

INDICADORES 2012

FILIAL AGUAS DE URABA		AGUAS DE URABA 2012						
INDICADOR		Meta Filial 2012	sep-12	oct-12	nov-12	díc-12	Consolidado 2012	Cumplimiento 2012
Satisfacción del Cliente	Línea Telefónica	8	9.1	8.8	9.0	9.0	8.9	111.7%
	Oficinas	8	8.9	8.7	8.7	8.5	8.5	106.7%
	Facturación	8	7.1	8.0	8.2	8.1	7.9	98.6%
	Consolidado	8.0	8.3	8.5	8.6	8.5	8.5	105.7%
Indicador de Reclamos	Agua Potable	0.30%	0.37%	0.48%	0.29%	0.23%	0.41%	72.8%
	Agua Residual	0.30%	0.44%	0.52%	0.31%	0.24%	0.46%	65.5%
	Consolidado	0.30%	0.40%	0.50%	0.30%	0.24%	0.43%	69.6%
Indicador de Quejas	Operación Comercial	0.05%	0.02%	0.01%	0.01%	0.01%	0.022%	224.5%
	Técnicas	0.05%	3.56%	3.27%	3.64%	6.47%	4.63%	1.1%
	Consolidado	0.05%	0.073%	0.067%	0.058%	0.068%	0.081%	61.7%
Nivel de Servicio (atención telefónica)		85.0%	83.7%	85.2%	85.2%	84.1%	86.04%	101.2%
Calidad en la Facturación		99.0%	99.60%	99.50%	99.70%	99.76%	99.57%	100.6%
Índice de calidad de lectura		99.5%	99.74%	99.61%	99.81%	99.78%	99.61%	100.11%

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

$$\text{Eficacia} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de llamadas atendidas}}{\text{N}^\circ \text{ de llamadas entrantes}}$$

$$\text{Nivel de servicio} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de llamadas atendidas antes de 20Seg.}}{\text{N}^\circ \text{ de llamadas entrantes}}$$

Resultados diciembre 2012

Pilotos	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas	Duración promedio de la transacción (min)
Daños y fraudes acueducto y alcantarillado	84%	98%	13	837	4,3
Orientación a la factura	86%	99%	9	51	5,3
Quejas	84%	97%	21	36	8,3
Total general	84,1%	98%	12,9	924	4,5