

Gestión Comercial

Indicador	Oct-24	Sept-24	Ago-24	Jul-24	Jun-24	May-24	Abr-24	Mar-24	Feb-24	Ene-24	Dic-23	Nov-23
Número de solicitudes de conexión (Capacidad 1-10 kW)	1	1	5	4	8	7	1	3	0	1	15	2
Número de solicitudes de ampliación de servicios recibidas (Capacidad 1-10 kW)	10	4	12	12	5	6	10	7	9	7	10	7
Número de solicitudes de conexión de servicios recibidas (Capacidad 11-150 kW)	1	0	1	3	1	0	0	1	1	0	2	0
Número de solicitudes de ampliación de servicios recibidas (Capacidad 11-150 kW)	1	3	2	2	1	5	1	2	2	4	2	3

Gestión Comercial

Número de solicitudes de conexión de servicios recibidas (Capacidad Mayor a 150 kW)	1	0	0	1	0	3	1	1	0	0	2	1
Número de solicitudes de ampliación de servicios recibidas (Capacidad Mayor a 150 kW)	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0
Número de solicitudes de conexión o ampliación de servicios que hayan cumplido con los requerimientos para ser tramitadas, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 5-1, numeral 4 (Capacidad 1-10 kW)	12	3	16	15	14	9	11	10	10	6	25	8

Gestión Comercial

Número de solicitudes de conexión o ampliación de servicios que hayan cumplido con los requerimientos para ser tramitadas, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 5-1, numeral 4 (Capacidad 11-150 kW)	1	3	4	6	1	2	1	3	2	4	3	3
--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Gestión Comercial

Número de solicitudes de conexión o ampliación de servicios que hayan cumplido con los requerimientos para ser tramitadas, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 5-1, numeral 4 (Capacidad Mayor a 150 kW)	0	0	1	0	0	0	0	0	0	5	2	1
Número de solicitudes de conexión de servicios realizadas (Capacidad 1-10 kW)	0	4	6	1	12	0	1	0	0	0	2	1
Número de solicitudes de conexión de servicios realizadas (Capacidad 11-150 kW)	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0

Gestión Comercial

Número de solicitudes de conexión de servicios realizadas (Capacidad Mayor a 150 kW)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Número de solicitudes de ampliacion de servicios realizadas (Capacidad 1-10 kW)	6	7	10	13	4	9	4	9	4	3	3	4
Número de solicitudes de ampliacion de servicios realizadas (Capacidad 11-150 kW)	1	1	1	0	4	3	3	1	0	0	1	0
Número de solicitudes de ampliacion de servicios realizadas (Capacidad Mayor a 150 kW)	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Gestión Comercial

Tiempo promedio, en días corridos, en que se realizaron las conexiones o ampliaciones de servicios (Capacidad 1-10 kW)	6.17	5.73	5.31	6.07	7.06	4.89	6.20	6.67	3.25	6.33	7.40	4.60
Tiempo promedio, en días corridos, en que se realizaron las conexiones o ampliaciones de servicios (Capacidad 11-150 kW)	1.00	2.00	10.00	0.00	5.50	7.00	8.00	10.00	10.00	0.00	7.00	0.00
Tiempo promedio, en días corridos, en que se realizaron las conexiones o ampliaciones de servicios (Capacidad Mayor a 150 kW)	0.00	0.00	8.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

Gestión Comercial

Porcentaje, sobre el total de conexiones efectuadas, que cumplen con el plazo establecido en la presente NT (Capacidad 1-10 kW)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
Porcentaje, sobre el total de conexiones efectuadas, que cumplen con el plazo establecido en la presente NT (Capacidad 11-150 kW)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
Porcentaje, sobre el total de conexiones efectuadas, que cumplen con el plazo establecido en la presente NT (Capacidad Mayor a 150 kW)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

Gestión Comercial

Número de informes de condiciones previas o factibilidad técnica de suministro enviados a los clientes	13	8	20	22	15	21	13	14	12	13	29	13
Número de presupuestos de proyectos por obras adicionales para conexiones nuevas o aumentos de servicio enviados a los clientes	15	9	18	23	12	9	8	7	16	27	16	11
Plazo máximo NT para conectar y ampliar servicios (Capacidad 1-10 kW)	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
Plazo máximo NT para conectar y ampliar servicios (Capacidad 11-150 kW)	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

Gestión Comercial

Plazo maximo NT para conectar y ampliar servicios (Capacidad Mayor a 150 kW)	a convenir	a convenir	a convenir	a convenir	a convenir	a convenir	a convenir	a convenir	a convenir	a convenir	a convenir	a convenir
Plazo maximo NT para entregar informes de condiciones previas o factibilidad técnica	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
Plazo maximo NT para entregar estudios de obras adicionales	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
Plazo maximo para resolver Reclamos, Consultas y Solicitudes establecido por la NT	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Número de Reclamos, Consultas y Solicitudes de información recibidas	12483	12048.00	23644	15820	13182	14077	14169	13939	12894	15137	12960	13390

Gestión Comercial

Tiempo de resolución de Reclamos, Consultas y Solicitudes de información, desde que éstas han sido presentadas a la Empresa Distribuidora	3.2	4.4	7.9	6	5	4.2	2.8	5.2	4.9	4.2	9.6	6.2
Eficiencia del Servicio Comercial (Eficiencia) (Reclamos)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
Eficiencia del Servicio Comercial (Eficiencia) (Consultas)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
Eficiencia del Servicio Comercial (Eficiencia) (Solicitudes)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
Eficacia del Servicio Comercial (Eficacia) (Reclamos)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
Eficacia del Servicio Comercial (Eficacia) (Consultas)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

Gestión Comercial

Eficacia del Servicio Comercial (Eficacia) (Solicitudes)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
Oportunidad del Servicio Comercial (OP) (Reclamos)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
Oportunidad del Servicio Comercial (OP) (Consultas)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
Oportunidad del Servicio Comercial (OP) (Solicitudes)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
Tiempo Medio de Resolución de Reclamos, Consultas y Solicitudes (TRR) (Reclamos)	0.08889	0.13333	0.09518	0.09231	0.16667	0.13548	0.12727	0.17333	0.19600	0.16800	0.26667	0.16757
Tiempo Medio de Resolución de Reclamos, Consultas y Solicitudes (TRR) (Consultas)	0.00008	0.00009	0.00008	0.00007	0.00008	0.00008	0.00007	0.00008	0.00008	0.00007	0.00008	0.00008
Tiempo Medio de Resolución de Reclamos, Consultas y Solicitudes (TRR) (Solicitudes)	0.01033	0.12222	0.00933	0.00963	0.01033	0.00652	0.00720	0.00755	0.00882	0.00735	0.00880	0.00795

Gestión Comercial

Indicador del Nivel de Reclamos, Consultas y Solicitudes (INR) (Reclamos)	0.00055	0.00051	0.00128	0.001	0.00046	0.00048	0.00034	0.00046	0.00039	0.00039	0.00057	0.00058
Indicador del Nivel de Reclamos, Consultas y Solicitudes (INR) (Consultas)	0.18403	0.17856	0.18487	0.23466	0.19579	0.20515	0.20784	0.20511	0.19309	0.22653	0.19396	0.20075
Indicador del Nivel de Reclamos, Consultas y Solicitudes (INR) (Solicitudes)	0.00745	0.00629	0.00825	0.00799	0.00748	0.01185	0.01072	0.01025	0.00890	0.01067	0.00892	0.00992
Pagos Mal Imputados (PMI)	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00