

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

Los medios de comunicación con el usuario y los canales de atención de PQRS con los que dispone ACUECAR S.A.E.S.P. son:

- Página web <https://Acuecars.com> , esta página además de mostrar información actualizada de la empresa e información de interés para todos los usuarios, también permite a través de la pestaña de atención al cliente que los usuarios puedan interponer sus peticiones, quejas y reclamos. Estos se direccionan al correo de los asesores PQRS para su ingreso y trámite en sistemas.



- Línea celular 3173003691 y fija 605-6862822 las cuales son atendidas en la oficina de atención al cliente.
- Correo contactenos.acuecar@gmail.com en el cual se recibe toda clase de información incluyendo las peticiones, quejas y reclamos de los usuarios los cuales se direccionan a los funcionarios de atención al cliente para su trámite.
- Oficina de Atención al usuario, para atención de las pqrs verbales y presenciales en la oficina. Dos funcionarios atienden personalmente a los usuarios que se acercan a la oficina para resolver sus peticiones registrando la información de lo requerido en sistemas para trámite y respuesta dentro de los términos establecidos.

En resumen, los usuarios de ACUECAR S.A. E.S.P. tienen la posibilidad de interponer sus peticiones, quejas o reclamos a través de varios medios, verbal y presencial en las oficinas de atención al cliente, telefónicamente a través de las líneas de celular y fijas dispuestas para tal fin y de manera virtual a través de la página web y el correo electrónico.

TEL. (5) 6862822

ACUECARS.COM

CARRERA 52 N° 25-43

CONTACTENOS.ACUECAR@GMAIL.COM

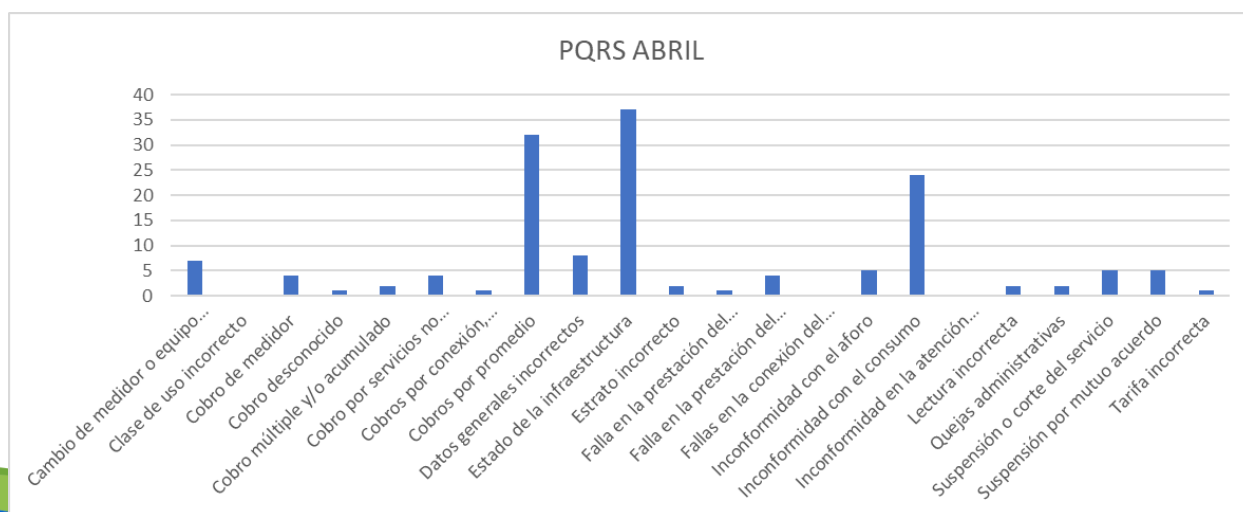


INFORME DE SEGUNDO TRIMESTRE 2024

En la siguiente tabla se relacionan las reclamaciones por causal durante el segundo trimestre de 2024.

PQRS ABRIL 2024

Detalle causal	Facturación	Prestación	Total general
Cambio de medidor o equipo de medida		7	7
Cobro de medidor	4		4
Cobro desconocido	1		1
Cobro múltiple y/o acumulado	2		2
Cobro por servicios no prestados	4		4
Cobros por conexión, reconexión, reinstalación	1		1
Cobros por promedio	32		32
Datos generales incorrectos	8		8
Estado de la infraestructura		37	37
Estrato incorrecto	2		2
Falla en la prestación del servicio por calidad		1	1
Falla en la prestación del servicio por continuidad		4	4
Inconformidad con el aforo	5		5
Inconformidad con el consumo	24		24
Lectura incorrecta	2		2
Quejas administrativas		2	2
Suspensión o corte del servicio		5	5
Suspensión por mutuo acuerdo	5		5
Tarifa incorrecta	1		1
Total general	91	56	147



2822

ACUECAR.COM

CARRERA 52 N° 25-43

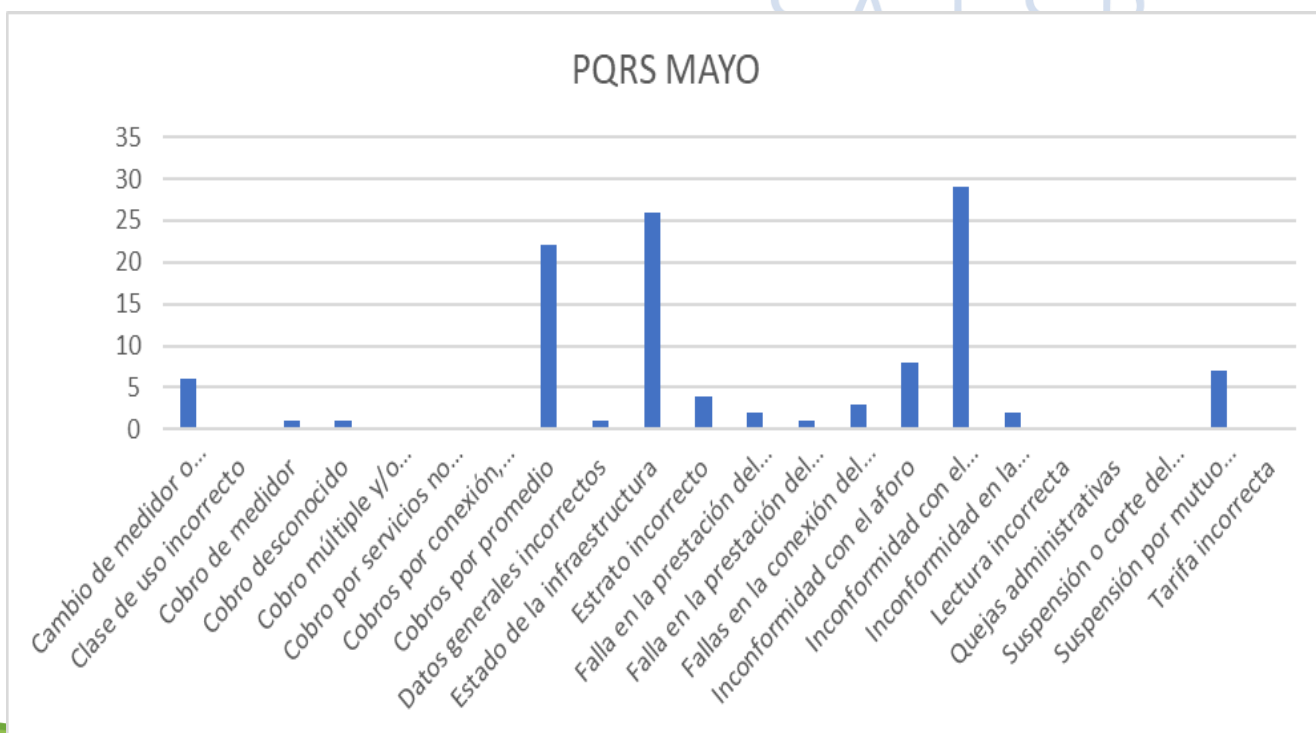
CONTACTENOS.ACUECAR@GMAIL.COM



PQRS MAYO-2024

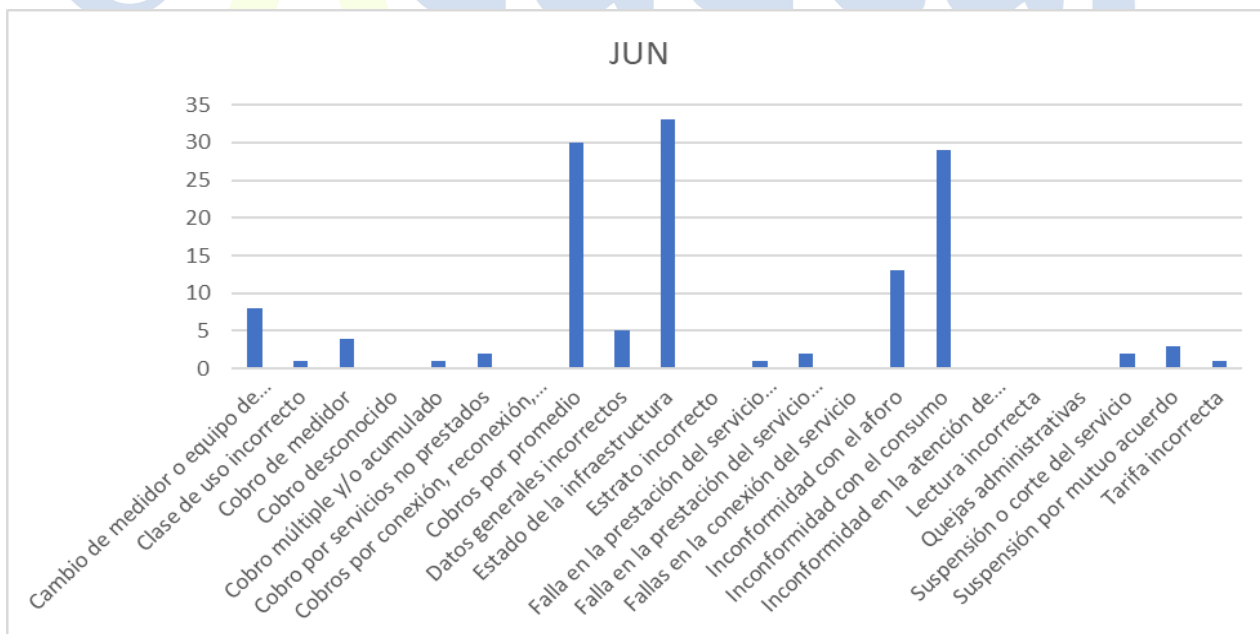
PQRS MAYO 2024

Detalle causal	Facturación	Prestación	Total general
Cambio de medidor o equipo de medida		6	6
Cobro de medidor	1		1
Cobro desconocido	1		1
Cobros por promedio	22		22
Datos generales incorrectos	1		1
Estado de la infraestructura		26	26
Estrato incorrecto	4		4
Falla en la prestación del servicio por calidad		2	2
Falla en la prestación del servicio por continuidad		1	1
Fallas en la conexión del servicio		3	3
Inconformidad con el aforo	8		8
Inconformidad con el consumo	29		29
Inconformidad en la atención de condiciones de seguridad o riesgo		2	2
Suspensión por mutuo acuerdo	7		7
Total general	73	40	113



PQRS JUNIO 2024

Detalle causal	Facturación	Prestación	Total general
Cambio de medidor o equipo de medida		8	8
Clase de uso incorrecto	1		1
Cobro de medidor	4		4
Cobro múltiple y/o acumulado	1		1
Cobro por servicios no prestados	2		2
Cobros por promedio	30		30
Datos generales incorrectos	5		5
Estado de la infraestructura		33	33
Falla en la prestación del servicio por calidad		1	1
Falla en la prestación del servicio por continuidad		2	2
Inconformidad con el aforo	13		13
Inconformidad con el consumo	29		29
Suspensión o corte del servicio		2	2
Suspensión por mutuo acuerdo	3		3
Tarifa incorrecta	1		1
Total general	89	46	135



TEL. (5) 6862822

ACUECARS.COM

CARRERA 52 N° 25-43

CONTACTENOS.ACUECAR@GMAIL.COM



OBSERVACIONES:

-La mayor cantidad de reclamaciones se presentan por cobros por promedio e inconformidad con el consumo. Esto se debe a que muchos usuarios con medidor en mal estado no se les estaba cobrando consumo o un promedio menor al que debería ser de acuerdo a su estrato. Esta situación se ha ido regularizando con el cambio de medidores.

-La reclamación por estado de infraestructura se refiere a las solicitudes de revisión y cambio de medidores debido a que hay muchos dañados, partidos, frenados y que por tal motivo al usuario se le factura por promedio.



TEL. (5) 6862822

ACUECARS.COM

CARRERA 52 N° 25-43

CONTACTENOS.ACUECAR@GMAIL.COM

