

## INFORME PETICIONES Y RECLAMOS

### SEGUNDO SEMESTRE DE 2013

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
786	1.6	363	46

(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
811	8.8	270	32

- **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
28	8.8	18	64

- **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
934	4	78.5	582	62