

INDICADORES DE CALIDAD DE GESTION COMERCIAL

RECLAMOS

Código Empresa	Nombre Empresa	Periodo	Cantidad de Reclamos, respondidos durante el periodo de evaluación (RR)	Cantidad de Reclamos ingresados durante el periodo de evaluación (RI)	1.Eficiencia del Servicio Comercial(Eficiencia) Eficiencia = RR / RI * 100	Cantidad de Reclamos respondidos y que luego hayan sido presentados a la SEC, durante el periodo de evaluación (RRPS)	2. Eficacia del servicio Comercial(Eficacia = 1- RRPS / CR * 100	Cantidad de Reclamos respondidos dentro del plazo máximo establecido, durante el periodo de evaluación (RRP)	3. Oportunidad del Servicio Comercial OP = (RRP / RR) * 100	Tiempo en los cuales se resolvió la Reclamos dentro del periodo de evaluación (t_RR)	4.Tiempo medio de Resolución de Reclamos TRR = S_tRR / RR	Promedio del número de clientes conectados al SD durante el periodo de evaluación	5.Indicador de nivel de Reclamos INR = RR / NC
36	COOPREL	dic-23	1	1	97%	0	100%	28	100%	10	6	8727	0,00
36	COOPREL	ene-24	1	1	100%	0	100%	28	100%	10	6	8788	0,00
36	COOPREL	feb-24	1	1	100%	0	100%	26	100%	10	7	8788	0,00
36	COOPREL	mar-24	3	3	100%	0	100%	26	100%	15	7	8827	0,00
36	COOPREL	abr-24	3	3	96%	0	100%	24	100%	11	7	8838	0,00
36	COOPREL	may-24	1	1	91%	0	100%	20	100%	11	9	8843	0,00
36	COOPREL	jun-24	1	1	91%	0	100%	20	100%	11	9	8846	0,00
36	COOPREL	jul-24	0	0	100%	0	100%	19	100%	11	10	8892	0,00
36	COOPREL	ago-24	34	65	63%	0	100%	64	100%	28	4	8919	0,00
36	COOPREL	sep-24	31	7	92%	0	100%	80	100%	28	3	8936	0,00
36	COOPREL	oct-24	0	1	90%	0	100%	79	100%	28	3	8971	0,00
36	COOPREL	nov-24	1	1	91%	0	100%	77	100%	28	3	9003	0,00

INDICADORES DE CALIDAD DE GESTION COMERCIAL

SOLICITUDES

Código Empresa	Nombre Empresa	Periodo	Cantidad de Solicitudes, respondidos durante el periodo de evaluación (RR)	Cantidad de Solicitudes ingresados durante el periodo de evaluación (RI)	1.Eficiencia del Servicio Comercial(Eficiencia) Eficiencia = RR / RI * 100	Cantidad de Solicitudes respondidos y que luego hayan sido presentados a la SEC, durante el periodo de evaluación (RRPS)	2. Eficacia del servicio Comercial(Eficacia = 1- RRPS / CR * 100	Cantidad de solicitudes respondidos dentro del plazo máximo establecido, durante el periodo de evaluación (RRP)	3. Oportunidad del Servicio Comercial OP = (RRP / RR) * 100	Tiempo en los cuales se resolvió la solicitud dentro del periodo de evaluación (t_RR)	4.Tiempo medio de Resolución de la solicitud TRR = S_tRR / RR	Promedio del número de clientes conectados al SD durante el periodo de evaluación	5.Indicador de nivel de solicitudes INR = RR / NC
36	COOPREL	dic-23	53	53	101%	0	100%	599	100%	1	0	8727	0,0
36	COOPREL	ene-24	116	116	98%	0	100%	600	100%	1	0	8788	0,0
36	COOPREL	feb-24	136	136	98%	0	100%	665	100%	1	0	8788	0,0
36	COOPREL	mar-24	133	118	100%	0	100%	741	100%	1	0	8827	0,0
36	COOPREL	abr-24	57	57	100%	0	100%	757	100%	1	0	8838	0,0
36	COOPREL	may-24	58	58	100%	0	100%	772	100%	1	0	8843	0,0
36	COOPREL	jun-24	42	42	100%	0	100%	773	100%	1	0	8846	0,0
36	COOPREL	jul-24	34	34	102%	0	100%	763	100%	1	0	8892	0,0
36	COOPREL	ago-24	84	84	102%	0	100%	808	100%	1	0	8919	0,0
36	COOPREL	sep-24	41	41	102%	0	100%	810	100%	1	0	8936	0,0
36	COOPREL	oct-24	25	25	102%	0	100%	809	100%	1	0	8971	0,0
36	COOPREL	nov-24	30	30	102%	0	100%	809	100%	1	0	9003	0,0

INDICADORES DE CALIDAD DE GESTION COMERCIAL

CONSULTAS

Código Empresa	Nombre Empresa	Periodo	Cantidad de consultas, respondidos durante el periodo de evaluación (RR)	Cantidad de consultas ingresados durante el periodo de evaluación (RI)	1.Eficiencia del Servicio Comercial(Eficiencia) Eficiencia = RR / RI * 100	Cantidad de consultas respondidos y que luego hayan sido presentados a la SEC, durante el periodo de evaluación (RRPS)	2. Eficacia del servicio Comercial(Eficacia = 1- RRPS / CR * 100	Cantidad de consultas respondidos dentro del plazo máximo establecido, durante el periodo de evaluación (RRP)	3. Oportunidad del Servicio Comercial OP = (RRP / RR) * 100	Tiempo en los cuales se resolvió la consulta dentro del periodo de evaluación (t_RR)	4.Tiempo medio de Resolución de la consulta TRR = S_tRR / RR	Promedio del número de clientes conectados al SD durante el periodo de evaluación	5.Indicador de nivel de consulta INR = RR / NC
36	COOPREL	dic-23	0	0	100%	0	0%	5	100%	1	1	8727	0
36	COOPREL	ene-24	1	1	100%	0	0%	6	100%	1	1	8788	0
36	COOPREL	feb-24	1	1	100%	0	0%	7	100%	1	1	8788	0
36	COOPREL	mar-24	0	0	100%	0	0%	7	100%	1	1	8827	0
36	COOPREL	abr-24	0	0	100%	0	0%	7	100%	1	1	8838	0
36	COOPREL	may-24	1	1	100%	0	0%	8	100%	1	1	8843	0
36	COOPREL	jun-24	1	1	100%	0	0%	9	100%	1	1	8846	0
36	COOPREL	jul-24	0	0	100%	0	0%	8	100%	1	1	8892	0
36	COOPREL	ago-24	0	3	70%	0	0%	7	100%	1	2	8919	0
36	COOPREL	sep-24	3	0	100%	0	0%	7	100%	1	2	8936	0
36	COOPREL	oct-24	3	3	100%	0	0%	10	100%	1	1	8971	0
36	COOPREL	nov-24	3	3	100%	0	0%	13	100%	1	1	9003	0