

2.4 PREGUNTAS FRECUENTES

Creemos que cada petición, queja o reclamación (PQR) es una oportunidad para mejorar y prestar un servicio de aseo de mayor calidad, es por eso que educamos a nuestros clientes sobre esta herramienta.

Lo que debes saber sobre las PQR:

Las PQR pueden presentarse de manera verbal o escrita en los canales de atención al cliente dispuestos por la empresa:

Línea gratuita 01 8000 95 00 96 (desde celular o fijos)

Correo electrónico: servicliente.audelacosta@gmail.com

Página web. Contáctenos- Chat en línea

Punto de atención al cliente en la sede de Electricaribe El Rubí. Para presentar una PQR no requieres abogados y se realiza de manera gratuita.

Cuándo debe presentarse una PQR:

Cuando hay incumplimiento en la eficiencia, calidad o continuidad del servicio.

Cuando hay cobros diferentes a los estimados para las condiciones del predio o local.

Qué datos se deben incluir al presentar una PQR:

Nombre de la empresa a quien se dirige.

NIC o número de identificación de la cuenta

Descripción clara de los motivos de la petición, queja o recurso.

Nombre, firma e identificación de quien presenta la PQR.

Dirección para recibo de respuestas o notificaciones.

Relación de los documentos que anexa (en caso de que los haya).

Para hacerte más ágil y correcto el diligenciamiento de tu PQR te invitamos a conocer información relevante que te ayudará a formular tu petición, queja o reclamo a través de nuestros canales:

Petición y Solicitud: Usted ya cuenta con el servicio público de aseo y desea realizar requerimientos como: recolección de residuos especiales como escombros, podas; jornadas de inservibles, sensibilizaciones, actualizar nit o cédula, actualizar direcciones, duplicados, entre otros.

Queja: Requerimientos a través de los cuales, manifiesta inconformidad con la actuación de funcionarios por la atención recibida o con la forma en la que se ha prestado el servicio.

Reclamo: Requerimientos a través de los cuales, manifiesta su inconformidad con los valores facturados.

Recursos: Es el requerimiento que realizas para que se revise una respuesta a un reclamo, con lo cual no estás de acuerdo, debes citar el número del reclamo.

Además, ten en cuenta lo siguiente:

El número del contrato O NIC lo encontrarás en la primera hoja de la factura en la parte superior en negrilla, como se muestra en la imagen a continuación:

Por favor revisa que todos los campos sean correctos y estén debidamente diligenciados, de ello depende la oportuna y eficaz respuesta por parte de nuestra Entidad.