

## Indicador Mensual de Reclamos Mercado Metropolitano 2011



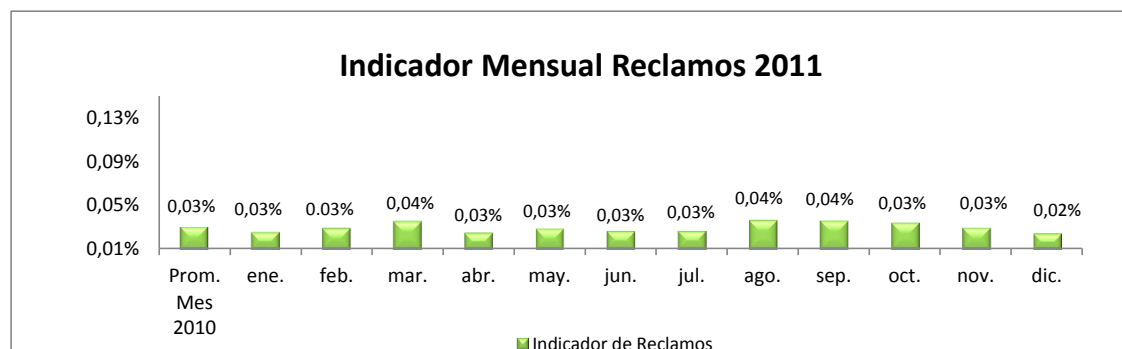
MES	Nro. de Reclamos Efectuados	Nro. de Reclamos Procedentes	Nro. de Reclamos Procedentes Imputables a EPM	Nro. de Facturas Emitidas	Indicador de Reclamos
Prom. Mes 2010	5.079	1.692	1.126	3.385.488	0,03%
ene.	4.704	1.395	874	3.440.363	0,03%
feb.	4.693	1.468	999	3.446.328	0,03%
mar.	5.488	1.704	1.212	3.456.146	0,04%
abr.	3.524	1.212	866	3.462.241	0,03%
may.	4.447	1.380	994	3.469.710	0,03%
jun.	4.124	1.296	913	3.479.899	0,03%
jul.	3.995	1.243	921	3.494.342	0,03%
ago.	5.100	1.637	1.258	3.506.658	0,04%
sep.	5.187	1.685	1.251	3.518.521	0,04%
oct.	4.822	1.634	1.186	3.532.581	0,03%
nov.	4.395	1.499	1.045	3.547.089	0,03%
dic.	3.958	1.232	864	3.558.169	0,02%
<b>TOTAL</b>	<b>54.437</b>	<b>17.385</b>	<b>12.383</b>	<b>41.912.047</b>	<b>0,03%</b>
<b>Promedio Mes</b>	<b>4.536</b>	<b>1.449</b>	<b>1.032</b>	<b>3.492.671</b>	<b>0,03%</b>

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

El indicador promedio significa que de cada 10.000 facturas sólo 3 requieren ser modificadas por una inconsistencia imputable al proceso de facturación de EPM.

independiente de si es responsabilidad de EPM.

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



■ indicador de récursos