

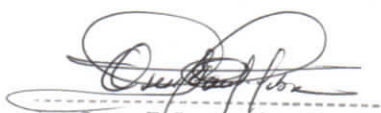
Formato N° 13
Reclamos en Primera Instancia
Al 31 de Diciembre de 2016

Tipo de Reclamos	Recibidos N°	Atendidos N°	Días Promedio de Atención
Consumo elevado	1,567	522	20
Consumo promedio	295	141	
Asignación de consumos	137	58	
Consumo mínimo			
Número de unidades de uso	49	35	
Tipo de unidades de uso	127	82	
Confusión (cruce) medidores	3	1	
Conceptos emitidos	111	65	
Responsabilidad de Pago	3	2	
Servicio cerrado con emisión	33	9	
Total	2,325	915	

Formato N° 14
Reclamos de Segunda Instancia
Al 31 de Diciembre de 2016

Tipo de Reclamos	Presentados N°	Absueltos a Favor N°	Días Promedio de Atención
Consumo elevado	284	79	15
Consumo promedio	18	8	
Asignación de consumos	13	6	
Consumo mínimo			
Número de unidades de uso	4	2	
Tipo de unidades de uso	8	3	
Confusión (cruce) medidores			
Conceptos emitidos	26	12	
Responsabilidad de Pago			
Servicio cerrado con emisión	5	2	
Total	358	112	




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