

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)	Eficiencia de Reclamos EF = RR / RI * 100	Cantidad de Reclamos respondidos y que luego hayan sido presentados a la SEC, durante el periodo de evaluación (RRPS)	Eficacia Reclamos EFC = 1- RRPS / CR * 100	Cantidad de Reclamos respondidos dentro del plazo máximo establecido, durante el periodo de evaluación (RRP)	Oportunidad del Servicio Comercial OP = (RRP / RR) * 100	Tiempo en los cuales se resolvió la Reclamos dentro del periodo de evaluación (t_RR)	Tiempo medio de Resolución de Reclamos TRR = S_RRR / RR	Indicador de nivel de Reclamos INC = RR / NC
36	COOPREL	ene-18	2	3	67	0	100	2	100	30	15	0,00
36	COOPREL	feb-18	1	2	50	0	100	1	100	53	53	0,00
36	COOPREL	mar-18	2	1	200	0	100	2	100	53	27	0,00
36	COOPREL	abr-18	1	0	0	1	0	1	100	0	0	0,00
36	COOPREL	may-18	0	1	0	0	0	0	0	28	0	0,00
36	COOPREL	jun-18	1	0	0	0	100	0	1	100	0	0,00
36	COOPREL	jul-18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
36	COOPREL	ago-18	2	2	100	0	100	2	100	59	30	0,00
36	COOPREL	sep-18	0	0	0	0	0	2	0	59	0	0,00
36	COOPREL	oct-18	0	1	0	0	0	0	0	59	0	0,00

SOLICITUDES												
Código Empresa	Nombre Empresa	Periodo	Cantidad de Solicitudes, respondidas durante el periodo de evaluación (RR)	Cantidad de Solicitudes ingresadas durante el periodo de evaluación (RI)	Eficiencia de solicitudes EF = RR / RI * 100	Cantidad de solicitudes respondidos y que luego hayan sido presentados a la SEC, durante el periodo de evaluación (RRPS)	Eficacia solicitudes EFC = 1- RRPS / CR * 100	Cantidad de solicitudes respondidos dentro del plazo máximo establecido, durante el periodo de evaluación (RRP)	Oportunidad del Servicio Comercial OP = (RRP / RR) * 100	Tiempo en los cuales se resolvió la solicitudes dentro del periodo de evaluación (t_RR)	Tiempo medio de Resolución de solicitudes TRR = S_RRR / RR	Indicador de nivel de solicitudes INC = RR / NC
36	COOPREL	ene-18	0	0	0	0	0,00	0	0	0	0,00	0,00
36	COOPREL	feb-18	0	0	0	0	0,00	0	0	0	0,00	0,00
36	COOPREL	mar-18	0	0	0	0	0,00	0	0	0	0,00	0,00
36	COOPREL	abr-18	0	0	0	0	0,00	0	0	0	0,00	0,00
36	COOPREL	may-18	0	0	0	0	0,00	0	0	0	0,00	0,00
36	COOPREL	jun-18	0	0	0	0	0,00	0	0	0	0,00	0,00
36	COOPREL	jul-18	0	0	0	0	0,00	0	0	0	0,00	0,00
36	COOPREL	ago-18	0	0	0	0	0,00	0	0	0	0,00	0,00
36	COOPREL	sep-18	0	0	0	0	0,00	0	0	0	0,00	0,00
36	COOPREL	oct-18	0	0	0	0	0,00	0	0	0	0,00	0,00

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)	Eficiencia de consultas EF = RR / RI * 100	Cantidad de consultas respondidos y que luego hayan sido presentados a la SEC, durante el periodo de evaluación (RRPS)	Eficacia consultas EFC = 1- RRPS / CR * 100	Cantidad de consultas respondidos dentro del plazo máximo establecido, durante el periodo de evaluación (RRP)	Oportunidad del Servicio Comercial OP = (RRP / RR) * 100	Tiempo en los cuales se resolvió la consultas dentro del periodo de evaluación (t_RR)	Tiempo medio de Resolución de consultas TRR = S_RRR / RR	Indicador de nivel de consultas INC = RR / NC
36	COOPREL	ene-18	0	0	0	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0,00
36	COOPREL	feb-18	0	0	0	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0,00
36	COOPREL	mar-18	0	0	0	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0,00
36	COOPREL	abr-18	0	0	0	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0,00
36	COOPREL	may-18	0	0	0	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0,00
36	COOPREL	jun-18	0	0	0	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0,00
36	COOPREL	jul-18	0	0	0	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0,00
36	COOPREL	ago-18	0	0	0	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0,00
36	COOPREL	sep-18	0	0	0	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0,00
36	COOPREL	oct-18	0	0	0	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0,00

FACTURACION Y PAGOS													
Código Empresa	Nombre Empresa	Periodo	Cantidad de boletas y facturas emitidas con lecturas de consumos estimados durante el periodo de evaluación (FLE)	Número de boletas y facturas emitidas durante el periodo de evaluación (NF)	Indicador de Facturas emitidas con lecturas estimadas (FLE=1-FE/NF*100	Cantidad de boletas y facturas emitidas con consumos estimados durante el periodo de evaluación (FE)	Indicador de Facturas emitidas con consumos Estimados (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)	Errores en emisión de facturas por errores de lectura (FERL=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)	Errores en emisión de facturas por errores distintos al de lectura (EF=1-FER/NF	Cantidad de pagos cobrados a los clientes durante el periodo de evaluación (PCU)	Pagos mal imputados PMB=1-PI/PCU
36	COOPREL	ene-18	95	6.697	98,58	28	99,58	5	1	1	1	6.152	1
36	COOPREL	feb-18	112	6.713	98,33	26	99,61	0	1	0	1	6.523	1
36	COOPREL	mar-18	102	6.740	98,49	24	99,64	41	1	5	1	6.122	1
36	COOPREL	abr-18	106	6.755	98,43	22	99,67	11	1	1	1	6.253	1
36	COOPREL	may-18	118	6.731	98,25	22	99,67	0	1	0	1	6.301	1
36	COOPREL	jun-18	86	6744	98,72	24	99,64	61	1	5	1	6178	1
36	COOPREL	jul-18	99	6752	98,53	22	99,67	14	1	2	1	6128	1
36	COOPREL	ago-18	87	6751	98,71	23	99,66	12	1	2	1	6052	1
36	COOPREL	sep-18	85	6756	98,74	26	99,62	17	1	1	1	6053	1
36	COOPREL	oct-18	88	6777	98,70	29	99,57	12	1	0	1	6258	1