

Proceso atención clientes



Abril de 2019



Encuesta de satisfacción - meta 8,8

Margen de Error:
7.3%

Tamaño de la muestra: 160



Línea telefónica

dic-ene	feb-mar	abr-may	Jun-Jul	ago-sep	Oct-nov
9,1	9,2	8,8	8,7	8,9	9,1



Linea de AC

Tiempo de espera para ser atendido fue el atributo con menor calificación en el bimestre (8,5), se mantiene estable respecto al bimestre anterior



Oficinas

dic-ene	feb-mar	abr-may	Jun-Jul	ago-sep	Oct-nov
8,7	9,0	8,6	9,0	8,9	9,0



Oficinas

Continúa el tiempo de espera para ser atendido como la menor calificación (7,7), y la amabilidad del funcionario como la mejor (9,6)



Facturación

dic-ene	feb-mar	abr-may	Jun-Jul	ago-sep	Oct-nov
8,0	8,3	7,9	8,4	8,2	8,2



Facturación

Claridad en la información de la factura continúa con la menor calificación (8,2)



Estadísticas de atención por canal

Canal	may	jun	julio	ago	sept	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr
Presencial	2.711	2.261	2.563	2.559	2.355	2.817	2.631	2.258	2.852	2.906	2.854	2.672
Telefónico	78	76	104	125	118	125	90	97	148	133	128	152
Carta	43	64	58	47	43	46	45	41	32	48	55	57
Asesor en línea	27	24	58	41	153	130	136	48	87	141	100	92
Back	13	33	14	18	17	20	29	36	5	9	12	15
Web	42	26	6	13	21	21	18	7	9	21	15	19
Memorando			1			1	1	0	0	0	0	0
Total	2.914	2.484	2.804	2.803	2.707	3.160	2,950	2.487	3.133	3.262	3.164	3.008

Transacciones
atendidas por
tipo de caso
mes de abril

Servicio	Tipo de Caso	Cantidad
Agua Potable Urabá	Petición	2.625
	Queja	71
	Reclamo	138
	Recurso	18
Agua Residual Urabá	Petición	134
	Queja	3
	Reclamo	19
	Recurso	0
Total		3.008
	Pedido	135

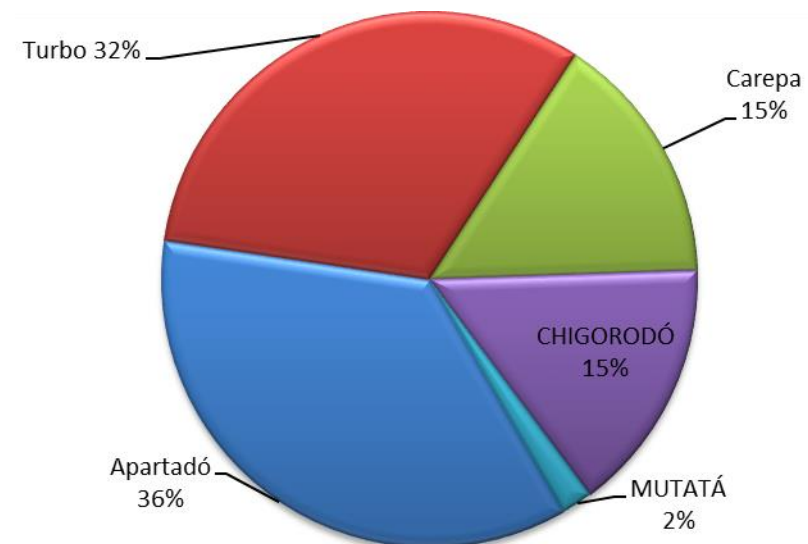
Fuente: CRM



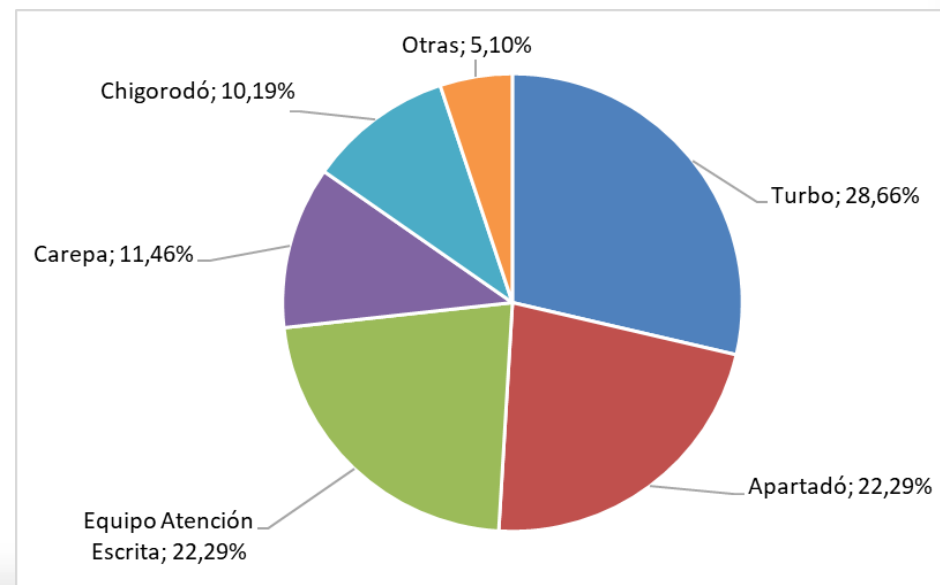
Reclamos atendidos febrero 2019



Apartadó	56
Chigorodó	24
Turbo	50
Carepa	24
Mutatá	3
Total	157



Turbo	45
Mutatá	4
Atención escrita	35
Chigorodó	16
Apartadó Centro	35
Carepa	18
Otras	4



Eficacia en la atención de la LAC



Nivel de servicio atención telefónica meta 85%

may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr
58,30%	94,40%	76,80%	82,50%	81,1,%	82,90%	95,5%	87,00%	81,00%	76,1%	71,00%	67,2%

Indicadores marzo

Pilotos	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas	Duración de la transacción (seg)
EPM Aguas	67%	92%	37	1.807	57
Información de la facturación	86%	99%	20	17	93
Quejas	0%	0%	0	0	0
Total	67,2%	92,1%	36,8	1.824	58

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

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



Encuesta de satisfacción - meta 8,8



Margen de Error:
10,1%

Tamaño de la muestra: 161



Línea telefónica

dic-ene	feb-mar	abr-may	jun-jul	ago-sep	oct-nov
8,8	8,9	8,8	8,7	9,1	9,2



Linea de AC

Tiempo de espera para ser atendido es el atributo con menor calificación (8,6)



Oficinas

dic-ene	feb-mar	abr-may	jun-jul	ago-sep	oct-nov
9,3	9,3	9,4	9,0	9,3	9,3



Oficinas

Tiempo de espera para ser atendido obtiene la menor calificación (9,0), amabilidad del funcionario es la superior (9,6)



Facturación

dic-ene	feb-mar	abr-may	jun-jul	ago-sep	oct-nov
8,9	8,6	8,6	8,4	8,3	8,9



Facturación

Claridad de la información contenida en la factura obtienen la menor calificación (8,9), aumentó respecto al bimestre anterior



Estadísticas de atención por canal

Canal	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr
Presencial	245	252	217	243	279	279	260	230	316	330	422	371
Web	7	9	6	2	8	11	4	4	3	5	15	7
Telefónico	6	7	15	10	9	19	14	10	37	18	8	16
Carta	11	15	19	21	16	13	3	10	13	14	18	15
Back	38	7	41	3	1	2	8	2	4	3	3	4
Memorando	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0
Asesor en línea	0	0	0	0	0	0	1	0	3	2	3	1
Total	307	290	298	279	313	324	290	258	376	372	469	414

Fuente: CRM

Transacciones
atendidas por
tipo de caso
mes de abril

Servicio	Tipo de Caso	Cantidad
Agua Potable Occ.	Petición	354
	Queja	3
	Reclamo	31
	Recurso	2
Agua Residual Occ.	Petición	17
	Queja	1
	Reclamo	5
	Recurso	1
Total		414
		71

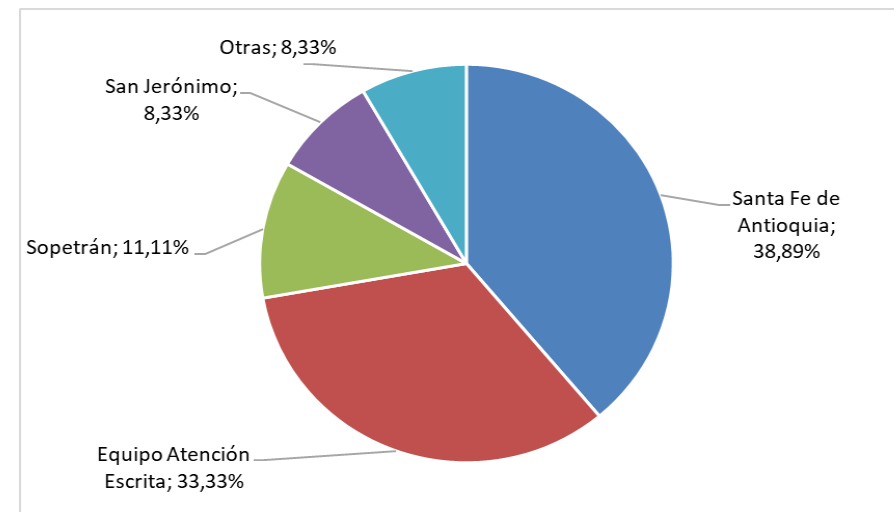
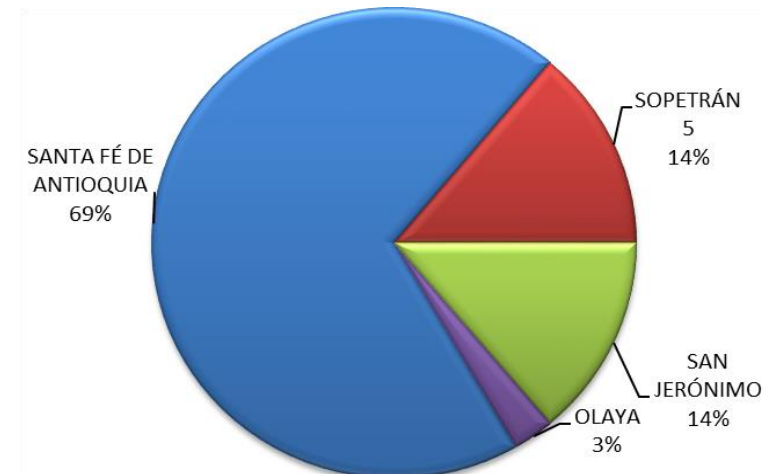
Reclamos atendidos diciembre



Santa Fe de Antioquia	25
San Jerónimo	5
Sopetrán	5
Olaya	1
Total	36



Santa Fe de Antioquia	14
Atención escrita	12
San Jerónimo	3
Sopetrán	4
Otras	3
Total	36





Eficacia en la atención de la LAC



Nivel de servicio atención telefónica meta 85%

may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr
76,60%	88,90%	87,70%	82,50%	83,80%	84,20%	95,50%	87,00%	81,00%	76,1%	62,3%	67,3%

Indicadores marzo

Pilotos	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas	Duración de la transacción (min)
EPM Aguas	67%	92%	37	174	40
Información a la facturación	86%	99%	20	3	21
Quejas	0%	0%	0	0	0
Total	67,3%	92,1%	36,7	177	40

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

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



A low-angle photograph of a utility pole against a blue sky with scattered clouds. A worker in a white shirt and a white hard hat is perched on a horizontal cross-arm of the pole. A white electrical box is mounted on the cross-arm, with a metal hook hanging from its bottom. Several black power lines run across the frame. In the bottom right corner, some green leaves of a tree are visible.

Aguas Regionales Consolidado

Acueducto aéreo en el municipio de Turbo

Indicadores 2019



Reclamos



Agua
meta 8,5

may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr
6,19	5,34	4,80	5,31	4,65	6,75	7,69	5,09	4,61	5,21	4,30	5,42



Saneamiento
meta 3,4

may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr
1,28	1,41	3,95	2,54	1,82	1,84	1,25	2,35	1,54	0,83	1,11	3,19

Quejas



Producto	Meta	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr
Agua	4,2	1,87	2,79	3,24	2,42	1,96	2,63	1,14	2,38	1,58	3,27	1,68	2,46
Alcantarillado	0,31	0,15	0,0	0,0	0,0	0,0	0,59	0,15	0,14	0,0	0,58	0,14	0,0



Reclamos procedentes acueducto

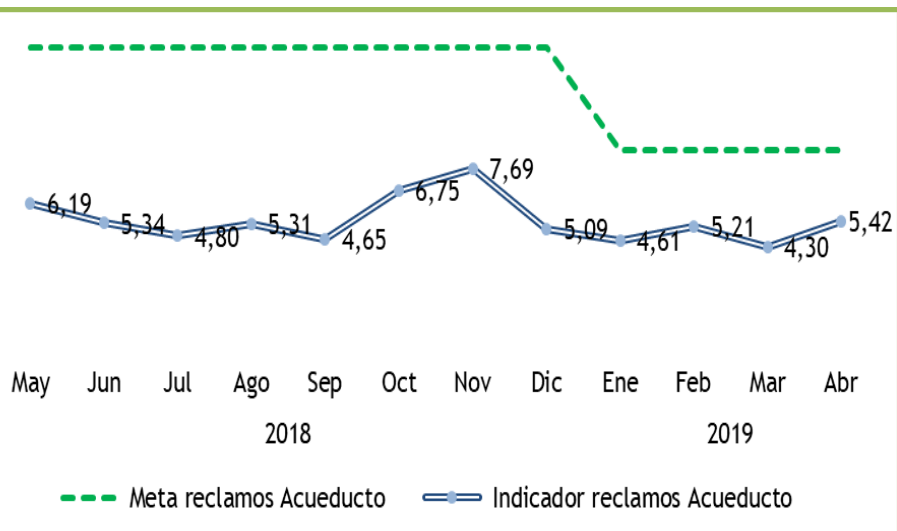
Reclamos procedentes e imputables

Meta 8,5

	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr
Recibidos	205	186	177	183	164	186	167	120	119	159	175	193
Procedentes	58	50	45	50	44	64	73	49	44	50	41	52
Indicador	6,19	5,34	4,80	5,31	4,65	6,75	7,69	5,09	4,61	5,21	4,0	5,42

Cuentas de cobro liquidadas

may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr
93.643	93.701	93.791	94.116	94.699	95.686	95.968	96.355	95.486	96.033	95.288	95.893



$$\text{Indicador de reclamos Aguas} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos procedentes}}{\text{Cuentas de cobro liquidadas}} * 10,000 = \frac{52}{95.893} = 5,42$$





Reclamos procedentes agua residual

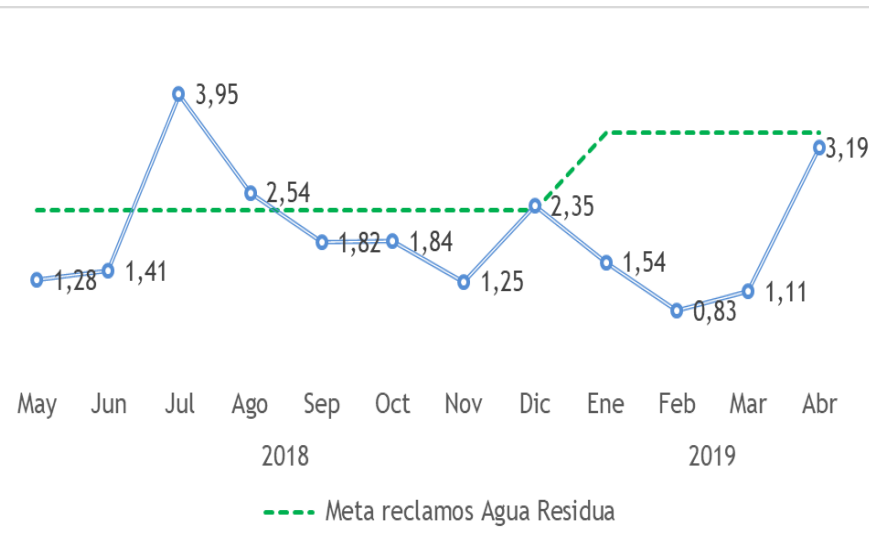
Reclamos procedentes e imputables

Meta 3,4

	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr
Recibidos	24	21	36	34	25	17	19	32	19	14	18	76
Procedentes	9	10	28	18	13	13	9	17	11	6	8	23
Indicador	1,28	1,41	3,95	2,54	1,82	1,84	1,25	2,35	1,54	0,83	1,11	3,19

Cuentas de cobro liquidadas

may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr
70.472	71.050	70.841	70.864	71.485	70.826	71.781	72.458	71.598	71.914	71.819	72.101



$$\text{Indicador de reclamos Saneamiento} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos procedentes}}{\text{Cuentas de cobro liquidadas}} * 10,000 = \frac{23}{72.101} = 3,19$$



Quejas imputables acueducto

Quejas imputables

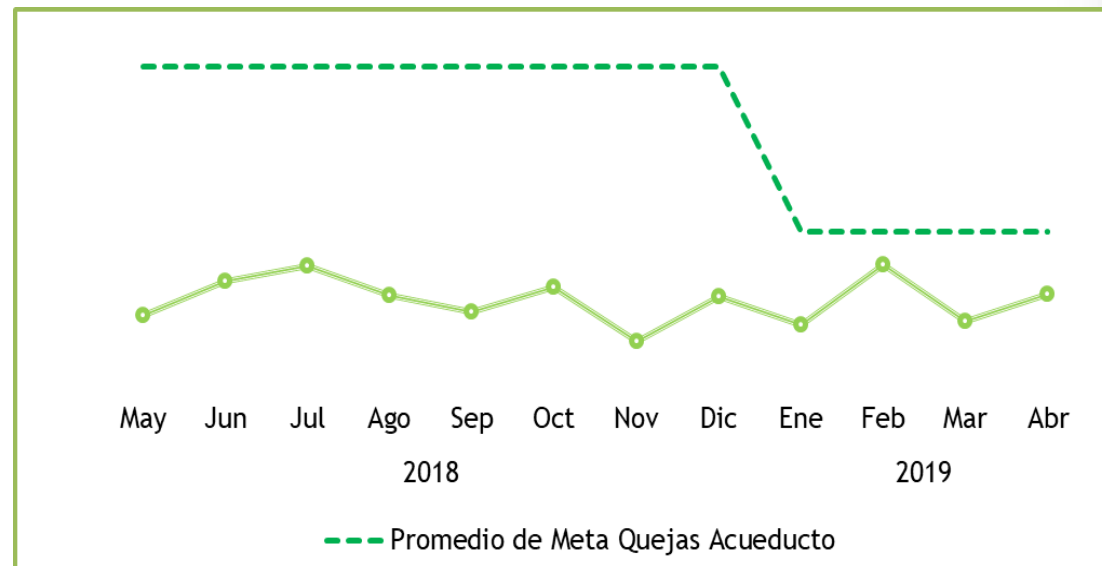
Meta 4,20

Instalaciones

	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr
Recibidas	47	50	65	54	54	76	66	55	50	70	60	77
Imputables	16	24	28	21	17	23	10	21	14	29	15	22
Indicador	1,87	2,79	3,24	2,42	1,96	2,63	1,14	2,38	1,58	3,27	1,68	2,46

may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr
85.682	85.969	86.338	86,603	86.823	87.364	87.746	88.061	88.369	88.806	89.212	89.460

$$\text{Indicador de quejas Aguas} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de quejas imputables}}{\text{No Instalaciones mes}} * 10,000 = \frac{22}{89.460} = 2,46$$





Quejas imputables agua residual

Quejas imputables

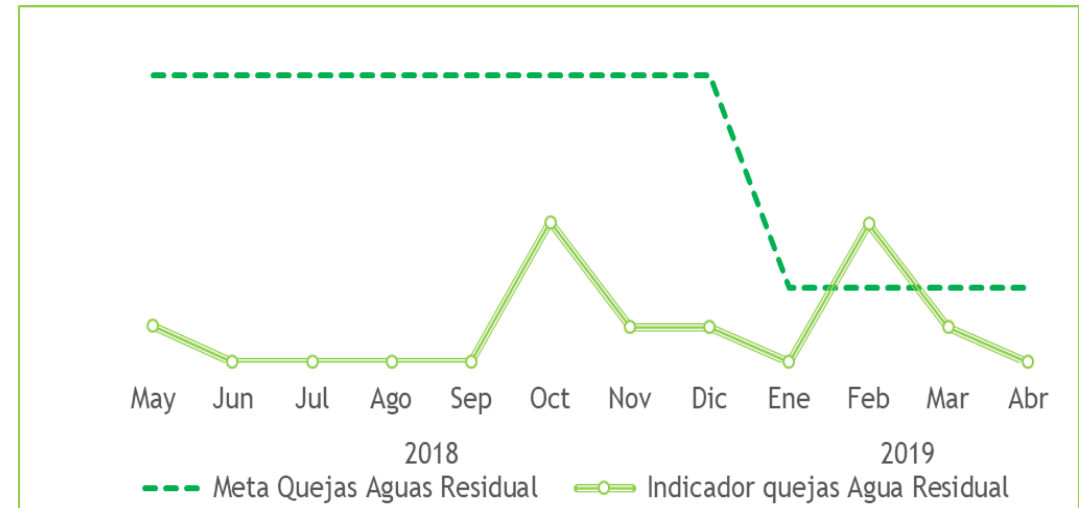
Meta 0,31

Instalaciones

	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr
Recibidas	2	0	2	2	1	6	2	3	3	5	4	1
Imputables	1	0	0	0	1	4	1	1	0	4	1	0
Indicador	0,15	0,0	0,0	0,0	0,15	0,59	0,15	0,14	0,0	0,58	0,14	0,0

may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr
66.942	67.184	67.310	67.769	68.002	68.352	68.691	69.005	69.170	69.299	69.603	69.799

$$\text{Indicador de quejas Saneamiento} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de quejas imputables}}{\text{No instalaciones mes}} * 10,000 = \frac{0}{69.799} = 0,00$$



Gracias

epm[®]

Preferir los medios digitales antes que imprimir
es estar **en armonía con el ambiente**

eco
razón