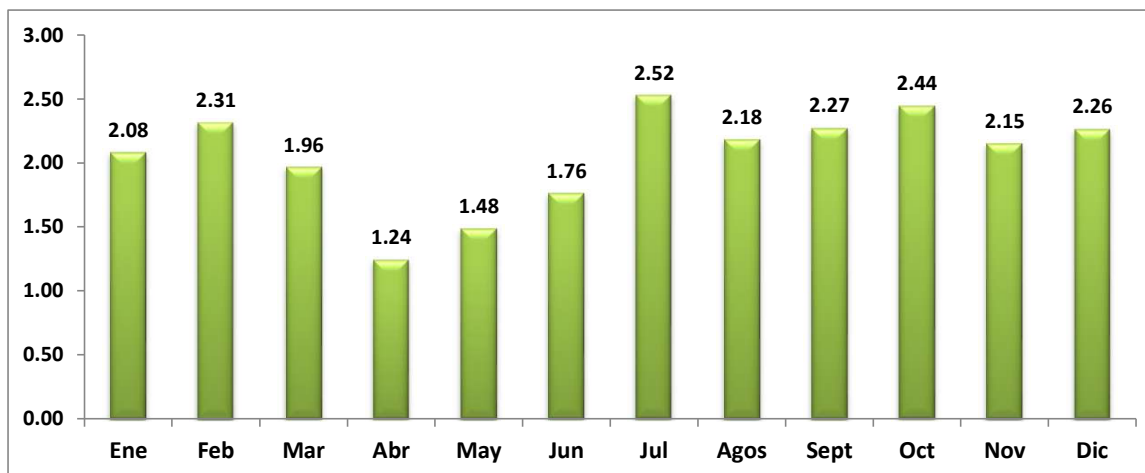


## Indicador Mensual de Reclamos 2020



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

Mes	Reclamos recibidos	Reclamos procedentes imputables a EPM	Cuentas de cobro	Indicador de Reclamos
Ene	5,781	1,193	5,745,080	2.08
Feb	6,731	1,332	5,755,748	2.31
Mar	6,363	1,135	5,780,167	1.96
Abr	8,178	714	5,756,085	1.24
May	12,694	846	5,718,848	1.48
Jun	19,521	1,056	6,007,408	1.76
Jul	16,746	1,563	6,195,816	2.52
Agos	12,255	1,284	5,893,165	2.18
Sept	15,819	1,485	6,548,667	2.27
Oct	11,905	1,457	5,968,639	2.44
Nov	7,829	1,301	6,049,317	2.15
Dic	6,984	1,367	6,047,299	2.26



**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.