

FILIAL AGUAS DE URABA		AGUAS DE URABA 2012					
INDICADOR		Meta Filial 2012	ene-12	feb-12	mar-12	Consolidado 2012	Cumplimiento 2012
Satisfacción del Cliente	Línea Telefónica	8	9.2	8.8	8.8	8.9	111.7%
	Oficinas	8	8.0	8.7	8.6	8.4	105.3%
	Facturación	8	7.6	8.4	7.9	8.0	99.4%
	Consolidado	8.0	8.3	8.6	8.4	8.44	105.5%
Indicador de Reclamos	Agua Potable	0.05%	0.600%	0.423%	0.453%	0.492%	10.2%
	Agua Residual	0.05%	0.570%	0.430%	0.583%	0.528%	9.5%
	Consolidado	0.05%	0.588%	0.426%	0.508%	0.51%	9.9%
Indicador de Quejas	Operación Comercial	0.05%	0.04%	0.03%	0.03%	0.034%	148.9%
	Técnicas	0.05%	13.53%	4.05%	6.33%	7.97%	0.6%
	Consolidado	0.05%	0.109%	0.074%	0.120%	0.101%	49.7%
Nivel de Servicio (atención telefónica)		85.0%	86.72%	86.30%	87.95%	87%	102.3%
Calidad en la Facturación		99.0%	99.41%	99.57%	99.49%	99.49%	100.5%
Índice de calidad de lectura		99.5%	99.16%	99.64%	99.58%	99.46%	100.0%

Valores de la meta 2012 corresponde a lo definido en el 2011.

Línea Atención al Cliente

Se atiende la recepción de daños de acueducto y alcantarillado, orientación facturación y quejas, desde teléfonos fijos en la línea de atención 4444115 y la línea corporativa 018000415115 y desde celular TIGO marcando #987.

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 Marzo de 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%	10	571	4.6
Orientación a la factura	88%	99%	8	82	5.1
Quejas	85%	97%	15	61	8.3
Total general	88%	98%	10.0	714	5.0