

INFORME DE TERCER TRIMESTRE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS ACUECAR SA ESP VIGENCIA 2025

Durante los meses de octubre, noviembre y diciembre, cuarto trimestre de 2025, las peticiones, quejas y reclamos de nuestros usuarios fueron recibidas en nuestras oficinas de atención al cliente, a través de la página web, correo electrónico y líneas telefónicas dispuestas para tal fin. Todas las inquietudes de nuestros usuarios respecto a la prestación del servicio y a los valores facturados en los recibos por el servicio de acueducto, fueron atendidos de manera atenta y respetuosa dentro de los tiempos establecidos por la normatividad vigente.

Página web <https://acuecars.com>

correo corporativo contactenos@acuecars.com



Buscar... 

[Inicio](#) [Transparencia](#) [Quienes somos](#) [Servicio al cliente](#) [Acuecar kids](#) [Contrataciones](#) [Noticias](#) [Contacto](#)

Crear Petición, Queja o Reclamo

Derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas.

Presenta tu reclamo!

Con el fin de brindarle una mejor atención, ponemos a su disposición de los siguientes Canales de Comunicación: Atención personalizada: Punto de Atención al Ciudadano y al Operador ubicado en el 1er piso de nuestras instalaciones. Asimismo, y en aras de garantizar brindarle un mejor servicio y teniendo en cuenta el derecho al que todas las personas tienen de presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, etc, de manera respetuosa a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta respuesta, consideramos pertinente definir algunos conceptos de interés, que los ayudaran a orientarlos de acuerdo a lo que requiere presentar ante nuestra entidad: Todas las personas tienen derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

Qué son las PQRS | Mi Colombia Digital 

 Click para hacer tu reclamo

 Ayúdanos a Mejorar

 Programar una Cita

TEL. (5) 6862822

ACUECARS.COM

CARRERA 52 N° 25-43

CONTACTENOS.ACUECAR@GMAIL.COM





Peticiones, Quejas y Reclamos

Nombre

Identificación

Email

N° Factura

Selecciona el Trámite

Fecha

Identificación

Dirección

Celular

Código Factura

Selecciona el Motivo

Adjuntar archivo

observaciones

Elija una fecha usando el calendario

Formatos: PDF, JPG, PNG, DOC

INFORME PQRS DE CUARTO TRIMESTRE 2025

PQRS Octubre de 2025

oct-25			
Detalle causal	Facturación	Prestación	Total general
Cobro de cargos relacionados con el servicio público	1		1
Cobro de medidor	1		1
Cobro desconocido	2		2
Cobro múltiple y/o acumulado	1		1
Cobros inoportunos	1		1
Cobros por promedio	43		43
Datos generales incorrectos	8		8
Estado de la infraestructura		3	3
Falla en la prestación del servicio por continuidad		1	1
Inconformidad con el aforo	8		8
Inconformidad con el consumo	44		44
Inconformidad por desviación significativa	1		1
Suspensión por mutuo acuerdo	9		9
Total general	119	4	123

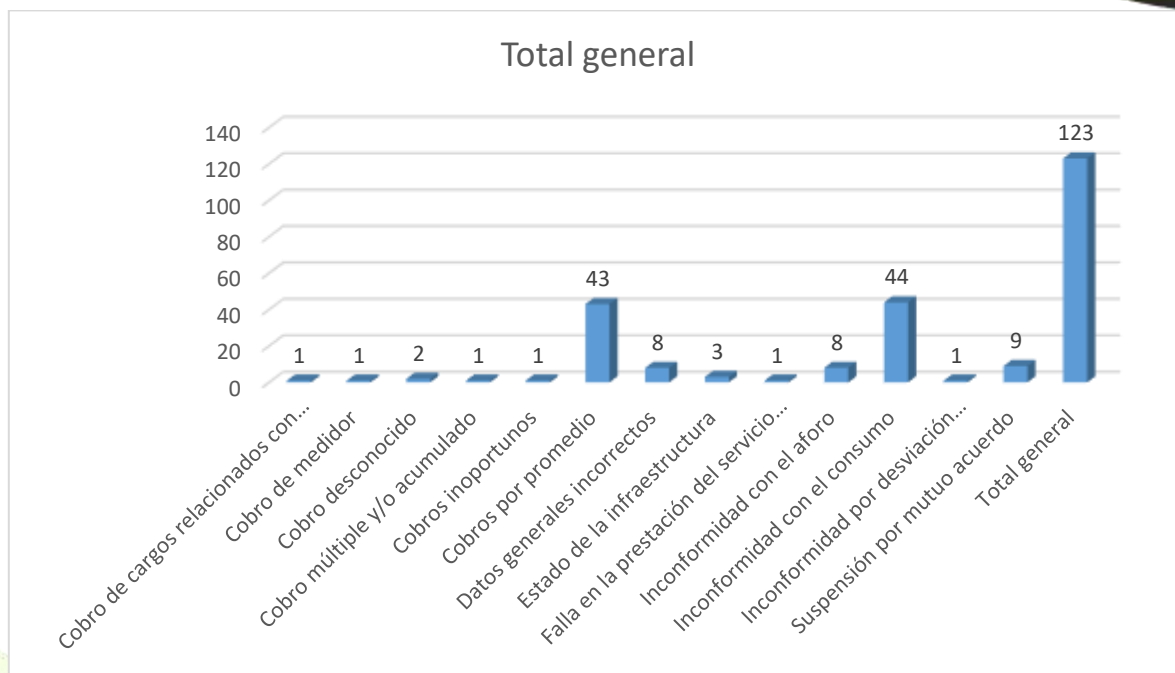
TEL. (5) 6862822

ACUECARS.COM

CARRERA 52 N° 25-43

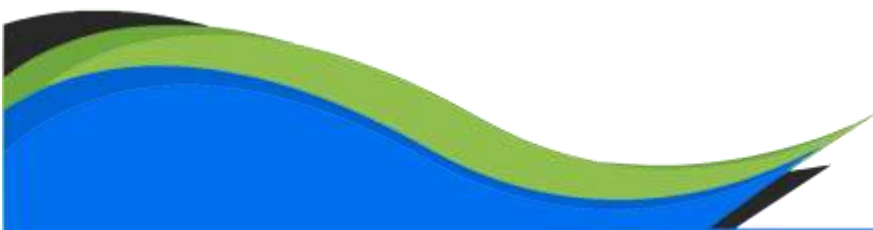
CONTACTENOS.ACUECAR@GMAIL.COM





PQRS Noviembre de 2025

nov-25			
Detalle causal	Facturación	Prestación	Total general
Clase de uso incorrecto	1		1
Cobro desconocido	2		2
Cobro múltiple y/o acumulado	2		2
Cobro por servicios no prestados	1		1
Cobros inoportunos	1		1
Cobros por promedio	43		43
Datos generales incorrectos	8		8
Estado de la infraestructura		1	1
Inconformidad con el aforo	4		4
Inconformidad con el consumo	41		41
Suspensión por mutuo acuerdo	11		11
Tarifa incorrecta	2		2
Total general	116	1	117



TEL. (5) 6862822

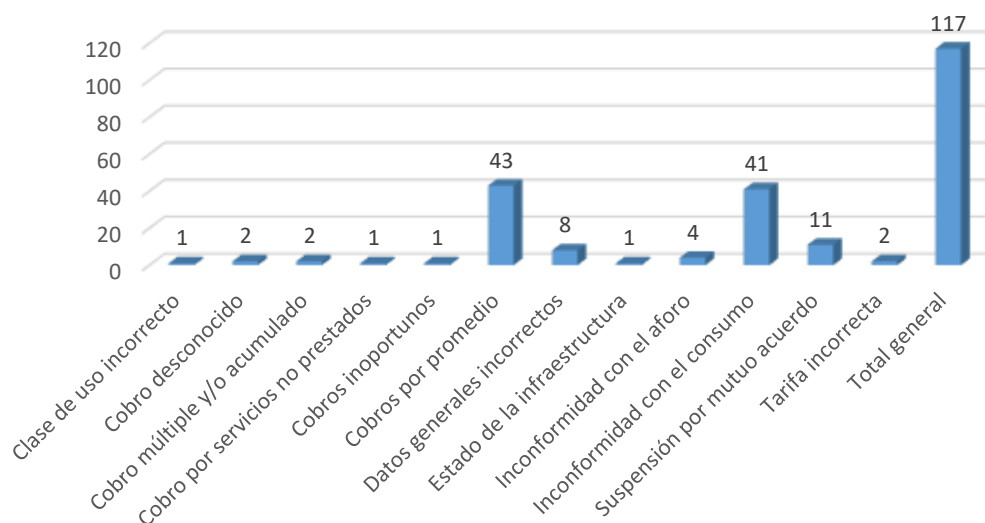
ACUECARS.COM

CARRERA 52 N° 25-43

CONTACTENOS.ACUECAR@GMAIL.COM



Total general



PQRS Diciembre de 2025

dic-25			
Detalle causal	Facturación	Prestación	Total general
Clase de uso incorrecto	2		2
Cobro desconocido	1		1
Cobro múltiple y/o acumulado	1		1
Cobro por reconexión no autorizada	1		1
Cobros por promedio	35		35
Datos generales incorrectos	11		11
Estado de la infraestructura		1	1
Inconformidad con el consumo	26		26
Suspensión por mutuo acuerdo	2		2
Total general	79	1	80

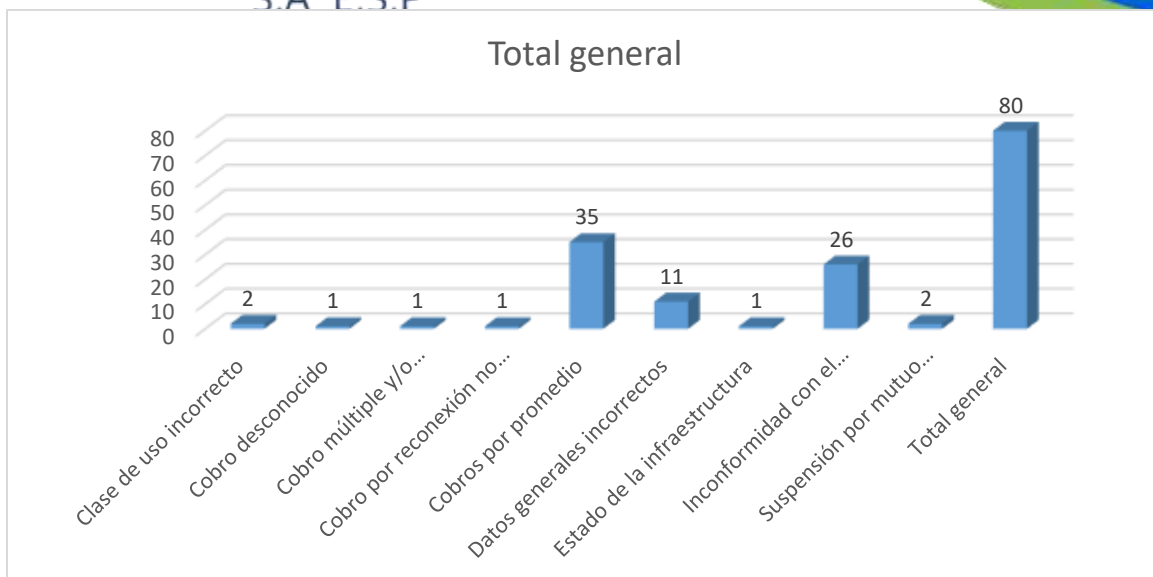
TEL. (5) 6862822

ACUECARS.COM

CARRERA 52 N° 25-43

CONTACTENOS.ACUECAR@GMAIL.COM





OBSERVACIONES:

Se mantiene dentro del trimestre octubre, noviembre y diciembre de 2025 la causal de cobros por promedio e inconformidad con el consumo como las de mayores reclamaciones debido al mal estado de muchos medidores. Durante este trimestre la empresa dio continuidad al plan de reposición de equipos como forma de garantizar la medición de los consumos a los usuarios.