

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

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

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

Resultados Febrero 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	492	4.9
Orientación a la factura	84%	99%	12	75	4.7
Quejas	84%	97%	15	57	7.8
Total general	86%	98%	10.4	624	5.1

INDICADORES

INDICADOR		Meta Filial 2011	oct-11	nov-11	dic-11	ene-12	feb-12
Satisfacción del Cliente	Línea Telefónica	8.0	8.2	9.3	8.7	9.2	8.8
	Oficinas	8.0	8.5	8.7	8.5	8.0	8.7
	Facturación	8.0	7.9	8.0	8.0	7.6	8.4
	Consolidado	8.0	8.2	8.7	8.4	8.3	8.6
Indicador de Reclamos	Agua Potable	0.05%	0.34%	0.44%	0.47%	0.60%	0.42%
	Agua Residual	0.05%	0.17%	0.34%	0.44%	0.57%	0.43%
	Consolidado	0.05%	0.27%	0.40%	0.46%	0.59%	0.43%
Indicador de Quejas	Operación Comercial	0.05%	0.02%	0.01%	0.02%	0.04%	0.03%
	Técnicas	0.05%	1.65%	2.14%	3.09%	13.53%	4.05%
	Consolidado	0.05%	0.03%	0.05%	0.05%	0.11%	0.07%
Nivel de Servicio (atención telefónica)		85.0%	87.6%	86.2%	86.6%	86.7%	86.30%
Calidad en la Facturación		98.0%	99.7%	99.6%	99.5%	99.4%	99.57%
Índice de calidad de lectura		98.50%	99.91%	99.37%	99.41%	99.16%	99.64%