

INDICADORES 2012

INDICADOR		Consolidado 2011	Cumplimiento 2011	Meta Filial 2012	ago-12	sep-12	oct-12	nov-12	Consolidado 2012	Cumplimiento 2012
Satisfacción del Cliente	Línea Telefónica	8.9	111%	8	8.7	9.1	8.8	9.0	8.9	111.7%
	Oficinas	8.3	104%	8	8.5	8.9	8.7	8.7	8.5	106.7%
	Facturación	7.8	97%	8	8.8	7.1	8.0	8.2	7.9	98.3%
	Consolidado	8.3	104%	8.0	8.7	8.3	8.5	8.6	8.45	105.6%
Indicador de Reclamos	Agua Potable	0.26%	20%	0.30%	0.623%	0.37%	0.48%	0.29%	0.428%	70.0%
	Agua Residual	0.26%	19%	0.30%	0.668%	0.44%	0.52%	0.31%	0.477%	62.9%
	Consolidado	0.31%	16%	0.30%	0.642%	0.40%	0.50%	0.30%	0.45%	66.8%
Indicador de Quejas	Operación Comercial	0.029%	174%	0.05%	0.02%	0.02%	0.01%	0.01%	0.023%	215.3%
	Técnicas	2.97%	2%	0.05%	2.43%	3.56%	3.27%	3.64%	4.47%	1.1%
	Consolidado	0.062%	124%	0.05%	0.069%	0.073%	0.067%	0.058%	0.082%	60.8%
Nivel de Servicio (atención telefónica)		84.09%	99%	85.0%	89.2%	83.7%	85.2%	85.2%	86%	101.4%
Calidad en la Facturación		99.74%	102%	99.0%	99.36%	99.60%	99.50%	99.70%	99.55%	100.6%
Índice de calidad de lectura		99.42%	101%	99.5%	99.66%	99.74%	99.61%	99.81%	99.60%	100.10%

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 noviembre 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	85%	98%	11	699	4.6
Orientación a la factura	87%	99%	10	98	5.9
Quejas	85%	98%	19	34	9.6
Total general	85.2%	98%	11.2	831	4.9