

Proceso atención clientes



Diciembre de 2019



Encuesta de satisfacción - meta 8,8

Margen de Error:
1.2%

Tamaño de la
muestra: 160



Línea telefónica

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



Linea de AC

Tiempo de espera para ser atendido fue el atributo con menor calificación en el cuatrimestre (8,5), bajó un poco respecto al cuatrimestre anterior



Oficinas

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



Oficinas

Continúa el tiempo de espera para ser atendido como la menor calificación (7,7), y la amabilidad del funcionario como la mejor (9,5)



Facturación

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



Facturación

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



Estadísticas de atención por canal

Canal	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic
Presencial	2.852	2.906	2.854	2.672	2915	2474	2.851	2.497	2.716	2.796	2.364	2.241
Telefónico	148	133	128	152	127	118	120	148	162	204	171	173
Carta	32	48	55	57	68	54	81	66	68	101	44	54
Asesor en línea	87	141	100	92	163	174	214	101	152	110	78	69
Back	5	9	12	15	17	30	28	36	40	33	15	29
Web	9	21	15	19	36	27	22	20	24	21	13	11
Memorando	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	3.133	3.262	3.164	3.008	3.326	2.877	3.316	2.868	3.162	3.265	2.685	2.577

Transacciones
atendidas por
tipo de caso
mes de
diciembre

Servicio	Tipo de Caso	Cantidad
Agua Potable Urabá	Petición	2.194
	Queja	74
	Reclamo	133
	Recurso	10
Agua Residual Urabá	Petición	150
	Queja	2
	Reclamo	14
	Recurso	0
Total		2.577
	Pedido	147

Fuente: CRM

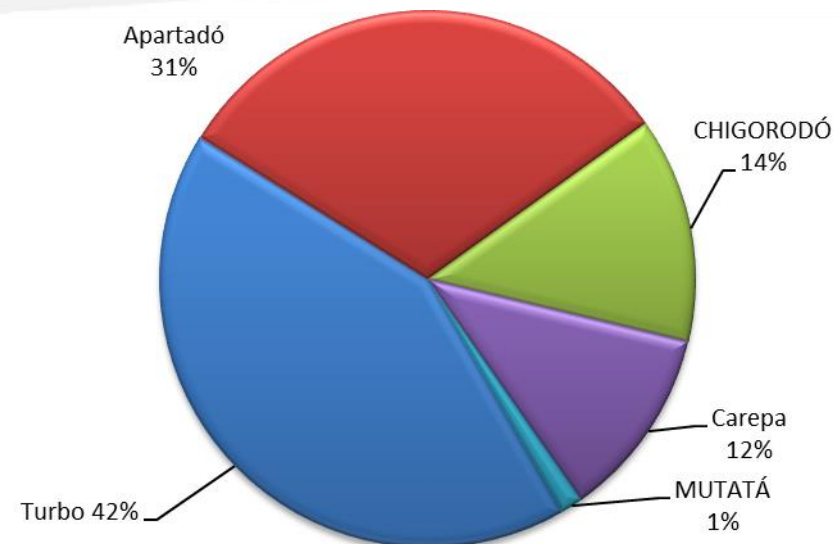




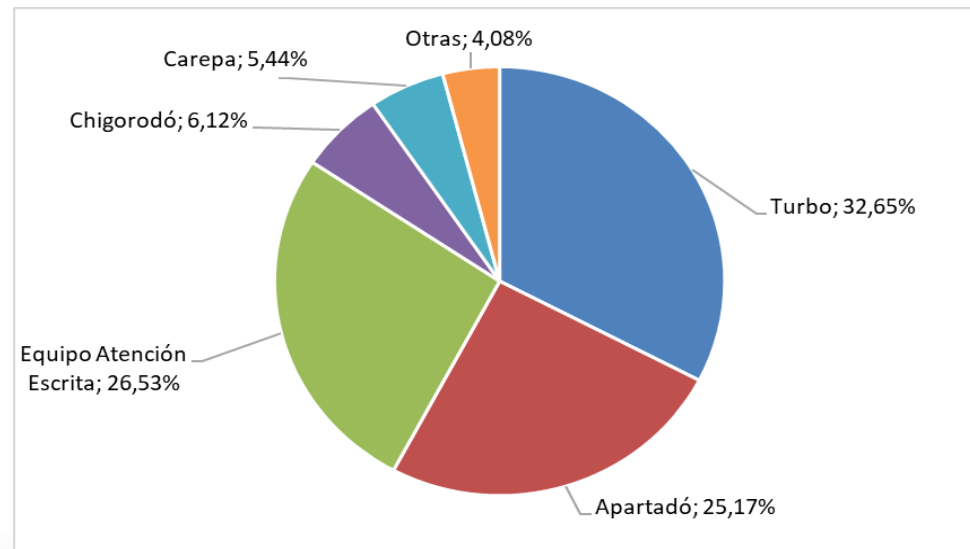
Reclamos atendidos diciembre 2019



Apartadó	46
Chigorodó	20
Turbo	62
Carepa	17
Mutatá	2
Total	147



Turbo	48
Atención escrita	39
Chigorodó	9
Apartadó	37
Carepa	8
Otras	6
Total	147



Eficacia en la atención de la LAC



Nivel de servicio atención telefónica
meta 85%

ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic
81,00%	76,1%	71,00%	67,2%	74,00%	85,1%	82,5%	80,5%	50,0%	85,0%	58,0%	74%

Indicadores mayo

Pilotos	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas	Duración de la transacción (seg)
EPM Aguas	74%	90%	23	779	54
Orientación a la facturación					
Quejas	0%	0%	0	0	0
Total	74%	90%	23	779	54

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

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



Encuesta de satisfacción - meta 8,8



Margen de Error:
0,0%

Tamaño de la muestra: 160



Línea telefónica

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



Linea de AC

Tiempo de espera para ser atendido es el atributo con menor calificación (8,5)



Oficinas

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

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



Facturación

Claridad de la información contenida en la factura obtienen la menor calificación (8,9) aunque mejoró respecto al cuatrimestre anterior



Estadísticas de atención por canal

Canal	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic
Presencial	316	330	422	371	396	347	327	298	317	315	217	215
Web	3	5	15	7	16	12	14	8	8	9	10	12
Telefónico	37	18	8	16	14	6	25	15	32	21	21	27
Carta	13	14	18	15	10	18	12	7	10	18	5	14
Back	4	3	3	4	0	2	2	1	8	4	4	4
Memorando	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Asesor en línea	3	2	3	1	1	2	1	0	0	1	1	1
Total	376	372	469	414	437	387	381	329	375	368	258	273

Fuente: CRM

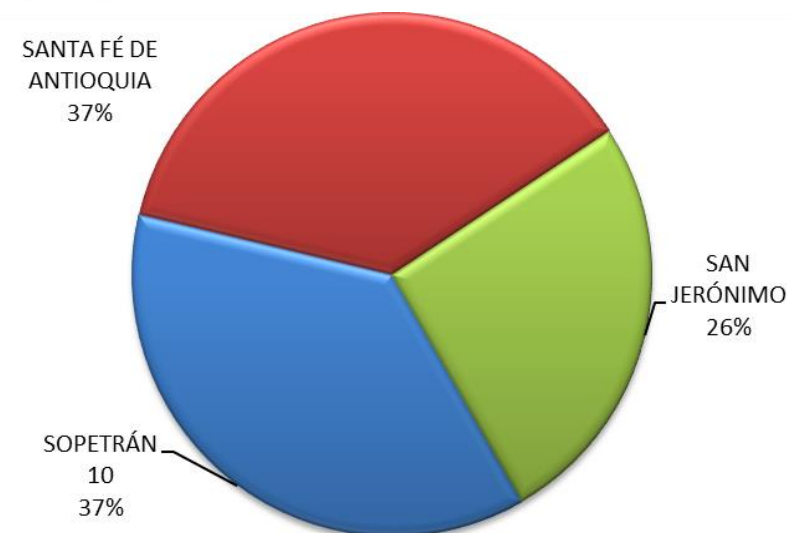
Transacciones
atendidas por
tipo de caso
mes de
diciembre

Servicio	Tipo de Caso	Cantidad
Agua Potable Occ.	Petición	211
	Queja	11
	Reclamo	25
	Recurso	3
Agua Residual Occ.	Petición	19
	Queja	2
	Reclamo	2
	Recurso	0
Total		273
		75

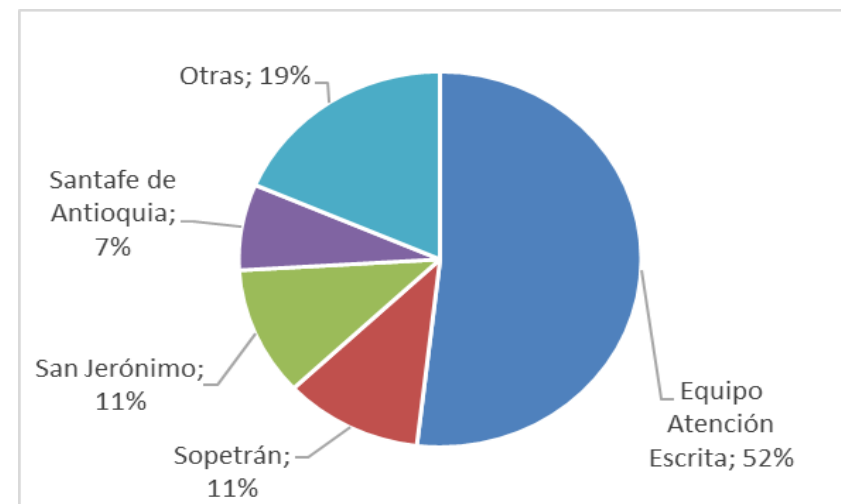
Reclamos atendidos diciembre



Santa Fe de Antioquia	10
San Jerónimo	7
Sopetrán	10
Total	27



Santa Fe de Antioquia	2
Atención escrita	14
San Jerónimo	3
Sopetrán	3
Otras	5
Total	27





Eficacia en la atención de la LAC



Nivel de servicio atención telefónica meta 85%

ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic
81,00%	76,1%	62,3%	67,3%	75,9%	85,1%	82,5%	80,5%	50,0%	85,0%	58,0%	74

Indicadores marzo

Pilotos	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas	Duración de la transacción (min)
EPM Aguas	74%	90%	23	185	50
Información a la facturación					
Quejas	0%	0%	0	0	0
Total	74%	90%	23	185	50

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

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



A low-angle photograph of a utility pole against a blue sky with scattered clouds. A worker in a white shirt and cap is perched on a horizontal cross-arm of the pole. A white electrical box is mounted on the pole, with a metal hook hanging from its bottom. Several power lines are visible, some crossing the frame. The overall scene is bright and clear.

Aguas Regionales Consolidado

Indicadores 2019



Reclamos



Agua
meta 8,5

ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic
4,61	5,21	4,30	5,42	6,90	4,61	5,40	5,18	5,55	8,92	7,89	5,14



Saneamiento
meta 3,4

ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic
1,54	0,83	1,11	3,19	2,34	1,92	3,76	3,46	3,83	1,09	1,22	1,62

Quejas



Producto	Meta	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic
Agua	4,2	1,58	3,27	1,68	2,46	1,90	1,56	2,21	2,43	2,20	0,77	1,74	2,27
Alcantarillado	0,31	0,0	0,58	0,14	0,0	0,43	0,00	0,14	0,14	0,14	0,00	0,14	0,41



Reclamos procedentes acueducto

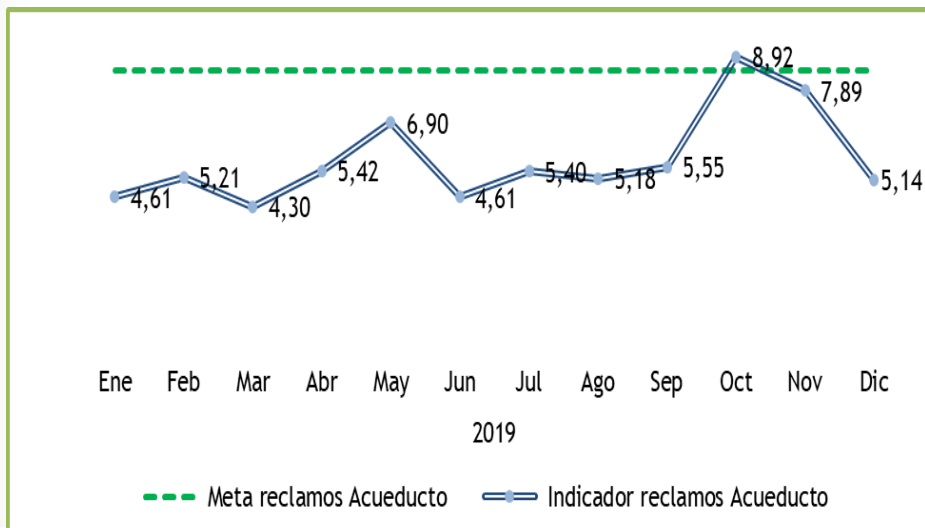
Reclamos procedentes e imputables

Meta 8,5

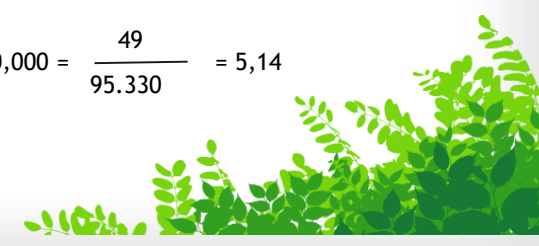
	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic
Recibidos	119	159	175	193	213	175	192	149	154	198	183	168
Procedentes	44	50	41	52	66	44	50	48	52	85	75	49
Indicador	4,61	5,21	4,0	5,42	6,90	4,61	5,40	5,18	5,55	8,92	7,89	5,14

Cuentas de cobro liquidadas

ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic
95.486	96.033	95.288	95.893	95.663	95.461	92.596	92.692	93.745	95.256	95.069	95.330



$$\text{Indicador de reclamos Aguas} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos procedentes}}{\text{Cuentas de cobro liquidadas}} * 10,000 = \frac{49}{95.330} = 5,14$$





Reclamos procedentes agua residual

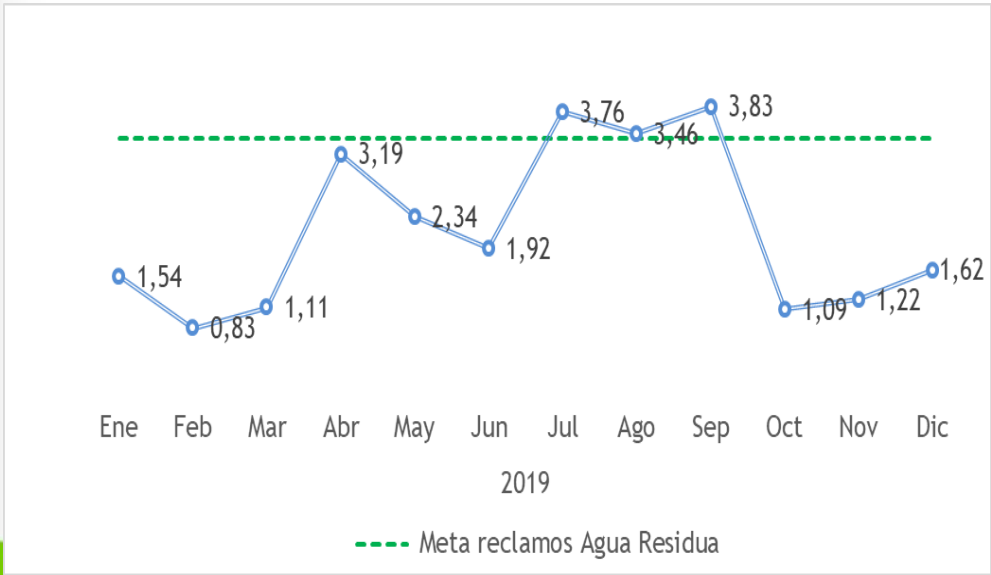
Reclamos procedentes e imputables

Meta 3,4

	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic
Recibidos	19	14	18	76	44	23	37	28	38	17	16	18
Procedentes	11	6	8	23	17	14	27	25	28	8	9	12
Indicador	1,54	0,83	1,11	3,19	2,34	1,92	3,76	3,46	3,83	1,09	1,22	1,62

Cuentas de cobro liquidadas

ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic
71.598	71.914	71.819	72.101	72.550	73.097	71.881	72.244	73.118	73.456	73.745	73.917



$$\text{Indicador de reclamos Saneamiento} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos procedentes}}{\text{Cuentas de cobro liquidadas}} * 10,000 = \frac{12}{73.917} = 1,62$$

Quejas imputables acueducto

Quejas imputables

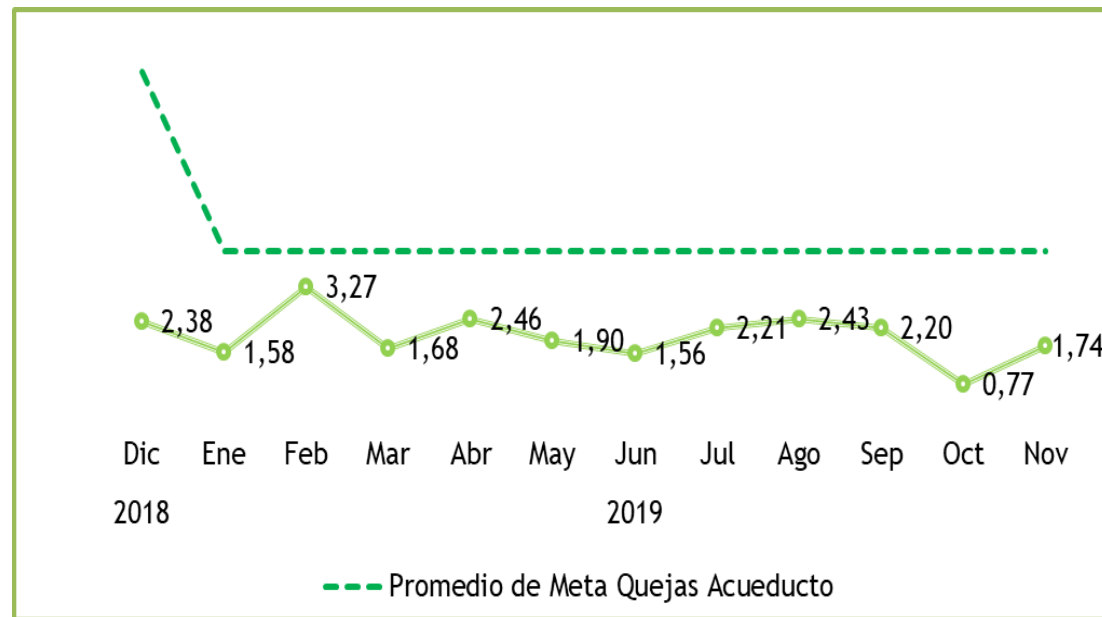
Meta 4,20

Instalaciones

	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic
Recibidas	50	70	60	77	64	71	57	76	78	59	84	82
Imputables	14	29	15	22	17	14	20	22	20	7	16	21
Indicador	1,58	3,27	1,68	2,46	1,90	1,56	2,21	2,43	2,20	0,77	1,74	2,27

ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic
88.369	88.806	89.212	89.460	89.594	89.919	90.298	90.463	90.929	91.270	91.847	92.403

$$\text{Indicador de quejas Aguas} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de quejas imputables}}{\text{No Instalaciones mes}} * 10,000 = \frac{21}{92.403} = 2,27$$





Quejas imputables agua residual

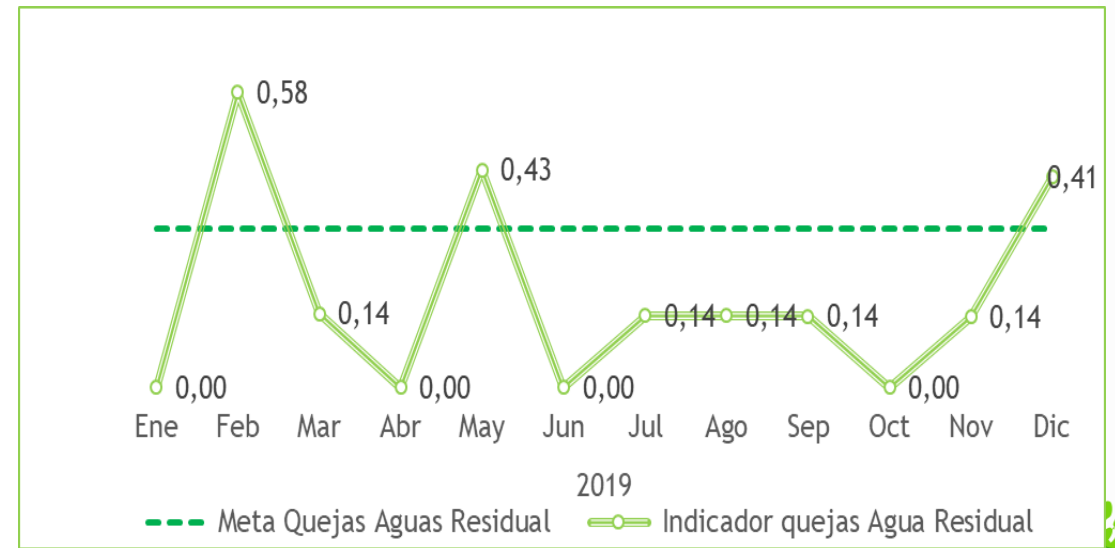
Quejas imputables

Meta 0,31

Instalaciones

	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic
Recibidas	3	5	4	1	7	3	4	2	2	3	3	6
Imputables	0	4	1	0	3	0	1	1	1	0	1	3
Indicador	0,0	0,58	0,14	0,0	0,43	0,00	0,14	0,14	0,14	0,00	0,14	0,41

ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic
69.170	69.299	69.603	69.799	70.545	70.755	71.159	71.304	71.717	72.091	72.561	72.992



$$\text{Indicador de quejas Saneamiento} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de quejas imputables}}{\text{No instalaciones mes}} * 10,000 = \frac{3}{72.992} = 0,41$$

Gracias

epm[®]

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

eco
razón