

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

Durante los meses de julio, agosto y septiembre, tercer trimestre de 2025, las peticiones, quejas y reclamos de nuestros usuarios fueron recibidos 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



Peticiones, Quejas y Reclamos

Nombre

Identificación

Email

N° Factura

Selecciona el Trámite

Fecha

Identificación

Dirección

Celular

Código Factura

Selecciona el Motivo

Adjuntar archivo

observaciones

INFORME PQRS DE TERCER TRIMESTRE 2025

PQRS Julio de 2025

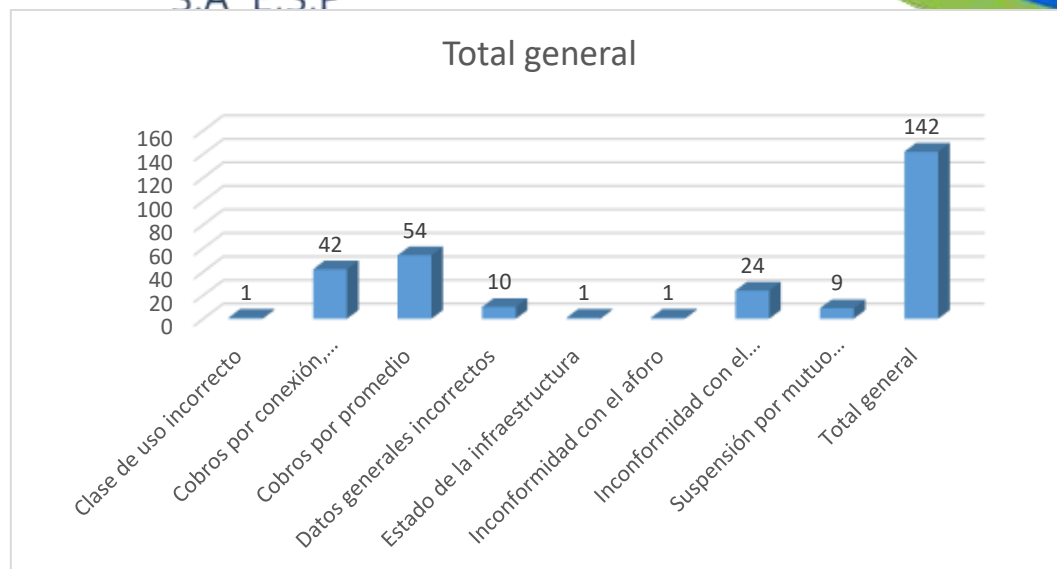
jul-25			
Detalle causal	Facturación	Prestación	Total general
Clase de uso incorrecto	1		1
Cobros por conexión, reconexión, reinstalación	42		42
Cobros por promedio	54		54
Datos generales incorrectos	10		10
Estado de la infraestructura		1	1
Inconformidad con el aforo	1		1
Inconformidad con el consumo	24		24
Suspensión por mutuo acuerdo	9		9
Total general	141	1	142

TEL. (5) 6862822

ACUECARS.COM

CARRERA 52 N° 25-43

CONTACTENOS.ACUECAR@GMAIL.COM



PQRS Agosto de 2025

ago-25			
Detalle causal	Facturación	Prestación	Total general
Afectación ambiental		1	1
Clase de uso incorrecto	2		2
Cobro de medidor	1		1
Cobro desconocido	1		1
Cobros inoportunos	1		1
Cobros por promedio	53		53
Datos generales incorrectos	8		8
Estrato incorrecto	4		4
Falla en la prestación del servicio por continuidad		1	1
Inconformidad con el aforo	1		1
Inconformidad con el consumo	68		68
Inconformidad por desviación significativa	2		2
No conexión del servicio		1	1
Suspensión por mutuo acuerdo	15		14
Tarifa incorrecta	1		1
Total general	157	3	160

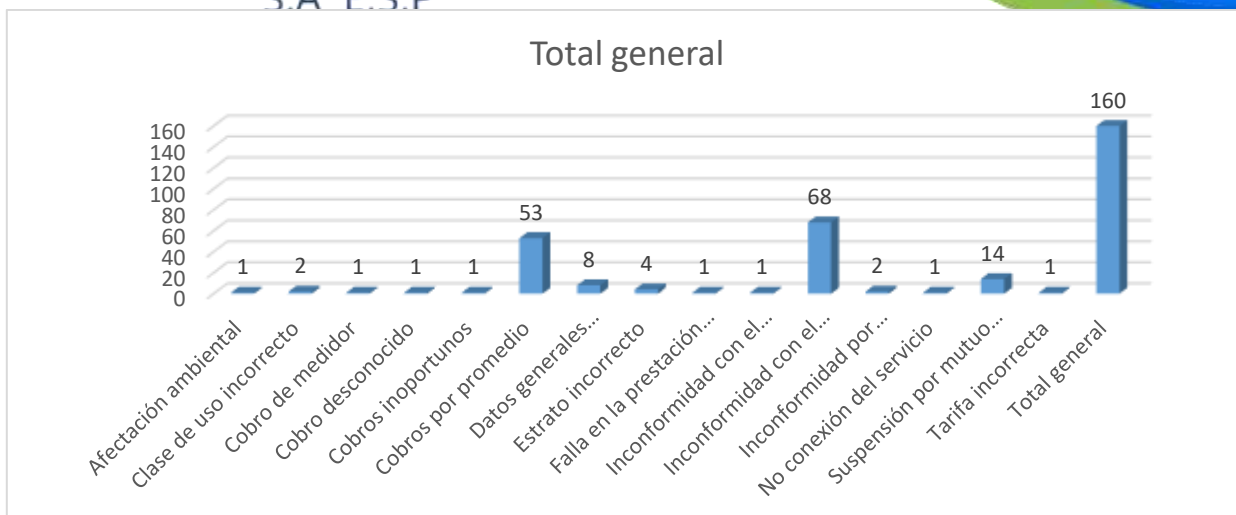
TEL. (5) 6862822

ACUECARS.COM

CARRERA 52 N° 25-43

CONTACTENOS.ACUECAR@GMAIL.COM





PQRS Septiembre de 2025

sep-25			
Detalle causal	Facturación	Prestación	Total general
Cobro de medidor	1		1
Cobro desconocido	2		2
Cobro múltiple y/o acumulado	1		1
Cobros por promedio	45		45
Datos generales incorrectos	14		14
Inconformidad con el aforo	1		1
Inconformidad con el consumo	26		26
Suspensión por mutuo acuerdo	10		10
Total General	100		100

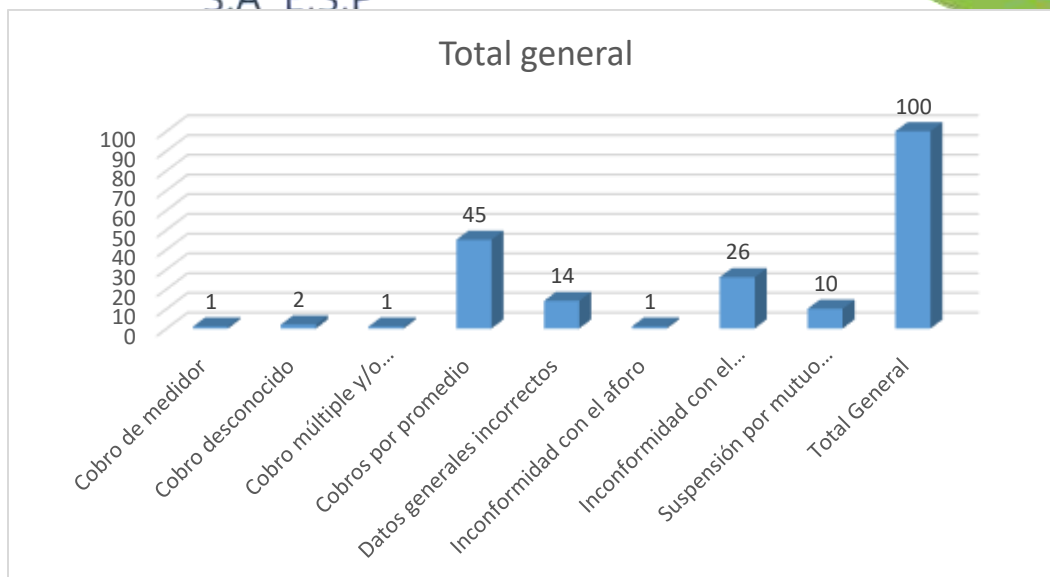
TEL. (5) 6862822

ACUECARS.COM

CARRERA 52 N° 25-43

CONTACTENOS.ACUECAR@GMAIL.COM





OBSERVACIONES:

Se mantiene dentro del trimestre julio, agosto y septiembre 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 el mes de septiembre la empresa adquirió otro lote de medidores para dar continuidad al plan de reposición de equipos como forma de garantizar la medición de los consumos a los usuarios.