

INDICADOR		Meta Filial 2012	feb-12	mar-12	abr-12	may-12	Consolidado 2012
Satisfacción del Cliente	Línea Telefónica	8	8,8	8,8	9,0	9,2	9,0
	Oficinas	8	8,7	8,6	8,3	8,5	8,4
	Facturación	8	8,4	7,9	7,6	7,3	7,8
	Consolidado	8,0	8,6	8,4	8,3	8,3	8,39
Indicador de Reclamos	Agua Potable	0,05%	0,423%	0,453%	0,349%	0,353%	0,436%
	Agua Residual	0,05%	0,430%	0,583%	0,453%	0,363%	0,480%
	Consolidado	0,05%	0,426%	0,508%	0,392%	0,357%	0,45%
Indicador de Quejas	Operación Comercial	0,05%	0,03%	0,03%	0,02%	0,02%	0,029%
	Técnicas	0,05%	4,05%	6,33%	4,06%	3,14%	6,22%
	Consolidado	0,05%	0,074%	0,120%	0,099%	0,074%	0,095%
Nivel de Servicio (atención telefónica)		85,0%	86,30%	87,95%	87,2%	88,1%	87%
Calidad en la Facturación		99,0%	99,57%	99,49%	99,61%	99,64%	99,55%
Índice de calidad de lectura		99,5%	99,64%	99,58%	99,66%	99,54%	99,52%

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

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

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

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

Resultados mayo 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	88%	98%	9	541	4,8
Orientación a la factura	87%	99%	9	120	5,3
Quejas	87%	97%	12	37	6,6
<b>Total general</b>	<b>88%</b>	<b>98%</b>	<b>8,9</b>	<b>698</b>	<b>5,0</b>