

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.
- 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

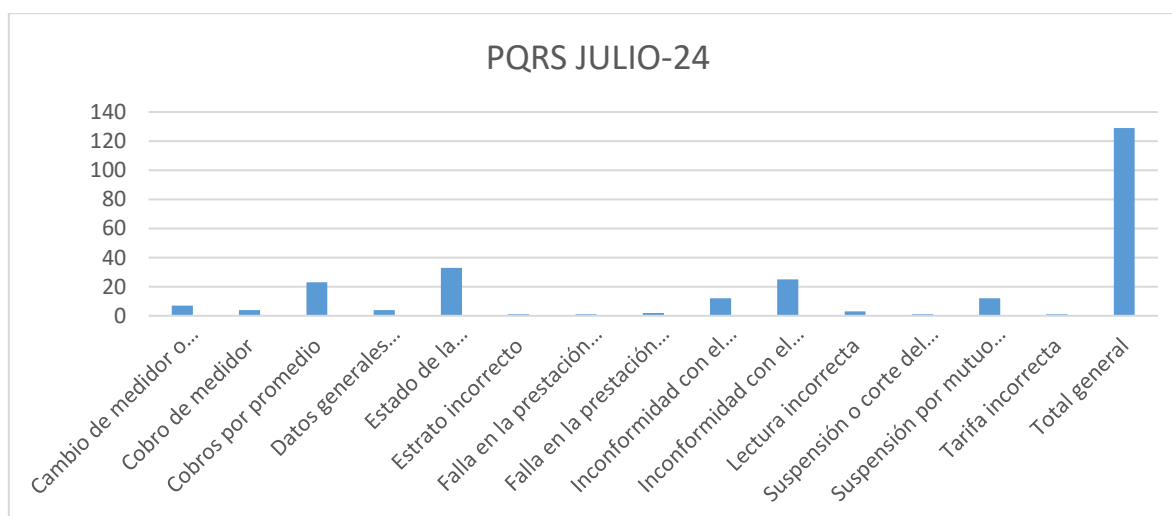


INFORME DE TERCER TRIMESTRE 2024

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

PQRS JULIO 2024

jul-24			
Detalle causal	Facturación	Prestación	Total general
Cambio de medidor o equipo de medida		7	7
Cobro de medidor	4		4
Cobros por promedio	23		23
Datos generales incorrectos	4		4
Estado de la infraestructura		33	33
Estrato incorrecto	1		1
Falla en la prestación del servicio por calidad		1	1
Falla en la prestación del servicio por continuidad		2	2
Inconformidad con el aforo	12		12
Inconformidad con el consumo	25		25
Lectura incorrecta	3		3
Suspensión o corte del servicio		1	1
Suspensión por mutuo acuerdo	12		12
Tarifa incorrecta	1		1
Total general	85	44	129



TEL. (5) 6862822

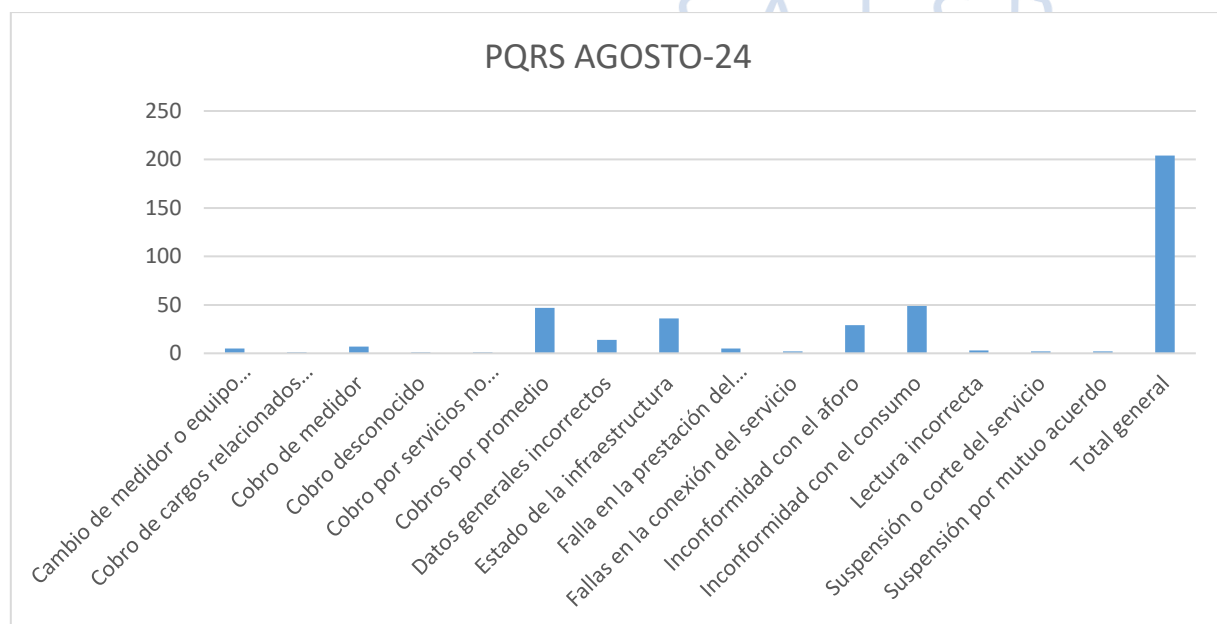
ACUECARS.COM

CARRERA 52 N° 25-43

CONTACTENOS.ACUECAR@GMAIL.COM

PQRS AGOSTO-2024

Detalle causal	Facturación	Prestación	Total general
Cambio de medidor o equipo de medida		5	5
Cobro de cargos relacionados con el servicio público	1		1
Cobro de medidor	7		7
Cobro desconocido	1		1
Cobro por servicios no prestados	1		1
Cobros por promedio	47		47
Datos generales incorrectos	14		14
Estado de la infraestructura		36	36
Falla en la prestación del servicio por continuidad		5	5
Fallas en la conexión del servicio		2	2
Inconformidad con el aforo	29		29
Inconformidad con el consumo	49		49
Lectura incorrecta	3		3
Suspensión o corte del servicio		2	2
Suspensión por mutuo acuerdo	2		2
Total general	154	50	204



TEL. (5) 6862822

ACUECARS.COM

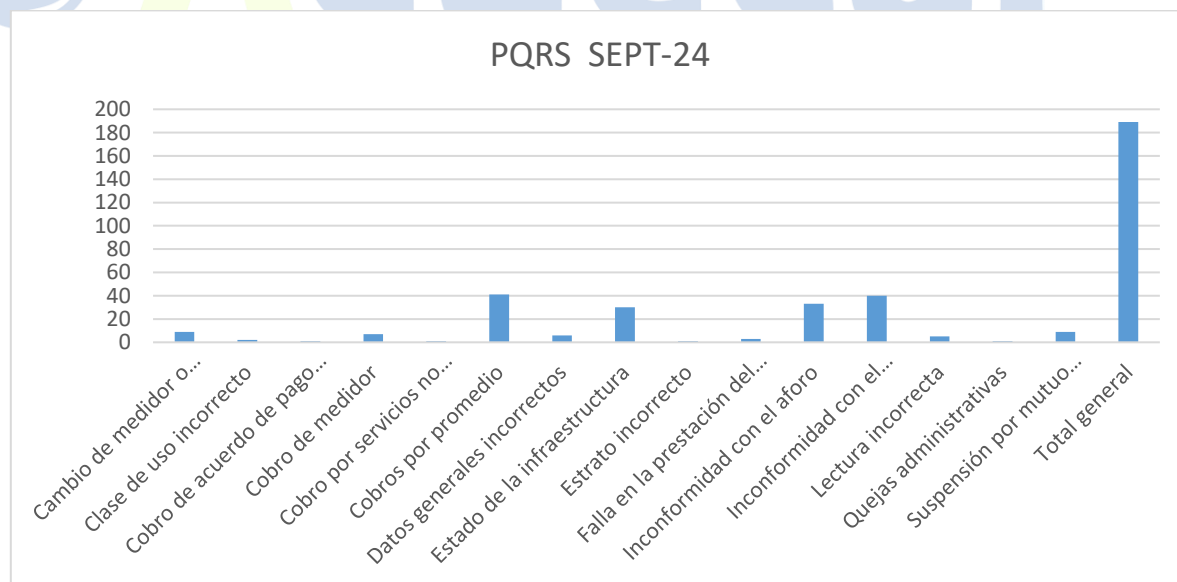
CARRERA 52 N° 25-43

CONTACTENOS.ACUECAR@GMAIL.COM



PQRS SEPTIEMBRE- 2024

sep-24			
Detalle causal	Facturación	Prestación	Total general
Cambio de medidor o equipo de medida		9	9
Clase de uso incorrecto	2		2
Cobro de acuerdo de pago o financiación	1		1
Cobro de medidor	7		7
Cobro por servicios no prestados	1		1
Cobros por promedio	41		41
Datos generales incorrectos	6		6
Estado de la infraestructura		30	30
Estrato incorrecto	1		1
Falla en la prestación del servicio por continuidad		3	3
Inconformidad con el aforo	33		33
Inconformidad con el consumo	40		40
Lectura incorrecta	5		5
Quejas administrativas		1	1
Suspensión por mutuo acuerdo	9		9
Total general	146	43	189



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

