

FORMATO N°13 **RECLAMOS EN** **PRIMERA INSTANCIA**

Al 31 de diciembre de 2023



Tipo de Reclamos	Recibidos N°	Atendidos N°	Días Promedio De Atención
A1. Consumo medido	4,784	4,685	15
A2. Consumo promedio	236	229	13
A3. Asignación de consumo	35	33	14
B2. Negativa de la EPS a realizar mantenimiento por deterioro o daño caja conexión o caja medidor	1	1	0
A5. Consumo no realizado por servicio cerrado	28	27	16
A7. Confusión o cruce de suministro	7	7	12
C1. El corte o la suspensión del servicio han sido realizados sin causa justificada	62	60	19
B1. Tipo de tarifa	62	60	19
C1. Conceptos emitidos	538	524	17
D1. Falta de entrega de recibo	3	1	0
A1. Filtración de agua externas hacia el predio	8	8	0
B1. Fugas en conexión domiciliaria	5	5	0
C1. Atoro en conexión de alcantarillado	11	11	0
El factor de ajuste VMA	60	53	22
Total	5,778	5,644	10

FORMATO N°13

RECLAMOS EN SEGUNDA INSTANCIA

Al 31 de diciembre de 2023

Tipo de Reclamos	Presentados N°	Absueltos a Favor N°	Días Promedio De Atención
A1. CONSUMO MEDIDO	1007	1069	93
A2. CONSUMO PROMEDIO	22	20	76
A3. ASIGNACION DE CONSUMO	9	6	54
A5. CONSUMO NO REALIZADO POR SERVICIO CERRADO	7	3	47
B1. TIPO DE TARIFA	23	22	90
C1. CONCEPTOS EMITIDOS	127	132	96
C2. NUMERO DE UNIDADES DE USO DE MAYOR AL QUE CORRESPONDE	2	2	90
EL FACTOR DE AJUSTE VMA	27	32	129
Total	1,224	1286	84

