

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)	Eficacia Reclamos $EFC=1-RRPS/RR*100$
oct-19	24	26	92%	2.464	2.464	100%	65	72	90%	0	100%
nov-19	22	22	100%	2.069	2.069	100%	43	49	88%	0	100%
dic-19	35	35	100%	2.679	2.679	100%	107	111	96%	0	100%
ene-20	83	83	100%	2.774	2.774	100%	114	128	89%	0	100%
feb-20	36	36	100%	2.206	2.206	100%	39	42	93%	1	97%
mar-20	20	20	100%	2.201	2.201	100%	29	33	88%	0	100%
abr-20	53	53	100%	2.586	2.586	100%	0	0	100%	0	100%
may-20	35	35	100%	2.868	2.868	100%	0	0	100%	0	100%
jun-20	43	185	23%	3.870	3.870	100%	0	0	100%	4	91%
jul-20	136	136	100%	4.570	4.570	100%	12	17	100%	11	92%
ago-20	131	131	100%	4.300	4.300	100%	39	43	91%	2	98%
sept-20	76	76	100%	3.849	3.849	100%	137	144	95%	3	96%

Calidad de Gestión Comercial

Período	Consultas		Solicitudes		Reclamos		Consultas		Solicitudes		Reclamos
	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	
oct-19	0	100%	0	100%	24	100%	2.464	100%	65	100%	412
nov-19	0	100%	0	100%	22	100%	2.069	100%	43	100%	375
dic-19	0	100%	0	100%	35	100%	2.679	100%	107	100%	781
ene-20	0	100%	0	100%	83	100%	2.774	100%	114	100%	1.203
feb-20	0	100%	0	100%	36	100%	2.206	100%	39	100%	553
mar-20	0	100%	0	100%	20	100%	2.201	100%	29	100%	180
abr-20	0	100%	0	100%	53	100%	2.586	100%	0	100%	649
may-20	0	100%	0	100%	35	100%	2.868	100%	0	100%	596
jun-20	0	100%	0	100%	43	100%	3.870	100%	0	100%	384
jul-20	0	100%	0	100%	136	100%	4.570	100%	12	100%	2.126
ago-20	0	100%	0	100%	131	100%	4.300	100%	39	100%	2.039
sept-20	0	100%	0	100%	76	100%	3.849	100%	137	100%	849

Calidad de Gestión Comercial

Período	Reclamos	Consultas		Solicitudes		Conexiones	Reclamos	Consultas	Solicitudes	Boletas y Facturas	
	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_RR) (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_RR) (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)	Número de Boletas y Facturas emitidas durante el período de evaluación (NF)
oct-19	17,17	0,00	0,00	756,0	11,63	27.804	0,001	0,09	0,002	-	27.116
nov-19	17,05	0,00	0,00	355,0	8,26	28.029	0,001	0,07	0,002	-	27.193
dic-19	22,31	0,00	0,00	799,0	7,47	28.093	0,001	0,10	0,004	-	27.287
ene-20	14,49	0,00	0,00	902,0	7,91	28.154	0,003	0,10	0,004	-	27.495
feb-20	15,36	0,00	0,00	289,0	7,41	28.228	0,001	0,08	0,001	-	27.128
mar-20	9,00	0,00	0,00	303,0	10,45	28.378	0,001	0,08	0,001	-	27.618
abr-20	12,25	0,00	0,00	0,0	0,00	28.471	0,002	0,09	0,000	-	27.737
may-20	17,03	0,00	0,00	0,0	0,00	28.470	0,001	0,10	0,000	-	27.859
jun-20	8,93	0,00	0,00	0,0	0,00	28.488	0,002	0,14	0,000	-	27.859
jul-20	15,63	0,00	0,00	68,0	5,67	28.494	0,005	0,16	0,000	-	27.859
ago-20	15,56	0,00	0,00	366,0	9,38	28.494	0,005	0,15	0,001	-	27.883
sept-20	11,17	0,00	0,00	49,0	0,36	28.494	0,003	0,14	0,005	-	28.040

Período	Boletas y Facturas							Pagos		
	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
oct-19	-	5.899	78,2%	11	0,999	0	1,00	5	19.215	0,999
nov-19	-	1.090	96,0%	16	0,999	0	1,00	12	20.777	0,999
dic-19	-	1.026	96,2%	16	0,999	0	1,00	8	22.633	0,999
ene-20	-	850	96,9%	15	0,999	0	1,00	13	22.670	0,999
feb-20	-	730	97,3%	17	0,999	0	1,00	119	18.525	0,994
mar-20	-	1.143	95,9%	12	1,000	0	1,00	13	13.213	0,999
abr-20	-	24.291	12,4%	14	0,999	0	1,00	7	14.210	0,999
may-20	-	25.558	8,3%	0	1,000	0	1,00	27	13.942	0,998
jun-20	-	13.169	52,7%	3	0,999	0	1,00	58	13.852	0,996
jul-20	-	2.490	91,1%	4	0,999	0	1,00	1.700	15.658	0,891
ago-20	-	1.598	94,3%	20	0,999	0	1,00	3.269	17.758	0,816
sept-20	-	1.597	94,3%	68	0,998	0	1,00	4.001	21.453	0,813