

INDICADORES 2012

| INDICADOR | | Consolidado 2011 | Cumplimiento 2011 | Meta Filial 2012 | jul-12 | ago-12 | sep-12 | oct-12 | Consolidado 2012 | Cumplimiento 2012 |
|---|---------------------|------------------|-------------------|------------------|--------|--------|--------|--------|------------------|-------------------|
| Satisfacción del Cliente | Línea Telefónica | 8.9 | 111% | 8 | 8.8 | 8.7 | 9.1 | 8.8 | 8.9 | 111.6% |
| | Oficinas | 8.3 | 104% | 8 | 8.6 | 8.5 | 8.9 | 8.7 | 8.5 | 106.5% |
| | Facturación | 7.8 | 97% | 8 | 7.6 | 8.8 | 7.1 | 8.0 | 7.8 | 97.9% |
| | Consolidado | 8.3 | 104% | 8.0 | 8.3 | 8.7 | 8.3 | 8.5 | 8.43 | 105.3% |
| Indicador de Reclamos | Agua Potable | 0.26% | 20% | 0.30% | 0.420% | 0.623% | 0.37% | 0.48% | 0.442% | 67.9% |
| | Agua Residual | 0.26% | 19% | 0.30% | 0.474% | 0.668% | 0.44% | 0.52% | 0.494% | 60.7% |
| | Consolidado | 0.31% | 16% | 0.05% | 0.443% | 0.642% | 0.40% | 0.50% | 0.46% | 10.8% |
| Indicador de Quejas | Operación Comercial | 0.029% | 174% | 0.05% | 0.02% | 0.02% | 0.02% | 0.01% | 0.025% | 203.8% |
| | Técnicas | 2.97% | 2% | 0.05% | 2.48% | 2.43% | 3.56% | 3.27% | 4.55% | 1.1% |
| | Consolidado | 0.062% | 124% | 0.05% | 0.07% | 0.069% | 0.073% | 0.067% | 0.085% | 59.0% |
| Nivel de Servicio (atención telefónica) | | 84.09% | 99% | 85.0% | 82.7% | 89.2% | 83.7% | 85.2% | 86% | 101.5% |
| Calidad en la Facturación | | 99.74% | 102% | 99.0% | 99.56% | 99.36% | 99.60% | 99.50% | 99.54% | 100.5% |
| Índice de calidad de lectura | | 99.42% | 101% | 99.5% | 99.62% | 99.66% | 99.74% | 99.61% | 99.57% | 100.07% |

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

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

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

Resultados octubre 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 | 85% | 97% | 12 | 828 | 4.2 |
| Orientación a la factura | 88% | 99% | 8 | 89 | 4.0 |
| Quejas | 85% | 96% | 18 | 39 | 8.8 |
| Total general | 85.2% | 98% | 12.2 | 956 | 4.3 |