

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

A través de la página web <https://acuecars.com>, el correo corporativo contactenos@acuecars.com, la oficina de atención al usuario y las líneas celulares dispuestas al público, se atendieron todas las peticiones, quejas y reclamos de los usuarios durante los meses de abril, mayo y junio de 2025. Todos los requerimientos fueron atendidos de forma respetuosa, con la información necesaria y en los tiempos establecidos para ser atendidas buscando siempre que al usuario le queden claras las respuestas.

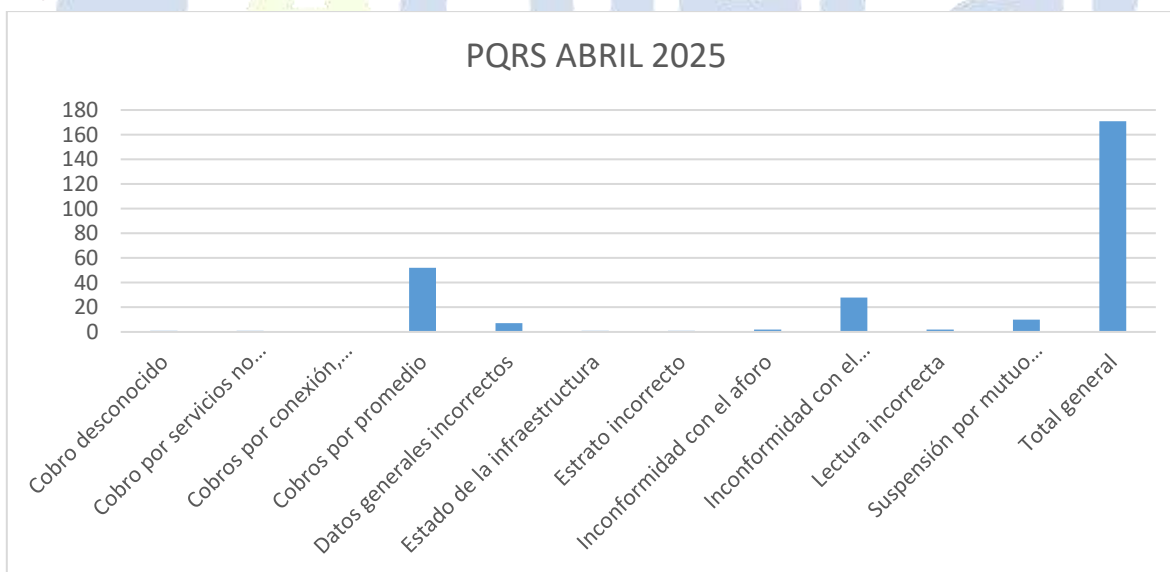
 **Peticiones, Quejas y Reclamos** 

 Nombre	 Identificación
Nombre(*)	Tipo de identificación(*)
 Identificación	 Dirección
Identificación(*)	Dirección(*)
 Email	 Celular
Email(*)	Celular(*)
 N° Factura	 Código Factura
N° Factura(*)	Codigo Factura(*)
 Selecciona el Trámite	 Selecciona el Motivo
Tipo de trámite	Selecciona un motivo
 Fecha	 Adjuntar archivo
dd/mm/aaaa	Seleccionar archivo Si...os
Elija una fecha usando el calendario	
Formatos: PDF, JPG, PNG, DOC	
 observaciones	
Descripción	

INFORME DE SEGUNDO TRIMESTRE 2025

PQRS Abril de 2025

abr-25			
Detalle causal	Facturación	Prestación	Total general
Cobro desconocido	1		1
Cobro por servicios no prestados	1		1
Cobros por conexión, reconexión, reinstalación	0		0
Cobros por promedio	52		52
Datos generales incorrectos	7		7
Estado de la infraestructura		1	1
Estrato incorrecto	1		1
Inconformidad con el aforo	2		2
Inconformidad con el consumo	28		28
Lectura incorrecta	2		2
Suspensión por mutuo acuerdo	10		10
Total general	170	1	171



TEL. (5) 6862822

ACUECARS.COM

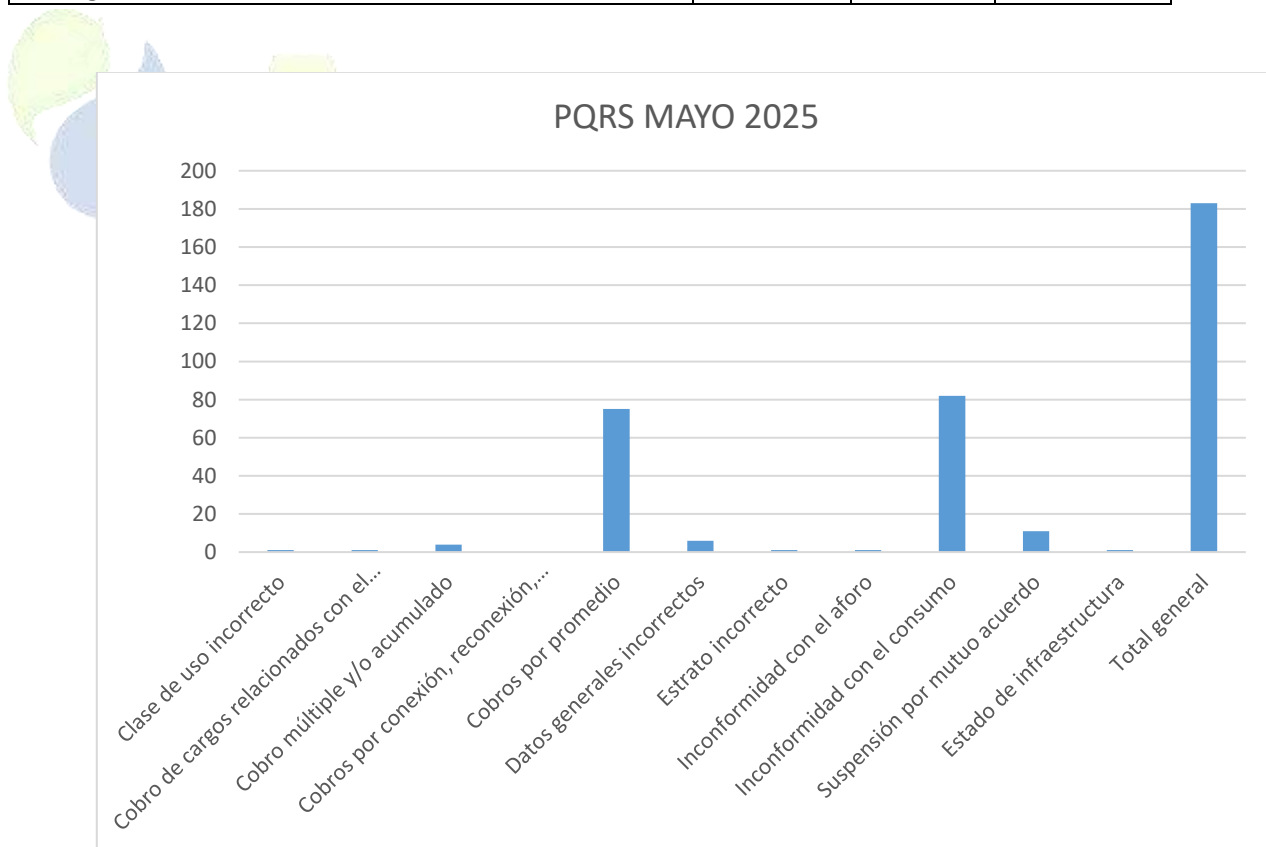
CARRERA 52 N° 25-43

CONTACTENOS.ACUECAR@GMAIL.COM



PQRS Mayo de 2025

may-25			
Detalle causal	Facturación	Prestación	Total general
Clase de uso incorrecto	1		1
Cobro de cargos relacionados con el servicio público	1		1
Cobro múltiple y/o acumulado	4		4
Cobros por conexión, reconexión, reinstalación	0		0
Cobros por promedio	75		75
Datos generales incorrectos	6		6
Estrato incorrecto	1		1
Inconformidad con el aforo	1		1
Inconformidad con el consumo	82		82
Suspensión por mutuo acuerdo	11		11
Estado de infraestructura		1	1
Total general	182	1	183



TEL. (5) 6862822

ACUECARS.COM

CARRERA 52 N° 25-43

CONTACTENOS.ACUECAR@GMAIL.COM



PQRS Junio de 2025

jun-25			
Detalle causal	Facturación	Prestación	Total general
Cobro múltiple y/o acumulado	3		3
Cobro por servicios no prestados	1		1
Cobros por conexión, reconexión, reinstalación	0		0
Cobros por promedio	62		62
Datos generales incorrectos	8		8
Estado de la infraestructura		1	1
Estrato incorrecto	1		1
Inconformidad con el aforo	1		1
Inconformidad con el consumo	44		44
Inconformidad por desviación significativa	1		1
Lectura incorrecta	1		1
Suspensión por mutuo acuerdo	5		5
Tarifa incorrecta	1		1
Total general	128	1	129



TEL. (5) 6862822

ACUECARS.COM

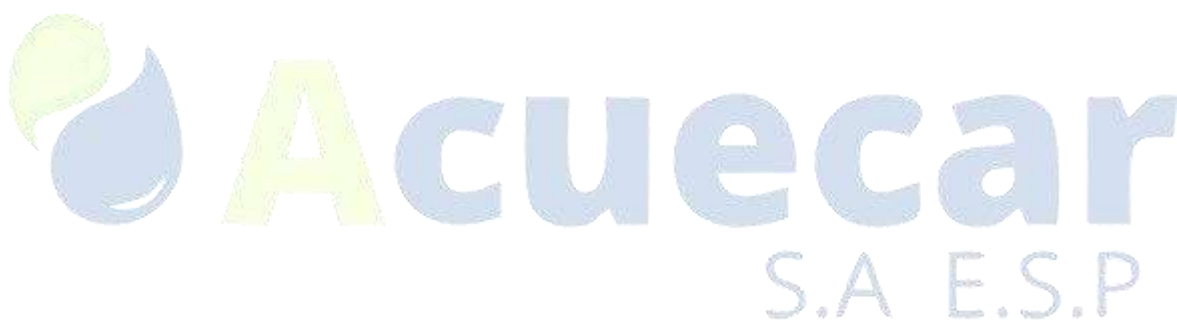
CARRERA 52 N° 25-43

CONTACTENOS.ACUECAR@GMAIL.COM



OBSERVACIONES:

Durante el trimestre abril, mayo y junio de 2025 la causal de cobros por promedio e inconformidad con el consumo fueron las reclamaciones más relevantes debido al mal estado de muchos medidores, para minimizar estos reclamos la empresa ha invertido en la adquisición de nuevos medidores con la finalidad de seguir trabajando en el plan de reposición de medidores en pro de garantizar la medición de los consumos a los usuarios.



TEL. (5) 6862822

ACUECARS.COM

CARRERA 52 N° 25-43

CONTACTENOS.ACUECAR@GMAIL.COM

