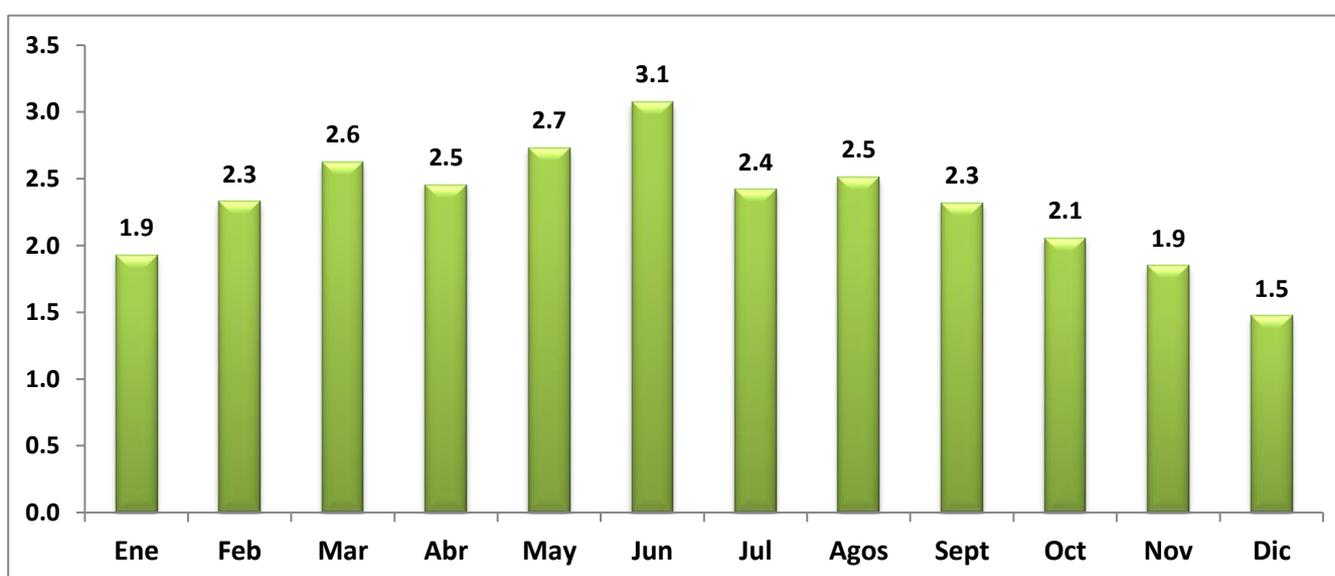


Indicador Mensual de Reclamos 2016



INDICADOR DE RECLAMACIONES: Número de reclamaciones imputables a EPM / Número de facturas emitidas

Mes	Reclamos recibidos	Reclamos procedentes imputables a EPM	Cuentas de cobro	Indicador de Reclamos
Ene	4,339	981	5,081,976	1.9
Feb	5,727	1,187	5,097,293	2.3
Mar	6,331	1,346	5,120,985	2.6
Abr	6,209	1,260	5,131,938	2.5
May	8,459	1,406	5,147,559	2.7
Jun	6,809	1,588	5,159,667	3.1
Jul	6,485	1,254	5,176,922	2.4
Agos	7,193	1,307	5,200,056	2.5
Sept	7,399	1,210	5,214,557	2.3
Oct	6,889	1,076	5,229,297	2.1
Nov	5,988	970	5,242,154	1.9
Dic	4,189	776	5,257,302	1.5



Reclamos Procedentes: Son aquellas reclamaciones a favor del cliente, independiente de si es responsabilidad de EPM.

Reclamos Procedentes imputables: Son aquellas reclamaciones en las cuales la Empresa tuvo alguna responsabilidad.

