

INDICADOR		Meta Filial 2011	sep-11	oct-11	nov-11	dic-11	Enero 2012
Satisfacción del Cliente	Línea Telefónica	8	8.5	8.2	9.3	8.7	9.2
	Oficinas	8	8.0	8.5	8.7	8.5	8.0
	Facturación	8	7.3	7.9	8.0	8.0	7.6
	Consolidado	8.0	7.9	8.2	8.7	8.4	8.3
Indicador de Reclamos	Agua Potable	0.05%	0.19%	0.34%	0.44%	0.47%	0.60%
	Agua Residual	0.05%	0.21%	0.17%	0.34%	0.44%	0.57%
	Consolidado	0.05%	0.20%	0.27%	0.40%	0.46%	0.59%
Indicador de Quejas	Operación Comercial	0.05%	0.03%	0.02%	0.01%	0.02%	0.038%
	Técnicas	0.05%	3.76%	1.65%	2.14%	3.09%	13.53%
	Consolidado	0.05%	0.05%	0.03%	0.05%	0.05%	0.11%
Nivel de Servicio (atención telefónica)		85.0%	87.3%	87.6%	86.2%	86.6%	86.7%
Calidad en la Facturación		98.0%	99.8%	99.7%	99.6%	99.5%	99.41%
Índice de calidad de lectura		98.5%	99.56%	99.91%	99.37%	99.41%	99.16%

Se atiende la recepción de daños de acueducto y alcantarillado, orientación facturación y quejas, desde teléfonos fijos en la línea de atención 4444115 y la línea corporativa 018000415115 y desde celular TIGO marcando #987.

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 Enero de 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	87%	98%	10	485	4.9
Orientación a la factura	86%	99%	10	76	5.7
Quejas	85%	98%	14	45	9.2
Total general	87%	98%	10.7	606	5.3