

INTERNAL  
Calidad de Gestión Comercial

Nombre Empresa	mm/yyyy	Tipo de Requerimiento	Eficiencia del Servicio Comercial (Eficiencia)	Eficacia del Servicio Comercial (Eficacia)	Oportunidad del Servicio Comercial (Op)	Tiempo Medio de Resolución de Reclamos, Consultas y Solicitudes (TRR)	Indicador del nivel de Reclamos, Consultas y Solicitudes (INR)	Indicador de Facturas emitidas (IFE)	Indicador de Facturas emitidas con Consumos estimados (IFEEs)	Errores en Emisión de Facturas por errores de Lectura (EFERL)	Errores en Emisión de Facturas por errores distintos al de Lectura (EF)	Pagos Mal Imputados (PMI)
Enel Colina	ene-20	Reclamo	100,0%	100,0%	100,0%	14,5	0,003	-	96,9%	0,999	1,000	0,999
	ene-20	Consulta	100,0%	100,0%	100,0%	0,0	0,099					
	ene-20	Solicitud	89,0%	100,0%	100,0%	7,9	0,004					
Enel Colina	feb-20	Reclamo	100,0%	97,0%	100,0%	15,4	0,001	-	97,3%	0,999	1,000	0,994
	feb-20	Consulta	100,0%	100,0%	100,0%	0,0	0,078					
	feb-20	Solicitud	93,0%	100,0%	100,0%	7,4	0,001					
Enel Colina	mar-20	Reclamo	100,0%	100,0%	100,0%	9,0	0,001	-	95,9%	0,999	1,000	0,999
	mar-20	Consulta	100,0%	100,0%	100,0%	0,0	0,078					
	mar-20	Solicitud	88,0%	100,0%	100,0%	10,4	0,001					
Enel Colina	abr-20	Reclamo	100,0%	100,0%	100,0%	12,2	0,002	-	12,4%	0,999	1,000	0,999
	abr-20	Consulta	100,0%	100,0%	100,0%	0,0	0,091					
	abr-20	Solicitud	100,0%	100,0%	100,0%	0,0	0,000					
Enel Colina	may-20	Reclamo	100,0%	100,0%	100,0%	17,0	0,001	-	8,3%	1,000	1,000	0,998
	may-20	Consulta	100,0%	100,0%	100,0%	0,0	0,101					
	may-20	Solicitud	100,0%	100,0%	100,0%	0,0	0,000					
Enel Colina	jun-19	Reclamo	23,0%	91,0%	100,0%	8,9	0,002	-	52,7%	0,999	1,000	0,996
	jun-19	Consulta	100,0%	100,0%	100,0%	0,0	0,136					
	jun-19	Solicitud	100,0%	100,0%	100,0%	0,0	0,000					
Enel Colina	jul-19	Reclamo	100,0%	92,0%	100,0%	15,6	0,005	-	91,1%	0,999	1,000	0,891
	jul-19	Consulta	100,0%	100,0%	100,0%	0,0	0,160					
	jul-19	Solicitud	100,0%	100,0%	100,0%	5,7	0,000					
Enel Colina	ago-20	Reclamo	100,0%	98,0%	100,0%	15,6	0,005	-	94,3%	0,999	1,000	0,816
	ago-20	Consulta	100,0%	100,0%	100,0%	0,0	0,151					
	ago-20	Solicitud	91,0%	100,0%	100,0%	9,4	0,001					
Enel Colina	sept-20	Reclamo	100,0%	96,0%	100,0%	11,2	0,003	-	94,3%	0,998	1,000	0,813
	sept-20	Consulta	100,0%	100,0%	100,0%	0,0	0,135					
	sept-20	Solicitud	95,0%	100,0%	100,0%	0,4	0,005					
Enel Colina	oct-20	Reclamo	100,0%	98,0%	100,0%	12,4	0,002	-	95,6%	0,995	1,000	1,000
	oct-20	Consulta	100,0%	100,0%	100,0%	0,0	0,096					
	oct-20	Solicitud	94,0%	100,0%	100,0%	8,0	0,003					
Enel Colina	nov-20	Reclamo	100,0%	96,0%	100,0%	11,1	0,001	-	94,8%	0,999	1,000	1,000
	nov-20	Consulta	100,0%	100,0%	100,0%	0,0	0,099					
	nov-20	Solicitud	91,0%	100,0%	100,0%	6,6	0,003					
Enel Colina	dic-20	Reclamo	100,0%	100,0%	100,0%	10,9	0,001	-	72,2%	0,999	1,000	1,000
	dic-20	Consulta	100,0%	100,0%	100,0%	0,0	0,077					
	dic-20	Solicitud	100,0%	100,0%	100,0%	8,2	0,002					