

OPERACIÓN COMERCIAL DE LOS CLIENTES DE AGUAS DE URABÁ

INDICADORES DICIEMBRE 2011



Proceso operado por la Subdirección Servicios Comerciales de EPM

INDICADOR		Meta Filial 2011	sep-11	oct-11	nov-11	dic-11	Consolidado 2011	Cumplimiento 2011
Satisfacción del Cliente	Línea Telefónica	8	8.5	8.2	9.3	8.7	8.9	111%
	Oficinas	8	8.0	8.5	8.7	8.5	8.3	104%
	Facturación	8	7.3	7.9	8.0	8.0	7.8	97%
	Consolidado	8.0	7.9	8.2	8.7	8.4	8.3	104%
Indicador de Reclamos	Agua Potable	0.05%	0.19%	0.34%	0.44%	0.47%	0.26%	20%
	Agua Residual	0.05%	0.21%	0.17%	0.34%	0.45%	0.26%	19%
	Consolidado	0.05%	0.20%	0.27%	0.40%	0.46%	0.26%	19%
Indicador de Quejas	Operación Comercial	0.05%	0.03%	0.02%	0.01%	0.02%	0.029%	174%
	Técnicas	0.05%	3.76%	1.65%	2.14%	3.09%	2.97%	2%
	Consolidado	0.05%	0.05%	0.03%	0.05%	0.05%	0.062%	124%
Nivel de Servicio (atención telefónica)		85.0%	87.3%	87.6%	86.2%	86.6%	84.09%	99%
Calidad en la Facturación		98.0%	99.8%	99.7%	99.6%	99.5%	99.74%	102%
Índice de calidad de lectura		98.5%	99.56%	99.91%	99.37%	99.41%	99.42%	101%