

# Proceso atención clientes



Agosto de 2019



# Encuesta de satisfacción - meta 8,8

Margen de Error:  
7.5%

Tamaño de la muestra: 160



## Línea telefónica

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



## Linea de AC

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



## Oficinas

feb-mar	abr-may	Jun-Jul	ago-sep	Oct-nov	Ene-abril
9,0	8,6	9,0	8,9	9,0	8,9



## Oficinas

Continúa el tiempo de espera para ser atendido como la menor calificación (7,2), y la amabilidad del funcionario como la mejor (9,6)



## Facturación

feb-mar	abr-may	Jun-jul	ago-sep	Oct-nov	Ene-abril
8,3	7,9	8,4	8,2	8,2	8,1



## Facturación

Claridad en la información de la factura continúa con la menor calificación (8,1)



# Estadísticas de atención por canal

Canal	sept	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago
Presencial	2.355	2.817	2.631	2.258	2.852	2.906	2.854	2.672	2915	2474	2.851	2.497
Telefónico	118	125	90	97	148	133	128	152	127	118	120	148
Carta	43	46	45	41	32	48	55	57	68	54	81	66
Asesor en línea	153	130	136	48	87	141	100	92	163	174	214	101
Back	17	20	29	36	5	9	12	15	17	30	28	36
Web	21	21	18	7	9	21	15	19	36	27	22	20
Memorando		1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>2.707</b>	<b>3.160</b>	<b>2,950</b>	<b>2.487</b>	<b>3.133</b>	<b>3.262</b>	<b>3.164</b>	<b>3.008</b>	<b>3.326</b>	<b>2.877</b>	<b>3.316</b>	<b>2.868</b>

Transacciones  
atendidas por  
tipo de caso  
mes de  
agosto

Servicio	Tipo de Caso	Cantidad
Agua Potable Urabá	Petición	2.458
	Queja	68
	Reclamo	123
	Recurso	12
Agua Residual Urabá	Petición	176
	Queja	1
	Reclamo	29
	Recurso	1
<b>Total</b>		<b>2.868</b>
	Pedido	100

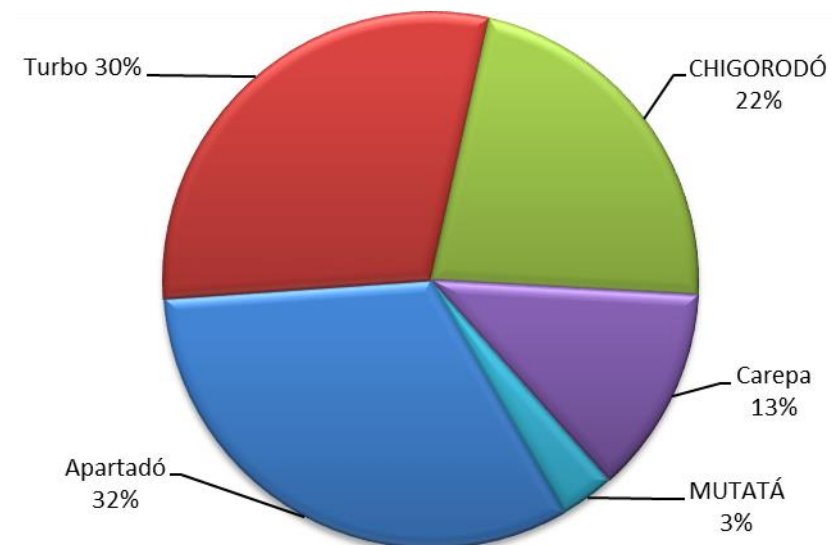
Fuente: CRM



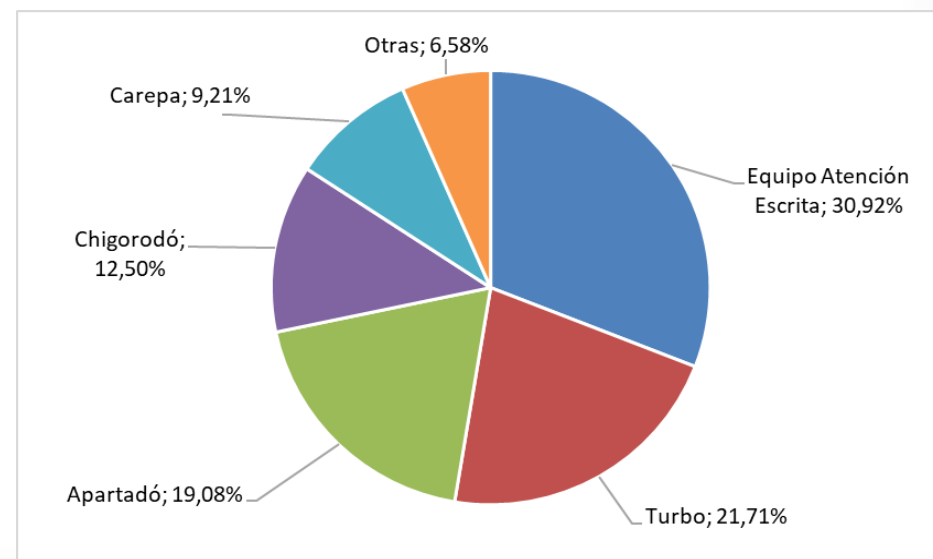
# Reclamos atendidos agosto 2019



Apartadó	49
Chigorodó	34
Turbo	45
Carepa	19
Mutatá	5
<b>Total</b>	<b>152</b>



Turbo	33
Atención escrita	47
Chigorodó	19
Apartadó Centro	29
Carepa	14
Otras	10
<b>Total</b>	<b>152</b>



# Eficacia en la atención de la LAC



Nivel de servicio atención telefónica  
meta 85%

sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago
81,1,%	82,90%	95,5%	87,00%	81,00%	76,1%	71,00%	67,2%	74,00%	85,1%	82,5%	80,5%

## Indicadores mayo

Pilotos	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas	Duración de la transacción (seg)
EPM Aguas	74%	94%	27	896	69
Orientación a la facturación					
Quejas	0%	0%	0	0	0
Total	74%	94%	27	896	69

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

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



# Encuesta de satisfacción - meta 8,8



Margen de Error:  
6,7%

Tamaño de la muestra: 160



## Línea telefónica

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



## Linea de AC

Tiempo de espera para ser atendido es el atributo con menor calificación (8,9)



## Oficinas

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



## Oficinas

Tiempo de espera para ser atendido obtiene la menor calificación (8,8), amabilidad del funcionario es la superior (9,6)



## Facturación

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



## Facturación

Claridad de la información contenida en la factura obtienen la menor calificación (8,4)



# Estadísticas de atención por canal

Canal	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago
Presencial	279	279	260	230	316	330	422	371	396	347	327	298
Web	8	11	4	4	3	5	15	7	16	12	14	8
Telefónico	9	19	14	10	37	18	8	16	14	6	25	15
Carta	16	13	3	10	13	14	18	15	10	18	12	7
Back	1	2	8	2	4	3	3	4	0	2	2	1
Memorando	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0
Asesor en línea	0	0	1	0	3	2	3	1	1	2	1	0
<b>Total</b>	<b>313</b>	<b>324</b>	<b>290</b>	<b>258</b>	<b>376</b>	<b>372</b>	<b>469</b>	<b>414</b>	<b>437</b>	<b>387</b>	<b>381</b>	<b>329</b>

Fuente: CRM

Transacciones  
atendidas por  
tipo de caso  
mes de  
agosto

Servicio	Tipo de Caso	Cantidad
Agua Potable Occ.	Petición	276
	Queja	8
	Reclamo	27
	Recurso	2
Agua Residual Occ.	Petición	16
	Queja	0
	Reclamo	0
	Recurso	0
<b>Total</b>		<b>329</b>
		<b>68</b>

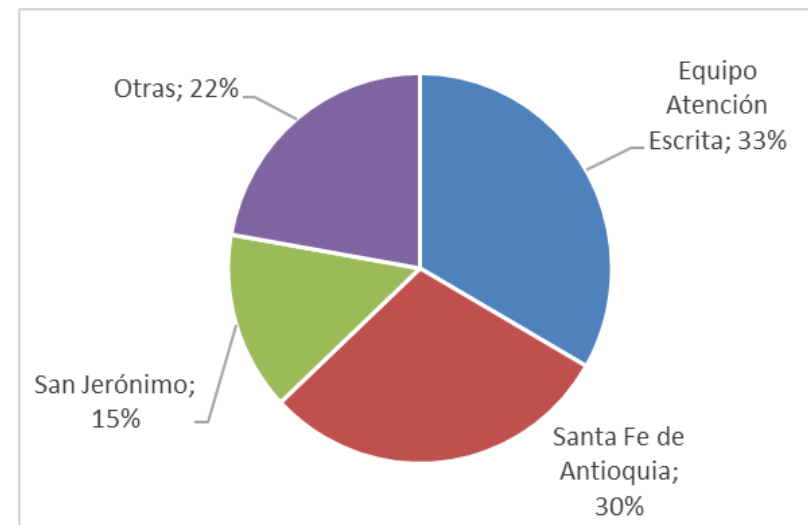
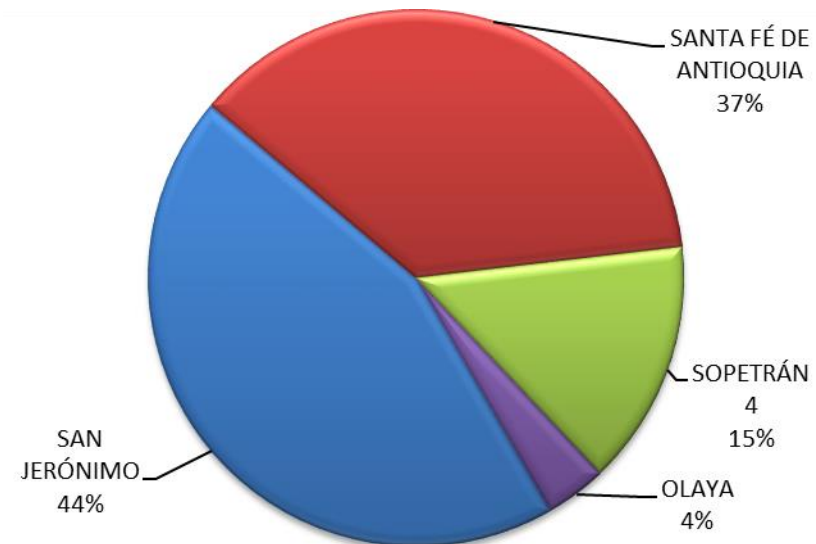
# Reclamos atendidos julio



Santa Fe de Antioquia	10
San Jerónimo	12
Sopetrán	4
Olaya	1
<b>Total</b>	<b>27</b>



Santa Fe de Antioquia	8
Atención escrita	9
San Jerónimo	4
Sopetrán	2
Otras	4
<b>Total</b>	<b>27</b>







# Eficacia en la atención de la LAC



## Nivel de servicio atención telefónica meta 85%

sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago
83,80%	84,20%	95,50%	87,00%	81,00%	76,1%	62,3%	67,3%	75,9%	85,1%	82,5%	80,5%

## Indicadores marzo

Pilotos	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas	Duración de la transacción (min)
EPM Aguas	74%	94%	27	200	41
Información a la facturación					
Quejas	0%	0%	0	0	0
Total	74%	94%	27	200	41

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

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



A low-angle photograph of a utility pole against a blue sky with scattered white 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

# Indicadores 2019



## Reclamos



Agua  
meta 8,5

sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago
4,65	6,75	7,69	5,09	4,61	5,21	4,30	5,42	6,90	4,61	5,40	5,18



Saneamiento  
meta 3,4

sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago
1,82	1,84	1,25	2,35	1,54	0,83	1,11	3,19	2,34	1,92	3,76	3,46

## Quejas



Producto	Meta	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago
Agua	4,2	1,96	2,63	1,14	2,38	1,58	3,27	1,68	2,46	1,90	1,56	2,21	2,43
Alcantarillado	0,31	0,0	0,59	0,15	0,14	0,0	0,58	0,14	0,0	0,43	0,00	0,14	0,14



# Reclamos procedentes acueducto

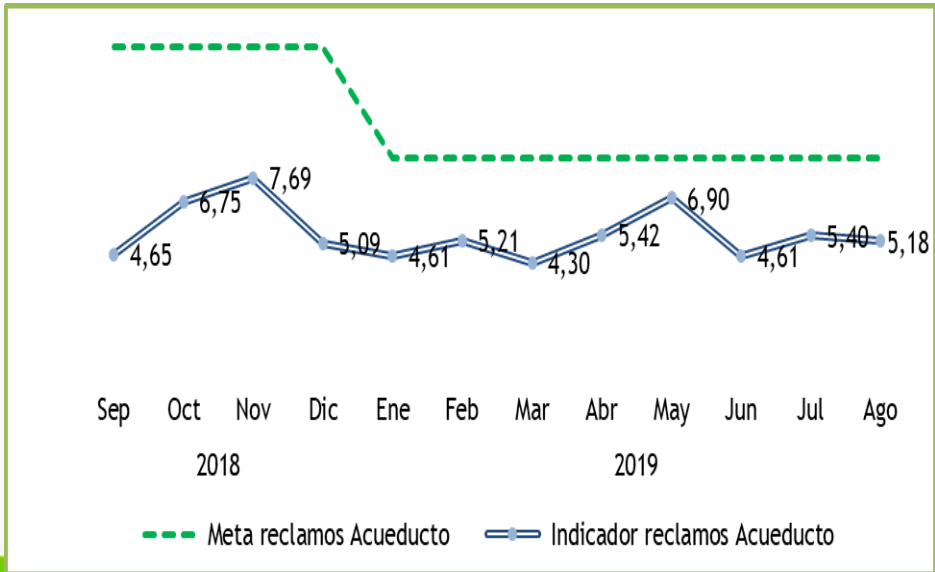
Reclamos procedentes e imputables

Meta 8,5

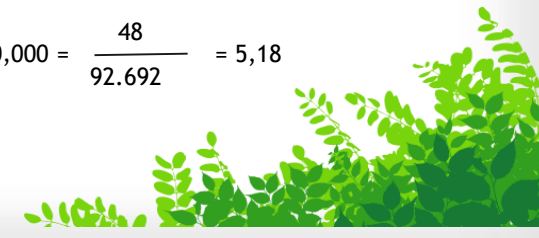
	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago
Recibidos	164	186	167	120	119	159	175	193	213	175	192	149
Procedentes	44	64	73	49	44	50	41	52	66	44	50	48
Indicador	4,65	6,75	7,69	5,09	4,61	5,21	4,0	5,42	6,90	4,61	5,40	5,18

Cuentas de cobro liquidadas

sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago
94.699	95.686	95.968	96.355	95.486	96.033	95.288	95.893	95.663	95.461	92.596	92.692



$$\text{Indicador de reclamos Aguas} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos procedentes}}{\text{Cuentas de cobro liquidadas}} * 10,000 = \frac{48}{92.692} = 5,18$$



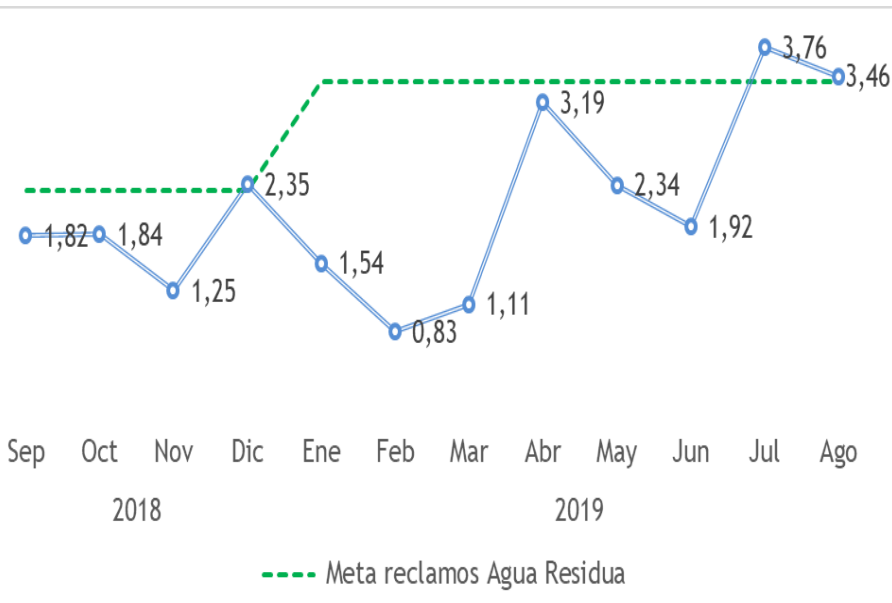


# Reclamos procedentes agua residual

**Reclamos procedentes e imputables**

Meta 3,4

	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago
Recibidos	25	17	19	32	19	14	18	76	44	23	37	28
Procedentes	13	13	9	17	11	6	8	23	17	14	27	25
Indicador	1,82	1,84	1,25	2,35	1,54	0,83	1,11	3,19	2,34	1,92	3,76	3,46



**Cuentas de cobro liquidadas**

sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago
71.485	70.826	71.781	72.458	71.598	71.914	71.819	72.101	72.550	73.097	71.881	72.244

$$\text{Indicador de reclamos Saneamiento} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos procedentes}}{\text{Cuentas de cobro liquidadas}} * 10,000 = \frac{25}{72.244} = 3,46$$



# Quejas imputables acueducto

**Quejas imputables**

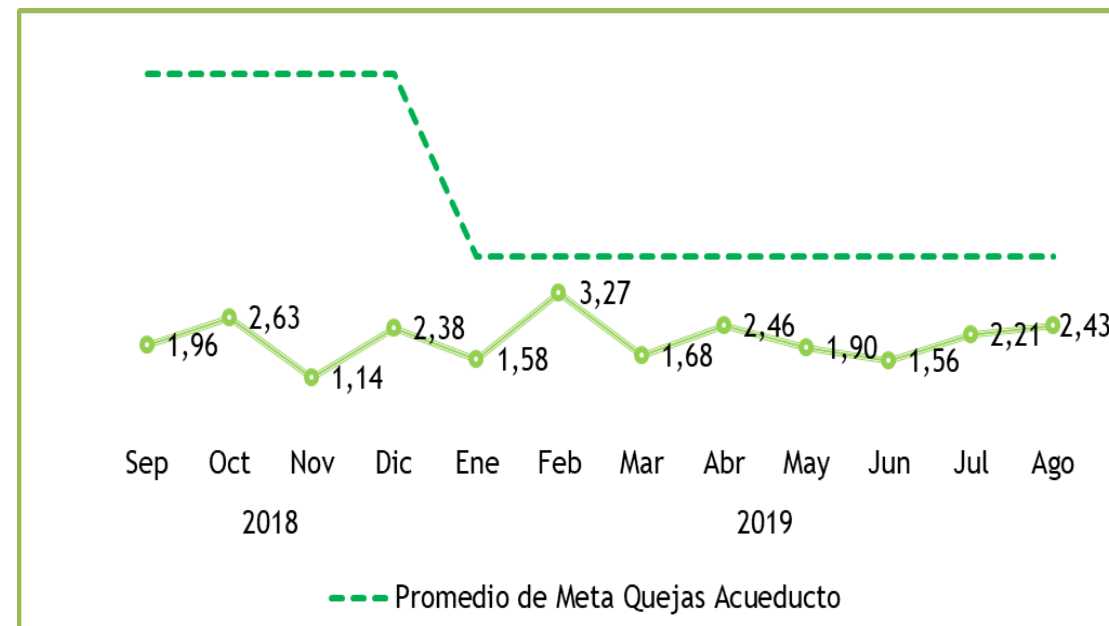
Meta 4,20

**Instalaciones**

	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago
Recibidas	54	76	66	55	50	70	60	77	64	71	57	76
Imputables	17	23	10	21	14	29	15	22	17	14	20	22
Indicador	1,96	2,63	1,14	2,38	1,58	3,27	1,68	2,46	1,90	1,56	2,21	2,43

sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago
86.823	87.364	87.746	88.061	88.369	88.806	89.212	89.460	89.594	89.919	90.298	90.463

$$\text{Indicador de quejas Aguas} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de quejas imputables}}{\text{No Instalaciones mes}} * 10,000 = \frac{22}{90.463} = 2,43$$





# Quejas imputables agua residual

**Quejas imputables**

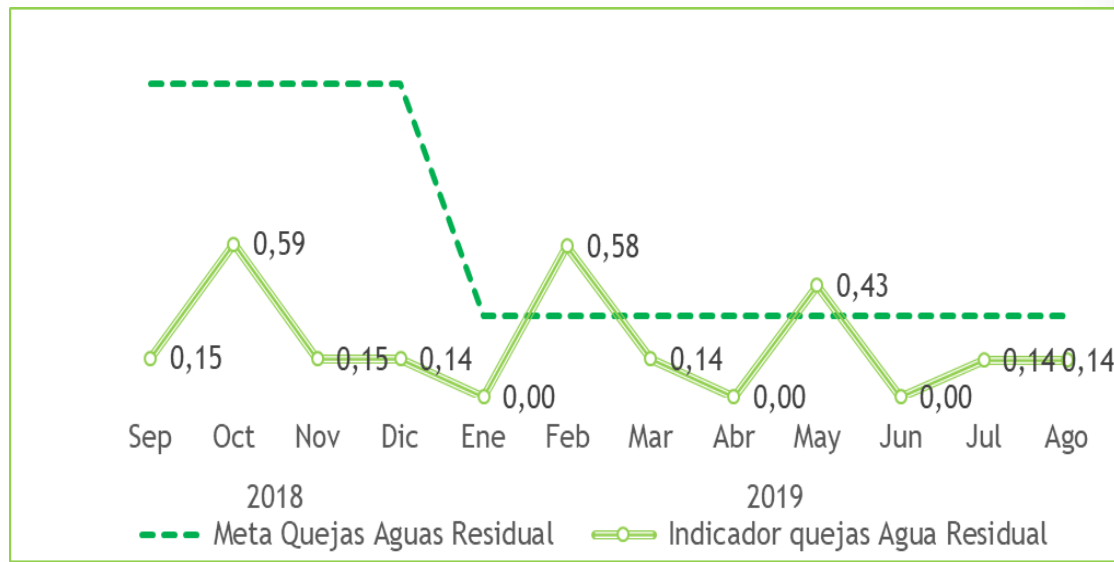
Meta 0,31

**Instalaciones**

	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago
Recibidas	1	6	2	3	3	5	4	1	7	3	4	2
Imputables	1	4	1	1	0	4	1	0	3	0	1	1
Indicador	0,15	0,59	0,15	0,14	0,0	0,58	0,14	0,0	0,43	0,00	0,14	0,14

sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago
68.002	68.352	68.691	69.005	69.170	69.299	69.603	69.799	70.545	70.755	71.159	71.304

$$\text{Indicador de quejas Saneamiento} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de quejas imputables}}{\text{No instalaciones mes}} * 10,000 = \frac{1}{71.304} = 0,14$$



Gracias

epm<sup>®</sup>

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

eco  
razón