

Proceso atención clientes



Febrero 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	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb
Presencial	2.854	2.672	2915	2474	2.851	2.497	2.716	2.796	2.364	2.241	2.551	2.733
Telefónico	128	152	127	118	120	148	162	204	171	173	211	258
Carta	55	57	68	54	81	66	68	101	44	54	54	71
Asesor en línea	100	92	163	174	214	101	152	110	78	69	69	82
Back	12	15	17	30	28	36	40	33	15	29	10	8
Web	15	19	36	27	22	20	24	21	13	11	14	13
Memorando	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	3.164	3.008	3.326	2.877	3.316	2.868	3.162	3.265	2.685	2.577	2.909	3.165

Fuente: CRM

Transacciones
atendidas por
tipo de caso
mes de
febrero

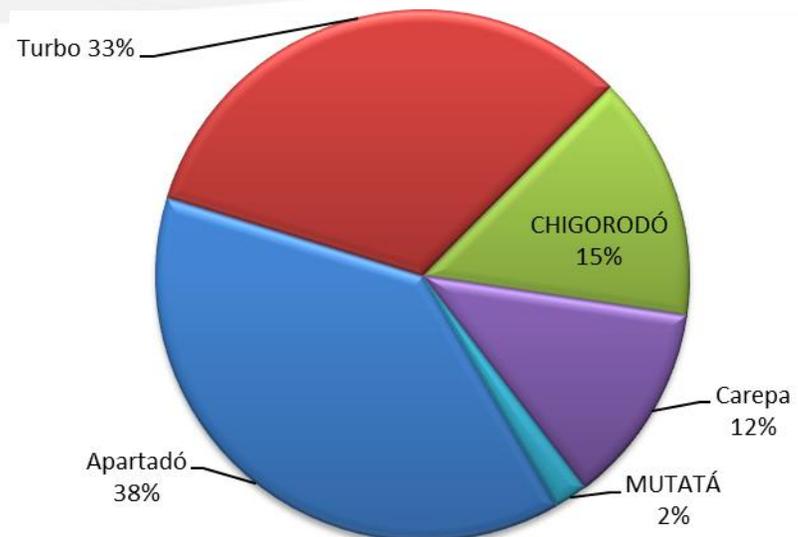
Servicio	Tipo de Caso	Cantidad
Agua Potable Urabá	Petición	2.765
	Queja	77
	Reclamo	132
	Recurso	15
Agua Residual Urabá	Petición	154
	Queja	6
	Reclamo	15
	Recurso	1
Total		3.165
	Pedido	234



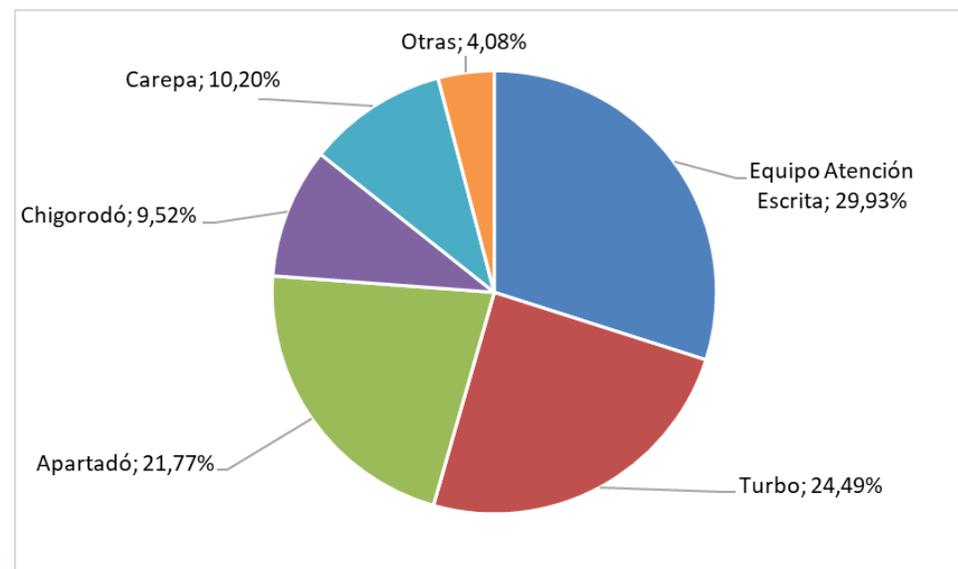
Reclamos atendidos febrero de 2020



Apartadó	56
Chigorodó	22
Turbo	48
Carepa	18
Mutatá	3
Total	147



Turbo	36
Atención escrita	44
Chigorodó	14
Apartadó	32
Carepa	15
Otras	6
Total	147





Eficacia en la atención de la LAC



Nivel de servicio atención telefónica
meta 85%

mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb
71,00%	67,2%	74,00%	85,1%	82,5%	80,5%	50,0%	85,0%	58,0%	74%	69%	67%

Indicadores enero

Pilotos	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas	Duración de la transacción (seg)
EPM Aguas	67%	88%	36	1.006	69
Orientación a la facturación					
Quejas					
Total	67%	88%	36	1.006	69

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

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



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	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb
Presencial	422	371	396	347	327	298	317	315	217	215	310	266
Web	15	7	16	12	14	8	8	9	10	12	7	7
Telefónico	8	16	14	6	25	15	32	21	21	27	35	38
Carta	18	15	10	18	12	7	10	18	5	14	11	22
Back	3	4	0	2	2	1	8	4	4	4	3	21
Memorando	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Asesor en línea	3	1	1	2	1	0	0	1	1	1	0	1
Total	469	414	437	387	381	329	375	368	258	273	366	355

Fuente: CRM

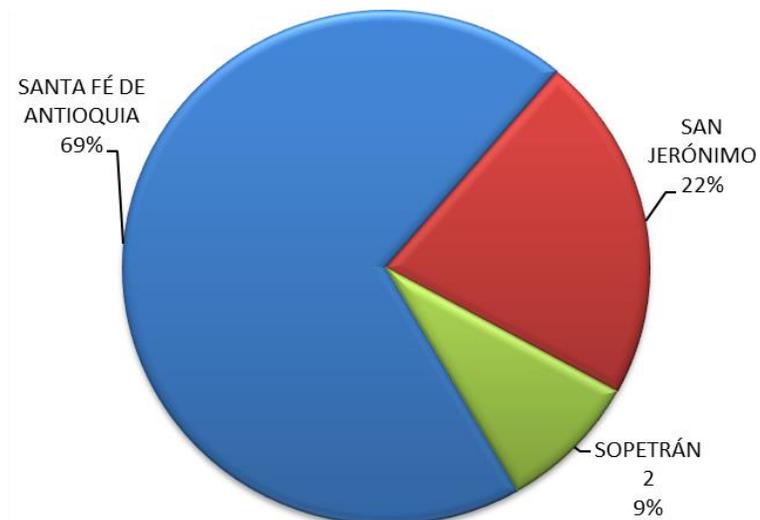
Transacciones
atendidas por
tipo de caso
mes de
febrero

Servicio	Tipo de Caso	Cantidad
Agua Potable Occ.	Petición	294
	Queja	13
	Reclamo	23
	Recurso	2
Agua Residual Occ.	Petición	22
	Queja	1
	Reclamo	0
	Recurso	0
Total		355
		79

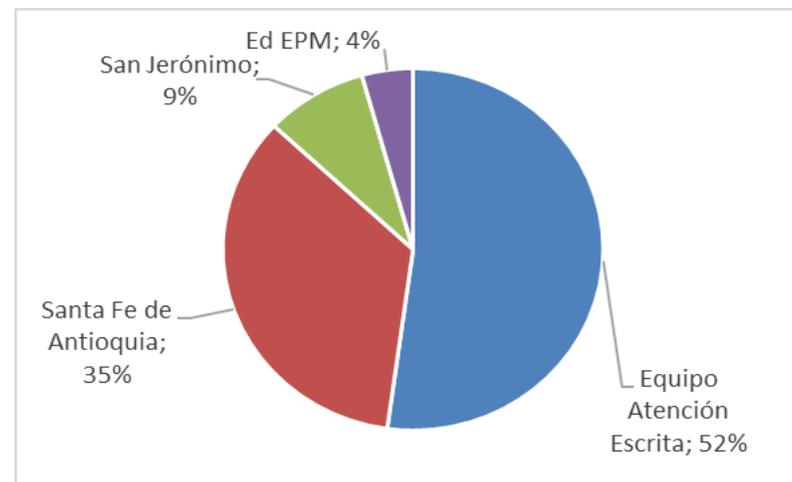
Reclamos atendidos febrero



Santa Fe de Antioquia	16
San Jerónimo	5
Sopetrán	2
Total	23



Santa Fe de Antioquia	8
Atención escrita	12
San Jerónimo	2
Ed EPM	1
Total	23





Eficacia en la atención de la LAC



Nivel de servicio atención telefónica meta 85%

mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb
62,3%	67,3%	75,9%	85,1%	82,5%	80,5%	50,0%	85,0%	58,0%	74%	69%	67%

Indicadores marzo

Pilotos	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas	Duración de la transacción (min)
EPM Aguas	67%	88%	36	132	45
Información a la facturación					
Quejas					
Total	67%	88%	36	132	45

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

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



Aguas Regionales Consolidado

Indicadores 2020



Reclamos



Agua
meta 8,5

mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb
4,30	5,42	6,90	4,61	5,40	5,18	5,55	8,92	7,89	5,14	2,83	4,60



Saneamiento
meta 3,4

mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb
1,11	3,19	2,34	1,92	3,76	3,46	3,83	1,09	1,22	1,62	0,80	0,27

Quejas



Producto	Meta	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb
Agua	3,78	1,68	2,46	1,90	1,56	2,21	2,43	2,20	0,77	1,74	2,27	1,08	3,12
Alcantarillado	0,28	0,14	0,0	0,43	0,00	0,14	0,14	0,14	0,00	0,14	0,41	0,00	0,14



Reclamos procedentes acueducto

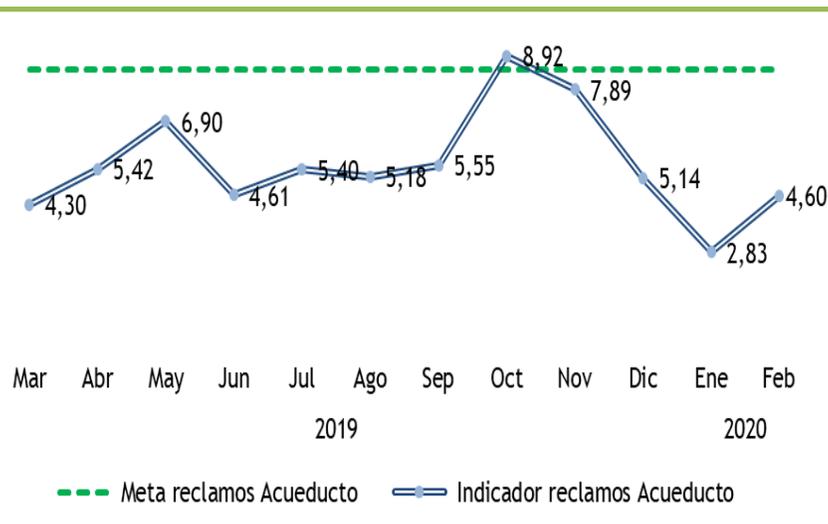
Reclamos procedentes e imputables

Meta 8,5

	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb
Recibidos	175	193	213	175	192	149	154	198	183	168	127	157
Procedentes	41	52	66	44	50	48	52	85	75	49	27	44
Indicador	4,0	5,42	6,90	4,61	5,40	5,18	5,55	8,92	7,89	5,14	2,83	4,60

Cuentas de cobro liquidadas

mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb
95.288	95.893	95.663	95.461	92.596	92.692	93.745	95.256	95.069	95.330	95.451	95.707



$$\text{Indicador de reclamos Aguas} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos procedentes}}{\text{Cuentas de cobro liquidadas}} * 10,000 = \frac{44}{95.707} = 4,60$$



Reclamos procedentes agua residual

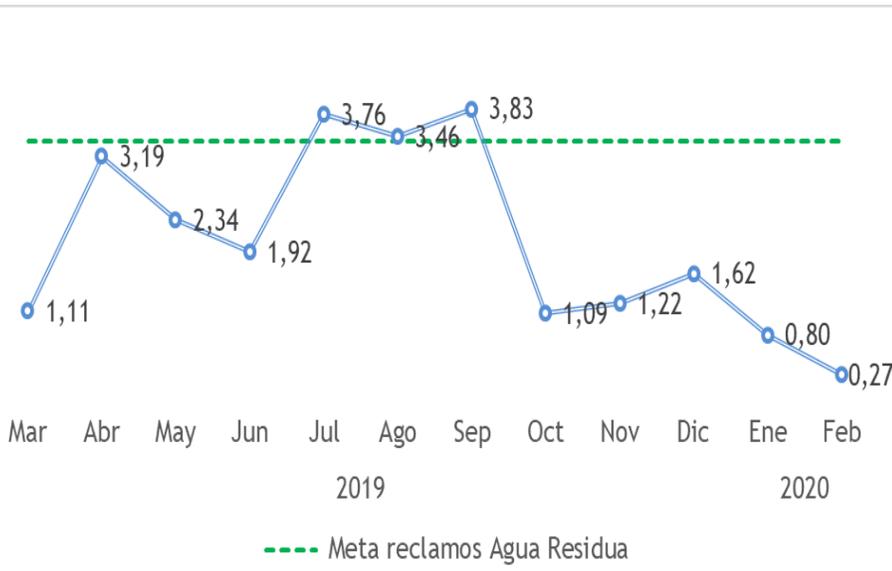
Reclamos procedentes e imputables

Meta 3,4

	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb
Recibidos	18	76	44	23	37	28	38	17	16	18	10	14
Procedentes	8	23	17	14	27	25	28	8	9	12	6	2
Indicador	1,11	3,19	2,34	1,92	3,76	3,46	3,83	1,09	1,22	1,62	0,80	0,27

Cuentas de cobro liquidadas

mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb
71.819	72.101	72.550	73.097	71.881	72.244	73.118	73.456	73.745	73.917	74.803	75.427



$$\text{Indicador de reclamos Saneamiento} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos procedentes}}{\text{Cuentas de cobro liquidadas}} * 10,000 = \frac{2}{75.427} = 0,27$$



Quejas imputables acueducto

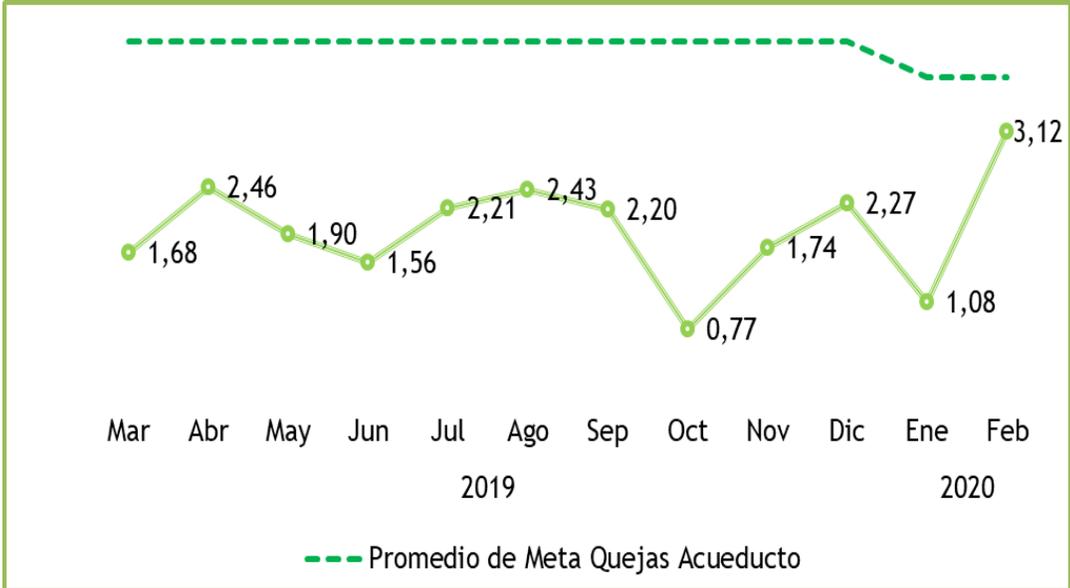
Quejas imputables

Meta 3,78

Instalaciones

	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb
Recibidas	60	77	64	71	57	76	78	59	84	82	41	75
Imputables	15	22	17	14	20	22	20	7	16	21	10	29
Indicador	1,68	2,46	1,90	1,56	2,21	2,43	2,20	0,77	1,74	2,27	1,08	3,12

mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb
89.212	89.460	89.594	89.919	90.298	90.463	90.929	91.270	91.847	92.403	92.403	92.909



$$\text{Indicador de quejas Aguas} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de quejas imputables}}{\text{No Instalaciones mes}} * 10,000 = \frac{29}{92.909} = 3,12$$



Quejas imputables agua residual

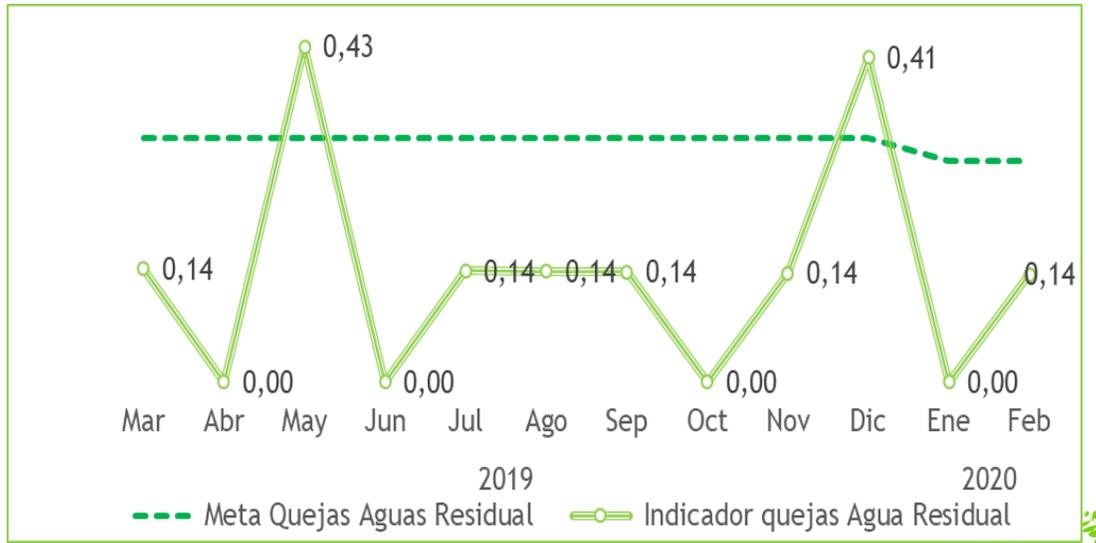
Quejas imputables

Meta 0,28

Instalaciones

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

mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb
69.603	69.799	70.545	70.755	71.159	71.304	71.717	72.091	72.561	72.992	72.992	73.522



$$\text{Indicador de quejas Saneamiento} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de quejas imputables}}{\text{No instalaciones mes}} * 10,000 = \frac{1}{73.522} = 0,14$$

Gracias

epm[®]

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

eco
razón