

Proceso atención clientes



Marzo 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	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar
Presencial	2.672	2915	2474	2.851	2.497	2.716	2.796	2.364	2.241	2.551	2.733	1.732
Telefónico	152	127	118	120	148	162	204	171	173	211	258	202
Carta	57	68	54	81	66	68	101	44	54	54	71	64
Asesor en línea	92	163	174	214	101	152	110	78	69	69	82	89
Back	15	17	30	28	36	40	33	15	29	10	8	15
Web	19	36	27	22	20	24	21	13	11	14	13	40
Memorando	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	3.008	3.326	2.877	3.316	2.868	3.162	3.265	2.685	2.577	2.909	3.165	2.142

Fuente: CRM

Transacciones
atendidas por
tipo de caso
mes de marzo

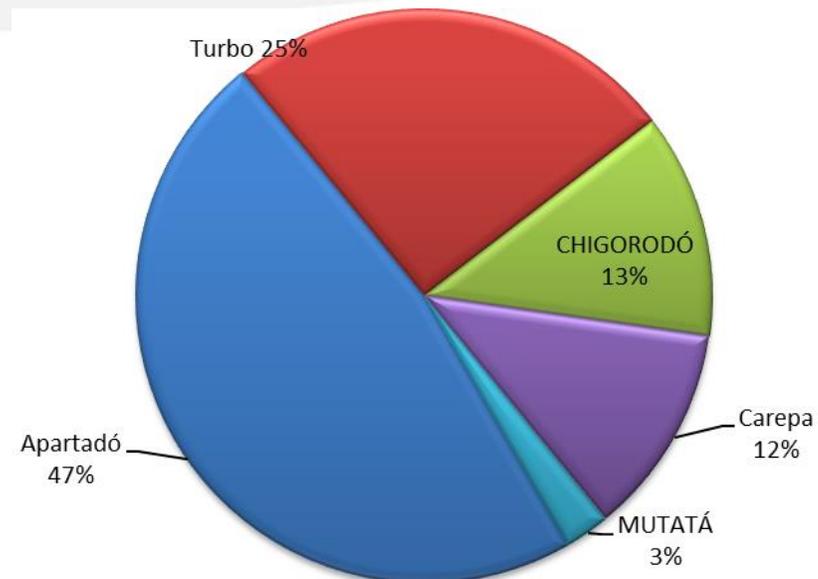
Servicio	Tipo de Caso	Cantidad
Agua Potable Urabá	Petición	1.831
	Queja	71
	Reclamo	109
	Recurso	8
Agua Residual Urabá	Petición	111
	Queja	2
	Reclamo	9
	Recurso	1
Total		2.142
	Pedido	134



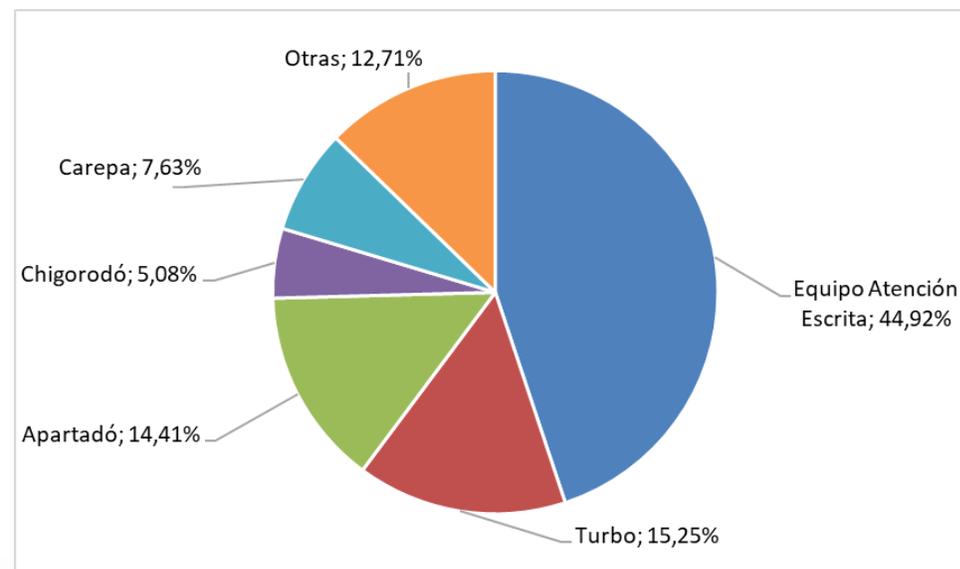
Reclamos atendidos marzo de 2020



Apartadó	56
Chigorodó	15
Turbo	30
Carepa	14
Mutatá	3
Total	118



Turbo	18
Atención escrita	53
Chigorodó	6
Apartadó	17
Carepa	9
Otras	15
Total	118



Eficacia en la atención de la LAC



Nivel de servicio atención telefónica
meta 85%

abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar
67,2%	74,00%	85,1%	82,5%	80,5%	50,0%	85,0%	58,0%	74%	69%	67%	56%

Indicadores marzo

Pilotos	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas	Duración de la transacción (seg)
EPM Aguas	56%	85%	75	5.531	59
Orientación a la facturación					
Quejas					
Total	56%	85%	75	5.531	59

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

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





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	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar
Presencial	371	396	347	327	298	317	315	217	215	310	266	210
Web	7	16	12	14	8	8	9	10	12	7	7	18
Telefónico	16	14	6	25	15	32	21	21	27	35	38	26
Carta	15	10	18	12	7	10	18	5	14	11	22	8
Back	4	0	2	2	1	8	4	4	4	3	21	2
Memorando	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Asesor en línea	1	1	2	1	0	0	1	1	1	0	1	3
Total	414	437	387	381	329	375	368	258	273	366	355	267

Fuente: CRM

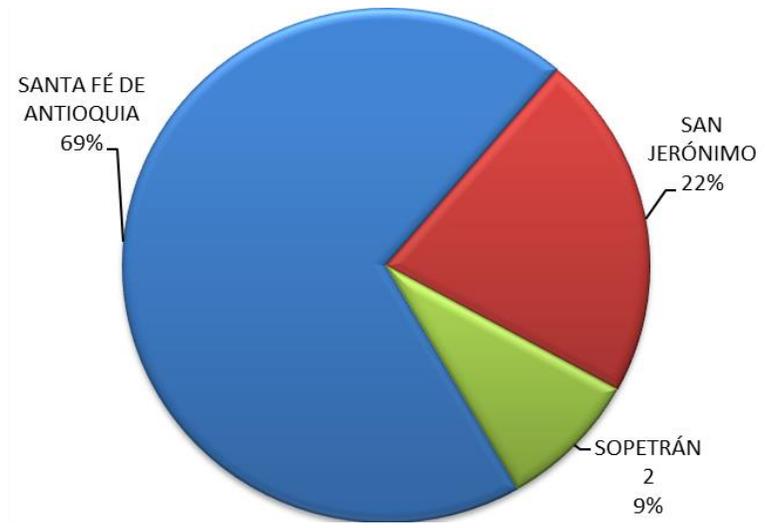
Transacciones
atendidas por
tipo de caso
mes de marzo

Servicio	Tipo de Caso	Cantidad
Agua Potable Occ.	Petición	204
	Queja	14
	Reclamo	31
	Recurso	1
Agua Residual Occ.	Petición	16
	Queja	1
	Reclamo	0
	Recurso	0
Total		267
		43

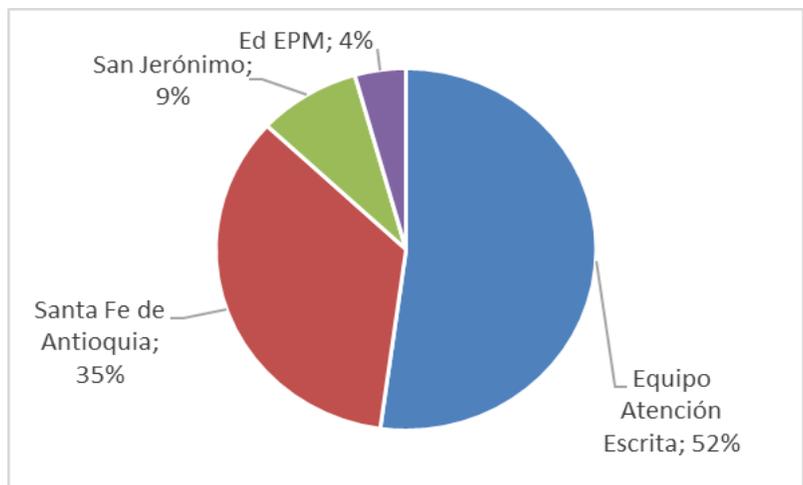
Reclamos atendidos marzo



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%

abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar
67,3%	75,9%	85,1%	82,5%	80,5%	50,0%	85,0%	58,0%	74%	69%	67%	56%

Indicadores marzo

Pilotos	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas	Duración de la transacción (min)
EPM Aguas	56%	85%	75	188	44
Información a la facturación					
Quejas					
Total	56%	85%	75	188	44

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

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



Aguas Regionales Consolidado

Indicadores 2020



Reclamos



Agua
meta 8,5

abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar
5,42	6,90	4,61	5,40	5,18	5,55	8,92	7,89	5,14	2,83	4,60	3,32



Saneamiento
meta 3,4

abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar
3,19	2,34	1,92	3,76	3,46	3,83	1,09	1,22	1,62	0,80	0,27	0,67

Quejas



Producto	Meta	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar
Agua	3,78	2,46	1,90	1,56	2,21	2,43	2,20	0,77	1,74	2,27	1,08	3,12	5,11
Alcantarillado	0,28	0,0	0,43	0,00	0,14	0,14	0,14	0,00	0,14	0,41	0,00	0,14	0,41



Reclamos procedentes acueducto

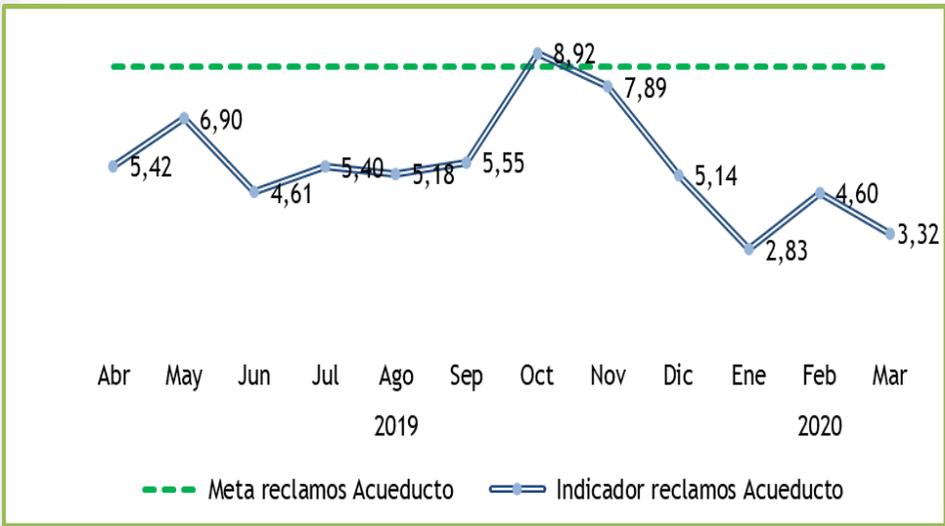
Reclamos procedentes e imputables

Meta 8,5

	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar
Recibidos	193	213	175	192	149	154	198	183	168	127	157	142
Procedentes	52	66	44	50	48	52	85	75	49	27	44	32
Indicador	5,42	6,90	4,61	5,40	5,18	5,55	8,92	7,89	5,14	2,83	4,60	3,32

Cuentas de cobro liquidadas

abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar
95.893	95.663	95.461	92.596	92.692	93.745	95.256	95.069	95.330	95.451	95.707	96.363



$$\text{Indicador de reclamos Aguas} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos procedentes}}{\text{Cuentas de cobro liquidadas}} * 10,000 = \frac{32}{96.363} = 3,32$$

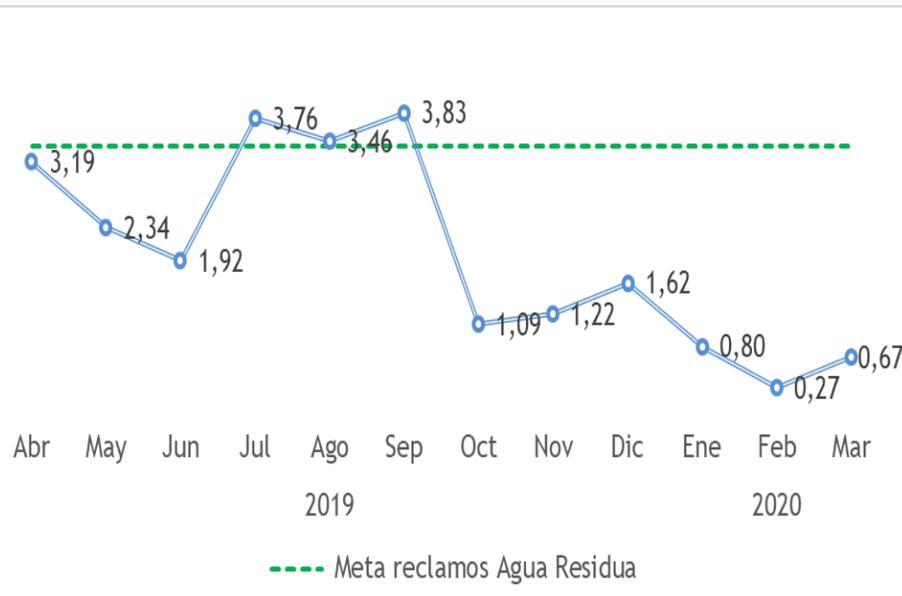


Reclamos procedentes agua residual

Reclamos procedentes e imputables

Meta 3,4

	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar
Recibidos	76	44	23	37	28	38	17	16	18	10	14	13
Procedentes	23	17	14	27	25	28	8	9	12	6	2	5
Indicador	3,19	2,34	1,92	3,76	3,46	3,83	1,09	1,22	1,62	0,80	0,27	0,67



Cuentas de cobro liquidadas

abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar
72.101	72.550	73.097	71.881	72.244	73.118	73.456	73.745	73.917	74.803	75.427	75.012

$$\text{Indicador de reclamos Saneamiento} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos procedentes}}{\text{Cuentas de cobro liquidadas}} * 10,000 = \frac{5}{75.012} = 0,67$$



Quejas imputables acueducto

Quejas imputables

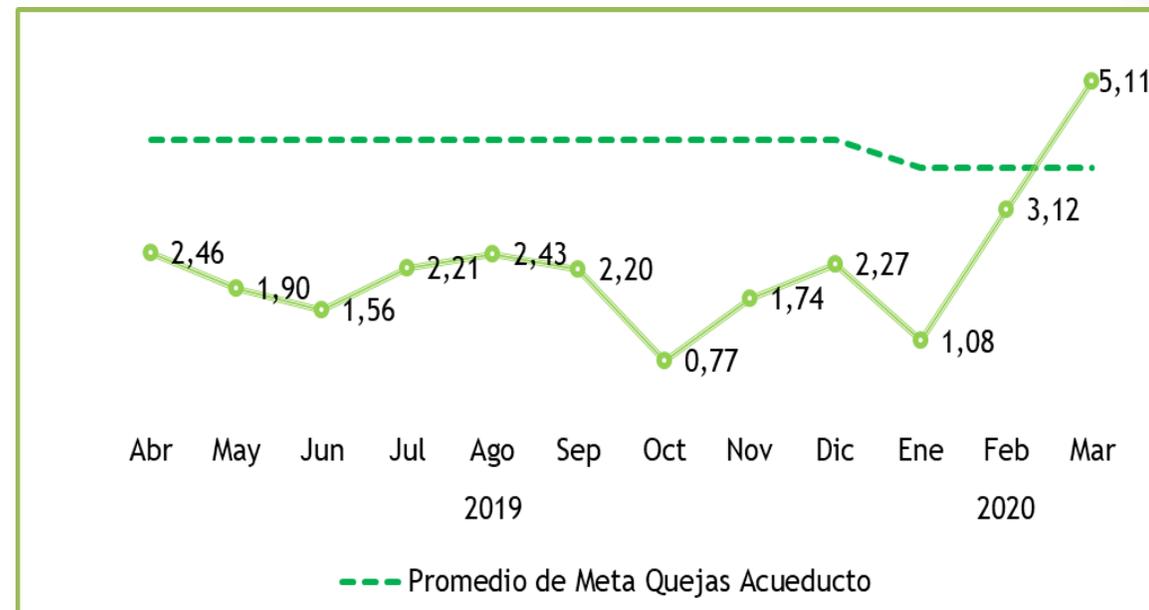
Meta 3,78

	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar
Recibidas	77	64	71	57	76	78	59	84	82	41	75	117
Imputables	22	17	14	20	22	20	7	16	21	10	29	50
Indicador	2,46	1,90	1,56	2,21	2,43	2,20	0,77	1,74	2,27	1,08	3,12	5,11

Instalaciones

abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar
89.460	89.594	89.919	90.298	90.463	90.929	91.270	91.847	92.403	92.403	92.909	97.908

$$\text{Indicador de quejas Aguas} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de quejas imputables}}{\text{No Instalaciones mes}} * 10,000 = \frac{50}{97.908} = 5,11$$





Quejas imputables agua residual

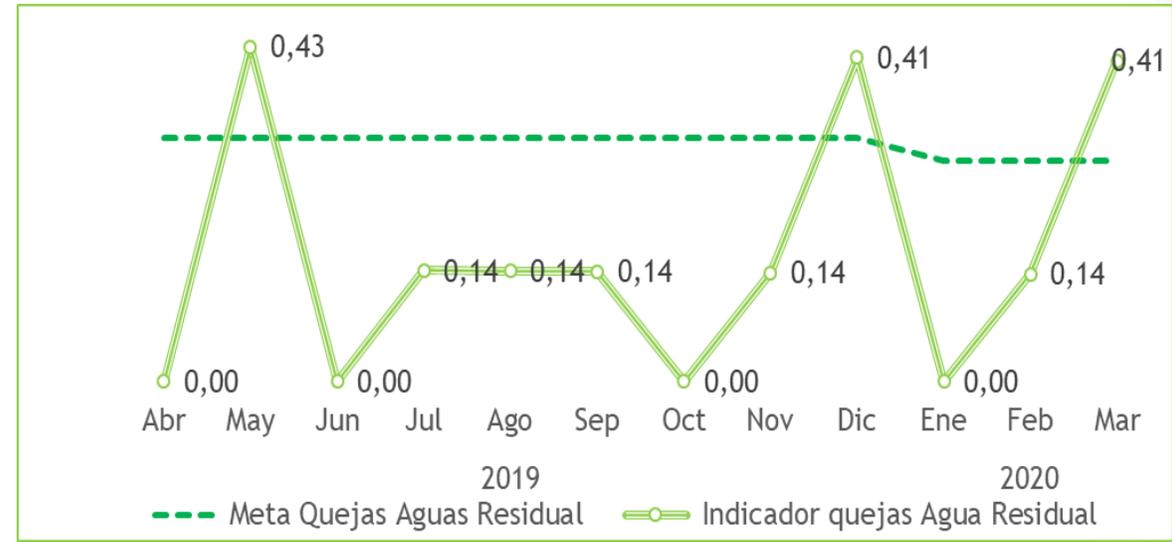
Quejas imputables

Meta 0,28

Instalaciones

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

abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar
69.799	70.545	70.755	71.159	71.304	71.717	72.091	72.561	72.992	72.992	73.522	73.640



$$\text{Indicador de quejas Saneamiento} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de quejas imputables}}{\text{No instalaciones mes}} * 10,000 = \frac{3}{73.640} = 0,41$$

Gracias

epm[®]

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

eco
razón