

# Proceso atención clientes



Junio 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           | julio        | ago          | sept         | oct          | nov          | dic          | ene          | feb          | mar          | abr          | may          | jun          |
|-----------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Presencial      | 2.563        | 2.559        | 2.355        | 2.817        | 2.631        | 2.258        | 2.852        | 2.906        | 2.854        | 2.672        | 2915         | 2474         |
| Telefónico      | 104          | 125          | 118          | 125          | 90           | 97           | 148          | 133          | 128          | 152          | 127          | 118          |
| Carta           | 58           | 47           | 43           | 46           | 45           | 41           | 32           | 48           | 55           | 57           | 68           | 54           |
| Asesor en línea | 58           | 41           | 153          | 130          | 136          | 48           | 87           | 141          | 100          | 92           | 163          | 174          |
| Back            | 14           | 18           | 17           | 20           | 29           | 36           | 5            | 9            | 12           | 15           | 17           | 30           |
| Web             | 6            | 13           | 21           | 21           | 18           | 7            | 9            | 21           | 15           | 19           | 36           | 27           |
| Memorando       | 1            |              |              | 1            | 1            | 0            | 0            | 0            | 0            | 0            | 0            | 0            |
| <b>Total</b>    | <b>2.804</b> | <b>2.803</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> |

Transacciones  
atendidas por  
tipo de caso  
mes de junio

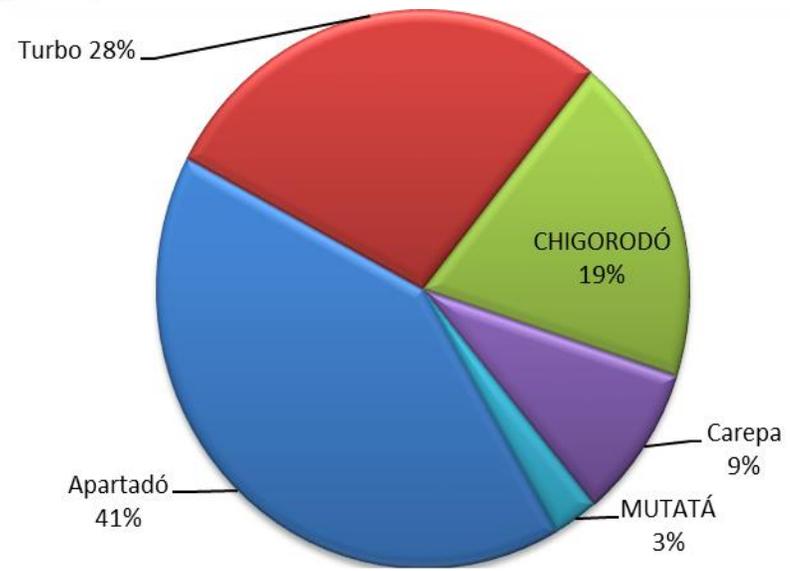
| Servicio            | Tipo de Caso | Cantidad     |
|---------------------|--------------|--------------|
| Agua Potable Urabá  | Petición     | 2454         |
|                     | Queja        | 63           |
|                     | Reclamo      | 131          |
|                     | Recurso      | 19           |
| Agua Residual Urabá | Petición     | 189          |
|                     | Queja        | 5            |
|                     | Reclamo      | 15           |
|                     | Recurso      | 1            |
| <b>Total</b>        |              | <b>2.877</b> |
|                     | Pedido       | 117          |

Fuente: CRM

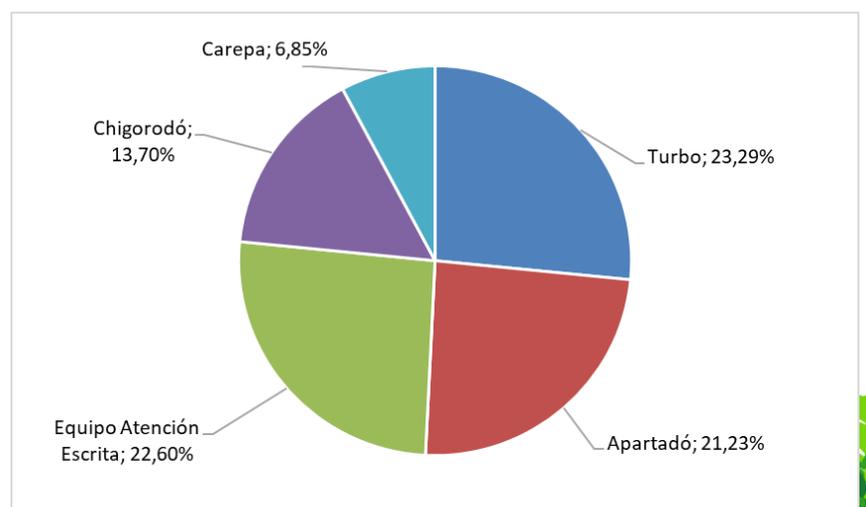
# Reclamos atendidos junio 2019



|              |            |
|--------------|------------|
| Apartadó     | 60         |
| Chigorodó    | 28         |
| Turbo        | 41         |
| Carepa       | 13         |
| Mutatá       | 4          |
| <b>Total</b> | <b>146</b> |



|                  |            |
|------------------|------------|
| Turbo            | 34         |
| Atención escrita | 34         |
| Chigorodó        | 20         |
| Apartadó Centro  | 31         |
| Carepa           | 10         |
| Otras            | 17         |
| <b>Total</b>     | <b>146</b> |



# Eficacia en la atención de la LAC



Nivel de servicio atención telefónica  
meta 85%

| jul    | ago    | sep    | oct    | nov   | dic    | ene    | feb   | mar    | abr   | may    | jun   |
|--------|--------|--------|--------|-------|--------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|
| 76,80% | 82,50% | 81,1,% | 82,90% | 95,5% | 87,00% | 81,00% | 76,1% | 71,00% | 67,2% | 74,00% | 85,1% |

## Indicadores mayo

| Pilotos                      | Nivel de servicio | Eficacia | Tiempo promedio de espera (Seg) | N° de llamadas atendidas | Duración de la transacción (seg) |
|------------------------------|-------------------|----------|---------------------------------|--------------------------|----------------------------------|
| EPM Aguas                    | 85%               | 98%      | 12                              | 846                      | 65                               |
| Orientación a la facturación | 89%               | 99%      | 10                              | 12                       | 84                               |
| Quejas                       | 0%                | 0%       | 0                               | 0                        | 0                                |
| Total                        | 85,1%%            | 95,0%    | 12                              | 858                      | 66                               |

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

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

# 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           | jul        | ago        | sep        | oct        | nov        | dic        | ene        | feb        | mar        | abr        | may        | jun        |
|-----------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Presencial      | 217        | 243        | 279        | 279        | 260        | 230        | 316        | 330        | 422        | 371        | 396        | 347        |
| Web             | 6          | 2          | 8          | 11         | 4          | 4          | 3          | 5          | 15         | 7          | 16         | 12         |
| Telefónico      | 15         | 10         | 9          | 19         | 14         | 10         | 37         | 18         | 8          | 16         | 14         | 6          |
| Carta           | 19         | 21         | 16         | 13         | 3          | 10         | 13         | 14         | 18         | 15         | 10         | 18         |
| Back            | 41         | 3          | 1          | 2          | 8          | 2          | 4          | 3          | 3          | 4          | 0          | 2          |
| Memorando       | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 2          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          |
| Asesor en línea | 0          | 0          | 0          | 0          | 1          | 0          | 3          | 2          | 3          | 1          | 1          | 2          |
| <b>Total</b>    | <b>298</b> | <b>279</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> |

Fuente: CRM

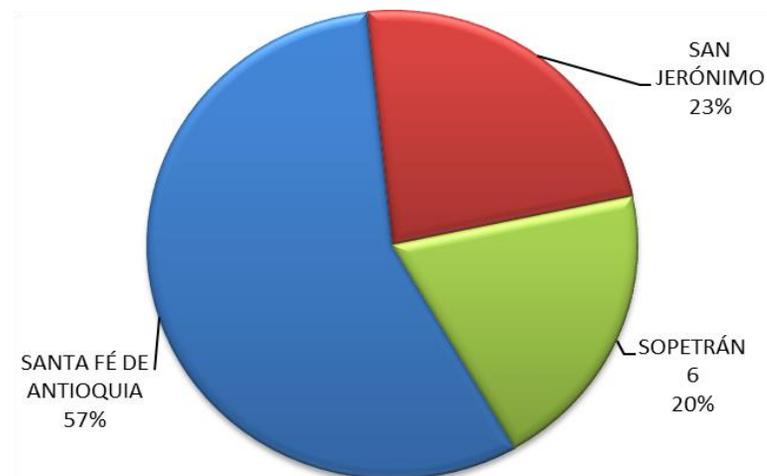
Transacciones  
atendidas por  
tipo de caso  
mes de junio

| Servicio           | Tipo de Caso | Cantidad   |
|--------------------|--------------|------------|
| Agua Potable Occ.  | Petición     | 320        |
|                    | Queja        | 3          |
|                    | Reclamo      | 28         |
|                    | Recurso      | 8          |
| Agua Residual Occ. | Petición     | 25         |
|                    | Queja        | 0          |
|                    | Reclamo      | 2          |
|                    | Recurso      | 1          |
| <b>Total</b>       |              | <b>387</b> |
|                    |              | <b>58</b>  |

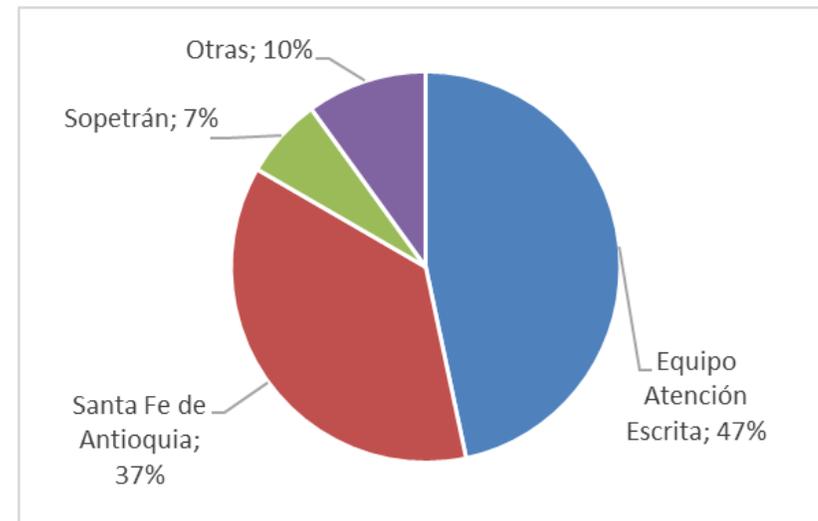
# Reclamos atendidos junio



|                       |           |
|-----------------------|-----------|
| Santa Fe de Antioquia | 17        |
| San Jerónimo          | 7         |
| Sopetrán              | 6         |
| <b>Total</b>          | <b>30</b> |



|                       |           |
|-----------------------|-----------|
| Santa Fe de Antioquia | 11        |
| Atención escrita      | 14        |
| San Jerónimo          | 1         |
| Sopetrán              | 2         |
| Otras                 | 2         |
| <b>Total</b>          | <b>30</b> |





# Eficacia en la atención de la LAC



## Nivel de servicio atención telefónica meta 85%

| jul    | ago    | sep    | oct    | nov    | dic    | ene    | feb   | mar   | abr   | may   | jun   |
|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 87,70% | 82,50% | 83,80% | 84,20% | 95,50% | 87,00% | 81,00% | 76,1% | 62,3% | 67,3% | 75,9% | 85,1% |

## Indicadores marzo

| Pilotos                      | Nivel de servicio | Eficacia   | Tiempo promedio de espera (Seg) | N° de llamadas atendidas | Duración de la transacción (min) |
|------------------------------|-------------------|------------|---------------------------------|--------------------------|----------------------------------|
| EPM Aguas                    | 85%               | 98%        | 12                              | 178                      | 48                               |
| Información a la facturación | 89%               | 99%        | 10                              | 4                        | 43                               |
| Quejas                       | 0%                | 0%         | 0                               | 0                        | 0                                |
| <b>Total</b>                 | <b>85,1%</b>      | <b>98%</b> | <b>12</b>                       | <b>156</b>               | <b>48</b>                        |

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

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



A low-angle photograph of a utility pole against a bright blue sky with scattered white clouds. A worker wearing a white hard hat and light-colored clothing is perched on a thick black cable that runs diagonally across the frame. A white, rectangular electrical box is mounted on the pole, with a metal hook hanging from its bottom. To the left, a horizontal metal arm extends from the pole, supporting several parallel pipes or conduits. The overall scene suggests a maintenance or construction site for an aerial water supply system.

# Aguas Regionales Consolidado

# Indicadores 2019



## Reclamos



Agua  
meta 8,5

| jul  | ago  | sep  | oct  | nov  | dic  | ene  | feb  | mar  | abr  | may  | jun  |
|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 4,80 | 5,31 | 4,65 | 6,75 | 7,69 | 5,09 | 4,61 | 5,21 | 4,30 | 5,42 | 6,90 | 4,61 |



Saneamiento  
meta 3,4

| jul  | ago  | sep  | oct  | nov  | dic  | ene  | feb  | mar  | abr  | may  | jun  |
|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 3,95 | 2,54 | 1,82 | 1,84 | 1,25 | 2,35 | 1,54 | 0,83 | 1,11 | 3,19 | 2,34 | 1,92 |

## Quejas



| Producto       | Meta | jul  | ago  | sep  | oct  | nov  | dic  | ene  | feb  | mar  | abr  | may  | jun  |
|----------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Agua           | 4,2  | 3,24 | 2,42 | 1,96 | 2,63 | 1,14 | 2,38 | 1,58 | 3,27 | 1,68 | 2,46 | 1,90 | 1,56 |
| Alcantarillado | 0,31 | 0,0  | 0,0  | 0,0  | 0,59 | 0,15 | 0,14 | 0,0  | 0,58 | 0,14 | 0,0  | 0,43 | 0,00 |



# Reclamos procedentes acueducto

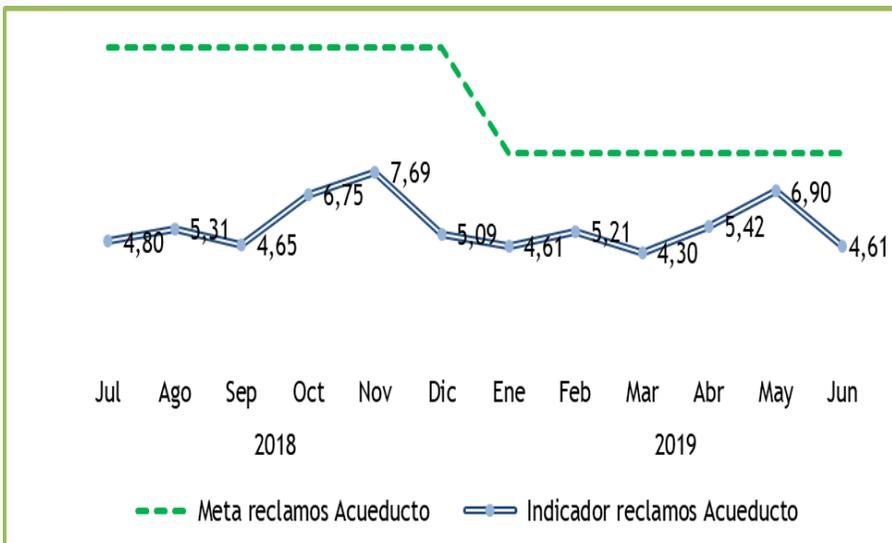
Reclamos procedentes e imputables

Meta 8,5

|             | jul  | ago  | sep  | oct  | nov  | dic  | ene  | feb  | mar | abr  | may  | jun  |
|-------------|------|------|------|------|------|------|------|------|-----|------|------|------|
| Recibidos   | 177  | 183  | 164  | 186  | 167  | 120  | 119  | 159  | 175 | 193  | 213  | 175  |
| Procedentes | 45   | 50   | 44   | 64   | 73   | 49   | 44   | 50   | 41  | 52   | 66   | 44   |
| Indicador   | 4,80 | 5,31 | 4,65 | 6,75 | 7,69 | 5,09 | 4,61 | 5,21 | 4,0 | 5,42 | 6,90 | 4,61 |

Cuentas de cobro liquidadas

| jul    | ago    | sep    | oct    | nov    | dic    | ene    | feb    | mar    | abr    | may    | jun    |
|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 93.791 | 94.116 | 94.699 | 95.686 | 95.968 | 96.355 | 95.486 | 96.033 | 95.288 | 95.893 | 95.663 | 95.461 |



$$\text{Indicador de reclamos Aguas} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos procedentes}}{\text{Cuentas de cobro liquidadas}} * 10,000 = \frac{44}{95.461} = 4,61$$



# Reclamos procedentes agua residual

**Reclamos procedentes e imputables**

Meta 3,4

|             | jul  | ago  | sep  | oct  | nov  | dic  | ene  | feb  | mar  | abr  | may  | jun  |
|-------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Recibidos   | 36   | 34   | 25   | 17   | 19   | 32   | 19   | 14   | 18   | 76   | 44   | 23   |
| Procedentes | 28   | 18   | 13   | 13   | 9    | 17   | 11   | 6    | 8    | 23   | 17   | 14   |
| Indicador   | 3,95 | 2,54 | 1,82 | 1,84 | 1,25 | 2,35 | 1,54 | 0,83 | 1,11 | 3,19 | 2,34 | 1,92 |

**Cuentas de cobro liquidadas**

| jul    | ago    | sep    | oct    | nov    | dic    | ene    | feb    | mar    | abr    | may    | jun    |
|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 70.841 | 70.864 | 71.485 | 70.826 | 71.781 | 72.458 | 71.598 | 71.914 | 71.819 | 72.101 | 72.550 | 73.097 |



$$\text{Indicador de reclamos Saneamiento} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos procedentes}}{\text{Cuentas de cobro liquidadas}} * 10,000 = \frac{14}{73.097} = 1,92$$



# Quejas imputables acueducto

**Quejas imputables**

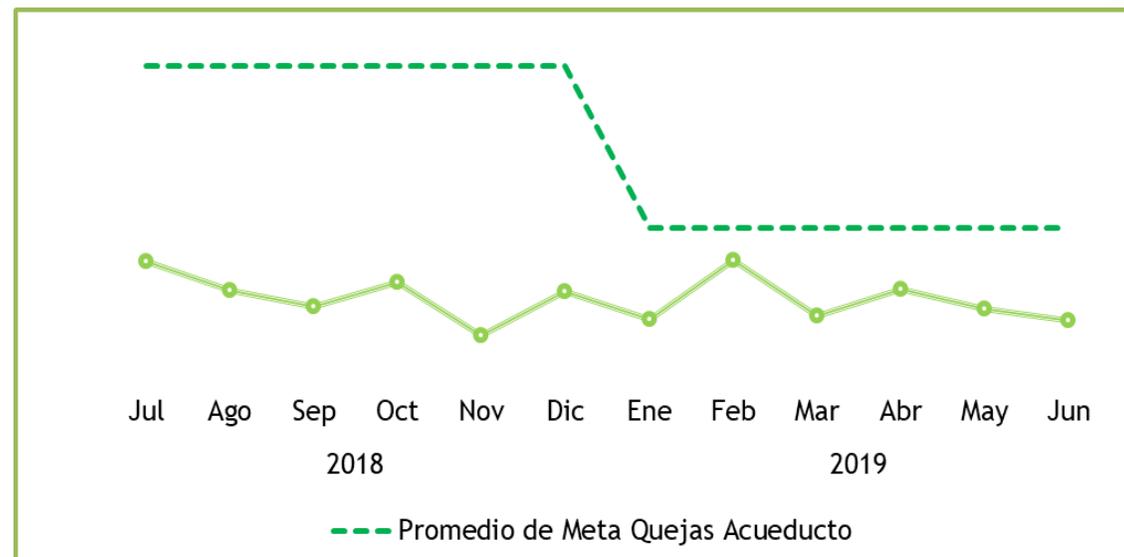
Meta 4,20

**Instalaciones**

|            | jul  | ago  | sep  | oct  | nov  | dic  | ene  | feb  | mar  | abr  | may  | jun  |
|------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Recibidas  | 65   | 54   | 54   | 76   | 66   | 55   | 50   | 70   | 60   | 77   | 64   | 71   |
| Imputables | 28   | 21   | 17   | 23   | 10   | 21   | 14   | 29   | 15   | 22   | 17   | 14   |
| Indicador  | 3,24 | 2,42 | 1,96 | 2,63 | 1,14 | 2,38 | 1,58 | 3,27 | 1,68 | 2,46 | 1,90 | 1,56 |

| jul    | ago    | sep    | oct    | nov    | dic    | ene    | feb    | mar    | abr    | may    | jun    |
|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 86.338 | 86.603 | 86.823 | 87.364 | 87.746 | 88.061 | 88.369 | 88.806 | 89.212 | 89.460 | 89.594 | 89.919 |

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





# Quejas imputables agua residual

**Quejas imputables**

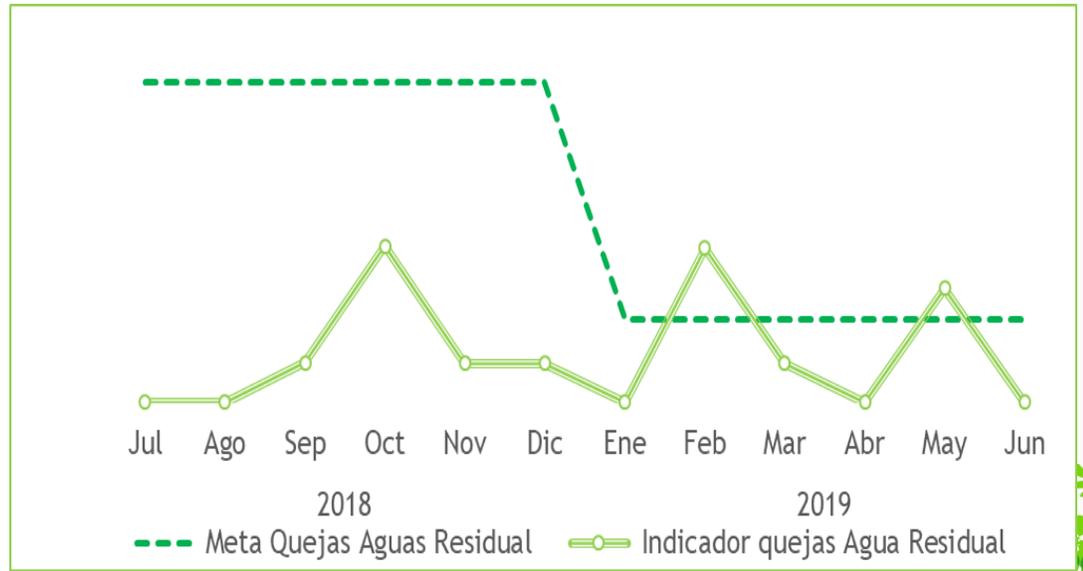
Meta 0,31

**Instalaciones**

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

| jul    | ago    | sep    | oct    | nov    | dic    | ene    | feb    | mar    | abr    | may    | jun    |
|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 67.310 | 67.769 | 68.002 | 68.352 | 68.691 | 69.005 | 69.170 | 69.299 | 69.603 | 69.799 | 70.545 | 70.755 |

$$\text{Indicador de quejas Saneamiento} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de quejas imputables}}{\text{No instalaciones mes}} * 10,000 = \frac{0}{70.755} = 0,00$$



Gracias

epm<sup>®</sup>

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

eco  
razón