

Formato N° 13
Reclamos en Primera Instancia
Al mes de Diciembre 2024

Tipo de Reclamos	Recibidos N°	Atendidos N°	Días Promedio de Atención
Consumo elevado	2,808	2,394	21
Consumo promedio	418	384	
Asignación de consumos	61	60	
Consumo mínimo			
Número de unidades de uso	85	65	
Tipo de unidades de uso	189	174	
Confusión (cruce) medidores	7	5	
Conceptos emitidos	93	65	
Responsabilidad de Pago	1		
Servicio cerrado con emisión	166	163	
Pagos no procesados			
Cobranza de consumos no facturados			
Facturación VMA	26	23	
Verificación Caja de Registro Agua	1		
Total	3,855	3,333	

Formato N° 14
Reclamos de Segunda Instancia
Al mes de Diciembre 2024

Tipo de Reclamos	Presentados N°	Absueltos a Favor N°	Días Promedio de Atención
Consumo elevado	534	328	27 (TRASS SUNASS)
Consumo promedio	43	21	
Asignación de consumos	4	3	
Consumo mínimo			
Número de unidades de uso	15	7	
Tipo de unidades de uso	7	7	
Confusión (cruce) medidores			
Conceptos emitidos	10	6	
Responsabilidad de Pago			
Facturación VMA	5	2	
Cobro de consumos no procesados oportunamente			
Servicio cerrado con emisión	1	1	
Total	619	375	



Jorge Humberto Cabrera Linares
 Jefe (e) División de Comercialización
EPS SEDACAJ S.A.

Carlos Arturo Obregón Díaz
 Gerente General
E.P.S. SEDACAJ S.A.