

Proceso atención clientes



Junio de 2020



Encuesta de satisfacción - meta 8,8

Margen de Error:
1.2%

Tamaño de la muestra: 160



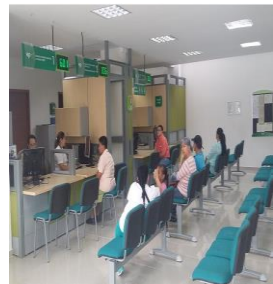
Línea telefónica

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	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun
Presencial	2.851	2.497	2.716	2.796	2.364	2.241	2.551	2.733	1.732	4	10	268
Telefónico	120	148	162	204	171	173	211	258	202	174	282	309
Carta	81	66	68	101	44	54	54	71	64	2	5	9
Asesor en línea	214	101	152	110	78	69	69	82	89	30	50	40
Back	28	36	40	33	15	29	10	8	15	3	18	13
Web	22	20	24	21	13	11	14	13	40	54	143	209
Memorando	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	3.316	2.868	3.162	3.265	2.685	2.577	2.909	3.165	2.142	267	508	848

Fuente: CRM

Transacciones
atendidas por
tipo de caso
mes de junio

Servicio	Tipo de Caso	Cantidad
Agua Potable Urabá	Petición	612
	Queja	13
	Reclamo	160
	Recurso	16
Agua Residual Urabá	Petición	40
	Queja	0
	Reclamo	7
	Recurso	0
Total		848
	Pedido	29



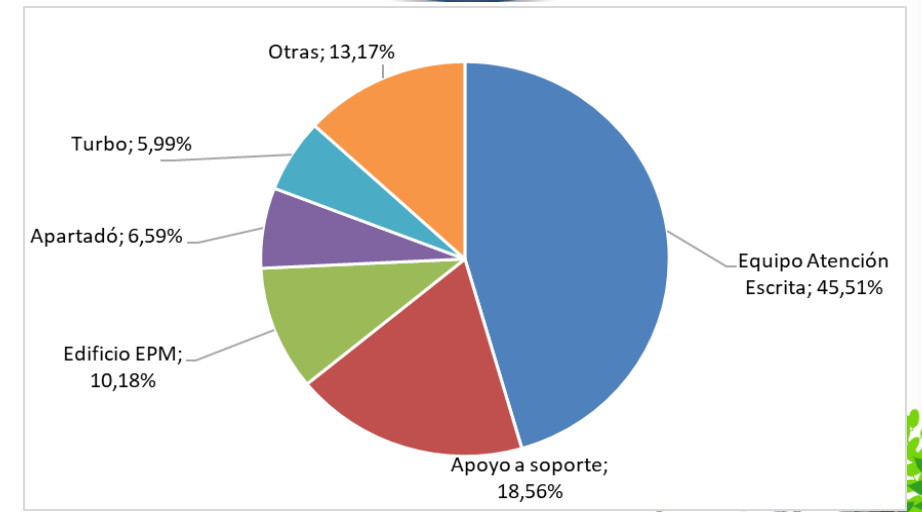
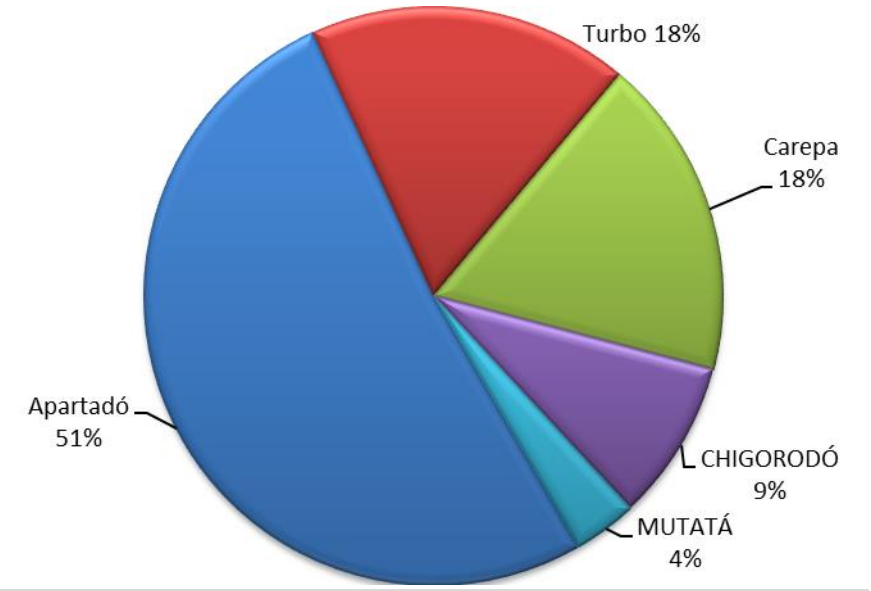
Reclamos atendidos junio de 2020



Apartadó	86
Chigorodó	15
Turbo	30
Carepa	30
Mutatá	6
Total	167



Apoyo a Sop	31
Atención escrita	76
Apartadó	11
Ed EPM	17
Otras	32
Total	167



Eficacia en la atención de la LAC



Nivel de servicio atención telefónica
meta 85%

jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun
82,5%	80,5%	50,0%	85,0%	58,0%	74%	69%	67%	56%	80%	86%	45%

Indicadores junio

Pilotos	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas	Duración de la transacción (seg)
EPM Aguas	45%	74%	112	832	72

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

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



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	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun
Presencial	327	298	317	315	217	215	310	266	210	1	2	82
Web	14	8	8	9	10	12	7	7	18	46	57	78
Telefónico	25	15	32	21	21	27	35	38	26	55	89	56
Carta	12	7	10	18	5	14	11	22	8	2	3	5
Back	2	1	8	4	4	4	3	21	2	2	2	1
Memorando	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Asesor en línea	1	0	0	1	1	1	0	1	3	2	8	15
Total	381	329	375	368	258	273	366	355	267	111	161	237

Fuente: CRM

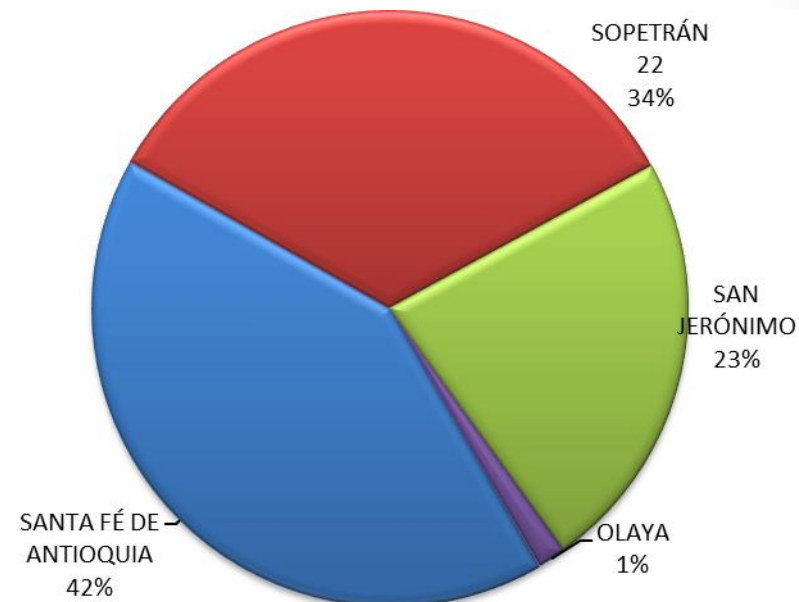
Transacciones
atendidas por
tipo de caso
mes de junio

Servicio	Tipo de Caso	Cantidad
Agua Potable Occ.	Petición	154
	Queja	4
	Reclamo	61
	Recurso	5
Agua Residual Occ.	Petición	9
	Queja	0
	Reclamo	4
	Recurso	0
Total		237
	Pedidos	24

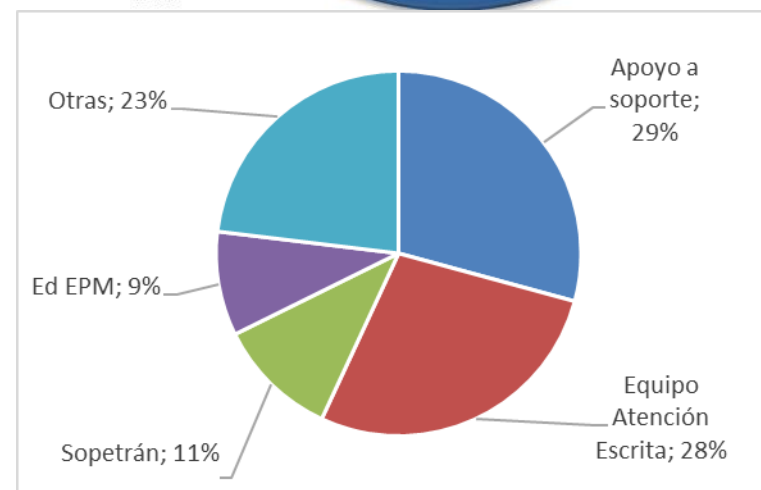
Reclamos atendidos junio



Santa Fe de Antioquia	27
San Jerónimo	15
Sopetrán	22
Olaya	1
Total	65



Apoyo a Soporte	19
Atención escrita	18
Sopetrán	7
Edificio EPM	6
Otras	15
Total	65





Eficacia en la atención de la LAC



Nivel de servicio atención telefónica meta 85%

jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun
82,5%	80,5%	50,0%	85,0%	58,0%	74%	69%	67%	56%	80%	86%	45%

Indicadores junio

Pilotos	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas	Duración de la transacción (min)
EPM Aguas	45%	74%	112	122	43

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

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



Aguas Regionales Consolidado

Indicadores 2020



Reclamos



Agua
meta 8,5

jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun
5,40	5,18	5,55	8,92	7,89	5,14	2,83	4,60	3,32	1,62	1,79	2,30



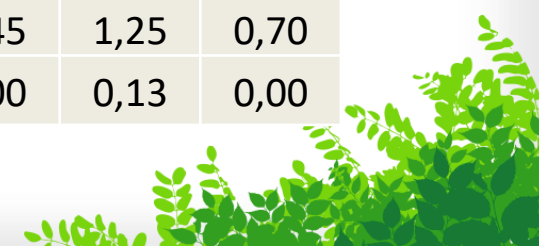
Saneamiento
meta 3,4

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

Quejas



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



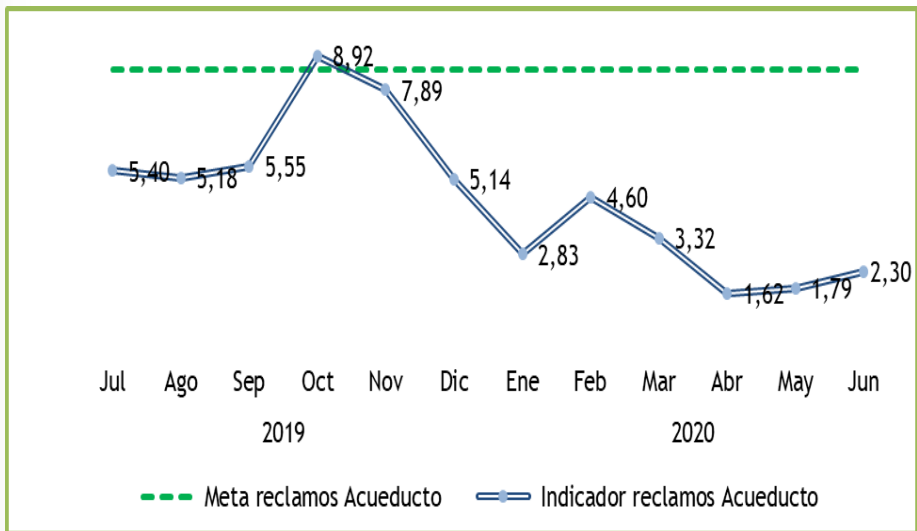


Reclamos procedentes acueducto

Reclamos procedentes e imputables

Meta 8,5

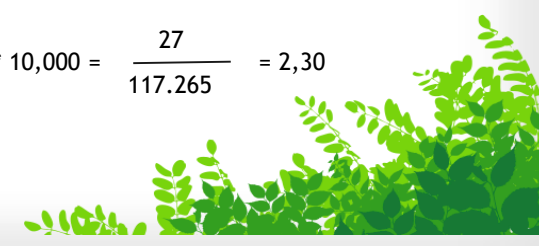
	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun
Recibidos	192	149	154	198	183	168	127	157	142	108	138	228
Procedentes	50	48	52	85	75	49	27	44	32	16	19	27
Indicador	5,40	5,18	5,55	8,92	7,89	5,14	2,83	4,60	3,32	1,62	1,79	2,30



Cuentas de cobro liquidadas

jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun
92.596	92.692	93.745	95.256	95.069	95.330	95.451	95.707	96.363	98.890	106.328	117.265

$$\text{Indicador de reclamos Aguas} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos procedentes}}{\text{Cuentas de cobro liquidadas}} * 10,000 = \frac{27}{117.265} = 2,30$$

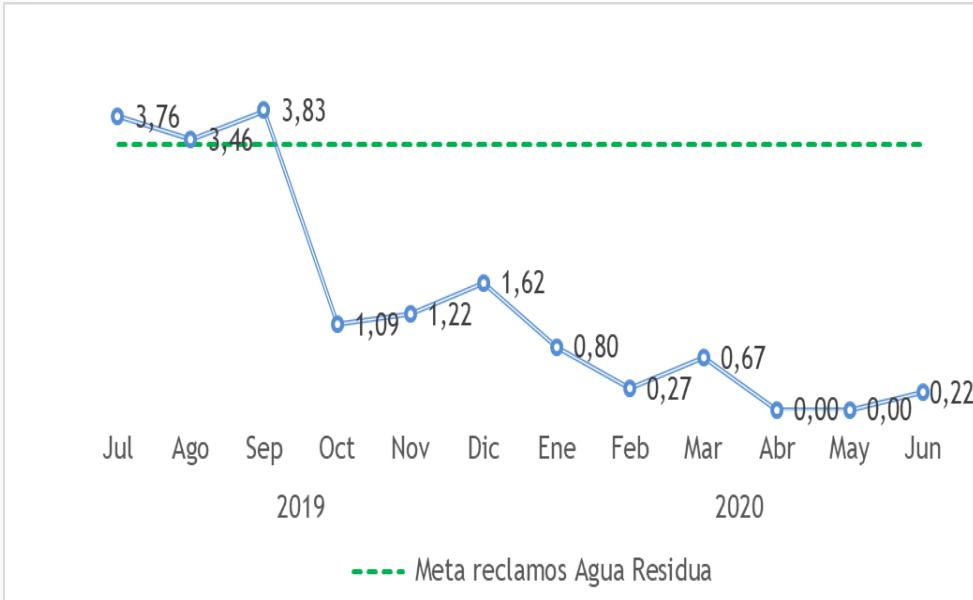


Reclamos procedentes agua residual

Reclamos procedentes e imputables

Meta 3,4

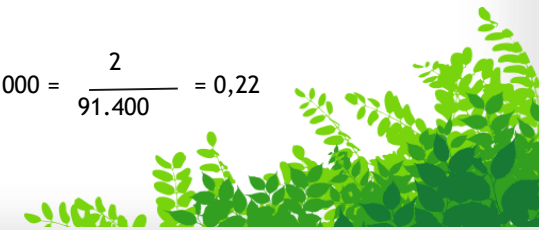
	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun
Recibidos	37	28	38	17	16	18	10	14	13	3	4	4
Procedentes	27	25	28	8	9	12	6	2	5	0	0	2
Indicador	3,76	3,46	3,83	1,09	1,22	1,62	0,80	0,27	0,67	0,00	0,00	0,22



Cuentas de cobro liquidadas

jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun
71.881	72.244	73.118	73.456	73.745	73.917	74.803	75.427	75.012	74.287	81.790	91.400

$$\text{Indicador de reclamos Saneamiento} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos procedentes}}{\text{Cuentas de cobro liquidadas}} * 10,000 = \frac{2}{91.400} = 0,22$$





Quejas imputables acueducto

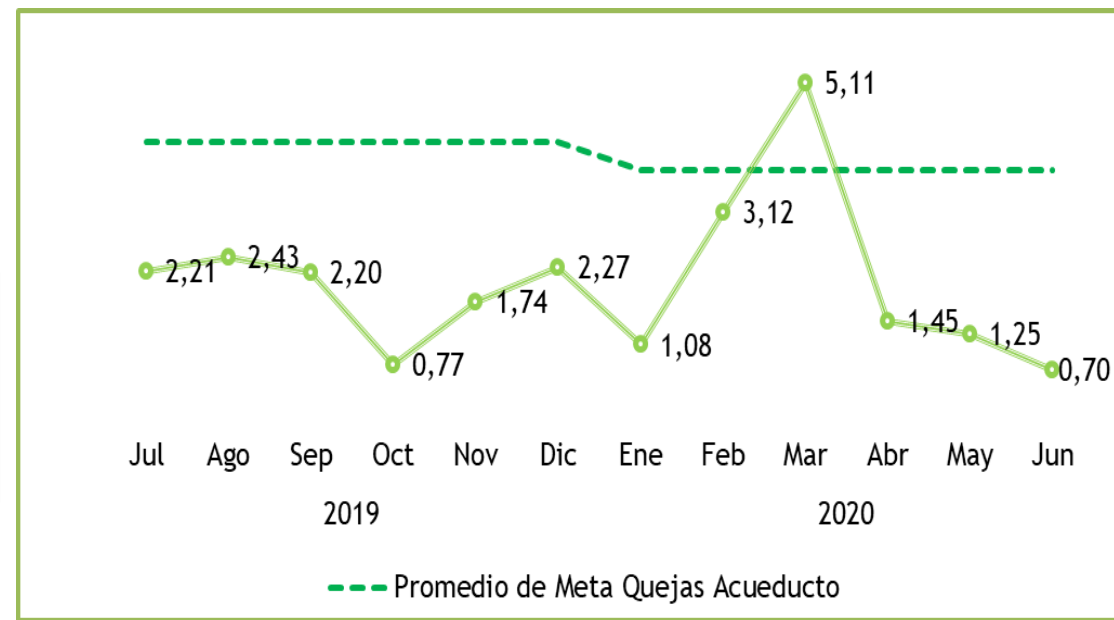
Quejas imputables

Meta 3,78

	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun
Recibidas	57	76	78	59	84	82	41	75	117	31	19	11
Imputables	20	22	20	7	16	21	10	29	50	14	12	7
Indicador	2,21	2,43	2,20	0,77	1,74	2,27	1,08	3,12	5,11	1,45	1,25	0,70

Instalaciones

jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun
90.298	90.463	90.929	91.270	91.847	92.403	92.403	92.909	97.908	96.397	95.921	99.383



$$\text{Indicador de quejas Aguas} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de quejas imputables}}{\text{No Instalaciones mes}} * 10,000 = \frac{7}{99.383} = 0,70$$



Quejas imputables agua residual

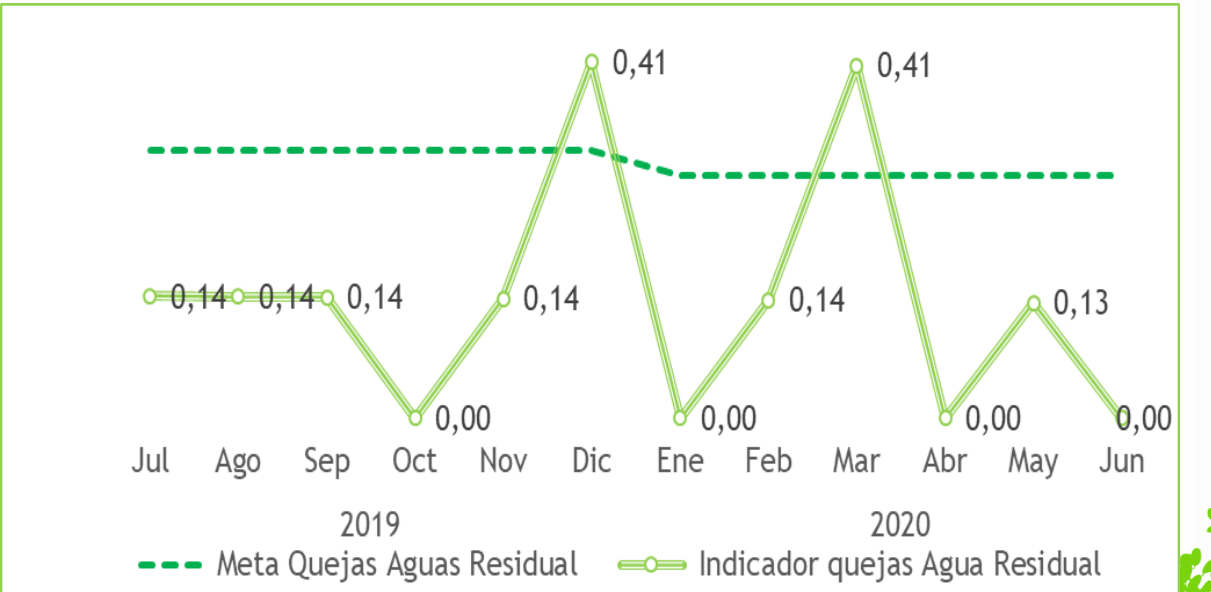
Quejas imputables

Meta 0,28

Instalaciones

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

jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun
71.159	71.304	71.717	72.091	72.561	72.992	72.992	73.522	73.640	73.832	75.187	77.124



$$\text{Indicador de quejas Saneamiento} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de quejas imputables}}{\text{No instalaciones mes}} * 10,000 = \frac{0}{77.124} = 0,00$$

Gracias

epm[®]

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

eco
razón