

## INFORME DE PETICIONES Y RECLAMOS

### PERIODO: SEGUNDO SEMESTRE DE 2019

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
1694	4	541	32%

(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
455	6	229	50%

- **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 (Personal Insuficiente)	Porcentaje (%) Tipo Mayor Ocurrencia
12	6	4	33%

- **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
2128	6	97%	1559	73%