

Formato N° 13
Reclamos en Primera Instancia
Al 31 de Marzo de 2017

Tipo de Reclamos	Recibidos N°	Atendidos N°	Días Promedio de Atención
Consumo elevado	404	124	20
Consumo promedio	44	13	
Asignación de consumos	10	4	
Consumo mínimo			
Número de unidades de uso	11	2	
Tipo de unidades de uso	30	16	
Confusión (cruce) medidores	1	1	
Conceptos emitidos	28	12	
Responsabilidad de Pago	5		
Servicio cerrado con emisión	10	5	
Total	543	177	

Formato N° 14
Reclamos de Segunda Instancia
Al 31 de Marzo de 2017

Tipo de Reclamos	Presentados N°	Absueltos a Favor N°	Días Promedio de Atención
Consumo elevado	40	4	15
Consumo promedio	4	1	
Asignación de consumos	1		
Consumo mínimo			
Número de unidades de uso	1		
Tipo de unidades de uso	3	1	
Confusión (cruce) medidores			
Conceptos emitidos	2		
Responsabilidad de Pago	1	1	
Servicio cerrado con emisión	1	1	
Total	53	8	

Sra. *Miriam Bazán Saldaña*
 Jefe de la División de Comercialización
 E.P.S. SEDACAJ S.A.



Oscar E. Santisteban Kaneko
 Gerente General
 E.P.S. SEDACAJ S.A.


Formato N° 13
Reclamos en Primera Instancia
Al 30 de Junio de 2017

Tipo de Reclamos	Recibidos N°	Atendidos N°	Días Promedio de Atención
Consumo elevado	840	219	20
Consumo promedio	94	27	
Asignación de consumos	17	5	
Consumo mínimo			
Número de unidades de uso	26	7	
Tipo de unidades de uso	56	25	
Confusión (cruce) medidores	4	3	
Conceptos emitidos	67	30	
Responsabilidad de Pago	5		
Servicio cerrado con emisión	27	8	
Total	1,136	324	

Formato N° 14
Reclamos de Segunda Instancia
Al 30 de Junio de 2017

Tipo de Reclamos	Presentados N°	Absueltos a Favor N°	Días Promedio de Atención
Consumo elevado	85	12	15
Consumo promedio	9	3	
Asignación de consumos	3	1	
Consumo mínimo			
Número de unidades de uso	9	2	
Tipo de unidades de uso	15	4	
Confusión (cruce) medidores			
Conceptos emitidos	18	2	
Responsabilidad de Pago	1	1	
Servicio cerrado con emisión	3	1	
Total	143	26	




 Ing. Oscar E. Santisteban Kaneko
 Gerente General
 E.P.S. SEDACAJ S.A.

Formato N° 13
Reclamos en Primera Instancia
Al 30 de Setiembre de 2017

Tipo de Reclamos	Recibidos N°	Atendidos N°	Días Promedio de Atención
Consumo elevado	1,307	335	20
Consumo promedio	150	48	
Asignación de consumos	22	6	
Consumo mínimo			
Número de unidades de uso	39	12	
Tipo de unidades de uso	79	38	
Confusión (cruce) medidores	5	3	
Conceptos emitidos	101	45	
Responsabilidad de Pago	6	1	
Servicio cerrado con emisión	59	15	
Total	1,768	503	

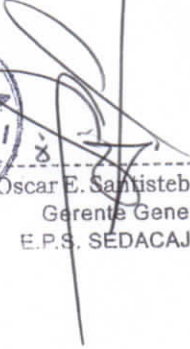
Formato N° 14
Reclamos de Segunda Instancia
Al 30 de Setiembre de 2017

Tipo de Reclamos	Presentados N°	Absueltos a Favor N°	Días Promedio de Atención
Consumo elevado	105	27	15
Consumo promedio	15	6	
Asignación de consumos	6	2	
Consumo mínimo			
Número de unidades de uso	15	4	
Tipo de unidades de uso	21	7	
Confusión (cruce) medidores			
Conceptos emitidos	22	5	
Responsabilidad de Pago	2	1	
Servicio cerrado con emisión	7	2	
Total	193	54	




 Sr. Miriam ...
 Jefe de la División de Comercialización
 E.P.S. SEDACAJ S.A.




 Oscar E. Santisteban Kaneko
 Gerente General
 E.P.S. SEDACAJ S.A.

Formato N° 13
Reclamos en Primera Instancia
Al 31 de Diciembre de 2017

Tipo de Reclamos	Recibidos N°	Atendidos N°	Días Promedio de Atención
Consumo elevado	1,672	406	20
Consumo promedio	200	53	
Asignación de consumos	32	9	
Consumo mínimo			
Número de unidades de uso	72	20	
Tipo de unidades de uso	108	47	
Confusión (cruce) medidores	5	3	
Conceptos emitidos	139	67	
Responsabilidad de Pago	6	1	
Servicio cerrado con emisión	76	19	
Total	2,310	625	

Formato N° 14
Reclamos de Segunda Instancia
Al 31 de Diciembre de 2017

Tipo de Reclamos	Presentados N°	Absueltos a Favor N°	Días Promedio de Atención
Consumo elevado	540	37	15
Consumo promedio	35	8	
Asignación de consumos	8	3	
Consumo mínimo			
Número de unidades de uso	16	5	
Tipo de unidades de uso	22	8	
Confusión (cruce) medidores			
Conceptos emitidos	22	9	
Responsabilidad de Pago	2	2	
Servicio cerrado con emisión	9	4	
Total	654	76	



Sra. **Miriam Bazán Saldaña**
 Jefe de la División de Comercialización
E.P.S. SEDACAJ S.A.

