

**INFORME DE TRIMESTRE DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS ALLEGADOS
A LA EMPRESA ACUECAR SA ESP
VIGENCIA 2024**

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.

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.

MEDIO TELEFÓNICO:

Los usuarios realizan sus peticiones través de la línea telefónica 3173003691 donde se depreciona 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.

TEL. (5) 6862822

ACUECARS.COM

CARRERA 52 N° 25-43

CONTACTENOS.ACUECAR@GMAIL.COM



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 PRIMER TRIMESTRE 2024

A continuación se relacionan las reclamaciones por causal durante el primer trimestre de 2024, en total a través de los diferentes medios de recepción dispuestos por la empresa se recibieron 915 peticiones de los usuarios.

DETALLE CAUSAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Afectación ambiental				0
Cambio de medidor o equipo de medida	13	15	5	33
Clase de uso incorrecto	1		1	2
Cobro de medidor	8	11	4	23
Cobro múltiple y/o acumulado	4	4	1	9
Cobro por servicios no prestados	2	3	2	7
Cobros por conexión, reconexión, reinstalación	181	41	14	236
Cobros por promedio	38	56	44	138
Datos generales incorrectos	14	7	5	26
Entrega inoportuna o no entrega de la factura		1		1
Estado de la infraestructura	2	3	37	42
Estrato incorrecto	4	1	2	7
Falla en la prestación del servicio por calidad	6	1	1	8
Falla en la prestación del servicio por continuidad	21	16	3	40
Fallas en la conexión del servicio	17	26	3	46
Inconformidad con el aforo	23	16		39

TEL. (5) 6882822

ACUECARS.COM

CARRERA 52 N° 25-43

CONTACTENOS.ACUECAR@GMAIL.COM



Inconformidad con el consumo	26	73	32	131
Inconformidad en la atención de condiciones de seguridad o riesgo	2	1		3
Lectura incorrecta	2	4	4	10
Negación de la solicitud de suspensión				0
No conexión del servicio		1		1
Quejas administrativas	1		1	2
Suspensión o corte del servicio	22	34	20	76
Suspensión por mutuo acuerdo	7	6	7	20
TOTALES	394	320	201	915

OBSERVACIONES:

- La mayoría de las peticiones quejas y reclamos se resuelven de manera inmediata en la ventanilla debido a que muchas veces los usuarios no analizan lo registrado o cobrado en la factura.
- Las peticiones escritas se responden dentro de los términos legales establecidos, 15 días hábiles.

TEL. (5) 6862822

ACUECARS.COM

CARRERA 52 N° 25-43

CONTACTENOS.ACUECAR@GMAIL.COM

