

Indicador Mensual de Reclamos Mercado Metropolitano 2013



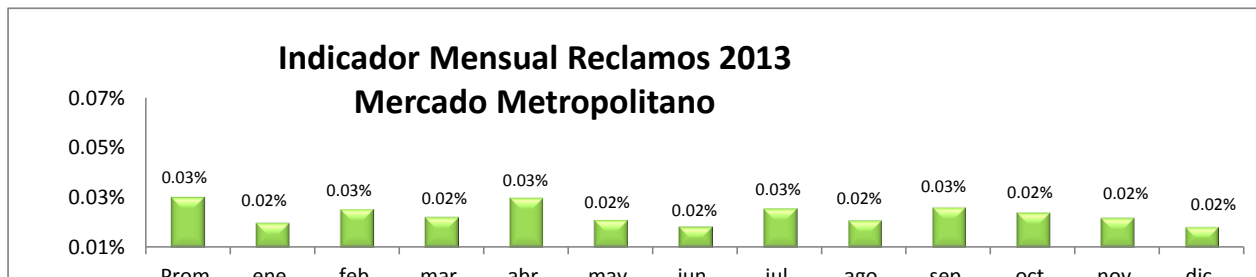
MES	Nro. de Reclamos Efectuados	Nro. de Reclamos Procedentes Imputables a EPM	Nro. de Facturas Emitidas	Indicador de Reclamos
Prom. mes 2012	4,262	977	3,636,110	0.03%
ene.	3,387	739	3,719,500	0.02%
feb.	3,734	944	3,730,204	0.03%
mar.	3,598	831	3,747,962	0.02%
abr.	3,910	1,120	3,760,747	0.03%
may.	3,465	796	3,773,171	0.02%
jun.	2,717	695	3,785,718	0.02%
jul.	3,506	969	3,801,564	0.03%
ago.	3,272	795	3,810,516	0.02%
sep.	3,575	991	3,822,398	0.03%
oct.	3,309	917	3,834,923	0.02%
nov.	3,005	841	3,848,587	0.02%
dic.	2,485	702	3,859,388	0.02%
Total	39,963	10,340	45,494,678	0.02%
Promedio mes	3,330	862	3,791,223	0.02%

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

El indicador promedio significa que de cada 10.000 facturas sólo una requiere ser modificada por una inconsistencia imputable al proceso de facturación de EPM.

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.



prom. ene. feb. mar. abr. may. jun. jul. ago. sep. oct. nov. dic.
mes
2012

■ Indicador de Reclamos

