

# Proceso atención clientes



Julio 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	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul
Presencial	2.497	2.716	2.796	2.364	2.241	2.551	2.733	1.732	4	10	268	705
Telefónico	148	162	204	171	173	211	258	202	174	282	309	372
Carta	66	68	101	44	54	54	71	64	2	5	9	34
Asesor en línea	101	152	110	78	69	69	82	89	30	50	40	2
Back	36	40	33	15	29	10	8	15	3	18	13	9
Web	20	24	21	13	11	14	13	40	54	143	209	92
Memorando	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>2.868</b>	<b>3.162</b>	<b>3.265</b>	<b>2.685</b>	<b>2.577</b>	<b>2.909</b>	<b>3.165</b>	<b>2.142</b>	<b>267</b>	<b>508</b>	<b>848</b>	<b>1.214</b>

Fuente: CRM

Transacciones  
atendidas por  
tipo de caso  
mes de julio

Servicio	Tipo de Caso	Cantidad
Agua Potable Urabá	Petición	1023
	Queja	16
	Reclamo	102
	Recurso	20
Agua Residual Urabá	Petición	49
	Queja	2
	Reclamo	2
	Recurso	0
<b>Total</b>		<b>1214</b>
	Pedido	118

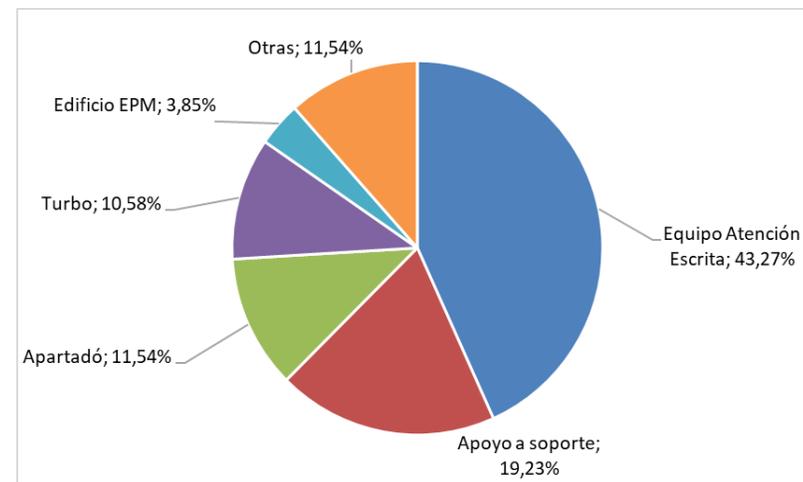
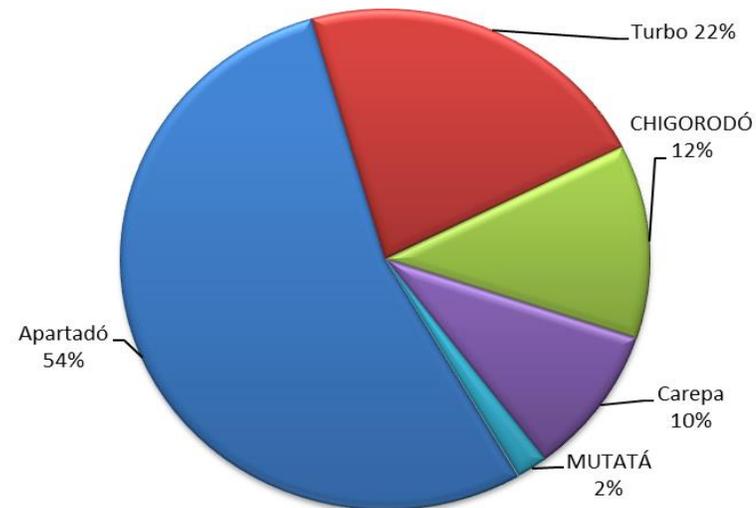
# Reclamos atendidos julio de 2020



Apartadó	56
Chigorodó	23
Turbo	13
Carepa	10
Mutatá	2
<b>Total</b>	<b>104</b>



Apoyo a Sop	20
Atención escrita	45
Apartadó	12
Turbo	11
Otras	16
<b>Total</b>	<b>104</b>



# Eficacia en la atención de la LAC



Nivel de servicio atención telefónica  
meta 85%

ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul
80,5%	50,0%	85,0%	58,0%	74%	69%	67%	56%	80%	86%	45%	76%

## Indicadores julio

Pilotos	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas	Duración de la transacción (seg)
EPM Aguas	76%	95%	30	2.750	46

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

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



# 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	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul
Presencial	298	317	315	217	215	310	266	210	1	2	82	236
Web	8	8	9	10	12	7	7	18	46	57	78	45
Telefónico	15	32	21	21	27	35	38	26	55	89	56	56
Carta	7	10	18	5	14	11	22	8	2	3	5	13
Back	1	8	4	4	4	3	21	2	2	2	1	1
Memorando	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Asesor en línea	0	0	1	1	1	0	1	3	2	8	15	2
<b>Total</b>	<b>329</b>	<b>375</b>	<b>368</b>	<b>258</b>	<b>273</b>	<b>366</b>	<b>355</b>	<b>267</b>	<b>111</b>	<b>161</b>	<b>237</b>	<b>353</b>

Fuente: CRM

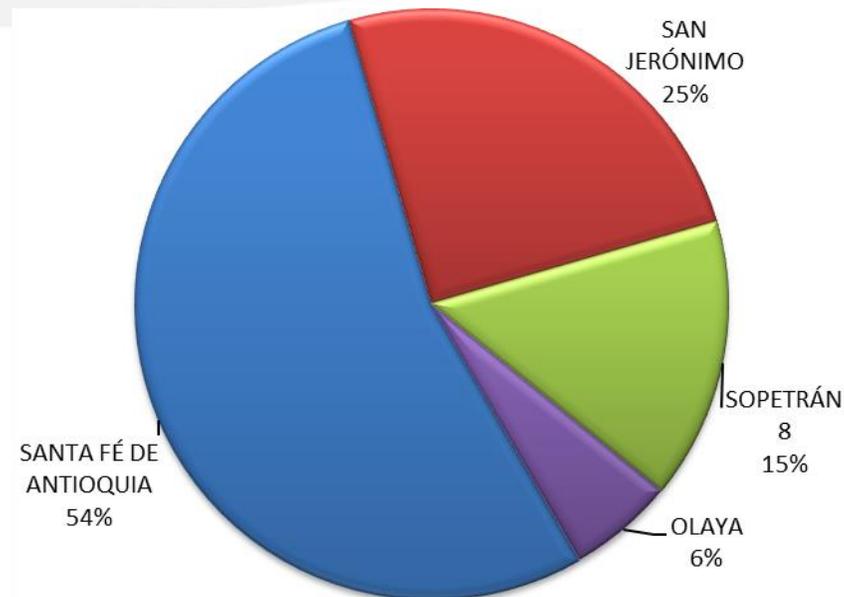
Transacciones  
atendidas por  
tipo de caso  
mes de julio

Servicio	Tipo de Caso	Cantidad
Agua Potable Occ.	Petición	266
	Queja	3
	Reclamo	52
	Recurso	11
Agua Residual Occ.	Petición	21
	Queja	0
	Reclamo	0
	Recurso	0
<b>Total</b>		<b>353</b>
	Pedidos	74

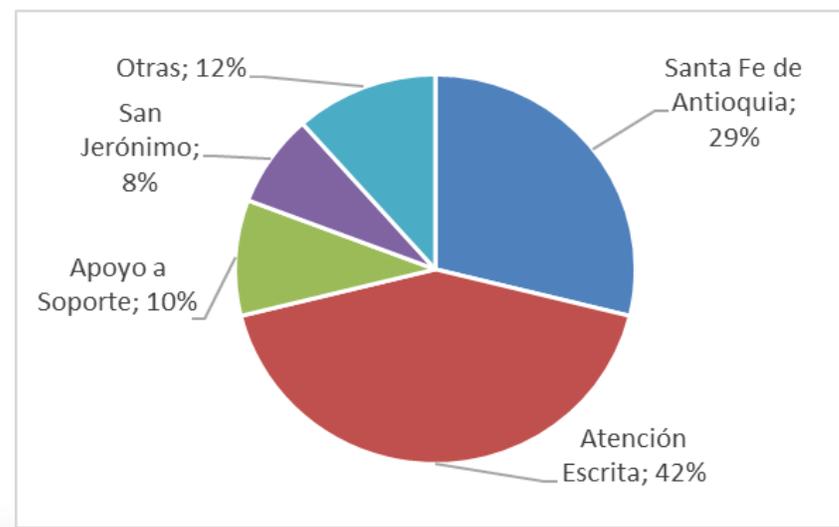
# Reclamos atendidos julio



Santa Fe de Antioquia	28
San Jerónimo	13
Sopetrán	8
Olaya	3
<b>Total</b>	<b>52</b>



Santa Fe de Antioquia	15
Atención escrita	22
Apoyo a soporte	5
San Jerónimo	4
Otras	6
<b>Total</b>	<b>52</b>





# Eficacia en la atención de la LAC



## Nivel de servicio atención telefónica meta 85%

ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul
80,5%	50,0%	85,0%	58,0%	74%	69%	67%	56%	80%	86%	45%	76%

## Indicadores julio

Pilotos	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas	Duración de la transacción (min)
EPM Aguas	76%	95%	30	182	31

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

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



# Servicios suscritos y facturación



Mes	Acueducto	Alcantarillado	Total
agosto	18.594	14.863	33.457
septiembre	18.646	14.908	33.554
octubre	18.698	14.946	33.644
noviembre	18.738	14.986	33.724
diciembre	18.786	15.024	33.810
enero	18.765	15.030	33.795
febrero	18.863	15.104	33.967
marzo	18.957	15.172	34.129
abril	18.998	15.216	34.214
mayo	19.102	15.244	34.346
junio	19.117	15.298	34.415
Julio	19.122	15.307	34.429

Datos Gesta julio de 2020, mes contable

## Servicios suscritos por categoría

	ESTRATO	AGUA POTABLE	ALCANTARILLADO
1		2844	2107
2		6237	5132
3		4645	4215
4		2452	1892
5		1241	638
6		197	127
COMERCIAL		1190	1001
INDUSTRIAL		128	38
OFICIAL		167	140
EXENTA		21	17
<b>Total</b>		<b>19.122</b>	<b>15.307</b>

Datos Gesta julio de 2020, mes contable



# Aguas Regionales Consolidado

Carepa. Barrio San Francisco

# Indicadores 2020



## Reclamos



Agua  
meta 8,5

ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul
5,18	5,55	8,92	7,89	5,14	2,83	4,60	3,32	1,62	1,79	2,30	1,74



Saneamiento  
meta 3,4

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

## Quejas



Producto	Meta	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul
Agua	3,78	2,43	2,20	0,77	1,74	2,27	1,08	3,12	5,11	1,45	1,25	0,70	0,21
Alcantarillado	0,28	0,14	0,14	0,00	0,14	0,41	0,00	0,14	0,41	0,00	0,13	0,00	0,00

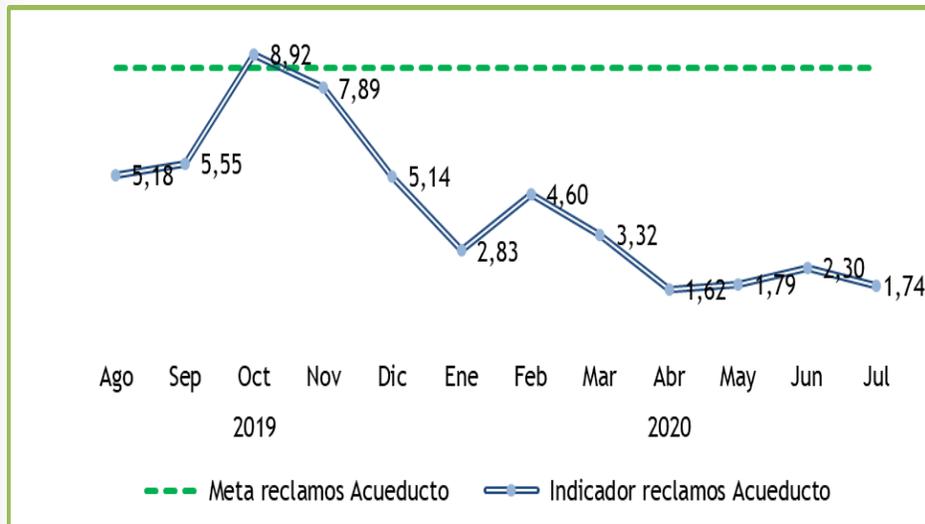


# Reclamos procedentes acueducto

Reclamos procedentes e imputables

Meta 8,5

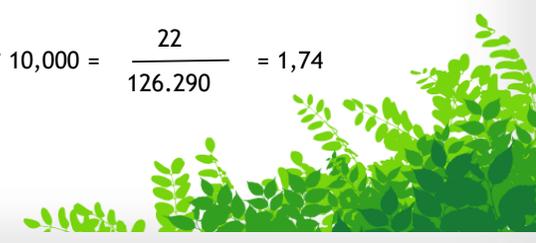
	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul
Recibidos	149	154	198	183	168	127	157	142	108	138	228	178
Procedentes	48	52	85	75	49	27	44	32	16	19	27	22
Indicador	5,18	5,55	8,92	7,89	5,14	2,83	4,60	3,32	1,62	1,79	2,30	1,74



Cuentas de cobro liquidadas

ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul
92.692	93.745	95.256	95.069	95.330	95.451	95.707	96.363	98.890	106.328	117.265	126.290

$$\text{Indicador de reclamos Aguas} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos procedentes}}{\text{Cuentas de cobro liquidadas}} * 10,000 = \frac{22}{126.290} = 1,74$$



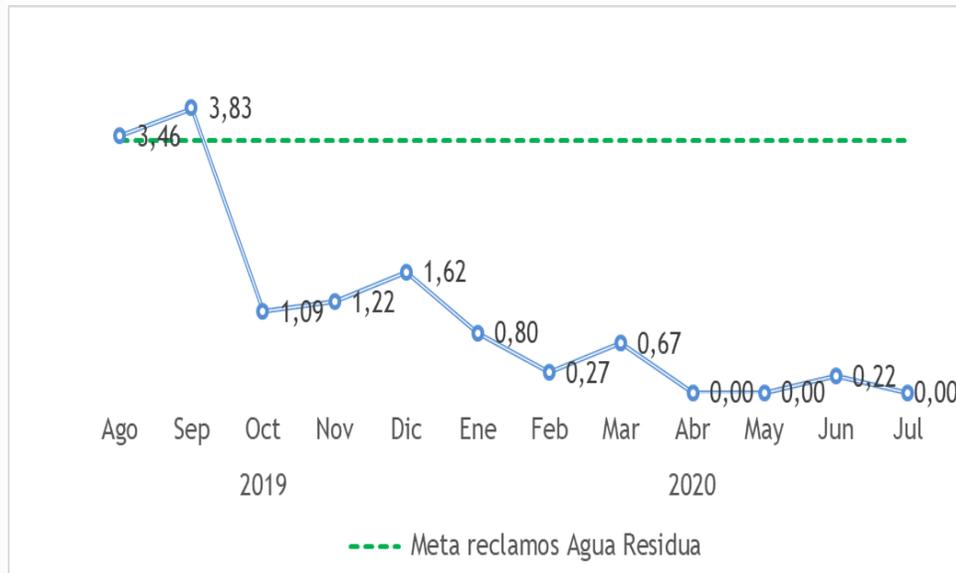


# Reclamos procedentes agua residual

**Reclamos procedentes e imputables**

Meta 3,4

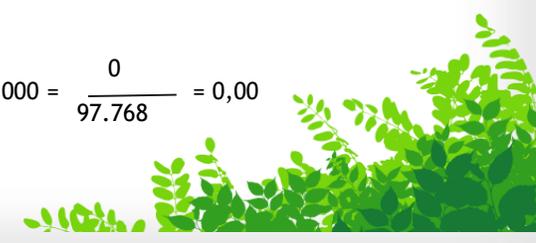
	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul
Recibidos	28	38	17	16	18	10	14	13	3	4	4	7
Procedentes	25	28	8	9	12	6	2	5	0	0	2	0
Indicador	3,46	3,83	1,09	1,22	1,62	0,80	0,27	0,67	0,00	0,00	0,22	0,00



**Cuentas de cobro liquidadas**

ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul
72.244	73.118	73.456	73.745	73.917	74.803	75.427	75.012	74.287	81.790	91.400	97.768

$$\text{Indicador de reclamos Saneamiento} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos procedentes}}{\text{Cuentas de cobro liquidadas}} * 10,000 = \frac{0}{97.768} = 0,00$$





# Quejas imputables acueducto

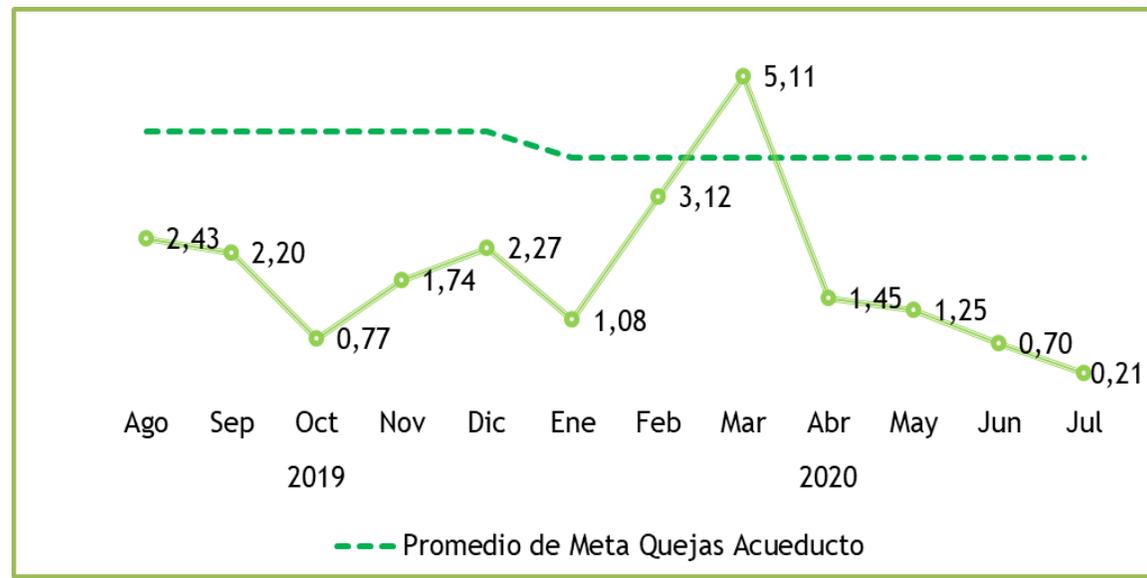
**Quejas imputables**

Meta 3,78

	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul
Recibidas	76	78	59	84	82	41	75	117	31	19	11	11
Imputables	22	20	7	16	21	10	29	50	14	12	7	2
Indicador	2,43	2,20	0,77	1,74	2,27	1,08	3,12	5,11	1,45	1,25	0,70	0,21

**Instalaciones**

ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul
90.463	90.929	91.270	91.847	92.403	92.403	92.909	97.908	96.397	95.921	99.383	96.462



$$\text{Indicador de quejas Aguas} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de quejas imputables}}{\text{No Instalaciones mes}} * 10,000 = \frac{2}{96.462} = 0,21$$



# Quejas imputables agua residual

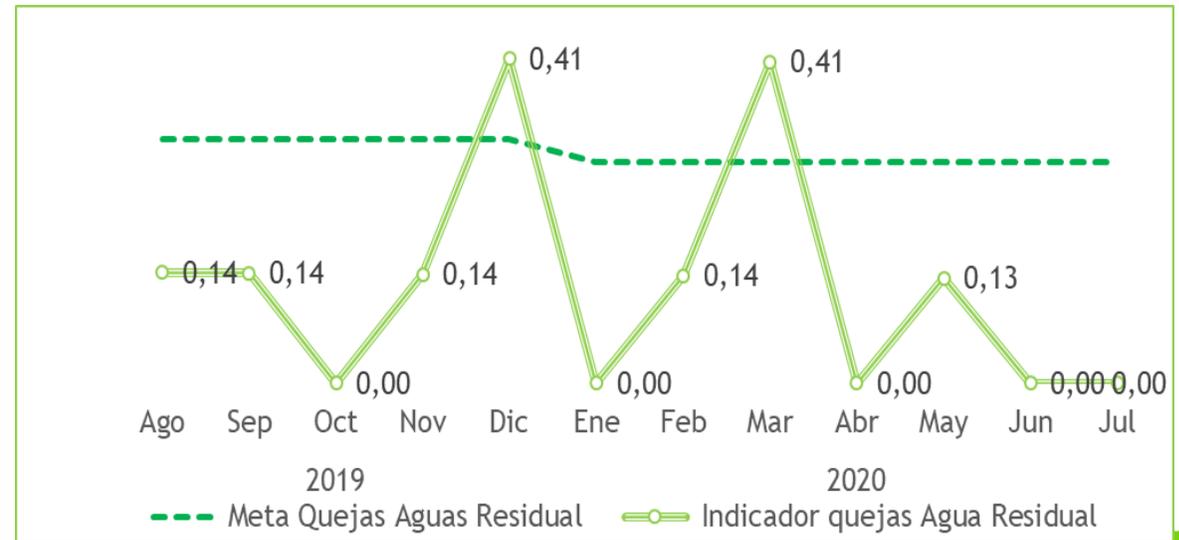
**Quejas imputables**

Meta 0,28

**Instalaciones**

	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul
Recibidas	2	2	3	3	6	0	4	6	0	3	0	1
Imputables	1	1	0	1	3	0	1	3	0	1	0	0
Indicador	0,14	0,14	0,00	0,14	0,41	0,00	0,14	0,41	0,00	0,13	0,00	0,00

ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul
71.304	71.717	72.091	72.561	72.992	72.992	73.522	73.640	73.832	75.187	77.124	75.586



$$\text{Indicador de quejas Saneamiento} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de quejas imputables}}{\text{No instalaciones mes}} * 10,000 = \frac{0}{75.586} = 0,00$$

Gracias

epm<sup>®</sup>

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

eco  
razón