

RESUMEN TRIMESTRAL – RECLAMOS EN 2DA INSTANCIA (FORMATO 14) AÑO 2025

**Formato 14
Reclamos en segunda instancia
al 31 de marzo del 2025**

Tipo de reclamos	Presentados N°	Absueltos a favor N°	Días promedio de atención
CONSUMO MEDIDO	47	35	35
CONSUMO PROMEDIO	0	0	35
FACTOR DE AJUSTE VMA	1	1	35
Total	48	36	35

I TRIMESTRE (AL 31 DE MARZO 2025)

- RECLAMOS PRESENTADOS : 48
- RECLAMOS ABSUELTOS A FAVOR : 36
- DIAS PROMEDIO DE ATENCION : 35
- TIPO PREDOMINANTE : Consumo Medido (97 % de los casos)
- OBSERVACION : Se registra un reclamo por FACTOR DE AJUSTE VMA

**Formato 14
Reclamos en segunda instancia
al 30 junio del 2025**

Tipo de reclamos	Presentados N°	Absueltos a favor N°	Días promedio de atención
CONSUMO MEDIDO	96	71	35
CONSUMO PROMEDIO	0	0	35
FACTOR DE AJUSTE VMA	1	1	35
Total	97	72	35

E.P.S. EMAPAT S.A.

Mg. Manuel A. Ramos Mondoñedo
DIRECTOR DE COMERCIALIZACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE



II TRIMESTRE (AL 30 DE JUNIO 2025)

- RECLAMOS PRESENTADOS : 97
- RECLAMOS ABSUELTOS A FAVOR : 72
- DIAS PROMEDIO DE ATENCION : 35
- TIPO PREDOMINANTE : Consumo Medido (98 % de los casos)
- OBSERVACION: Se registra un reclamo por FACTOR DE AJUSTE VMA

Formato 14
Reclamos en segunda instancia
al 30 setiembre del 2025

Tipo de reclamos	Presentados N°	Absueltos a favor N°	Días promedio de atención
CONSUMO MEDIDO	137	93	35
CONSUMO PROMEDIO	2	1	35
FACTOR DE AJUSTE VMA	1	1	35
Total	140	95	35

III TRIMESTRE (AL 30 DE SETIEMBRE 2025)

- RECLAMOS PRESENTADOS : 140
- RECLAMOS ABSUELTOS A FAVOR : 95
- DIAS PROMEDIO DE ATENCION : 35
- TIPO PREDOMINANTE : Consumo Medido (97 % de los casos)
- OBSERVACION : Se registra un reclamo por FACTOR DE AJUSTE VMA
- OBSERVACION : Se registra dos reclamos por CONSUMO PROMEDIO

 **E.P.S. ENAPAT S.A.**

Mg. Manuel A. Reinoso Mondoñedo
E.P.S. ENAPAT S.A. DE COMERCIALIZACION Y ATENCION AL CUENTE



Formato 14
Reclamos en segunda instancia
al 31 diciembre del 2025

Tipo de reclamos	Presentados N°	Absueltos a favor N°	Días promedio de atención
CONSUMO MEDIDO	184	137	35
CONSUMO PROMEDIO	2	1	35
FACTOR DE AJUSTE VMA	2	2	35
Total	188	140	35

IV TRIMESTRE (AL 31 DE DICIEMBRE 2025)

- RECLAMOS PRESENTADOS : 188
- RECLAMOS ABSUELTOS A FAVOR : 140
- DIAS PROMEDIO DE ATENCION : 35
- TIPO PREDOMINANTE : Consumo Medido (97 % de los casos)
- OBSERVACION : Se registra dos reclamos por FACTOR DE AJUSTE VMA
- OBSERVACION : Se registra dos reclamos por CONSUMO PROMEDIO

Resumen Anual 2025

Indicador	Total Anual
Reclamos Presentados	188
Reclamos absueltos a favor	140
Dias Promedio de Atencion	35

TIPO PREDOMINANTE : Consumo Medido (97 % de los casos)

 **E.P.S. ENAPAT S.A.**

Mg. Manuel A. Reinoso Mondoñedo
REPRESENTANTE DE COMERCIALIZACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE


