

Proceso atención clientes



Noviembre 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	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov
Presencial	2.258	2.852	2.906	2.854	2.672	2915	2474	2.851	2.497	2.716	2.796	2.364
Telefónico	97	148	133	128	152	127	118	120	148	162	204	171
Carta	41	32	48	55	57	68	54	81	66	68	101	44
Asesor en línea	48	87	141	100	92	163	174	214	101	152	110	78
Back	36	5	9	12	15	17	30	28	36	40	33	15
Web	7	9	21	15	19	36	27	22	20	24	21	13
Memorando	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	2.487	3.133	3.262	3.164	3.008	3.326	2.877	3.316	2.868	3.162	3.265	2.685

Transacciones
atendidas por
tipo de caso
mes de
noviembre

Servicio	Tipo de Caso	Cantidad
Agua Potable Urabá	Petición	2.299
	Queja	77
	Reclamo	152
	Recurso	18
Agua Residual Urabá	Petición	120
	Queja	4
	Reclamo	15
	Recurso	0
Total		2.685
	Pedido	261

Fuente: CRM

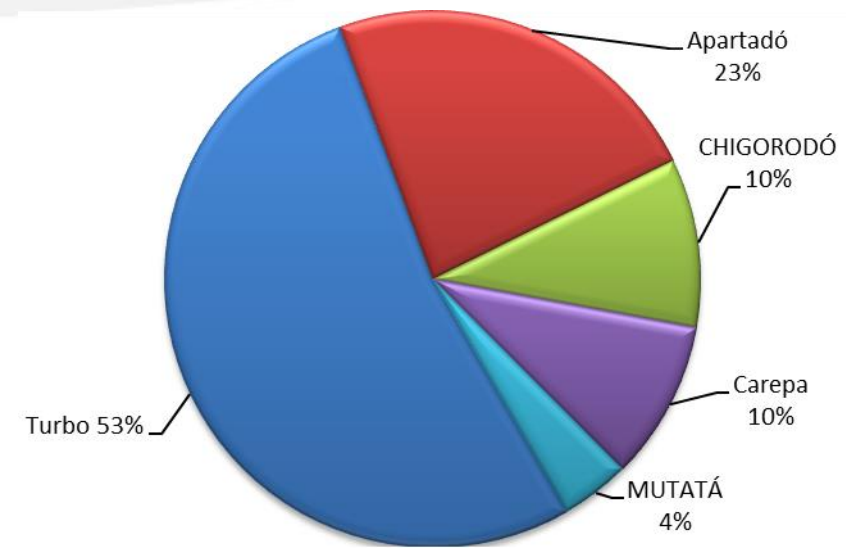




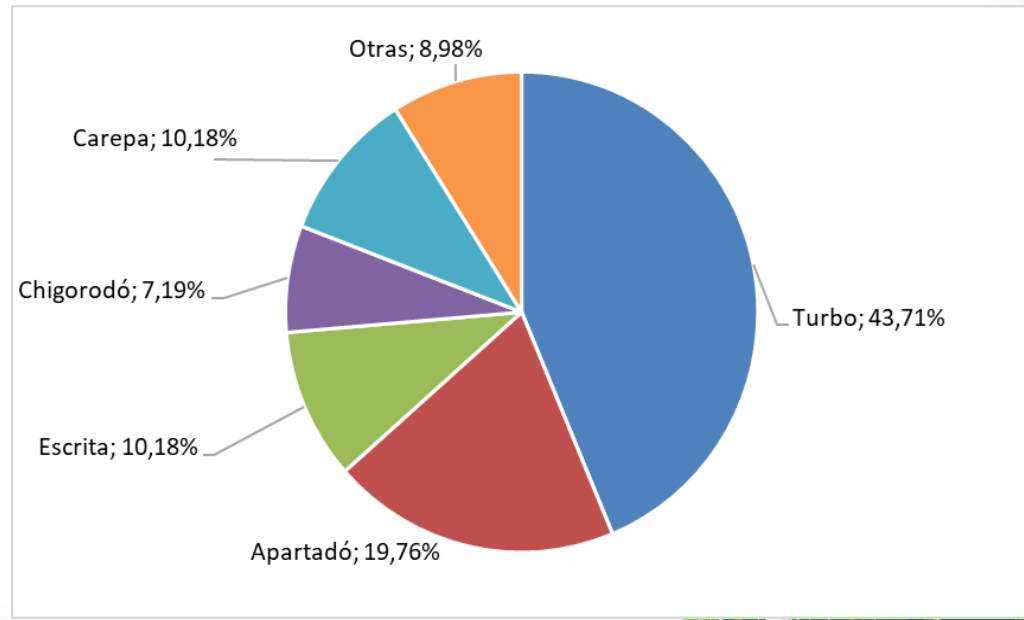
Reclamos atendidos noviembre 2019



Apartadó	39
Chigorodó	17
Turbo	88
Carepa	16
Mutatá	7
Total	167



Turbo	73
Atención escrita	17
Chigorodó	12
Apartadó	33
Carepa	17
Otras	15
Total	167



Eficacia en la atención de la LAC



Nivel de servicio atención telefónica
meta 85%

dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov
87,00%	81,00%	76,1%	71,00%	67,2%	74,00%	85,1%	82,5%	80,5%	50,0%	85,0%	58,0%

Indicadores mayo

Pilotos	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas	Duración de la transacción (seg)
EPM Aguas	58%	845%	57	876	61
Orientación a la facturación					
Quejas	0%	0%	0	0	0
Total	58%	84%	57	876	61

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

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



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	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov
Presencial	230	316	330	422	371	396	347	327	298	317	315	217
Web	4	3	5	15	7	16	12	14	8	8	9	10
Telefónico	10	37	18	8	16	14	6	25	15	32	21	21
Carta	10	13	14	18	15	10	18	12	7	10	18	5
Back	2	4	3	3	4	0	2	2	1	8	4	4
Memorando	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Asesor en línea	0	3	2	3	1	1	2	1	0	0	1	1
Total	258	376	372	469	414	437	387	381	329	375	368	258

Fuente: CRM

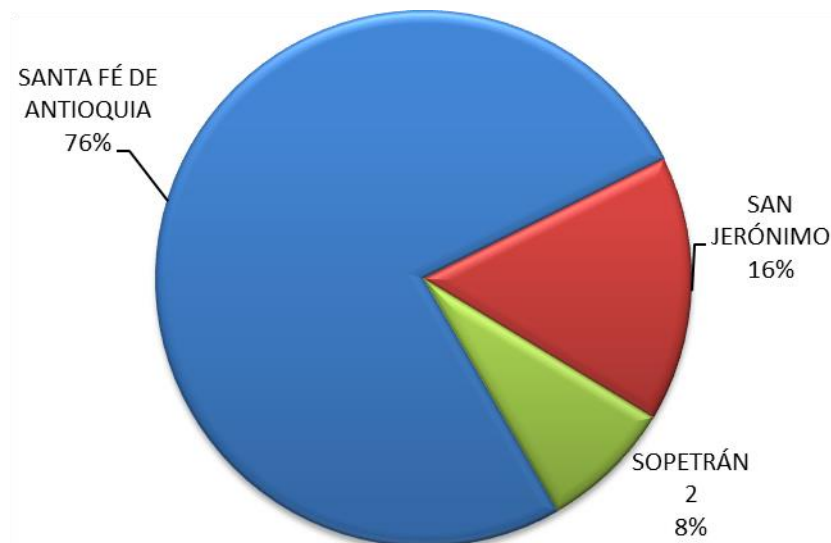
Transacciones
atendidas por
tipo de caso
mes de
noviembre

Servicio	Tipo de Caso	Cantidad
Agua Potable Occ.	Petición	211
	Queja	7
	Reclamo	23
	Recurso	0
Agua Residual Occ.	Petición	15
	Queja	0
	Reclamo	2
	Recurso	0
Total		258
		85

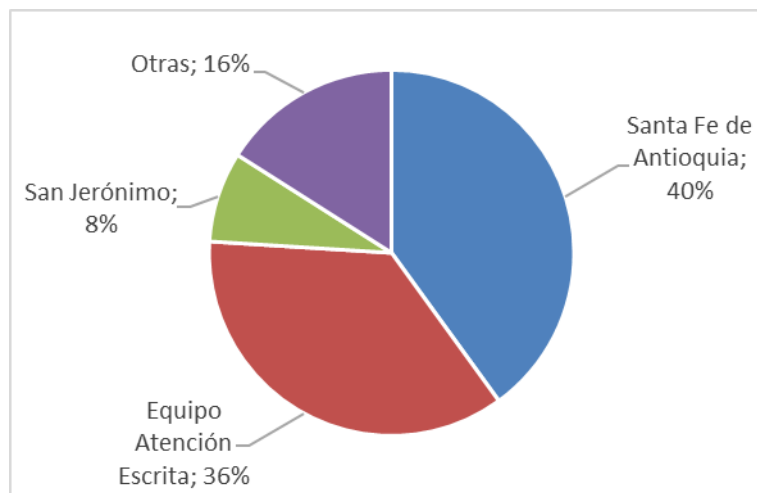
Reclamos atendidos noviembre



Santa Fe de Antioquia	19
San Jerónimo	4
Sopetrán	2
Total	25



Santa Fe de Antioquia	10
Atención escrita	9
San Jerónimo	2
Otras	4
Total	25





Eficacia en la atención de la LAC



Nivel de servicio atención telefónica meta 85%

dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov
87,00%	81,00%	76,1%	62,3%	67,3%	75,9%	85,1%	82,5%	80,5%	50,0%	85,0%	58,0%

Indicadores marzo

Pilotos	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas	Duración de la transacción (min)
EPM Aguas	58%	84%	57	98	51
Información a la facturación					
Quejas	0%	0%	0	0	0
Total	58%	84%	57	98	51

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

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



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 electrical box is mounted on the cross-arm, with a metal hook hanging from its bottom. Several black power lines run across the frame. The pole itself is a light-colored metal. In the bottom right corner, some green leaves of a tree are visible.

Aguas Regionales Consolidado

Indicadores 2019



Reclamos



Agua
meta 8,5

dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov
5,09	4,61	5,21	4,30	5,42	6,90	4,61	5,40	5,18	5,55	8,92	7,89



Saneamiento
meta 3,4

dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov
2,35	1,54	0,83	1,11	3,19	2,34	1,92	3,76	3,46	3,83	1,09	1,22

Quejas



Producto	Meta	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov
Agua	4,2	2,38	1,58	3,27	1,68	2,46	1,90	1,56	2,21	2,43	2,20	0,77	1,74
Alcantarillado	0,31	0,14	0,0	0,58	0,14	0,0	0,43	0,00	0,14	0,14	0,14	0,00	0,14



Reclamos procedentes acueducto

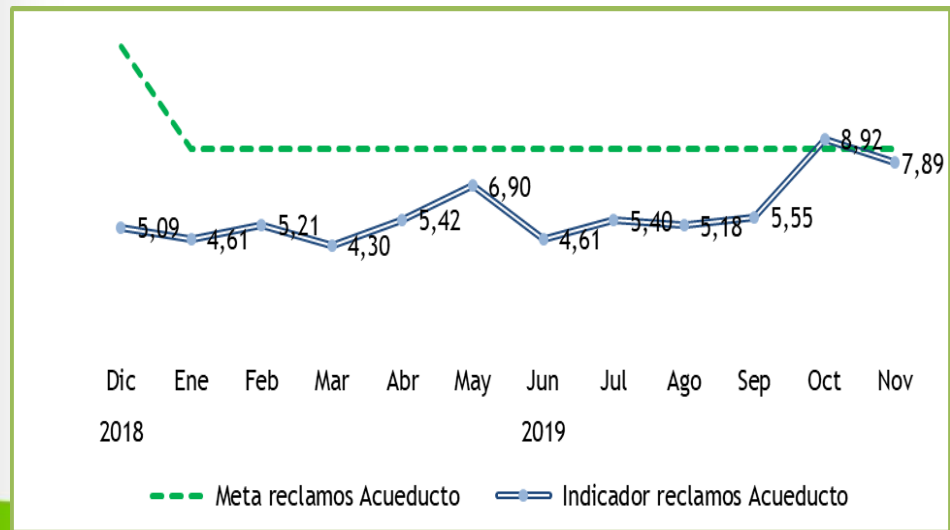
Reclamos procedentes e imputables

Meta 8,5

	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov
Recibidos	120	119	159	175	193	213	175	192	149	154	198	183
Procedentes	49	44	50	41	52	66	44	50	48	52	85	75
Indicador	5,09	4,61	5,21	4,0	5,42	6,90	4,61	5,40	5,18	5,55	8,92	7,89

Cuentas de cobro liquidadas

dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov
96.355	95.486	96.033	95.288	95.893	95.663	95.461	92.596	92.692	93.745	95.256	95.069



$$\text{Indicador de reclamos Aguas} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos procedentes}}{\text{Cuentas de cobro liquidadas}} * 10,000 = \frac{75}{95.069} = 7,89$$





Reclamos procedentes agua residual

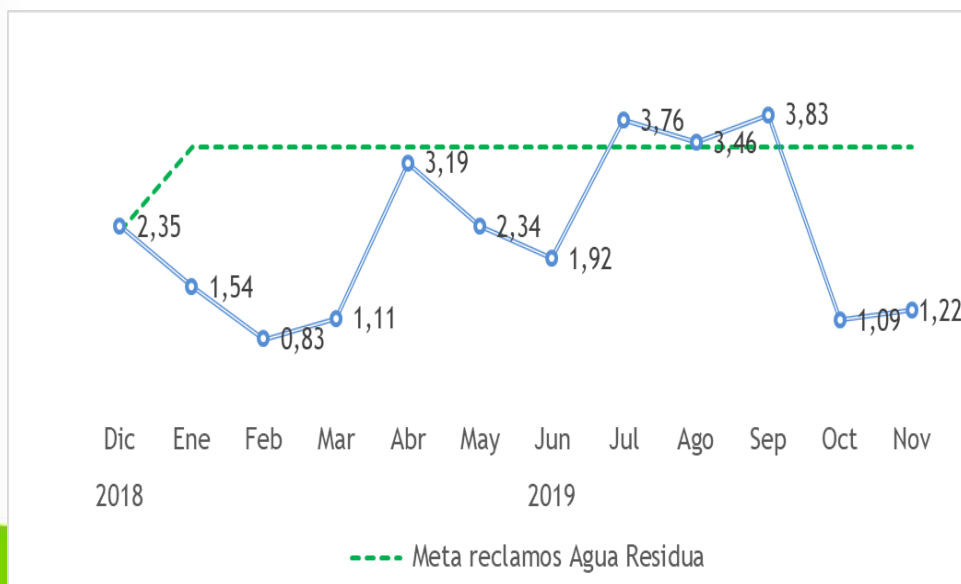
Reclamos procedentes e imputables

Meta 3,4

	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov
Recibidos	32	19	14	18	76	44	23	37	28	38	17	16
Procedentes	17	11	6	8	23	17	14	27	25	28	8	9
Indicador	2,35	1,54	0,83	1,11	3,19	2,34	1,92	3,76	3,46	3,83	1,09	1,22

Cuentas de cobro liquidadas

dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov
72.458	71.598	71.914	71.819	72.101	72.550	73.097	71.881	72.244	73.118	73.456	73.745



$$\text{Indicador de reclamos Saneamiento} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos procedentes}}{\text{Cuentas de cobro liquidadas}} * 10,000 = \frac{9}{73.745} = 1,22$$



Quejas imputables acueducto

Quejas imputables

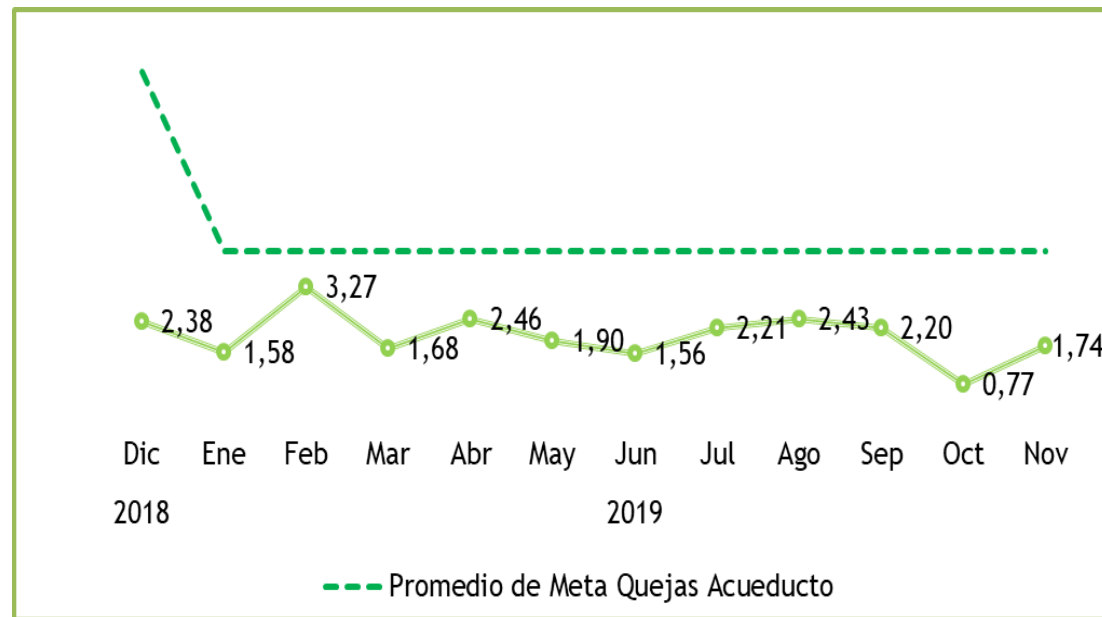
Meta 4,20

Instalaciones

	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov
Recibidas	55	50	70	60	77	64	71	57	76	78	59	84
Imputables	21	14	29	15	22	17	14	20	22	20	7	16
Indicador	2,38	1,58	3,27	1,68	2,46	1,90	1,56	2,21	2,43	2,20	0,77	1,74

dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov
88.061	88.369	88.806	89.212	89.460	89.594	89.919	90.298	90.463	90.929	91.270	91.847

$$\text{Indicador de quejas Aguas} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de quejas imputables}}{\text{No Instalaciones mes}} * 10,000 = \frac{16}{91.847} = 1,74$$





Quejas imputables agua residual

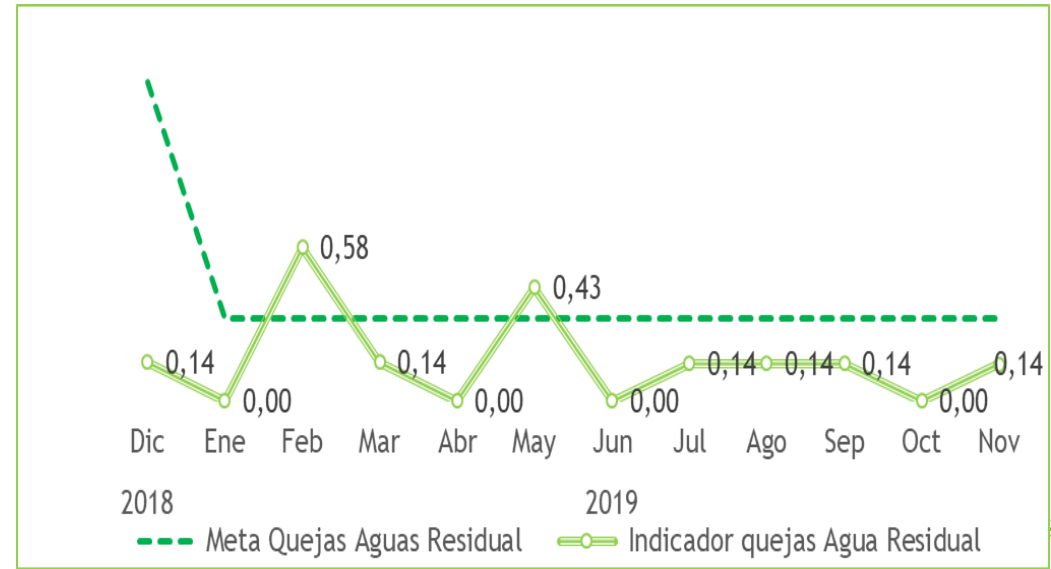
Quejas imputables

Meta 0,31

Instalaciones

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

dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov
69.005	69.170	69.299	69.603	69.799	70.545	70.755	71.159	71.304	71.717	72.091	72.561



$$\text{Indicador de quejas Saneamiento} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de quejas imputables}}{\text{No instalaciones mes}} * 10,000 = \frac{1}{72.561} = 0,14$$

Gracias

epm[®]

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

eco
razón