

Formato N° 13
Reclamos en Primera Instancia
Al mes de Marzo 2025

Tipo de Reclamos	Recibidos N°	Atendidos N°	Días Promedio de Atención
Consumo elevado	794	288	21
Consumo promedio	144	97	
Asignación de consumos	29	12	
Consumo mínimo			
Número de unidades de uso	17	11	
Tipo de unidades de uso	40	32	
Confusión (cruce) medidores	5	3	
Conceptos emitidos	53	35	
Responsabilidad de Pago			
Servicio cerrado con emisión	23	21	
Pagos no procesados			
Cobranza de consumos no facturados			
Facturación VMA	1		
Verificación Caja de Registro Agua			
Total	1,106	499	

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	78	39	27 (TRASS SUNASS)
Consumo promedio	7	2	
Asignación de consumos			
Consumo mínimo			
Número de unidades de uso	5	1	
Tipo de unidades de uso			
Confusión (cruce) medidores			
Conceptos emitidos			
Responsabilidad de Pago			
Facturación VMA			
Cobro de consumos no procesados oportunamente			
Servicio cerrado con emisión			
Total	90	42	


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


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