

**Formato N° 13**  
**Reclamos en Primera Instancia**  
**Al mes de Diciembre 2023**

Tipo de Reclamos	Recibidos N°	Atendidos N°	Días Promedio de Atención
Consumo elevado	2,685	2,283	20
Consumo promedio	280	233	
Asignación de consumos	22	22	
Consumo mínimo			
Número de unidades de uso	61	54	
Tipo de unidades de uso	179	149	
Confusión (cruce) medidores	4	4	
Conceptos emitidos	88	82	
Responsabilidad de Pago	4	4	
Servicio cerrado con emisión	58	48	
Pagos no procesados	1	1	
Cobranza de consumos no facturados	1	1	
Facturación VMA	32	25	
<b>Total</b>	<b>3,415</b>	<b>2,906</b>	

Información alcanzada por Soporte Informático GC, según Carta N° 085-2023-DIV.COM-GC/EPS SEDACAJ S.A., se indica atención de reclamos a clientes 1906

**Formato N° 14**  
**Reclamos de Segunda Instancia**  
**Al mes de Diciembre 2023**

Tipo de Reclamos	Presentados N°	Absueltos a Favor N°	Días Promedio de Atención
Consumo elevado	463	453	25 (TRASS SUNASS)
Consumo promedio	22	22	
Asignación de consumos	3	3	
Consumo mínimo			
Número de unidades de uso	3	3	
Tipo de unidades de uso	19	17	
Confusión (cruce) medidores			
Conceptos emitidos	9	9	
Responsabilidad de Pago			
Facturación VMA	7	5	
Cobro de consumos no procesados oportunamente	1	1	
Servicio cerrado con emisión	1	1	
<b>Total</b>	<b>528</b>	<b>514</b>	

Ing. Daniel Ascencio Sánchez García  
Gerente General  
E.P.S. SEDACAJ S.A.



Abg. Lizandro David Zafra Arévalo  
Jefe (e) División de Comercialización  
EPS SEDACAJ S.A.