

INDICADORES 2012

INDICADOR		Consolidado 2011	Cumplimiento 2011	Meta Filial 2012	abr-12	may-12	jun-12	jul-12	Consolidado 2012
Satisfacción del Cliente	Línea Telefónica	8.9	111%	8	9.0	9.2	9.0	8.8	9.0
	Oficinas	8.3	104%	8	8.3	8.5	8.5	8.6	8.5
	Facturación	7.8	97%	8	7.6	7.3	8.1	7.6	7.8
	Consolidado	8.3	104%	8.0	8.3	8.3	8.5	8.3	8.40
Indicador de Reclamos	Agua Potable	0.26%	20%	0.05%	0.349%	0.353%	0.349%	0.420%	0.421%
	Agua Residual	0.26%	19%	0.05%	0.453%	0.363%	0.438%	0.474%	0.473%
	Consolidado	0.31%	16%	0.05%	0.392%	0.357%	0.386%	0.443%	0.44%
Indicador de Quejas	Operación Comercial	0.029%	174%	0.05%	0.02%	0.02%	0.03%	0.02%	0.028%
	Técnicas	2.97%	2%	0.05%	4.06%	3.14%	2.64%	2.48%	5.17%
	Consolidado	0.062%	124%	0.05%	0.099%	0.074%	0.09%	0.07%	0.091%
Nivel de Servicio (atención telefónica)		84.09%	99%	85.0%	87.2%	88.1%	86.1%	82.7%	86%
Calidad en la Facturación		99.74%	102%	99.0%	99.61%	99.64%	99.61%	99.56%	99.56%
Índice de calidad de lectura		99.42%	101%	99.5%	99.66%	99.54%	99.54%	99.62%	99.53%

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 julio 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	82%	96%	13	466	4.4
Orientación a la factura	86%	99%	11	128	4.5
Quejas	87%	97%	13	41	7.5
Total general	82.7%	97%	12.5	635	4.6