

## INDICADORES 2012

FILIAL AGUAS DE URABA			AGUAS DE URABA 2012							
INDICADOR	Consolidado 2011	Cumplimiento 2011	Meta Filial 2012	jun-12	jul-12	ago-12	sep-12	Consolidado 2012	Cumplimiento 2012	
Satisfacción del Cliente	Línea Telefónica	8.9	111%	8	9.0	8.8	8.7	9.1	111.8%	
	Oficinas	8.3	104%	8	8.5	8.6	8.5	8.9	106.2%	
	Facturación	7.8	97%	8	8.1	7.6	8.8	7.1	97.7%	
	Consolidado	8.3	104%	8.0	8.5	8.3	8.7	8.3	105.2%	
Indicador de Reclamos	Agua Potable	0.26%	20%	0.30%	0.349%	0.420%	0.623%	0.37%	0.438%	68.5%
	Agua Residual	0.26%	19%	0.30%	0.438%	0.474%	0.668%	0.44%	0.491%	61.1%
	Consolidado	0.31%	16%	0.05%	0.386%	0.443%	0.642%	0.40%	0.46%	10.9%
Indicador de Quejas	Operación Comercial	0.029%	174%	0.05%	0.03%	0.02%	0.02%	0.02%	0.026%	193.0%
	Técnicas	2.97%	2%	0.05%	2.64%	2.48%	2.43%	3.56%	3.91%	1.3%
	Consolidado	0.062%	124%	0.05%	0.09%	0.07%	0.069%	0.073%	0.087%	57.7%
Nivel de Servicio (atención telefónica)	84.09%	99%	85.0%	86.1%	82.7%	89.2%	83.7%	86%	101.7%	
Calidad en la Facturación	99.74%	102%	99.0%	99.61%	99.56%	99.36%	99.60%	99.54%	100.5%	
Índice de calidad de lectura	99.42%	101%	99.5%	99.54%	99.62%	99.66%	99.74%	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

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

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

## Resultados Septiembre 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	83%	96%	12	525	4.4
Orientación a la factura	87%	99%	9	50	6.3
Quejas	88%	97%	13	31	6.5
<b>Total general</b>	<b>83.7%</b>	<b>97%</b>	<b>11.5</b>	<b>606</b>	<b>4.7</b>