

Calidad de Gestión Comercial

Período	Reclamos			Consultas			Solicitudes			Reclamos
	Cantidad de Reclamos, respondidos durante el período de evaluación (RR)	Cantidad de Reclamos, ingresados durante el período de evaluación (RI)	Eficiencia de Reclamos EF=RR/RI*100	Cantidad de Consultas, respondidas durante el período de evaluación (RR)	Cantidad de Consultas, ingresadas durante el período de evaluación (RI)	Eficiencia de Consultas EF=RR/RI*100	Cantidad de Solicitudes, respondidas durante el período de evaluación (RR)	Cantidad de Solicitudes, ingresadas durante el período de evaluación (RI)	Eficiencia de Solicitudes EF=RR/RI*100	Cantidad de Reclamos respondidos y que luego hayan sido presentados a la SEC, durante el período de evaluación (RRPS)
ene-18	28.484	28.511	99,9%	277.701	281.986	98,4%	38.813	51.199	75,8%	242
feb-18	17.611	17.851	98,6%	238.851	246.327	96,9%	26.957	40.270	66,9%	111
mar-18	23.379	24.264	96,3%	263.504	268.776	98,0%	31.778	39.188	81,0%	348
abr-18	22.698	23.678	95,9%	197.849	197.533	100,2%	34.235	42.456	80,6%	259
may-18	46.780	52.587	89,0%	232.800	239.805	97,1%	35.308	43.185	81,8%	272
jun-18	81.553	75.706	107,7%	276.740	285.303	97,0%	32.109	41.846	76,7%	302
jul-18	45.867	45.993	99,7%	243.562	252.622	96,4%	24.591	35.089	70,1%	331
ago-18	32.739	32.685	100,2%	223.686	230.366	97,1%	27.501	38.789	71,0%	380
sep-18	25.137	25.601	98,2%	176.543	183.536	96,2%	22.564	29.303	77,3%	320
oct-18	22.284	22.652	98,4%	198.366	200.235	99,1%	26.964	29.728	90,7%	420

Período	Consultas		Solicitudes		Reclamos		Consultas		Solicitudes		
	Eficacia Reclamos EFC=1-RRPS/RR *100	Cantidad de Consultas respondidas y que luego hayan sido presentadas a la SEC, durante el período de evaluación (RRPS)	Eficacia Consultas EFC=1-RRPS/RR *100	Cantidad de Solicitudes respondidas y que luego hayan sido presentadas a la SEC, durante el período de evaluación (RRPS)	Eficacia Solicitudes EFC=1-RRPS/RR *100	Cantidad de Reclamos respondidos dentro del plazo máximo establecido, durante el período de evaluación (RRP)	Oportunidad del Servicio Comercial Reclamos OP=RRP/RR *100	Cantidad de Consultas respondidas dentro del plazo máximo establecido, durante el período de evaluación (RRP)	Oportunidad del Servicio Comercial Consultas OP=RRP/RR *100	Cantidad de Solicitudes respondidas dentro del plazo máximo establecido, durante el período de evaluación (RRP)	Oportunidad del Servicio Comercial Solicitudes OP=RRP/RR *100
ene-18	99,1%	46	99,9%	80	99,8%	28.400	99,7%	277.084	99,7%	38.176	98,3%
feb-18	99,3%	24	99,9%	37	99,8%	17.035	96,7%	237.402	99,4%	25.255	93,4%
mar-18	98,5%	100	99,9%	66	99,8%	23.238	99,4%	262.763	99,7%	30.487	95,9%
abr-18	98,9%	91	99,9%	103	99,7%	22.615	99,6%	197.144	99,6%	32.332	94,4%
may-18	99,4%	104	99,9%	210	99,4%	46.591	99,6%	231.824	99,6%	33.457	94,8%
jun-18	99,6%	61	99,9%	241	99,3%	81.277	99,7%	275.962	99,7%	30.829	96,0%
jul-18	99,3%	78	99,9%	194	99,2%	45.337	99,0%	242.321	99,5%	22.712	92,4%
ago-18	98,8%	86	99,9%	232	99,3%	32.668	99,8%	223.299	99,8%	25.593	93,1%
sep-18	98,7%	71	99,9%	146	99,4%	25.085	99,7%	176.285	99,9%	21.670	95,7%
oct-18	98,1%	96	99,9%	365	98,7%	22.239	99,8%	198.149	99,9%	25.962	96,3%

Calidad de Gestión Comercial

Período	Reclamos	Reclamos	Consultas		Solicitudes		Conexiones	Reclamos	Consultas	Solicitudes	Boletas y
	Tiempo en los cuales se resolvió el Reclamo dentro del período de evaluación (t <sub>RR</sub> ) (días)	Tiempo Medio de Resolución de Reclamos TRR= $\sum i / t_{Rri/RR}$ (días)	Tiempo en los cuales se resolvió la Consulta dentro del período de evaluación (t <sub>RR</sub> ) (días)	Tiempo Medio de Resolución de Consultas TRR= $\sum i / t_{Rri/RR}$ (días)	Tiempo en los cuales se resolvió la Solicitud dentro del período de evaluación (t <sub>RR</sub> ) (días)	Tiempo Medio de Resolución de Solicitudes TRR= $\sum i / t_{Rri/RR}$ (días)	Promedio del número de Clientes conectados al SD durante el período de evaluación (NC)	Indicador del nivel de Reclamos, INR=RR/NC	Indicador del nivel de Consultas, INR=RR/NC	Indicador del nivel de Solicitudes, INR=RR/NC	Cantidad de Boletas y facturas emitidas con lecturas de consumos estimados durante el período de evaluación (FLE)
ene-18	7.028	0,25	5.991	0,02	9.079	0,23	1.857.710	0,02	0,15	0,02	-
feb-18	2.319	0,13	7.342	0,03	4.274	0,16	1.862.122	0,01	0,13	0,01	-
mar-18	4.685	0,20	5.108	0,02	9.993	0,31	1.860.754	0,01	0,14	0,01	-
abr-18	5.141	0,23	6.453	0,03	9.981	0,29	1.867.649	0,01	0,10	0,02	-
may-18	10.807	0,23	6.571	0,03	10.876	0,31	1.869.156	0,03	0,12	0,02	-
jun-18	15.560	0,19	7.301	0,03	17.125	0,53	1.869.168	0,04	0,15	0,01	-
jul-18	4.632	0,10	5.902	0,02	10.253	0,42	1.871.234	0,03	0,13	0,01	-
ago-18	10.692	0,33	47.376	0,20	23.795	0,74	1.870.448	0,02	0,12	0,02	-
sep-18	6.580	0,26	2.130	0,01	5.120	0,23	1.873.335	0,01	0,09	0,01	-
oct-18	8.317	0,37	3.073	0,02	11.129	0,41	1.876.980	0,01	0,11	0,01	-

Período	Facturas		Boletas y Facturas						Pagos		
	Número de Boletas y Facturas emitidas durante el período de evaluación (NF)	Indicador de Facturas emitidas con lecturas estimadas IFLE=1-FLE/NF*100	Cantidad de Boletas y Facturas emitidas con consumos estimados durante el período de evaluación (FE)	Indicador de Facturas emitidas de consumos estimados IFE=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 durante el período de evaluación (se excluyen los errores de lectura) (FErL)	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 nota de crédito o débito, durante el período de evaluación (se excluyen los errores de Lectura) (Fer)	Errores en Emisión de Facturas por errores distintos al de Lectura EF=1-FEr/NF	Cantidad de Pagos Mal Imputados por la Empresa Distribuidora, durante el período de evaluación, excluyendo pagos equivocados y/o duplicados por error del Cliente (PI)	Cantidad de Pagos cobrados a los Clientes durante el período de evaluación (PCU)	Pagos Mal Imputados PMI=1-PI/PCU
ene-18	1.857.710	-	96.067	94,8%	999	0,999	1.807	0,999	112	1.379.577	0,999
feb-18	1.862.122	-	98.895	94,7%	1.380	0,999	2.809	0,998	45	1.417.500	0,999
mar-18	1.860.754	-	74.593	96,0%	1.974	0,999	3.158	0,998	53	1.584.085	0,999
abr-18	1.867.649	-	74.616	96,0%	1.655	0,999	2.800	0,998	68	1.529.625	0,999
may-18	1.869.156	-	69.249	96,3%	1.734	0,999	2.669	0,998	89	1.530.499	0,999
jun-18	1.869.168	-	79.346	95,7%	1.788	0,999	2.620	0,998	64	1.586.046	0,999
jul-18	1.871.234	-	77.002	95,9%	1.773	0,999	4.005	0,997	83	1.517.274	0,999
ago-18	1.870.448	-	62.647	96,7%	3.335	0,998	2.948	0,998	691	1.609.417	0,999
sep-18	1.873.335	-	64.159	96,6%	1.196	0,999	1.429	0,999	79	1.444.069	0,999
oct-18	1.876.980	-	59.344	96,8%	1.374	0,999	1.829	0,999	68	1.658.222	0,999