

INFORME PETICIONES Y RECLAMOS

PRIMER SEMESTRE DE 2014

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.

| N° Peticiones Comerciales | Promedio Tiempo de Respuesta (Días Hábiles) | Tipo Mayor Ocurrencia Cambio Datos Básicos (1) | Porcentaje (%) Tipo Mayor Ocurrencia |
|---------------------------|---|--|--------------------------------------|
| 845 | 2.3 | 396 | 47 |

(1) Hace referencia el Cambio Datos Básicos, a dirección de entrega de la factura; cambio de nombre del Suscriptor; constancia de lectura.

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

| N° Peticiones Técnicas | Promedio Tiempo de Respuesta (Días Hábiles) | Tipo Mayor Ocurrencia Revisión Humedades | Porcentaje (%) Tipo Mayor Ocurrencia |
|------------------------|---|--|--------------------------------------|
| 1030 | 7.5 | 193 | 18 |

- **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.

| N° Quejas por inconformidad por la atención de un trabajador o contratista | Promedio Tiempo de Respuesta (Días Hábiles) | Tipo Mayor Ocurrencia Atención Suspensiones | Porcentaje (%) Tipo Mayor Ocurrencia |
|--|---|---|--------------------------------------|
| 24 | 7 | 7 | 29 |

- **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 | Porcentaje (%) Tipo Mayor Ocurrencia |
|---------------|---|-----------------------|--------------------------------------|
| 0 | 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 Revisión Consumo | Porcentaje (%) Tipo Mayor Ocurrencia |
|----------|---|--|--|--------------------------------------|
| 957 | 3.5 | 78 | 610 | 64 |