

INFORME DE PETICIONES Y RECLAMOS

PERIODO: SEGUNDO 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 (Amerika)	Promedio Tiempo de Respuesta (Días Hábiles)	Tipo Mayor Ocurrencia Otros(1)	Porcentaje (%) Tipo Mayor Ocurrencia
2453	6	1723	70%

(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- Requerimientos jurídicos)	Porcentaje (%) Tipo Mayor Ocurrencia
436	6	169	39%

- **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
28	4	14	50%

- **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.

Nº Reclamos	Promedio Tiempo de Respuesta (Días Hábiles)	Porcentaje (%) Favorables a la Empresa	Tipo Mayor Ocurrencia (Inconformidad Consumo/Productos/ Factura)	Porcentaje (%) Tipo Mayor Ocurrencia
2453	6	96%	1723	70%