

Proceso atención clientes



Mayo 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	jun	julio	ago	sept	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may
Presencial	2.261	2.563	2.559	2.355	2.817	2.631	2.258	2.852	2.906	2.854	2.672	2915
Telefónico	76	104	125	118	125	90	97	148	133	128	152	127
Carta	64	58	47	43	46	45	41	32	48	55	57	68
Asesor en línea	24	58	41	153	130	136	48	87	141	100	92	163
Back	33	14	18	17	20	29	36	5	9	12	15	17
Web	26	6	13	21	21	18	7	9	21	15	19	36
Memorando		1			1	1	0	0	0	0	0	0
Total	2.484	2.804	2.803	2.707	3.160	2,950	2.487	3.133	3.262	3.164	3.008	3.326

Transacciones
atendidas por
tipo de caso
mes de mayo

Servicio	Tipo de Caso	Cantidad
Agua Potable Urabá	Petición	2.866
	Queja	60
	Reclamo	205
	Recurso	22
Agua Residual Urabá	Petición	143
	Queja	7
	Reclamo	23
	Recurso	0
Total		3.326
	Pedido	118

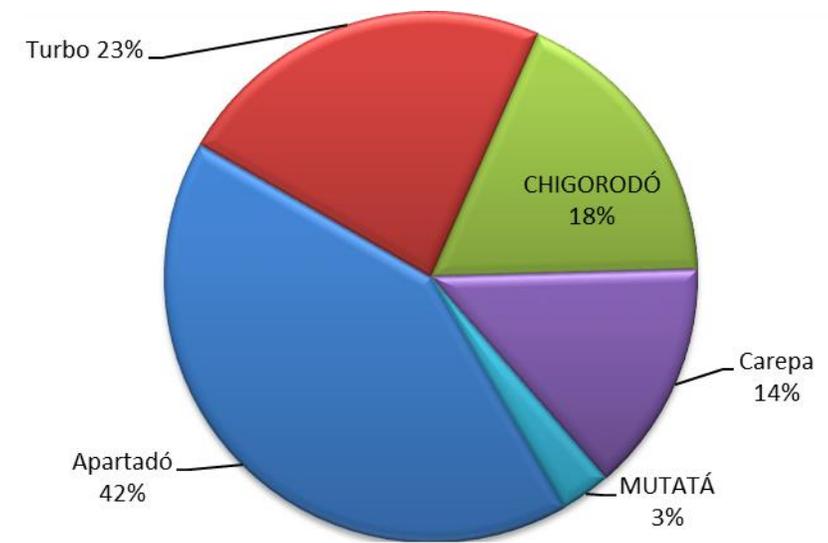
Fuente: CRM



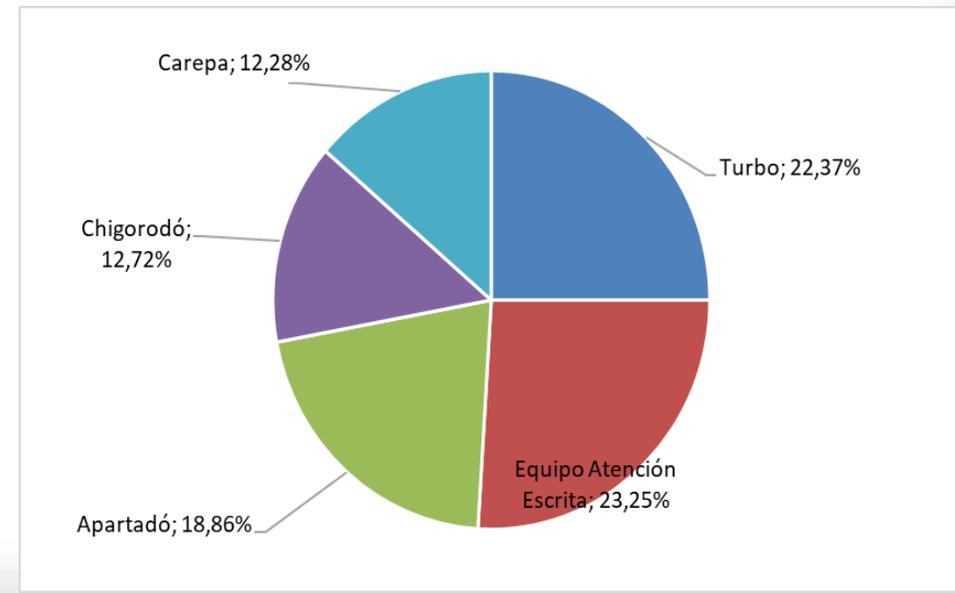
Reclamos atendidos mayo 2019



Apartadó	95
Chigorodó	41
Turbo	53
Carepa	32
Mutatá	7
Total	228



Turbo	51
Apartadó Cámara	13
Atención escrita	53
Chigorodó	29
Apartadó Centro	43
Carepa	28
Otras	11



Eficacia en la atención de la LAC



Nivel de servicio atención telefónica
meta 85%

jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may
94,40%	76,80%	82,50%	81,1,%	82,90%	95,5%	87,00%	81,00%	76,1%	71,00%	67,2%	74,00%

Indicadores mayo

Pilotos	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas	Duración de la transacción (seg)
EPM Aguas	76%	95%	22	1.409	58
Información de la facturación	72%	97%	20	9	24
Quejas	0%	0%	0	0	0
Total	76,0%%	95,0%	22	1.418	57

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

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

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	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may
Presencial	252	217	243	279	279	260	230	316	330	422	371	396
Web	9	6	2	8	11	4	4	3	5	15	7	16
Telefónico	7	15	10	9	19	14	10	37	18	8	16	14
Carta	15	19	21	16	13	3	10	13	14	18	15	10
Back	7	41	3	1	2	8	2	4	3	3	4	0
Memorando	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0
Asesor en línea	0	0	0	0	0	1	0	3	2	3	1	1
Total	290	298	279	313	324	290	258	376	372	469	414	437

Fuente: CRM

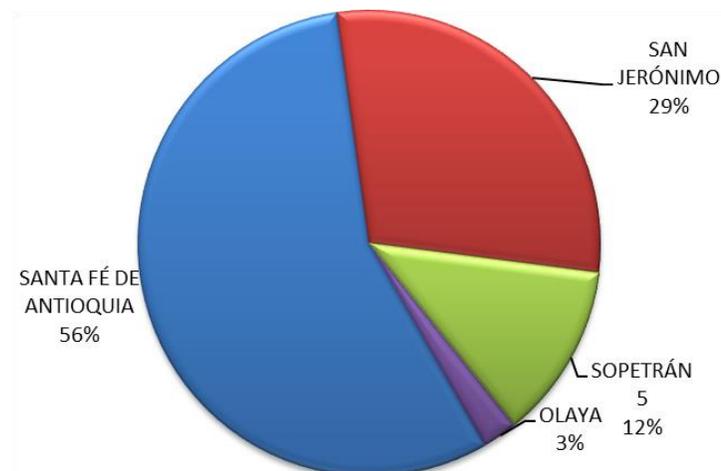
Transacciones
atendidas por
tipo de caso
mes de mayo

Servicio	Tipo de Caso	Cantidad
Agua Potable Occ.	Petición	359
	Queja	6
	Reclamo	35
	Recurso	4
Agua Residual Occ.	Petición	26
	Queja	0
	Reclamo	6
	Recurso	1
Total		437
		82

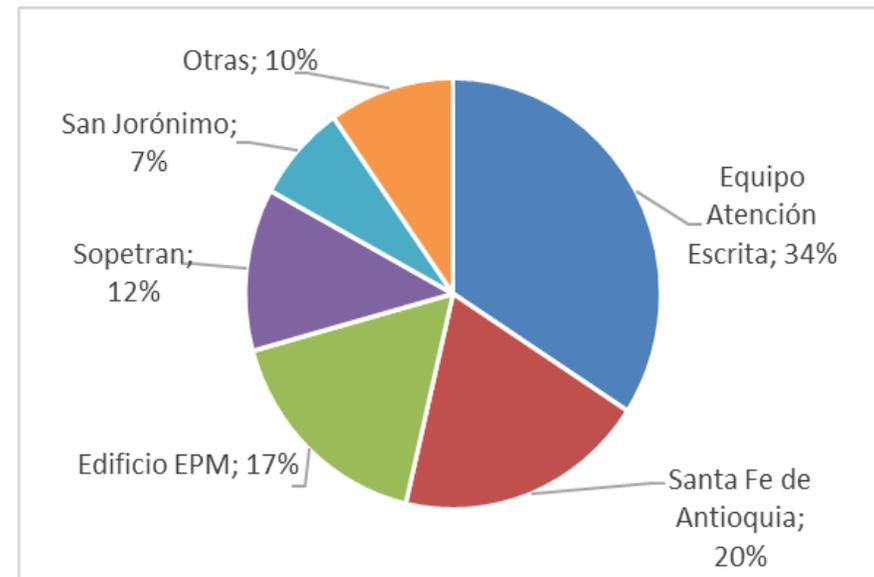
Reclamos atendidos mayo



Santa Fe de Antioquia	23
San Jerónimo	12
Sopetrán	5
Olaya	1
Total	41



Santa Fe de Antioquia	8
Atención escrita	14
San Jerónimo	3
Sopetrán	5
Edificio EPM	7
Otras	4
Total	41





Eficacia en la atención de la LAC



Nivel de servicio atención telefónica meta 85%

jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may
88,90%	87,70%	82,50%	83,80%	84,20%	95,50%	87,00%	81,00%	76,1%	62,3%	67,3%	75,9%

Indicadores marzo

Pilotos	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas	Duración de la transacción (min)
EPM Aguas	76%	95%	22	152	48
Información a la facturación	72%	97%	20	4	43
Quejas	0%	0%	0	0	0
Total	75,9%	95,1%	21,9	156	48

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

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



A photograph showing a utility worker on a pole. The worker is wearing a white shirt and a white hard hat. They are positioned on a dark, curved metal pole. A white, rectangular aerial water duct is suspended from the pole. The duct has a hook at the bottom. In the background, there are several other utility poles and wires against a blue sky with light clouds. The overall scene is an aerial water duct installation or maintenance.

Aguas Regionales Consolidado

Indicadores 2019



Reclamos



Agua
meta 8,5

jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may
5,34	4,80	5,31	4,65	6,75	7,69	5,09	4,61	5,21	4,30	5,42	6,90



Saneamiento
meta 3,4

jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may
1,41	3,95	2,54	1,82	1,84	1,25	2,35	1,54	0,83	1,11	3,19	2,34

Quejas



Producto	Meta	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may
Agua	4,2	2,79	3,24	2,42	1,96	2,63	1,14	2,38	1,58	3,27	1,68	2,46	1,90
Alcantarillado	0,31	0,0	0,0	0,0	0,0	0,59	0,15	0,14	0,0	0,58	0,14	0,0	0,43





Reclamos procedentes acueducto

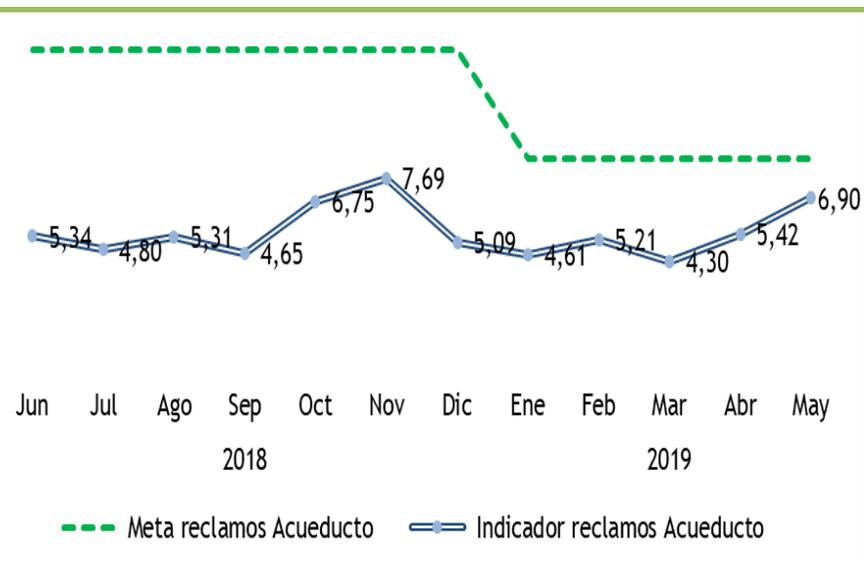
Reclamos procedentes e imputables

Meta 8,5

	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may
Recibidos	186	177	183	164	186	167	120	119	159	175	193	213
Procedentes	50	45	50	44	64	73	49	44	50	41	52	66
Indicador	5,34	4,80	5,31	4,65	6,75	7,69	5,09	4,61	5,21	4,0	5,42	6,90

Cuentas de cobro liquidadas

jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may
93.701	93.791	94.116	94.699	95.686	95.968	96.355	95.486	96.033	95.288	95.893	95.663



$$\text{Indicador de reclamos Aguas} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos procedentes}}{\text{Cuentas de cobro liquidadas}} * 10,000 = \frac{66}{95.663} = 6,90$$





Reclamos procedentes agua residual

Reclamos procedentes e imputables

Meta 3,4

	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may
Recibidos	21	36	34	25	17	19	32	19	14	18	76	44
Procedentes	10	28	18	13	13	9	17	11	6	8	23	17
Indicador	1,41	3,95	2,54	1,82	1,84	1,25	2,35	1,54	0,83	1,11	3,19	2,34

Cuentas de cobro liquidadas

jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may
71.050	70.841	70.864	71.485	70.826	71.781	72.458	71.598	71.914	71.819	72.101	72.550



----- Meta reclamos Agua Residua

$$\text{Indicador de reclamos Saneamiento} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos procedentes}}{\text{Cuentas de cobro liquidadas}} * 10,000 = \frac{17}{72.550} = 2,34$$



Quejas imputables acueducto

Quejas imputables

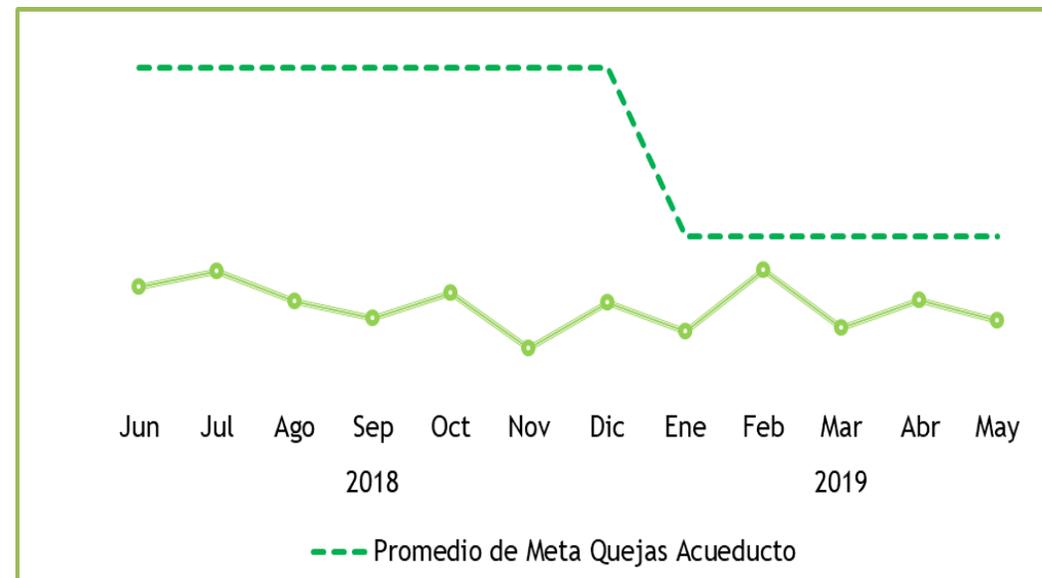
Meta 4,20

Instalaciones

	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may
Recibidas	50	65	54	54	76	66	55	50	70	60	77	64
Imputables	24	28	21	17	23	10	21	14	29	15	22	17
Indicador	2,79	3,24	2,42	1,96	2,63	1,14	2,38	1,58	3,27	1,68	2,46	1,90

jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may
85.969	86.338	86,603	86.823	87.364	87.746	88.061	88.369	88.806	89.212	89.460	89.594

$$\text{Indicador de quejas Aguas} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de quejas imputables}}{\text{No Instalaciones mes}} * 10,000 = \frac{17}{89.594} = 1,90$$



Quejas imputables agua residual

Quejas imputables

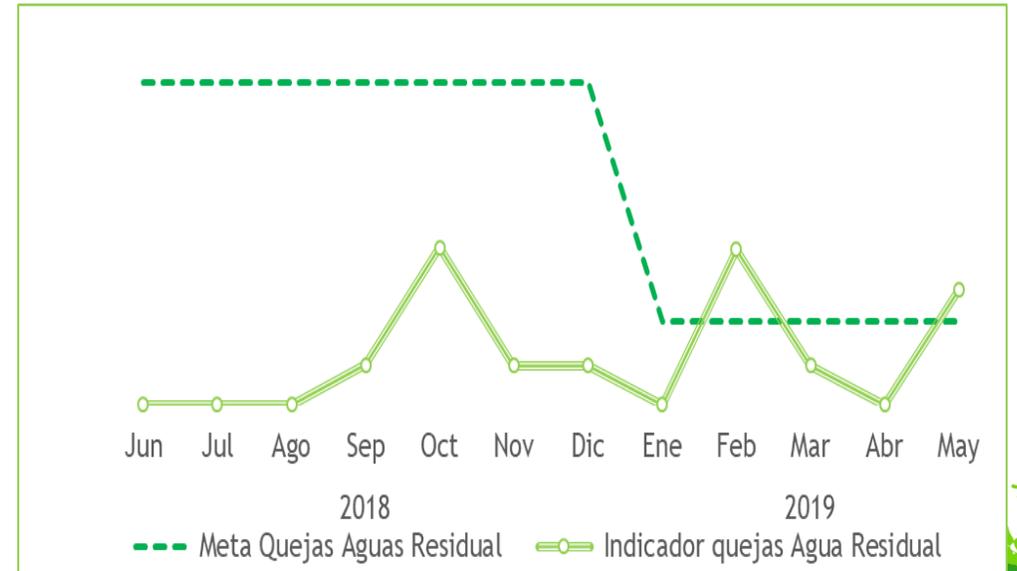
Meta 0,31

Instalaciones

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

jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may
67.184	67.310	67.769	68.002	68.352	68.691	69.005	69.170	69.299	69.603	69.799	70.545

$$\text{Indicador de quejas Saneamiento} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de quejas imputables}}{\text{No instalaciones mes}} * 10,000 = \frac{3}{70.545} = 0,43$$



Gracias

epm[®]

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

eco
razón