

Proceso atención clientes



Julio 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	ago	sept	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul
Presencial	2.559	2.355	2.817	2.631	2.258	2.852	2.906	2.854	2.672	2915	2474	2.851
Telefónico	125	118	125	90	97	148	133	128	152	127	118	120
Carta	47	43	46	45	41	32	48	55	57	68	54	81
Asesor en línea	41	153	130	136	48	87	141	100	92	163	174	214
Back	18	17	20	29	36	5	9	12	15	17	30	28
Web	13	21	21	18	7	9	21	15	19	36	27	22
Memorando			1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	2.803	2.707	3.160	2,950	2.487	3.133	3.262	3.164	3.008	3.326	2.877	3.316

Fuente: CRM

Transacciones
atendidas por
tipo de caso
mes de julio

Servicio	Tipo de Caso	Cantidad
Agua Potable Urabá	Petición	2.793
	Queja	49
	Reclamo	161
	Recurso	21
Agua Residual Urabá	Petición	251
	Queja	4
	Reclamo	37
	Recurso	
Total		3.316
	Pedido	149

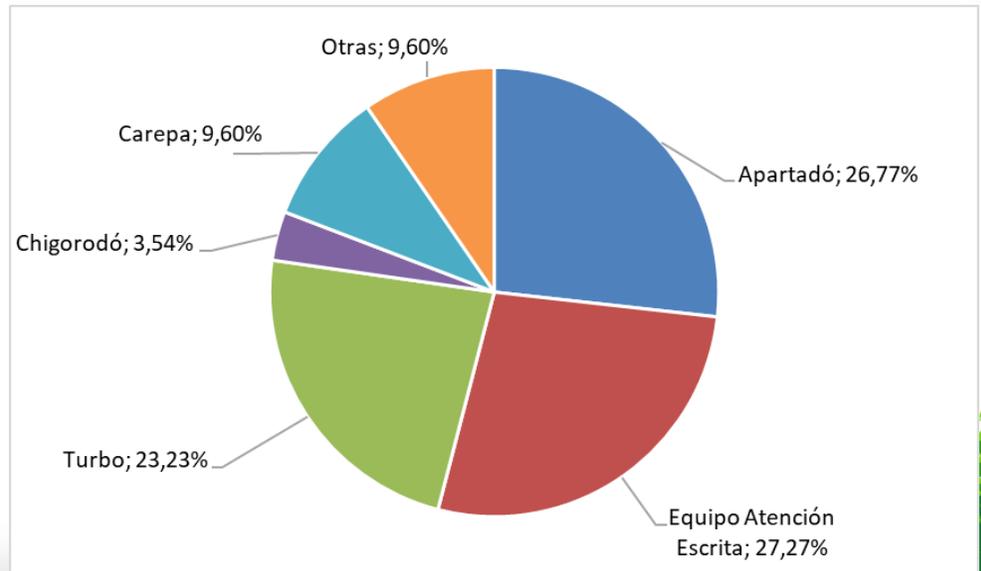
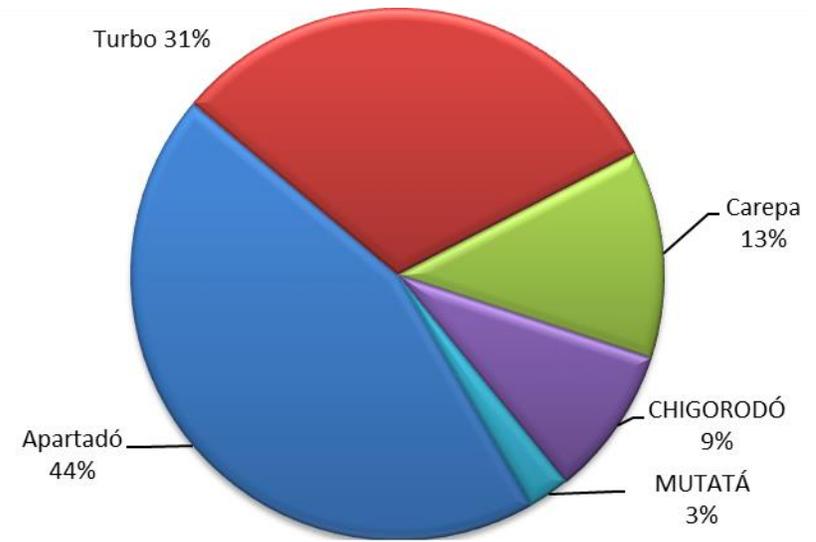
Reclamos atendidos julio 2019



Apartadó	88
Chigorodó	18
Turbo	62
Carepa	25
Mutatá	5
Total	198



Turbo	46
Atención escrita	54
Chigorodó	7
Apartadó Centro	53
Carepa	19
Otras	19
Total	198



Eficacia en la atención de la LAC



Nivel de servicio atención telefónica meta 85%

ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul
82,50%	81,1,%	82,90%	95,5%	87,00%	81,00%	76,1%	71,00%	67,2%	74,00%	85,1%	82,5%

Indicadores mayo

Pilotos	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas	Duración de la transacción (seg)
EPM Aguas	76%	98%	19	989	54
Orientación a la facturación					
Quejas	0%	0%	0	0	0
Total	76%	98%	19	989	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:
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	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul
Presencial	243	279	279	260	230	316	330	422	371	396	347	327
Web	2	8	11	4	4	3	5	15	7	16	12	14
Telefónico	10	9	19	14	10	37	18	8	16	14	6	25
Carta	21	16	13	3	10	13	14	18	15	10	18	12
Back	3	1	2	8	2	4	3	3	4	0	2	2
Memorando	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0
Asesor en línea	0	0	0	1	0	3	2	3	1	1	2	1
Total	279	313	324	290	258	376	372	469	414	437	387	

Fuente: CRM

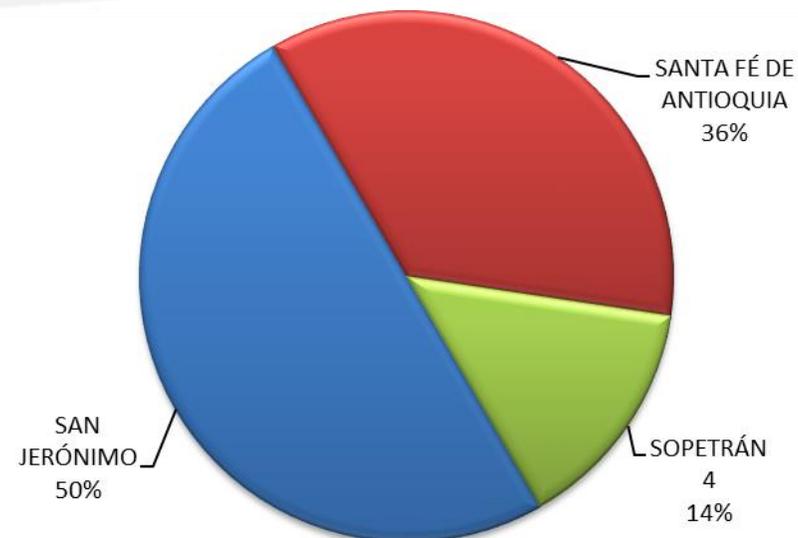
Transacciones
atendidas por
tipo de caso
mes de julio

Servicio	Tipo de Caso	Cantidad
Agua Potable Occ.	Petición	322
	Queja	11
	Reclamo	26
	Recurso	3
Agua Residual Occ.	Petición	16
	Queja	1
	Reclamo	2
	Recurso	
Total		381
		71

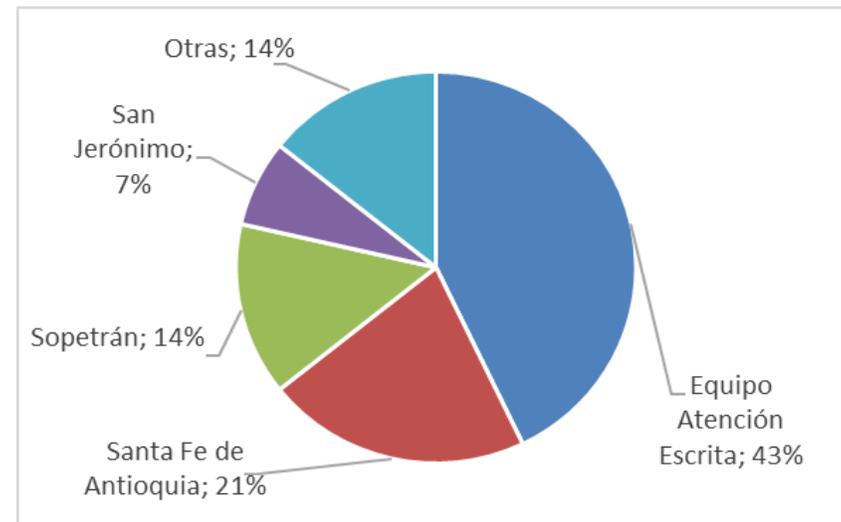
Reclamos atendidos julio



Santa Fe de Antioquia	10
San Jerónimo	14
Sopetrán	4
Total	28



Santa Fe de Antioquia	6
Atención escrita	12
San Jerónimo	2
Sopetrán	4
Otras	4
Total	28





Eficacia en la atención de la LAC



Nivel de servicio atención telefónica meta 85%

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

Indicadores marzo

Pilotos	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas	Duración de la transacción (min)
EPM Aguas	76%	98%	19	111	38
Información a la facturación					
Quejas	0%	0%	0	0	0
Total	761%	98%	19	111	38

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

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



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 large, white, rectangular 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 foreground, a vertical metal pole is visible on the right side. Some green leaves of a tree are visible at the bottom right corner.

Aguas Regionales Consolidado

Indicadores 2019



Reclamos



Agua
meta 8,5

ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul
5,31	4,65	6,75	7,69	5,09	4,61	5,21	4,30	5,42	6,90	4,61	5,40



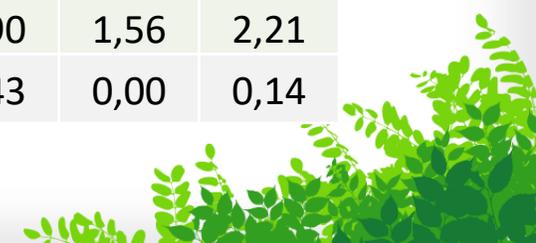
Saneamiento
meta 3,4

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

Quejas



Producto	Meta	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul
Agua	4,2	2,42	1,96	2,63	1,14	2,38	1,58	3,27	1,68	2,46	1,90	1,56	2,21
Alcantarillado	0,31	0,0	0,0	0,59	0,15	0,14	0,0	0,58	0,14	0,0	0,43	0,00	0,14





Reclamos procedentes acueducto

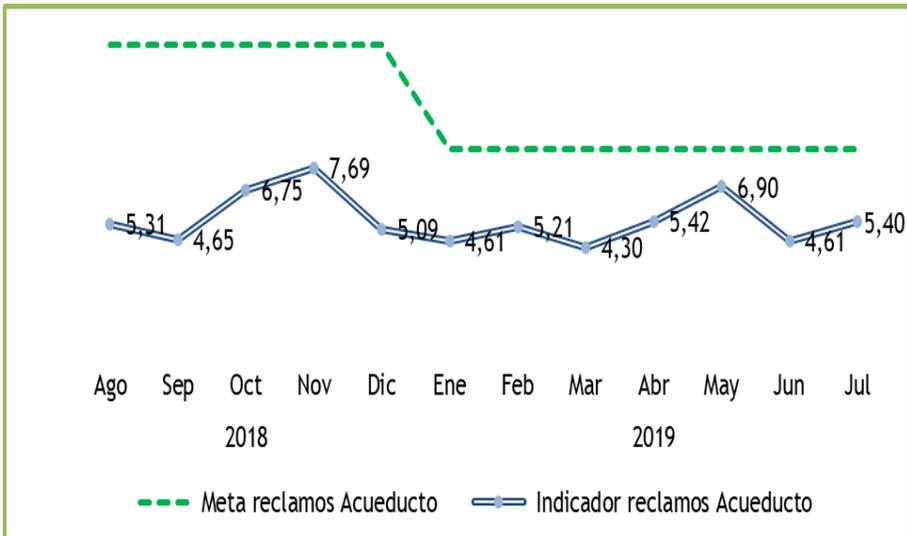
Reclamos procedentes e imputables

Meta 8,5

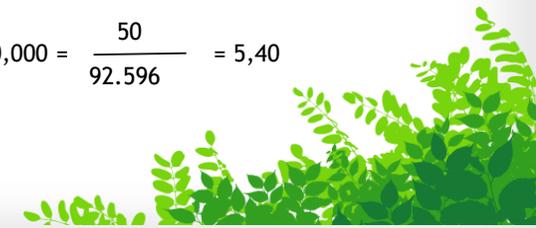
	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul
Recibidos	183	164	186	167	120	119	159	175	193	213	175	192
Procedentes	50	44	64	73	49	44	50	41	52	66	44	50
Indicador	5,31	4,65	6,75	7,69	5,09	4,61	5,21	4,0	5,42	6,90	4,61	5,40

Cuentas de cobro liquidadas

ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul
94.116	94.699	95.686	95.968	96.355	95.486	96.033	95.288	95.893	95.663	95.461	92.596



$$\text{Indicador de reclamos Aguas} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos procedentes}}{\text{Cuentas de cobro liquidadas}} * 10,000 = \frac{50}{92.596} = 5,40$$



Reclamos procedentes agua residual

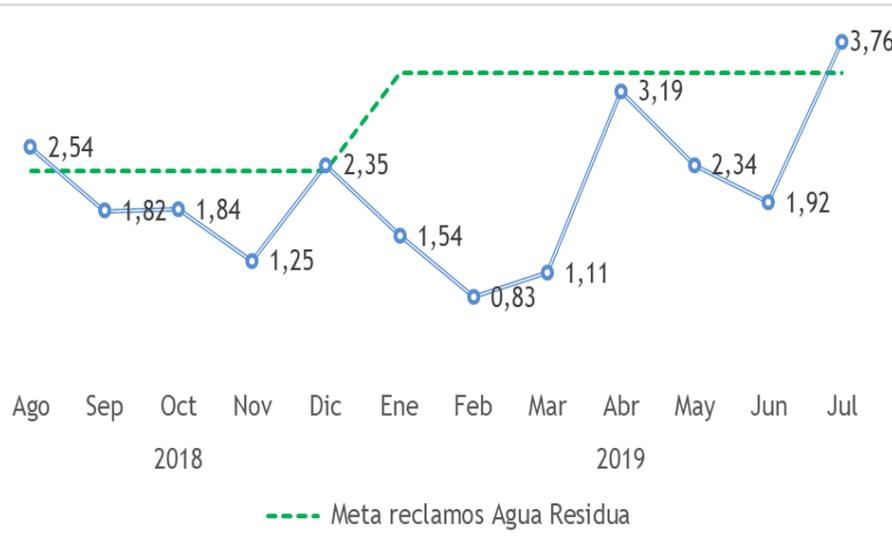
Reclamos procedentes e imputables

Meta 3,4

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

Cuentas de cobro liquidadas

ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul
70.864	71.485	70.826	71.781	72.458	71.598	71.914	71.819	72.101	72.550	73.097	71.881



$$\text{Indicador de reclamos Saneamiento} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos procedentes}}{\text{Cuentas de cobro liquidadas}} * 10,000 = \frac{27}{71.881} = 3,76$$



Quejas imputables acueducto

Quejas imputables

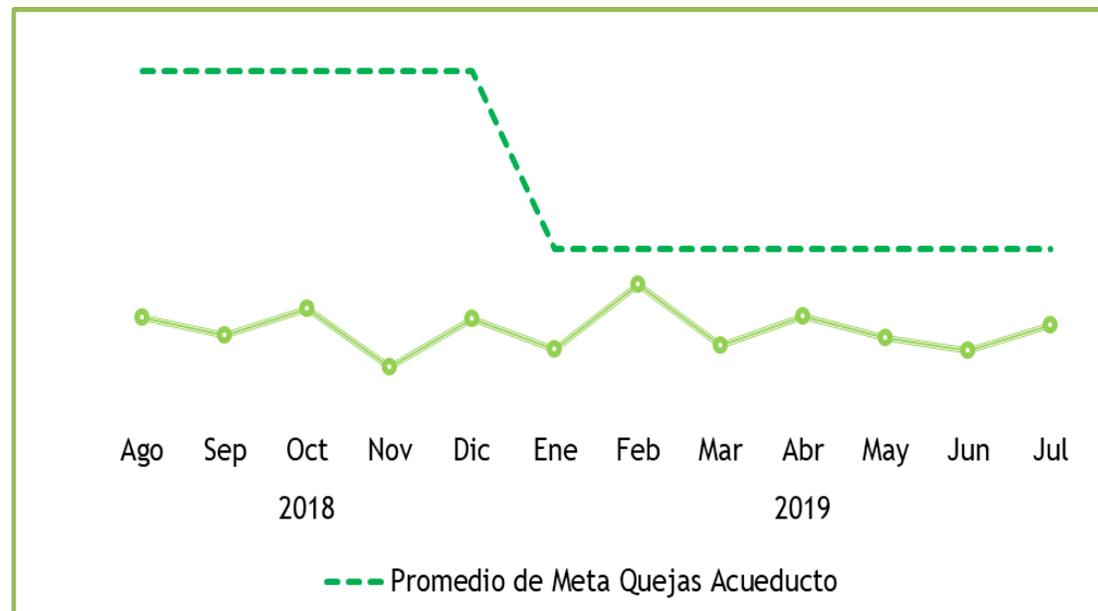
Meta 4,20

Instalaciones

	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul
Recibidas	54	54	76	66	55	50	70	60	77	64	71	57
Imputables	21	17	23	10	21	14	29	15	22	17	14	20
Indicador	2,42	1,96	2,63	1,14	2,38	1,58	3,27	1,68	2,46	1,90	1,56	2,21

ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul
86,603	86.823	87.364	87.746	88.061	88.369	88.806	89.212	89.460	89.594	89.919	90.298

$$\text{Indicador de quejas Aguas} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de quejas imputables}}{\text{No Instalaciones mes}} * 10,000 = \frac{14}{89.919} = 1,56$$





Quejas imputables agua residual

Quejas imputables

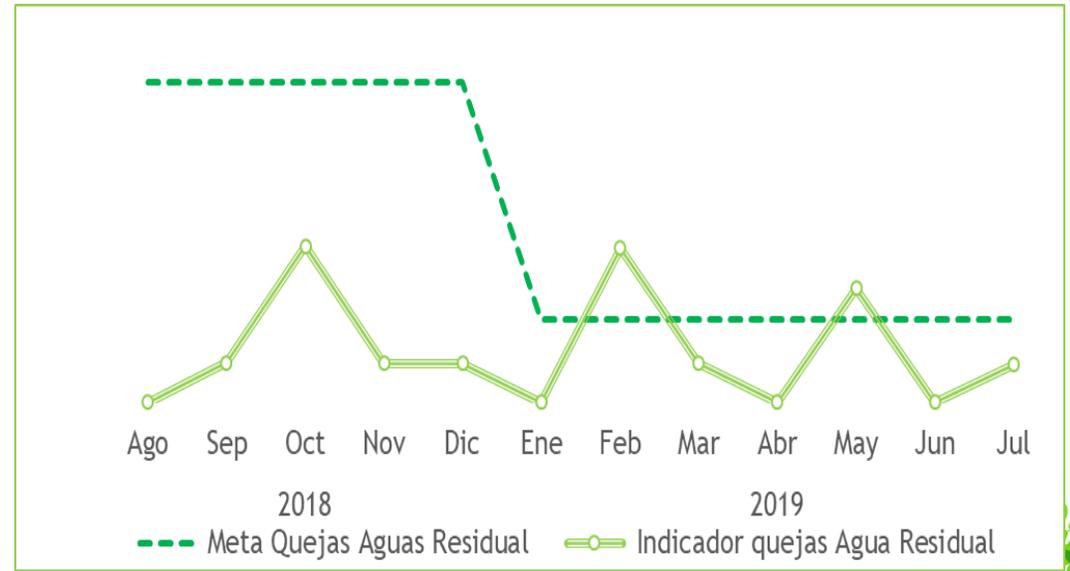
Meta 0,31

Instalaciones

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

ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul
67.769	68.002	68.352	68.691	69.005	69.170	69.299	69.603	69.799	70.545	70.755	71.159

$$\text{Indicador de quejas} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de quejas imputables}}{\text{No instalaciones mes}} * 10,000 = \frac{1}{71.159} = 0,14$$



Gracias

epm[®]

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

eco
razón