

Proceso atención clientes



Abril de 2020



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	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr
Presencial	2915	2474	2.851	2.497	2.716	2.796	2.364	2.241	2.551	2.733	1.732	4
Telefónico	127	118	120	148	162	204	171	173	211	258	202	174
Carta	68	54	81	66	68	101	44	54	54	71	64	2
Asesor en línea	163	174	214	101	152	110	78	69	69	82	89	30
Back	17	30	28	36	40	33	15	29	10	8	15	3
Web	36	27	22	20	24	21	13	11	14	13	40	54
Memorando	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	3.326	2.877	3.316	2.868	3.162	3.265	2.685	2.577	2.909	3.165	2.142	267

Fuente: CRM

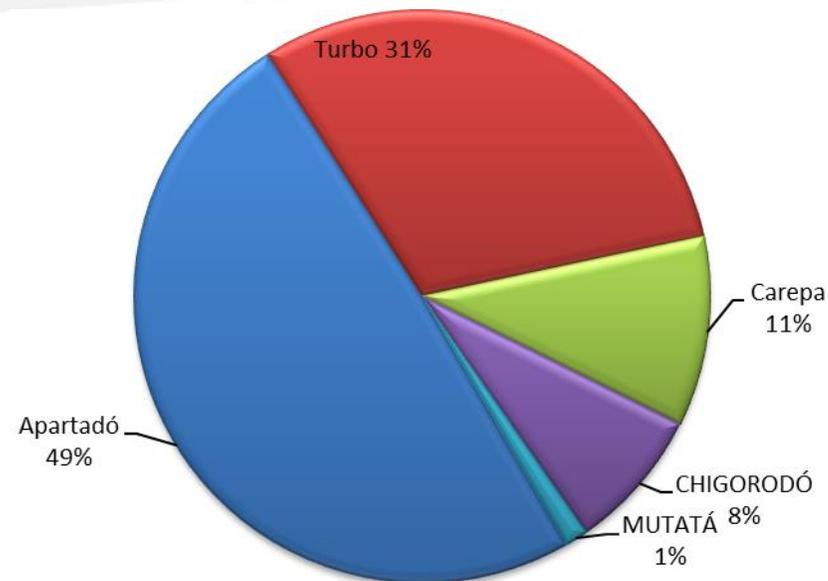
Transacciones
atendidas por
tipo de caso
mes de abril

Servicio	Tipo de Caso	Cantidad
Agua Potable Urabá	Petición	162
	Queja	15
	Reclamo	71
	Recurso	2
Agua Residual Urabá	Petición	3
	Queja	0
	Reclamo	2
	Recurso	0
Total		267
	Pedido	13

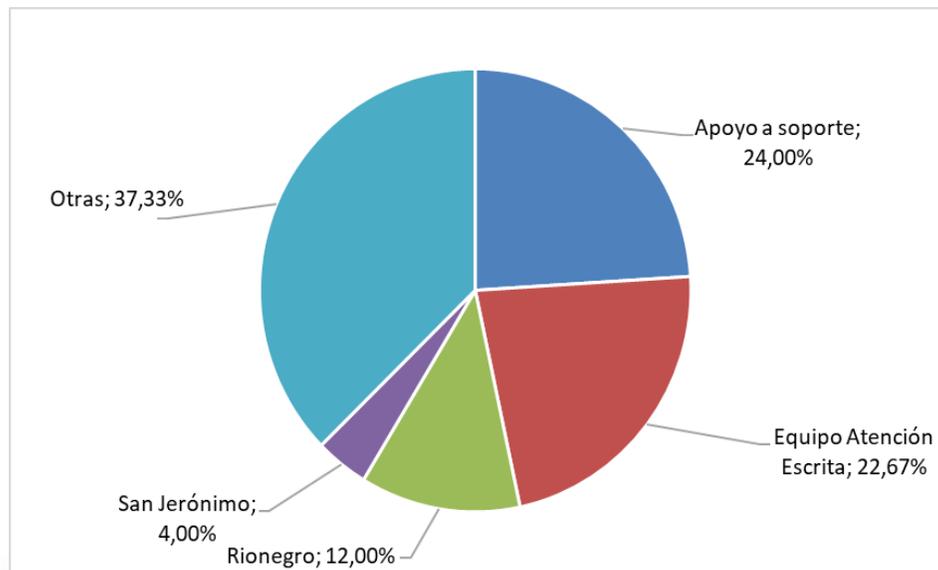
Reclamos atendidos abril de 2020



Apartadó	37
Chigorodó	6
Turbo	23
Carepa	8
Mutatá	1
Total	75



Apoyo a Sop	18
Atención escrita	17
Rionegro	9
San Jerónimo	3
Otras	28
Total	75



Eficacia en la atención de la LAC



Nivel de servicio atención telefónica
meta 85%

may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr
74,00%	85,1%	82,5%	80,5%	50,0%	85,0%	58,0%	74%	69%	67%	56%	80%

Indicadores marzo

Pilotos	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas	Duración de la transacción (seg)
EPM Aguas	80%	95%	27	3.640	63
Orientación a la facturación					
Quejas					
Total	80%	95%	27	3.640	63

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

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

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	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr
Presencial	396	347	327	298	317	315	217	215	310	266	210	1
Web	16	12	14	8	8	9	10	12	7	7	18	46
Telefónico	14	6	25	15	32	21	21	27	35	38	26	55
Carta	10	18	12	7	10	18	5	14	11	22	8	2
Back	0	2	2	1	8	4	4	4	3	21	2	2
Memorando	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Asesor en línea	1	2	1	0	0	1	1	1	0	1	3	2
Total	437	387	381	329	375	368	258	273	366	355	267	111

Fuente: CRM

Transacciones
atendidas por
tipo de caso
mes de abril

Servicio	Tipo de Caso	Cantidad
Agua Potable Occ.	Petición	63
	Queja	2
	Reclamo	37
	Recurso	4
Agua Residual Occ.	Petición	5
	Queja	0
	Reclamo	0
	Recurso	0
Total		111
		0

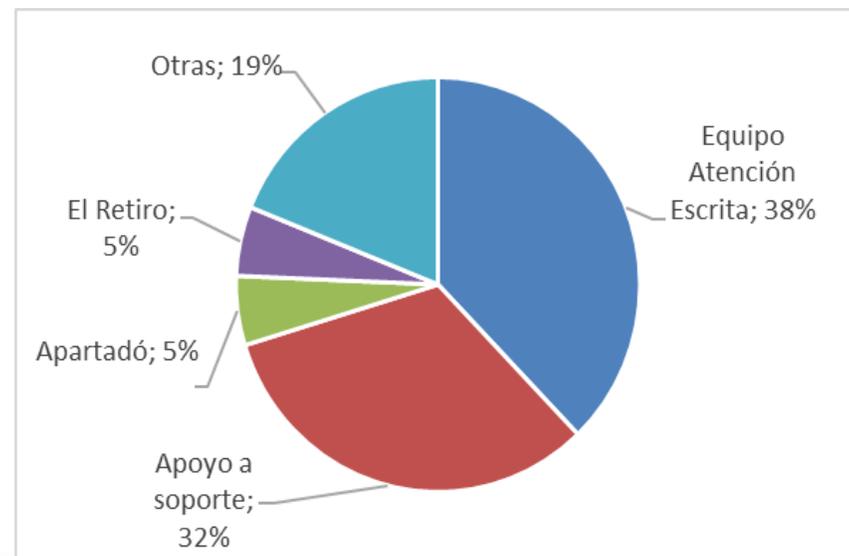
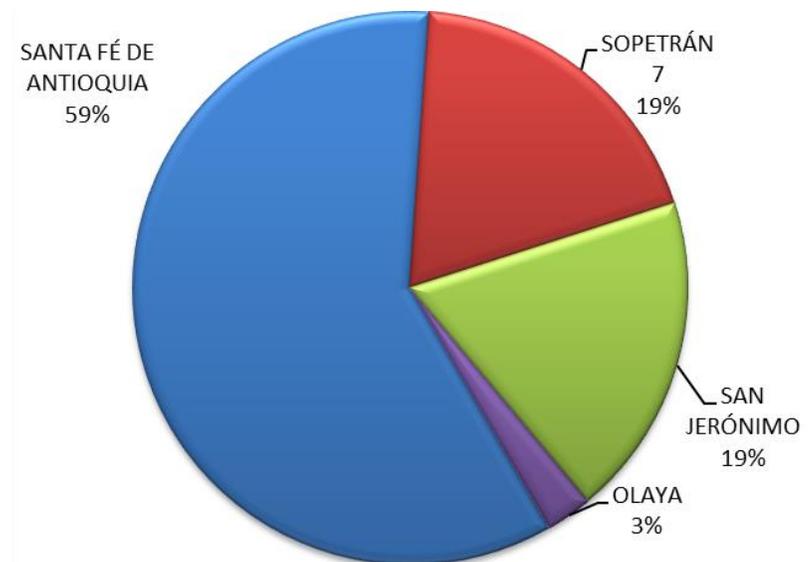
Reclamos atendidos abril



Santa Fe de Antioquia	22
San Jerónimo	7
Sopetrán	7
Olaya	1
Total	37



Apoyo a Soporte	12
Atención escrita	14
Apartadó	2
El Retiro	2
Otras	7
Total	37





Eficacia en la atención de la LAC



Nivel de servicio atención telefónica meta 85%

may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr
75,9%	85,1%	82,5%	80,5%	50,0%	85,0%	58,0%	74%	69%	67%	56%	80%

Indicadores marzo

Pilotos	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas	Duración de la transacción (min)
EPM Aguas	80%	95%	27	55	41
Información a la facturación					
Quejas					
Total	80%	95%	27	55	41

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

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



Aguas Regionales Consolidado

Indicadores 2020



Reclamos



Agua
meta 8,5

may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr
6,90	4,61	5,40	5,18	5,55	8,92	7,89	5,14	2,83	4,60	3,32	1,62



Saneamiento
meta 3,4

may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr
2,34	1,92	3,76	3,46	3,83	1,09	1,22	1,62	0,80	0,27	0,67	0,00

Quejas



Producto	Meta	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr
Agua	3,78	1,90	1,56	2,21	2,43	2,20	0,77	1,74	2,27	1,08	3,12	5,11	1,45
Alcantarillado	0,28	0,43	0,00	0,14	0,14	0,14	0,00	0,14	0,41	0,00	0,14	0,41	0,00

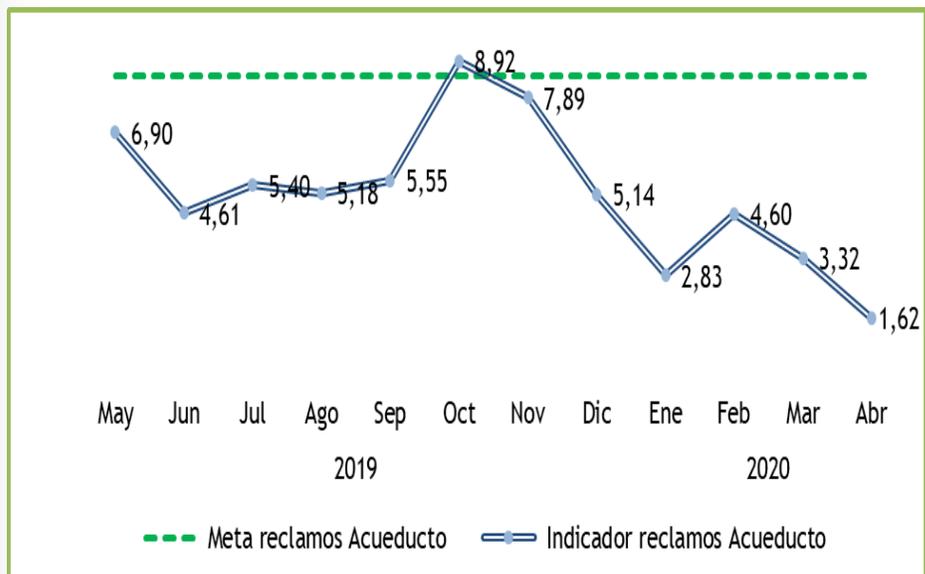


Reclamos procedentes acueducto

Reclamos procedentes e imputables

Meta 8,5

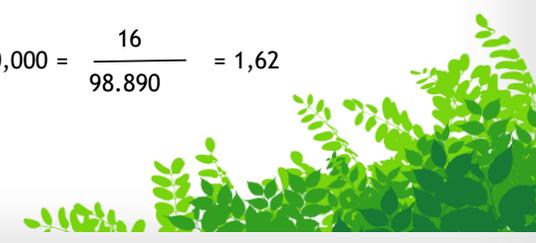
	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr
Recibidos	213	175	192	149	154	198	183	168	127	157	142	108
Procedentes	66	44	50	48	52	85	75	49	27	44	32	16
Indicador	6,90	4,61	5,40	5,18	5,55	8,92	7,89	5,14	2,83	4,60	3,32	1,62



Cuentas de cobro liquidadas

may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr
95.663	95.461	92.596	92.692	93.745	95.256	95.069	95.330	95.451	95.707	96.363	98.890

$$\text{Indicador de reclamos Aguas} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos procedentes}}{\text{Cuentas de cobro liquidadas}} * 10,000 = \frac{16}{98.890} = 1,62$$



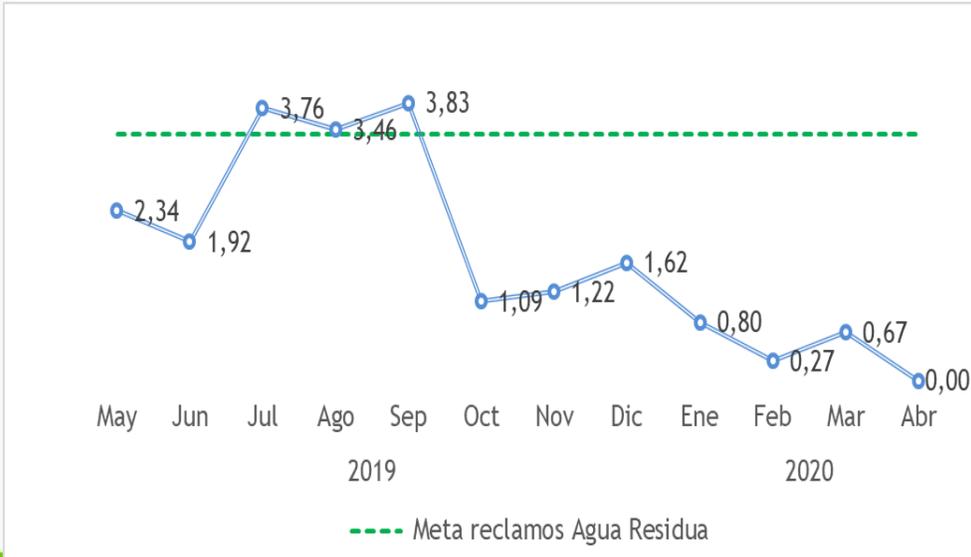


Reclamos procedentes agua residual

Reclamos procedentes e imputables

Meta 3,4

	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr
Recibidos	44	23	37	28	38	17	16	18	10	14	13	3
Procedentes	17	14	27	25	28	8	9	12	6	2	5	0
Indicador	2,34	1,92	3,76	3,46	3,83	1,09	1,22	1,62	0,80	0,27	0,67	0,00



Cuentas de cobro liquidadas

may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr
72.550	73.097	71.881	72.244	73.118	73.456	73.745	73.917	74.803	75.427	75.012	74.287

$$\text{Indicador de reclamos Saneamiento} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos procedentes}}{\text{Cuentas de cobro liquidadas}} * 10,000 = \frac{0}{74.287} = 0,00$$





Quejas imputables acueducto

Quejas imputables

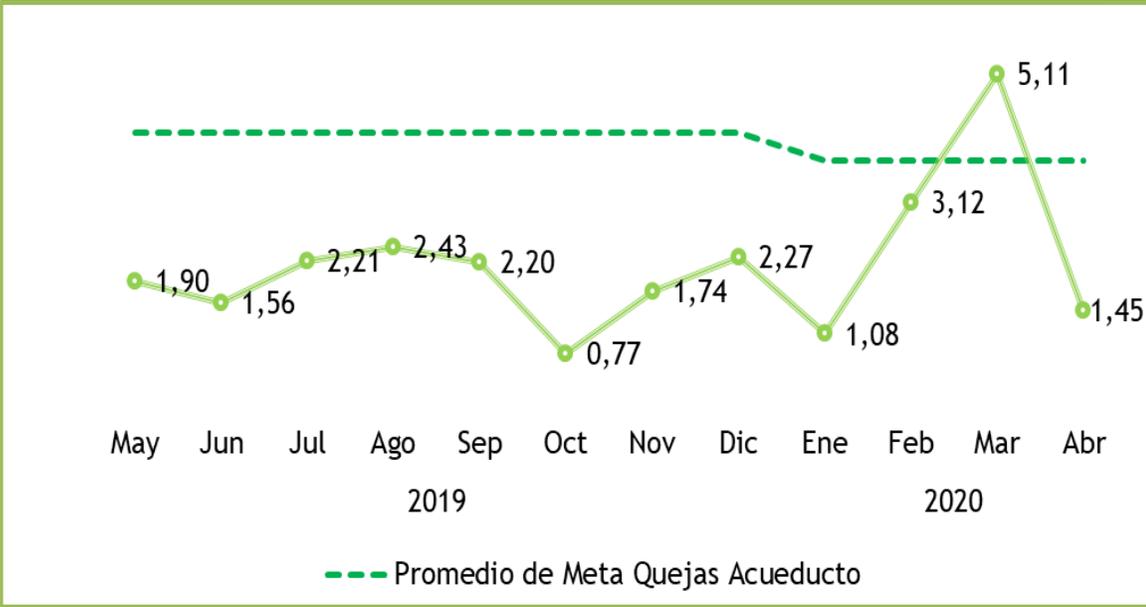
Meta 3,78

Instalaciones

	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr
Recibidas	64	71	57	76	78	59	84	82	41	75	117	31
Imputables	17	14	20	22	20	7	16	21	10	29	50	14
Indicador	1,90	1,56	2,21	2,43	2,20	0,77	1,74	2,27	1,08	3,12	5,11	1,45

may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr
89.594	89.919	90.298	90.463	90.929	91.270	91.847	92.403	92.403	92.909	97.908	96.397

$$\text{Indicador de quejas Aguas} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de quejas imputables}}{\text{No Instalaciones mes}} * 10,000 = \frac{14}{96.397} = 1,45$$





Quejas imputables agua residual

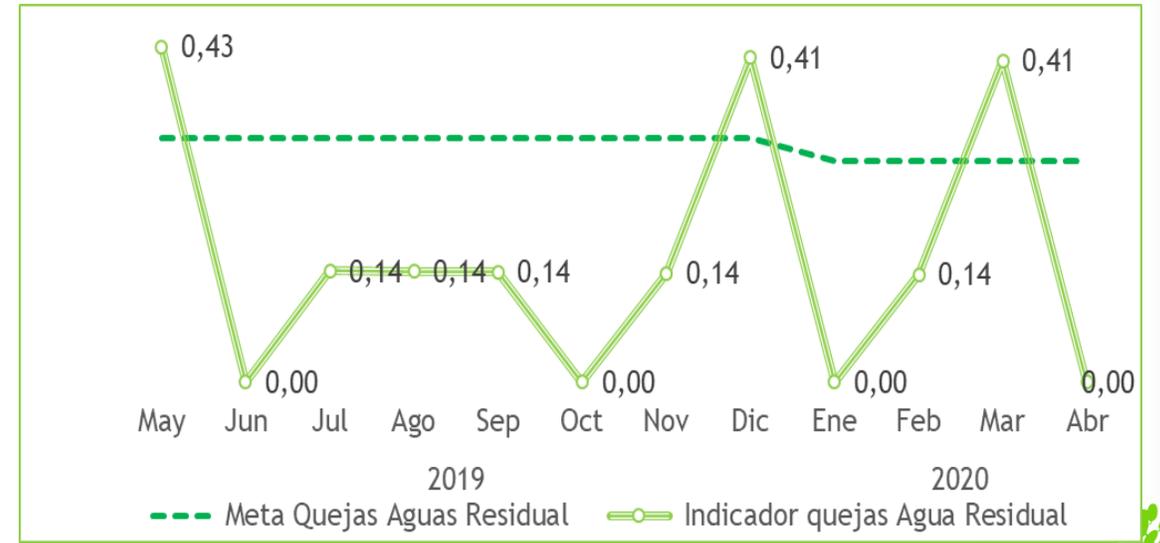
Quejas imputables

Meta 0,28

Instalaciones

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

may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr
70.545	70.755	71.159	71.304	71.717	72.091	72.561	72.992	72.992	73.522	73.640	73.832



$$\text{Indicador de quejas Saneamiento} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de quejas imputables}}{\text{No instalaciones mes}} * 10,000 = \frac{0}{73.832} = 0,00$$

Gracias

epm[®]

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

eco
razón