

INDICADORES 2012

INDICADOR		Consolidado 2011	Cumplimiento 2011	Meta Filial 2012	may-12	jun-12	jul-12	ago-12	Consolidado 2012	Cumplimiento 2012
Satisfacción del Cliente	Línea Telefónica	8.9	111%	8	9.2	9.0	8.8	8.7	8.9	111.6%
	Oficinas	8.3	104%	8	8.5	8.5	8.6	8.5	8.5	105.7%
	Facturación	7.8	97%	8	7.3	8.1	7.6	8.8	7.9	98.8%
	Consolidado	8.3	104%	8.0	8.3	8.5	8.3	8.7	8.40	105.0%
Indicador de Reclamos	Agua Potable	0.26%	20%	0.30%	0.353%	0.349%	0.420%	0.623%	0.446%	67.2%
	Agua Residual	0.26%	19%	0.30%	0.363%	0.438%	0.474%	0.668%	0.497%	60.3%
	Consolidado	0.31%	16%	0.05%	0.357%	0.386%	0.443%	0.642%	0.44%	11.3%
Indicador de Quejas	Operación Comercial	0.029%	174%	0.05%	0.02%	0.03%	0.02%	0.02%	0.027%	185.7%
	Técnicas	2.97%	2%	0.05%	3.14%	2.64%	2.48%	2.43%	4.832%	1.0%
	Consolidado	0.062%	124%	0.05%	0.074%	0.09%	0.07%	0.07%	0.091%	54.8%
Nivel de Servicio (atención telefónica)		84.09%	99%	85.0%	88.1%	86.1%	82.7%	89.2%	87%	102.1%
Calidad en la Facturación		99.74%	102%	99.0%	99.64%	99.61%	99.56%	99.36%	99.53%	100.5%
Índice de calidad de lectura		99.42%	101%	99.5%	99.54%	99.54%	99.62%	99.66%	99.55%	100.05%

Según correo de Unidad Gestión Humana y Organizacional Aguas (Luz Marina Cortes Muñoz), a partir de Agosto de 2012 se cambia el indicador de reclamo por 0.30%. Hasta Julio estuvo en 0.05%

Línea Atención Cliente (LAC)

Línea de atención al cliente corporativa 018000415115 - 4444115 o #987 desde celular TIGO.

Se atienden los servicios de recepción de daños de acueducto, orientación facturación y quejas los servicios prestados.

Indicadores

$$\text{Eficacia} = \frac{\text{Nº de llamadas atendidas}}{\text{Nº de llamadas entrantes}}$$

$$\text{Nivel de servicio} = \frac{\text{Nº de llamadas atendidas antes de 20Seg.}}{\text{Nº de llamadas entrantes}}$$

Resultados Agosto 2012

Pilotos	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	Nº de llamadas atendidas	Duración promedio de la transacción (min)
Daños y fraudes acueducto y alcantarillado	89%	98%	7	538	4.5
Orientación a la factura	89%	99%	8	85	4.1
Quejas	89%	97%	11	15	6.1
Total general	89.2%	98%	7.6	638	4.4