

INFORME DE PETICIONES Y RECLAMOS

PERIODO: PRIMER SEMESTRE DE 2020

Los diferentes grupos de interés de Aguas de Manizales S.A. E.S.P., pueden presentar diversas solicitudes, a saber:

- **Petición Comercial:** Solicitud de información relacionada con la prestación del servicio, presentada por los Suscriptores o Usuarios y que no se derivan de una inconformidad o controversia.

| Nº Peticiones Comerciales | Promedio Tiempo de Respuesta (Días Hábiles) | Tipo Mayor Ocurrencia Otros(1) | Porcentaje (%) Tipo Mayor Ocurrencia |
|---------------------------|---|--------------------------------|--------------------------------------|
| 1951 | 4 | 682 | 34% |

(1) Hace referencia a la Causal Otros – Solicitud Información. Conceptos.

- **Petición Técnica: (DOCUNET):** Es una solicitud de información relacionada con la prestación del servicio, de carácter técnico, presentada por cualquier persona ante la Empresa.

| Nº Peticiones Técnicas | Promedio Tiempo de Respuesta (Días Hábiles) | Tipo Mayor Ocurrencia Visita Técnica | Porcentaje (%) Tipo Mayor Ocurrencia |
|------------------------|---|--------------------------------------|--------------------------------------|
| 464 | 5 | 259 | 56% |

- **Queja por Inconformidad en la Atención de un Trabajador o Contratista:** Es la manifestación que hace el Suscriptor o Usuario a la Empresa por la inconformidad que le generó la atención brindada por un empleado o contratista.

| Nº Quejas por inconformidad por la atención de un trabajador o contratista | Promedio Tiempo de Respuesta (Días Hábiles) | Tipo Mayor Ocurrencia (mala atención ventanilla) | Porcentaje (%) Tipo Mayor Ocurrencia |
|--|---|--|--------------------------------------|
| 13 | 5 | 8 | 62% |

- **Queja Técnica:** Es el medio por el cual el Suscriptor o Usuario pone de manifiesto su inconformidad por la forma en que la Empresa le presta los servicios.

| Queja Técnica | Promedio Tiempo de Respuesta (Días Hábiles) | Tipo Mayor Ocurrencia Baja Presión | Porcentaje (%) Tipo Mayor Ocurrencia |
|---------------|---|------------------------------------|--------------------------------------|
| N.A | N.A | N.A | N.A |

- **Reclamo:** Es la inconformidad presentada por el Suscriptor o Usuario, con el objeto de que la Empresa revise, mediante una actuación preliminar, la facturación del o los servicios y tome una decisión definitiva del asunto, de conformidad con los procedimientos previstos en el Contrato de Servicios Públicos Domiciliarios.

| Reclamos | Promedio Tiempo de Respuesta (Días Hábiles) | Porcentaje (%) Favorables a la Empresa | Tipo Mayor Ocurrencia (Consumo/Producto/Factura) | Porcentaje (%) Tipo Mayor Ocurrencia |
|----------|---|--|--|--------------------------------------|
| 2510 | 5 | 86% | 1752 | 70% |