

INDICADORES DE CALIDAD DE GESTION COMERCIAL

RECLAMOS													
Código Empresa	Nombre Empresa	Periodo	Cantidad de Reclamos, respondidos durante el periodo de evaluación (RR)	Cantidad de Reclamos ingresados durante el periodo de evaluación (RI)	1.Eficiencia del Servicio Comercial(Eficiencia) Eficiencia = RR / RI * 100	Cantidad de Reclamos respondidos y que luego hayan sido presentados a la SEC, durante el periodo de evaluación (RRPS)	2. Eficacia del servicio Comercial(Eficacia = 1- RRPS / CR * 100	Cantidad de Reclamos respondidos dentro del plazo máximo establecido, durante el periodo de evaluación (RRP)	3. Oportunidad del Servicio Comercial OP = (RRP / RR) * 100	Tiempo en los cuales se resolvió la Reclamos dentro del periodo de evaluación (t_RR)	4.Tiempo medio de Resolución de Reclamos TRR = 5_tRR / RR	Promedio del número de clientes conectados al SD durante el periodo de evaluación	5.Indicador de nivel de Reclamos INR = RR / NC
36	COOPREL	sep-21	0	2	0%	0	0%	0	0%	0	0	7666	0,00
36	COOPREL	oct-21	2	1	200%	0	100%	2	100%	41	21	7730	0,00
36	COOPREL	nov-21	0	2	0%	0	0%	0	0%	0	0	7783	0,00
36	COOPREL	dic-21	3	1	300%	0	100%	3	100%	64	21	7847	0,00
36	COOPREL	ene-22	0	2	0%	0	0%	0	0%	0	0	7906	0,00
36	COOPREL	feb-22	3	3	100%	0	100%	3	100%	15	5	7950	0,00
36	COOPREL	mar-22	2	2	100%	0	100%	2	100%	33	17	8018	0,00
36	COOPREL	abr-22	2	0	0%	0	100%	2	100%	60	30	8031	0,00
36	COOPREL	may-22	1	2	50%	0	100%	1	100%	27	27	8031	0,00
36	COOPREL	jun-22	3	2	150%	0	100%	3	100%	46	15	8057	0,00
36	COOPREL	jul-22	4	8	50%	0	100%	4	100%	36	9	8093	0,00
36	COOPREL	ago-22	4	2	200%	0	100%	4	100%	30	8	8112	0,00

INDICADORES DE CALIDAD DE GESTION COMERCIAL

SOLICITUDES													
Código Empresa	Nombre Empresa	Periodo	Cantidad de Solicitudes respondidos durante el periodo de evaluación (RR)	Cantidad de Solicitudes ingresados durante el periodo de evaluación (RI)	1.Eficiencia del Servicio Comercial(Eficiencia) Eficiencia = RR / RI * 100	Cantidad de Solicitudes respondidos y que luego hayan sido presentados a la SEC, durante el periodo de evaluación (RRPS)	2. Eficacia del servicio Comercial(Eficacia = 1- RRPS / CR * 100	Cantidad de solicitudes respondidos dentro del plazo máximo establecido, durante el periodo de evaluación (RRP)	3. Oportunidad del Servicio Comercial OP = (RRP / RR) * 100	Tiempo en los cuales se resolvió la solicitud dentro del periodo de evaluación (t_RR)	4.Tiempo medio de Resolución de la solicitud TRR = 5_tRR / RR	Promedio del número de clientes conectados al SD durante el periodo de evaluación	5.Indicador de nivel de solicitudes INR = RR / NC
36	COOPREL	sep-21	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0	7666	0,0
36	COOPREL	oct-21	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0	7730	0,0
36	COOPREL	nov-21	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0	7783	0,0
36	COOPREL	dic-21	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0	7847	0,0
36	COOPREL	ene-22	67	74	91%	0	100%	67	100%	16	0	7906	0,0
36	COOPREL	feb-22	64	77	83%	0	100%	64	100%	15	0	7950	0,0
36	COOPREL	mar-22	52	61	85%	0	100%	52	100%	22	0	8018	0,0
36	COOPREL	abr-22	72	75	96%	0	100%	72	100%	23	0	8006	0,0
36	COOPREL	may-22	60	48	125%	0	100%	60	100%	26	0	8031	0,0
36	COOPREL	jun-22	49	52	94%	0	100%	49	100%	20	0	8057	0,0
36	COOPREL	jul-22	19	19	100%	0	100%	19	100%	20	1	8093	0,0
36	COOPREL	ago-22	17	19	89%	0	100%	17	100%	20	1	8112	0,0

INDICADORES DE CALIDAD DE GESTION COMERCIAL

CONSULTAS													
Código Empresa	Nombre Empresa	Periodo	Cantidad de consultas, respondidos durante el periodo de evaluación (RR)	Cantidad de consultas ingresados durante el periodo de evaluación (RI)	1.Eficiencia del Servicio Comercial(Eficiencia) Eficiencia = RR / RI * 100	Cantidad de Solicitudes respondidos y que luego hayan sido presentados a la SEC, durante el periodo de evaluación (RRPS)	2. Eficacia del servicio Comercial(Eficacia = 1- RRPS / CR * 100	Cantidad de consultas respondidos dentro del plazo máximo establecido, durante el periodo de evaluación (RRP)	3. Oportunidad del Servicio Comercial OP = (RRP / RR) * 100	Tiempo en los cuales se resolvió la consulta dentro del periodo de evaluación (t_RR)	4.Tiempo medio de Resolución de la consulta TRR = 5_tRR / RR	Promedio del número de clientes conectados al SD durante el periodo de evaluación	5.Indicador de nivel de consulta INR = RR / NC
36	COOPREL	sep-21	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0	7666	0
36	COOPREL	oct-21	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0	7730	0
36	COOPREL	nov-21	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0	7783	0
36	COOPREL	dic-21	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0	7847	0
36	COOPREL	ene-22	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0	7906	0
36	COOPREL	feb-22	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0	7950	0
36	COOPREL	mar-22	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0	8018	0
36	COOPREL	abr-22	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0	8006	0
36	COOPREL	may-22	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0	8031	0
36	COOPREL	jun-22	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0	8057	0
36	COOPREL	jul-22	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0	8093	0
36	COOPREL	ago-22	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0	8112	0

INDICADORES DE CALIDAD DE GESTION COMERCIAL

FACTURACION Y PAGOS

Código Empresa	Nombre Empresa	Período	Cantidad de boletas y facturas emitidas con lecturas de consumos estimados durante el periodo de evaluación (FE)	Número de boletas y facturas emitidas durante el periodo de evaluación (NF)	6.Indicador de Facturas emitidas con lecturas estimadas (FE*1-FE/NF*100)	Cantidad de boletas y facturas emitidas con consumos estimados durante el periodo de evaluación (FE)	7.Indicador de Facturas emitidas con consumos Estimados(FEES) (FE*1-FE/NF*100)	Cantidad de boletas y facturas emitidas con errores de lectura de consumo, o bien cantidad de boletas y facturas ajustadas a través de nota de crédito o débito por error de lectura, durante el periodo de evaluación (FErL)	8.Errores en emisión de facturas por errores de lectura (EFerL=1-FErL/NF)	Cantidad de boletas y facturas emitidas con errores, o bien cantidad de boletas y facturas ajustadas a través de notas de crédito o débito durante el periodo de evaluación (se excluyen los errores de lectura) (FEr)	9.Errores en emisión de facturas por errores distintos al de lectura EF=1-FE/NF	Cantidad de pagos mal imputados por empresa distribuidora durante el periodo de evaluación, excluyendo pagos equivocados y/o duplicados por error del cliente (PI)	Cantidad de pagos cobrados a los clientes durante el periodo de evaluación (PCU)	10.Pagos mal imputados PMI=1-PI/PCU
36	COOPREL	sep-21	0	7666	100%	0	100%	4	1,00	0	1,00	0	4968	1,00
36	COOPREL	oct-21	0	7730	100%	0	100%	12	1,00	0	1,00	0	4835	1,00
36	COOPREL	nov-21	0	7783	100%	0	100%	7	1,00	3	1,00	0	5032	1,00
36	COOPREL	dic-21	0	7847	100%	0	100%	0	1,00	0	1,00	0	4994	1,00
36	COOPREL	ene-22	0	7906	100%	0	100%	0	1,00	0	1,00	0	5137	1,00
36	COOPREL	feb-22	0	7950	100%	0	100%	1	1,00	0	1,00	0	5022	1,00
36	COOPREL	mar-22	0	8018	100%	0	100%	0	1,00	0	1,00	0	5028	1,00
36	COOPREL	abr-22	0	8006	100%	0	100%	0	1,00	0	1,00	0	4956	1,00
36	COOPREL	may-22	0	8031	100%	0	100%	0	1,00	0	1,00	0	4871	1,00
36	COOPREL	jun-22	0	8057	100%	0	100%	0	1,00	0	1,00	0	5002	1,00
36	COOPREL	jul-22	0	8093	100%	0	100%	0	1,00	0	1,00	0	4765	1,00
36	COOPREL	ago-22	0	8112	100%	0	100%	0	1,00	0	1,00	0	4851	1,00