

INDICADOR		Meta Filial 2012	mar-12	abr-12	may-12	jun-12	Consolidado 2012
Satisfacción del Cliente	Línea Telefónica	8	8.8	9.0	9.2	9.0	9.0
	Oficinas	8	8.6	8.3	8.5	8.5	8.4
	Facturación	8	7.9	7.6	7.3	8.1	7.8
	Consolidado	8,0	8.4	8.3	8.3	8.5	8.4
Indicador de Reclamos	Agua Potable	0,05%	0.453%	0.349%	0.353%	0.349%	0.421%
	Agua Residual	0,05%	0.583%	0.453%	0.363%	0.438%	0.473%
	Consolidado	0,05%	0.508%	0.392%	0.357%	0.386%	0.44%
Indicador de Quejas	Operación Comercial	0,05%	0.03%	0.02%	0.02%	0.03%	0.029%
	Técnicas	0,05%	6.33%	4.06%	3.14%	2.64%	5.62%
	Consolidado	0,05%	0.120%	0.099%	0.074%	0.09%	0.095%
Nivel de Servicio (atención telefónica)		85,0%	87.95%	87.2%	88.1%	86.1%	87%
Calidad en la Facturación		99,0%	99.49%	99.61%	99.64%	99.61%	99.56%
Índice de calidad de lectura		99,5%	99.58%	99.66%	99.54%	99.54%	99.52%

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.

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

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

Resultados junio 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	86%	98%	11	395	4.1
Orientación a la factura	86%	99%	10	107	4.5
Quejas	85%	97%	15	71	6.7
Total general	86.1%	98%	11.1	573	4.5