

Indicador Mensual de Reclamos Mercado Metropolitano 2012



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 2011	4,536	1,449	1,032	3,492,671	0.03%
Ene-12	5,151	1,478	952	3,571,307	0.03%
Feb-12	5,510	1,795	1,276	3,580,666	0.04%
Mar-12	5,230	1,766	1,331	3,592,032	0.04%
Abr-12	3,856	1,198	894	3,604,080	0.02%
May-12	3,905	1,197	910	3,611,067	0.03%
Jun-12	3,388	1,125	843	3,624,585	0.02%
Jul-12	4,644	1,854	937	3,636,721	0.03%
Ago-12	4,440	1,430	1,020	3,654,636	0.03%
Sep-12	4,860	1,391	1,013	3,669,423	0.03%
Oct-12	3,936	1,290	933	3,684,044	0.03%
Nov-12	3,212	1,061	754	3,695,808	0.02%
Dic-12	3,013	1,111	857	3,708,946	0.02%
Total	51,145	16,696	11,720	43,633,315	0.03%
Promedio mes	4,262	1,391	977	3,636,110	0.03%

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

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.

