

INFORME DE TERCER 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.
- Se actualizó el correo de recepción de documentos y PQRS de contactenos.acuecar@gmail.com a uno institucional. contactenos.acuecars.com.
- 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.

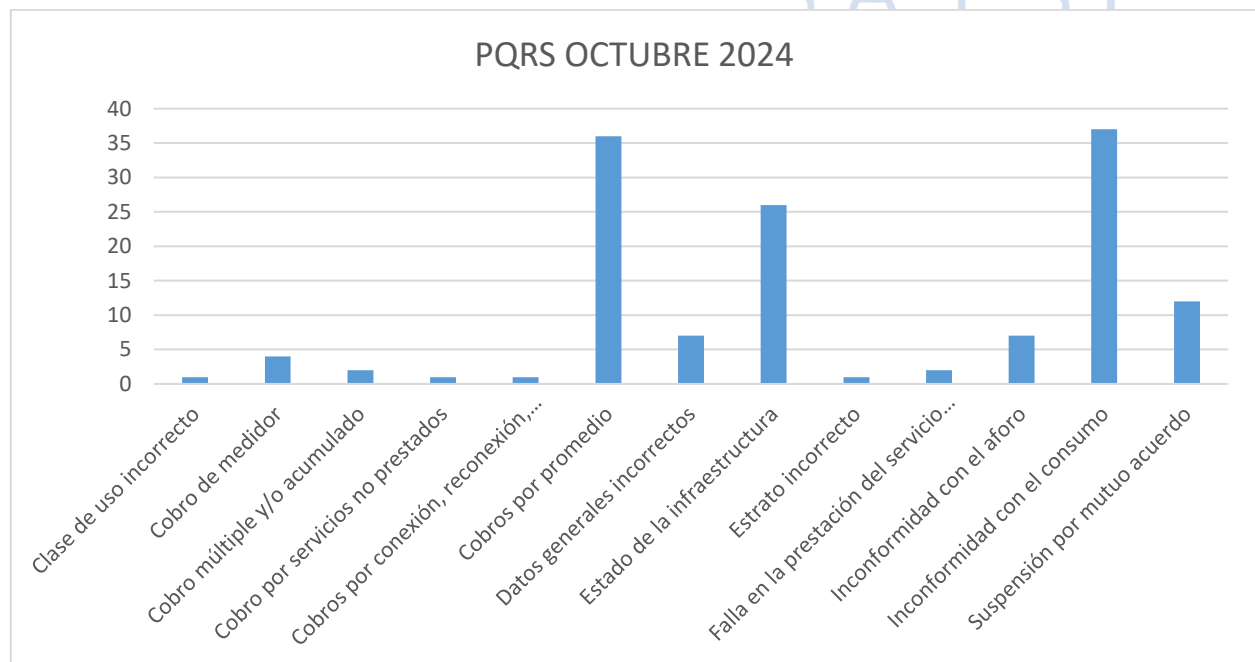
ACUECAR S.A. E.S.P. mantiene activos sus canales de atención al usuario brindando diferentes opciones para interponer sus peticiones, quejas o reclamos.

INFORME DE CUARTO TRIMESTRE 2024

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

PQRS OCTUBRE 2024

oct-24			
Detalle causal	Facturación	Prestación	Total general
Clase de uso incorrecto	1		1
Cobro de medidor	4		4
Cobro múltiple y/o acumulado	2		2
Cobro por servicios no prestados	1		1
Cobros por conexión, reconexión, reinstalación	1		1
Cobros por promedio	36		36
Datos generales incorrectos	7		7
Estado de la infraestructura		26	26
Estrato incorrecto	1		1
Falla en la prestación del servicio por calidad		2	2
Inconformidad con el aforo	7		7
Inconformidad con el consumo	37		37
Suspensión por mutuo acuerdo	12		12
Total general	109	28	137



TEL. (5) 6862822

ACUECARS.COM

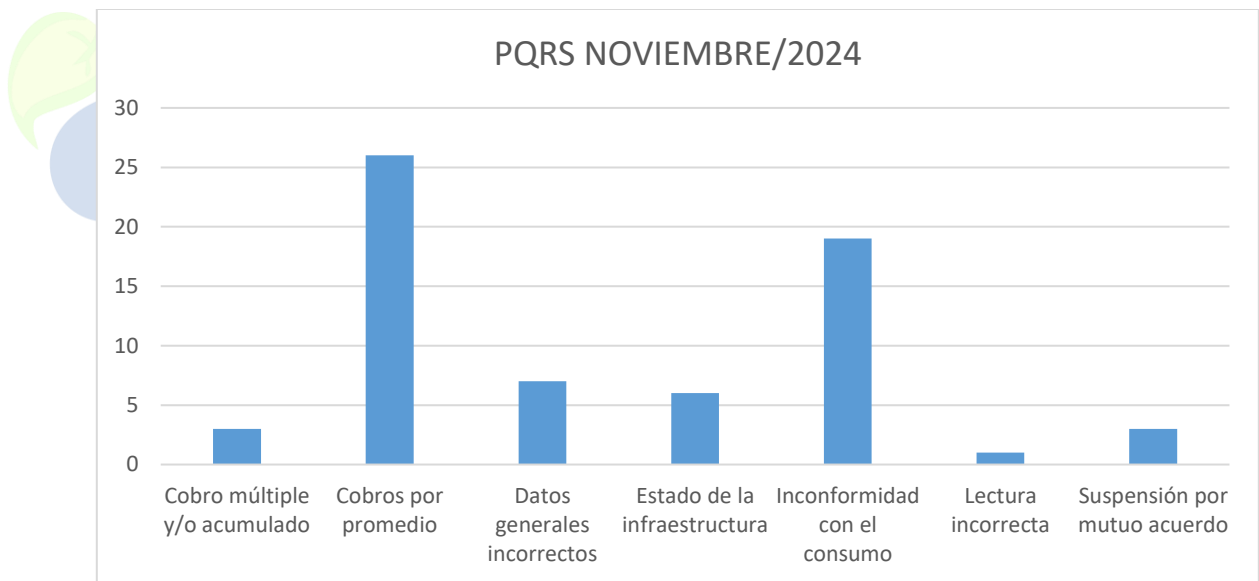
CARRERA 52 N° 25-43

CONTACTENOS.ACUECAR@GMAIL.COM



PQRS NOVIEMBRE-2024

nov-24			
Detalle causal	Facturación	Prestación	Total general
Cobro múltiple y/o acumulado	3		3
Cobros por promedio	26		26
Datos generales incorrectos	7		7
Estado de la infraestructura		6	6
Inconformidad con el consumo	19		19
Lectura incorrecta	1		1
Suspensión por mutuo acuerdo	3		3
Total general	59	6	65



TEL. (5) 6862822

ACUECARS.COM

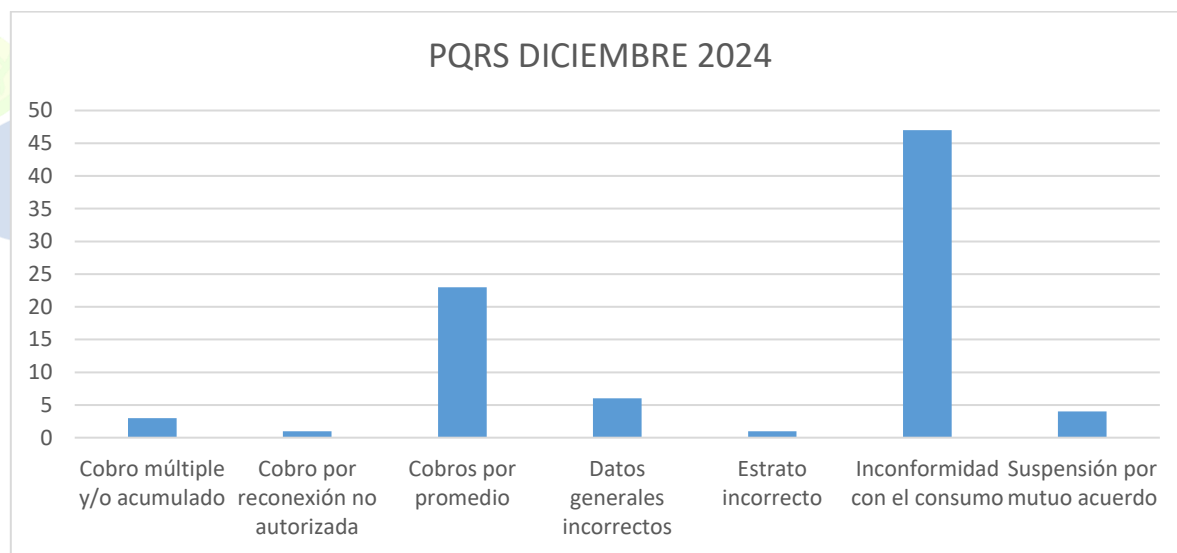
CARRERA 52 N° 25-43

CONTACTENOS.ACUECAR@GMAIL.COM



PQRS DICIEMBRE- 2024

dic-24		
Detalle causal	Facturación	Total general
Cobro múltiple y/o acumulado	3	3
Cobro por reconexión no autorizada	1	1
Cobros por promedio	23	23
Datos generales incorrectos	6	6
Estrato incorrecto	1	1
Inconformidad con el consumo	47	47
Suspensión por mutuo acuerdo	4	4
Total general	85	86



TEL. (5) 6862822

ACUECARS.COM

CARRERA 52 N° 25-43

CONTACTENOS.ACUECAR@GMAIL.COM



OBSERVACIONES:

-El número de reclamos bajó durante los meses de noviembre y diciembre, esto debido a que muchas de las inquietudes de los usuarios se subsanan con explicaciones del proceso de facturación y no es necesario radicar pgrs, además durante noviembre hubo bastante lluvia que hace que los usuarios no lleguen a la oficina.

-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

