

SAESA - Indicadores de Calidad de Gestión Comercial - Art. 5-13 NTD

Nombre Empresa	Mes/Año	Tipo de Requerimiento	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
			Eficiencia del Servicio Comercial RF=RR/RI*100	Eficacia del Servicio Comercial EFC=1-RRPS/RR*100	Oportunidad del Servicio Comercial OP=(RRP/RR)*100	Tiempo Medio de Resolución de Reclamos, Consultas y Solicitudes TRR=S t_RR/RR	Indicador del Nivel de Reclamos, Consultas y Solicitudes (INR) = RR/NC	Indicador de Facturas emitidas con lecturas estimadas IFLE=1-FLE/NF*100	Indicador de Facturas emitidas con consumos estimados IFE=1-FE/NF*100	Errores en emisión de facturas por errores de lectura EFerL=1-FerL/NF	Errores en emisión de facturas por errores distintos al de lectura EF=1-Fer/NF	Pagos mal imputados PMI=1-PI/PCU
SAESA	oct-20	Reclamo	101.16	99.20	100	0.94	0.02					
SAESA	oct-20	Consulta	100.36	100	99.82	0.33	0.04	98.18	99.55	0.999	0.998	0.9995
SAESA	oct-20	Solicitud	95.27	100	91.16	12.50	0.01					
SAESA	nov-20	Reclamo	99.11	99.46	100	0.60	0.03					
SAESA	nov-20	Consulta	100.11	100	99.69	0.32	0.05	98.26	99.56	0.999	0.999	0.998
SAESA	nov-20	Solicitud	93.87	100	94.67	7.64	0.01					
SAESA	dic-20	Reclamo	98.18	99.49	100	0.47	0.02					
SAESA	dic-20	Consulta	100.49	100	99.70	0.33	0.04	98.00	99.56	0.997	0.999	0.997
SAESA	dic-20	Solicitud	106.94	100	86.39	12.73	0.01					
SAESA	ene-21	Reclamo	99.08	99.41	100	0.56	0.03					
SAESA	ene-21	Consulta	98.20	100	99.73	0.26	0.04	97.41	99.56	0.998	0.999	0.999
SAESA	ene-21	Solicitud	97.37	100	87	18.60	0.01					
SAESA	feb-21	Reclamo	98.95	99.42	100	0.57	0.02					
SAESA	feb-21	Consulta	99.87	100	99.93	0.17	0.06	96.91	99.56	0.999	0.998	0.999
SAESA	feb-21	Solicitud	110.25	100	90.71	13.75	0.01					
SAESA	mar-21	Reclamo	99.07	99.27	100	0.51	0.02					
SAESA	mar-21	Consulta	100.25	100	99.89	0.23	0.06	97.85	99.57	0.999	0.998	0.998
SAESA	mar-21	Solicitud	94.92	100	94.36	8.40	0.01					
SAESA	abr-21	Reclamo	98.64	99.54	100	0.54	0.02					
SAESA	abr-21	Consulta	100.10	100	99.92	0.23	0.04	98.03	99.57	0.998	0.998	0.999
SAESA	abr-21	Solicitud	106.07	100	87.48	10.70	0.01					
SAESA	may-21	Reclamo	100.14	99.65	100	0.55	0.03					
SAESA	may-21	Consulta	99.50	100	99.94	0.16	0.04	98.24	99.57	0.997	0.999	0.999
SAESA	may-21	Solicitud	97.55	100	95.57	5.92	0.01					
SAESA	jun-21	Reclamo	99.20	99.65	100	0.52	0.05					
SAESA	jun-21	Consulta	100.33	100	99.75	0.37	0.04	98.21	99.57	0.998	0.999	0.997
SAESA	jun-21	Solicitud	112.49	100	94.39	7.63	0.01					
SAESA	jul-21	Reclamo	97.25	99.35	100	1.93	0.03					
SAESA	jul-21	Consulta	99.43	100	99.64	0.48	0.04	93.60	99.57	0.999	0.999	0.997
SAESA	jul-21	Solicitud	70.16	100	98.80	2.99	0.01					
SAESA	ago-21	Reclamo	99.11	99.35	100	1.90	0.04					
SAESA	ago-21	Consulta	100.06	100	99.92	0.27	0.04	97.02	99.57	0.999	0.999	0.996
SAESA	ago-21	Solicitud	77.67	100	95.17	6.01	0.01					
SAESA	sept-21	Reclamo	100.14	99.19	100	2.45	0.03					
SAESA	sept-21	Consulta	99.66	100	99.57	0.33	0.04	97.17	99.57	0.998	0.999	0.995
SAESA	sept-21	Solicitud	71.16	100	95.40	5.89	0.01					