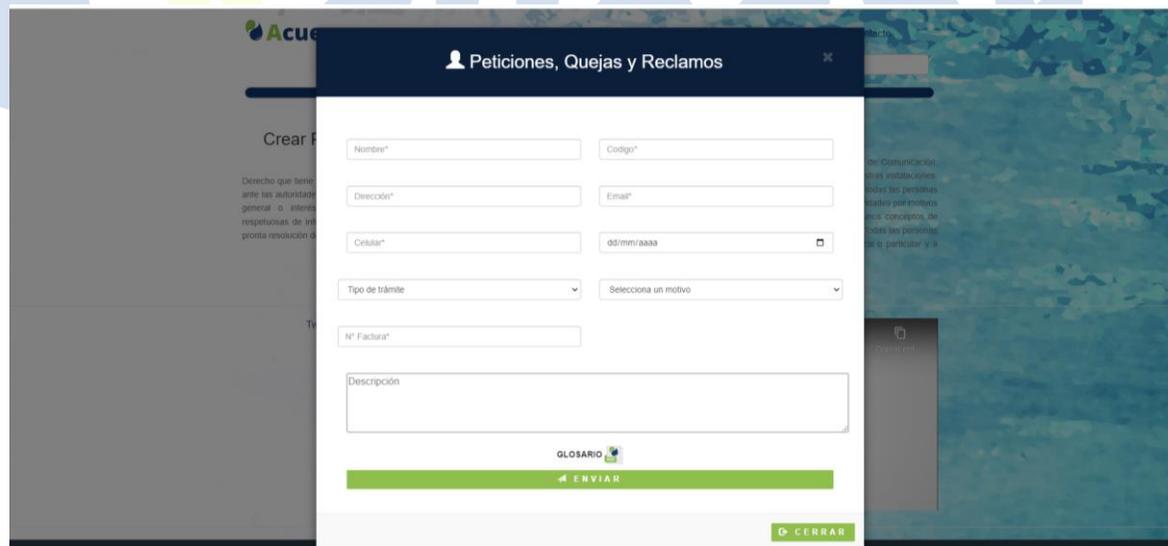
INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS ALLEGADOS A LA EMPRESA ACUECAR SA ESP VIGENCIA 2023

EVALUACIÓN:

La empresa cuenta con 3 mecanismos para la recepción de las PQRS las cuales son:

- La página web de la entidad <https://acuecars.com/pqr>
- Línea telefónica 3173003691 la cual corresponde a la oficina de atención al cliente.
- Oficina de Atención al usuario.

Las PQRS que se radican en la página web, la línea telefónica y el correo electrónico se les asigna un radicado y se le da el trámite; cuando se radica en la oficina de atención al usuario se le asigna un radicado y esta información se remite a la dependencia competente para recopilar la información necesaria para brindar respuesta clara y oportuna al usuario.



The image shows a screenshot of a web form titled "Petición, Queja y Reclamo" on the Acuecar website. The form is a modal window with a dark header and a white body. It contains several input fields: "Nombre*", "Codigo*", "Dirección*", "Email*", "Celular*", "dd/mm/aaaa" (with a calendar icon), "Tipo de trámite" (dropdown), "Selecciona un motivo" (dropdown), "N° Factura*", and "Descripción". At the bottom of the form, there is a "GLOSARIO" link, a green "ENVIAR" button, and a "CERRAR" button in the bottom right corner of the modal.

MEDIO ESCRITO:

En el proceso que se lleva a cabo se establece claramente que todas las PQRS ingresa al Software SOLIN, en el mismo sistema el funcionario de atención al cliente le da trámite para recopilar información necesaria para emitir respuesta y realizar el cierre de la PQRS en el software en los tiempos establecidos.

TEL. (5) 6862822

ACUECARS.COM

CARRERA 52 N° 25-43

CONTACTENOS.ACUECAR@GMAIL.COM



MEDIO TELEFÓNICO:

Los usuarios realizan sus peticiones través de la línea telefónica 3173003691 donde se recepciona su inquietud y si es posible se le da respuesta de forma inmediata y se deja registro en el software, si su petición requiere actividades adicionales para emitirle una respuesta se continúa con el trámite de la misma forma como se hace con solicitudes presenciales.

MEDIO WEB O VIA CORREO ELECTRÓNICO:

En este proceso el usuario puede ingresar a la página web acuecars.com y en la pestaña servicio al cliente registrar toda la información sobre su petición, queja o reclamo. Posteriormente la página web direcciona esa petición a un correo que es revisado por funcionarios del área de atención al cliente quienes registran en el sistema y realizan el seguimiento para emitir respuesta.

También pueden los usuarios enviar sus peticiones al correo contactenos.acuecar@gmail.com donde se recepciona y tramita ante los asesores quienes registran la petición en el software y realizan seguimiento a las respuestas.

MEDIO PRESENCIAL:

Acuecar cuenta con una oficina de atención al cliente donde los usuarios puede acercarse e interponer sus peticiones, quejas o reclamos ante los asesores quienes recepcionan la información, registran en sistema y emiten respuesta de manera inmediata si es posible. Si es necesario ordenar visitas para recopilar información estas se solicitan a las áreas indicadas con la finalidad de brindar respuesta al usuario dentro de los tiempos legales establecidos o antes.

INFORME DE GESTION PQR PRIMER SEMESTRE

Este cuadro muestra las novedades de Enero a Junio vigencia 2023, en el cual se detalla cuantos reclamos por cada causal hubo en el mes, en total fueron 1.642 usuarios los que visitaron la empresa o interpusieron peticiones, quejas o reclamos a través de los distintos medios de recepción dispuestos por Acuecar.

DETALLE CAUSAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Afectación ambiental		1			1		2
Cambio de medidor o equipo de medida	4	3	9	2	5	6	29
Clase de uso incorrecto		1					1
Cobro de medidor	1	4	3	3	5	8	24
Cobro múltiple y/o acumulado	5	2		5	2		14

TEL. (5) 6862822

ACUECARS.COM

CARRERA 52 N° 25-43

CONTACTENOS.ACUECAR@GMAIL.COM



Cobro por servicios no prestados		1	4	1	1	4	11
Cobros por conexión, reconexión, reinstalación	72	37	46	16	54	172	397
Cobros por promedio	4	6	7	1	13	6	37
Datos generales incorrectos	9	6	7	2	2	4	30
Entrega inoportuna o no entrega de la factura		1		1	2	5	9
Estado de la infraestructura	1		2	3	2	3	11
Estrato incorrecto			1			1	2
Falla en la prestación del servicio por calidad	2	15	4	7	6	10	44
Falla en la prestación del servicio por continuidad	61	30	31	40	27	62	251
Fallas en la conexión del servicio	45	29	25	39	67	32	237
Inconformidad con el aforo	12	17	17	8	6	11	71
Inconformidad con el consumo	59	38	41	30	39	67	274
Inconformidad en la atención de condiciones de seguridad o riesgo	3	1	2	6	4	4	20
Lectura incorrecta	2	3	7	2	4	9	27
Negación de la solicitud de suspensión		2		1	2	1	6
No conexión del servicio		1			2		3
Quejas administrativas	3	1	4		1	2	11
Suspensión o corte del servicio	16	10	8	10	33	38	115
Suspensión por mutuo acuerdo	3	1	4	3		5	16
TOTALES	302	210	222	180	278	450	1642

TEL. (5) 6862822

ACUECARS.COM

CARRERA 52 N° 25-43

CONTACTENOS.ACUECAR@GMAIL.COM



INFORME DE GESTION PQR SEGUNDO SEMESTRE

La cantidad de peticiones, quejas y reclamos por los distintos medios de recepción dispuestos por Acuecar fueron 2.493 en el segundo semestre 2023.

DETALLE CAUSAL	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Afectación ambiental					1		1
Cambio de medidor o equipo de medida	12	5	11	6	4	10	48
Clase de uso incorrecto				1	1	3	5
Cobro de medidor	8	3	12	9	4	11	47
Cobro múltiple y/o acumulado	1	5	1	1	2	2	12
Cobro por servicios no prestados		1			4	1	6
Cobros por conexión, reconexión, reinstalación	112	108	322	230	256	193	1221
Cobros por promedio	23	14	7	3	7	29	83
Datos generales incorrectos	10	3	6	6	1	2	28
Entrega inoportuna o no entrega de la factura	2	3	8	2		1	16
Estado de la infraestructura	2	1	4	3	4		14
Estrato incorrecto		1			3	4	8
Falla en la prestación del servicio por calidad	14	6	4	9	8	2	43
Falla en la prestación del servicio por continuidad	43	58	45	58	56	15	275
Fallas en la conexión del servicio	39	39	41	61	34	18	232
Inconformidad con el aforo	11	11	19	26	10	12	89
Inconformidad con el consumo	31	30	38	32	23	22	176
Inconformidad en la atención de condiciones de seguridad o riesgo	2	3	2	3	3	2	15
Lectura incorrecta	4	2		2	1	3	12
Negación de la solicitud de suspensión		2		1			

TEL. (5) 6862822

ACUECARS.COM

CARRERA 52 N° 25-43

CONTACTENOS.ACUECAR@GMAIL.COM



No conexión del servicio				1	1	2	4
Quejas administrativas			2				2
Suspensión o corte del servicio	17	23	34	23	25	6	128
Suspensión por mutuo acuerdo	3	4	4	6	5	3	25
TOTALES	334	322	560	483	453	341	2493

DENUNCIAS

- ❖ El día 17 de septiembre de 2023 anterior llegó una denuncia al celular del área comercial, en el cual manifestaban que los señores Oswaldo Herrera y Carlos Hernández se encontraban haciendo una conexión ilegal en un establecimiento de comercio del municipio. Teniendo en cuenta esto se citaron en gerencia el día 18 de septiembre de 2023 los señores Oswaldo Herrera, Carlos Hernández, Agente Especial Fernando Soler y Brenda Palis de Control Interno.

Los implicados se les manifestó el motivo por el cual se citaron a dicha reunión, en la cual ellos manifestaron que “Si estaban realizando una reinstalación del servicio al usuario, lo cual no lo realizaron en horario laboral y no pensaron en las consecuencias que eso traería para ellos” por ende se empieza proceso jurídico en su contra.

- ❖ En el mes de agosto de 2023 el señor German Cepeda el cual manifestó que le entregó al señor Jorge Tapia supervisor de acueducto la suma de setecientos cincuenta mil pesos mc/te \$750.000 para la instalación de acometidas en los apartamentos del barrio el tendal.

El supervisor de acueducto manifestó que el dinero fue entregado al director comercial el señor Raymundo Martínez.

El día 4 de octubre de 2023, se reúne en gerencia los implicados el señor Raymundo Martínez director comercial, Jorge Tapia supervisor de acueducto Jorge Tapia, Agente especial Fernando Soler y Brenda Palis control interno.

Los implicados en recibir el dinero manifiestan que el dinero si fue entregado por el señor German Cepeda aproximadamente un año para la instalación de acometidas, la cuales fue instalamos de forma directa. Dicho dinero fue repartido de la siguiente manera \$500.000 para el director comercial Raymundo Martínez y \$250.000 para el supervisor de acueducto el señor Jorge Tapia, de este dinero a la empresa consignado la suma de \$194.000 a las facturas 13810-13811 a nombre de la señora Lida Torres, quedando una deuda al señor German Cepeda por valor de Quinientos cincuenta y seis mil pesos \$556.000.

El señor Director comercial Raymundo Martínez y Supervisor de acueducto Se compromete a devolver la suma de Quinientos cincuenta y seis mil pesos \$556.000. El día 5 de octubre de 2023 a las 2:00pm,

TEL: (57) 6862822

ACUECARS.COM

CARRERA 52 N° 25-43

CONTACTENOS.ACUECAR@GMAIL.COM



- ❖ El día 18 de octubre de 2023, la señora Eliney Tovar Teherán interpone una denuncia bajo RAD 1456 en contra del supervisor de acueducto Jorge Tapia y el ex trabajador Jorge Plata.

“El día 5 de marzo de 2023 se acercaron los trabajadores mencionados anteriormente a mi vivienda manifestando que tenía orden de suspensión del servicios, yo dije ahora mismo solo tengo doscientos mil pesos \$200.000 para abonar, los cuales me dijeron que se los diera para ellos ingresarlos a la empresa yo confiada en la buena honra de los trabajadores se los entregue.

Me acerque varias veces a la empresa para verificar el tema y es donde me informan que ese dinero nunca entro. Proceso a llamar al señor Jorge tapia y me dice que ya me llevara el dinero a mi casa; pasaron los meses y el dinero no fue devuelto.”

Por lo anterior, el día 17 de noviembre de 2023 se citó al señor Jorge Tapia Supervisor de acueducto esto con el fin de conocer su versión de los hechos, donde el manifestó que el dinero fue devuelto en el año 2022.

La señora Elisney Tovar manifiesta que la no cancelación del recibo generó intereses de mora en la factura por lo cual solicitó el pago de ellos, los cuales son doscientos diecisiete mil cuatrocientos cuarenta y siete pesos \$217.447.

El señor Jorge Tapia manifestó que devolverá el dinero el día 21 de noviembre de 2023 a más tardar 5:00pm

- ❖ El día 14 de noviembre de 2023 al ingresar a la instalaciones de la empresa recibió el gerente la información proveniente de la persona encargada de la caja menor, la cual manifiesta que alguien desconocido ha tomado sin autorización alguna un dinero equivalente a ciento cincuenta mil pesos \$150.000, razón por la cual se da inicio a la investigación del caso, el cual por medio de vigilantes en turno se evidencio que la única persona que ingreso a la oficinas el fin de semana del 11 al 13 de noviembre de 2023 había sido el señor Jorge Tapia, supervisor de acueducto.

Se cita al señor Jorge tapia, supervisor de acueducto para conocer su versión de los hechos; el cual manifiesta que el día 11 de noviembre de 2023 ingreso a las instalaciones de la empresa sin autorización alguna y sustrajo del cajón de la señora Kelly Muñoz, ciento cincuenta mil pesos \$150.000 pertenecientes a la caja menor de la entidad. Por lo anterior el señor Jorge Tapia manifiesta que el dinero será devuelto el día 15 de noviembre de 2023.

TEL. (5) 6862822

ACUECARS.COM

CARRERA 52 N° 25-43

CONTACTENOS.ACUECAR@GMAIL.COM

