

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

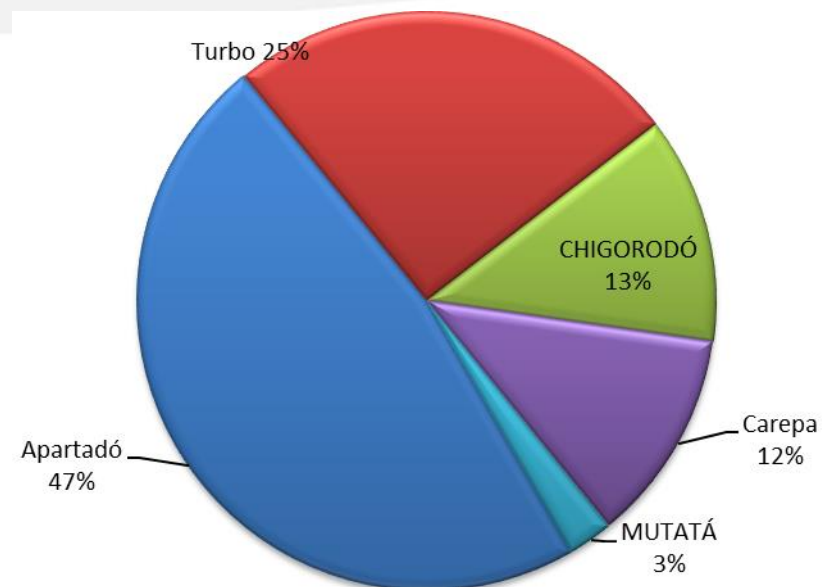
| Servicio | Tipo de Caso | Cantidad |
|---------------------|--------------|--------------|
| Agua Potable Urabá | Petición | 1.831 |
| | Queja | 71 |
| | Reclamo | 109 |
| | Recurso | 8 |
| Agua Residual Urabá | Petición | 111 |
| | Queja | 2 |
| | Reclamo | 9 |
| | Recurso | 1 |
| Total | | 2.142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



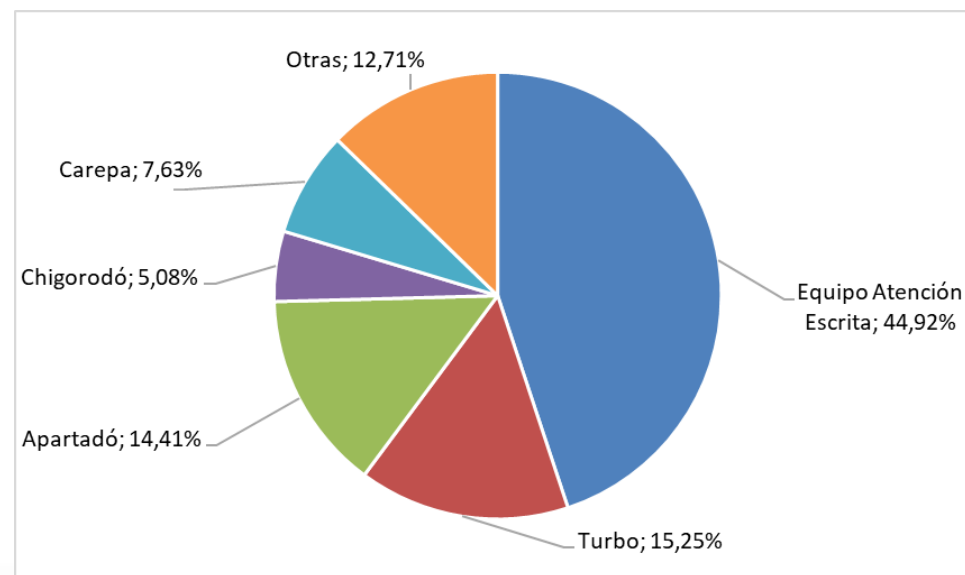
Reclamos atendidos marzo de 2020



| | |
|--------------|------------|
| 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

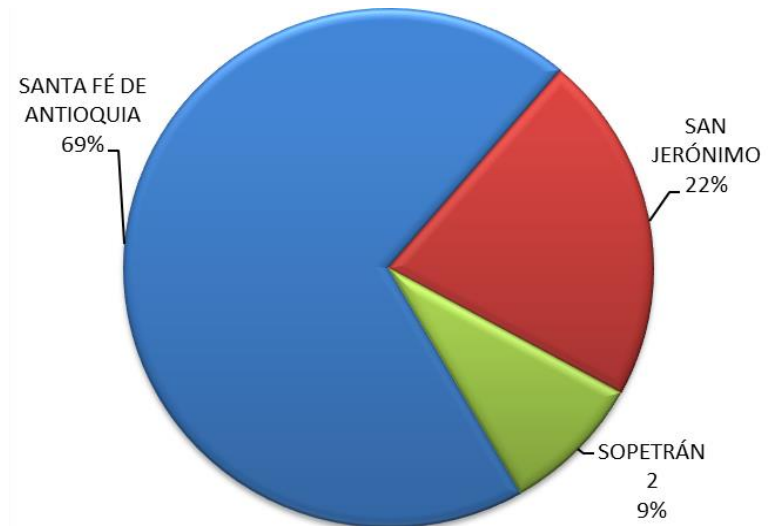
Transacciones
atendidas por
tipo de caso
mes de marzo

| 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 |

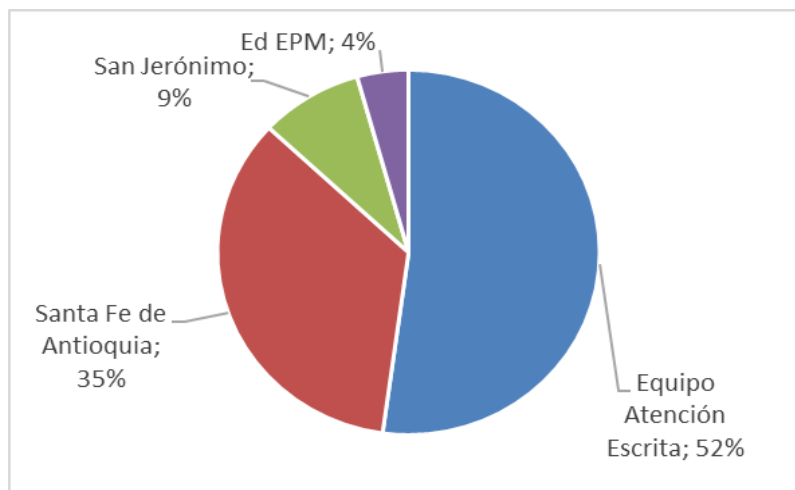
Reclamos atendidos marzo



| | |
|-----------------------|-----------|
| 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

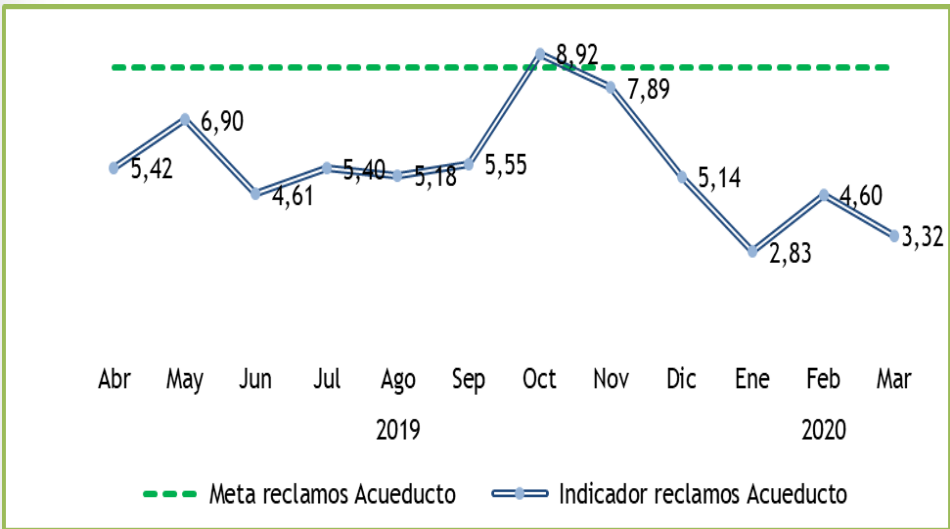
Reclamos procedentes e imputables

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 |



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

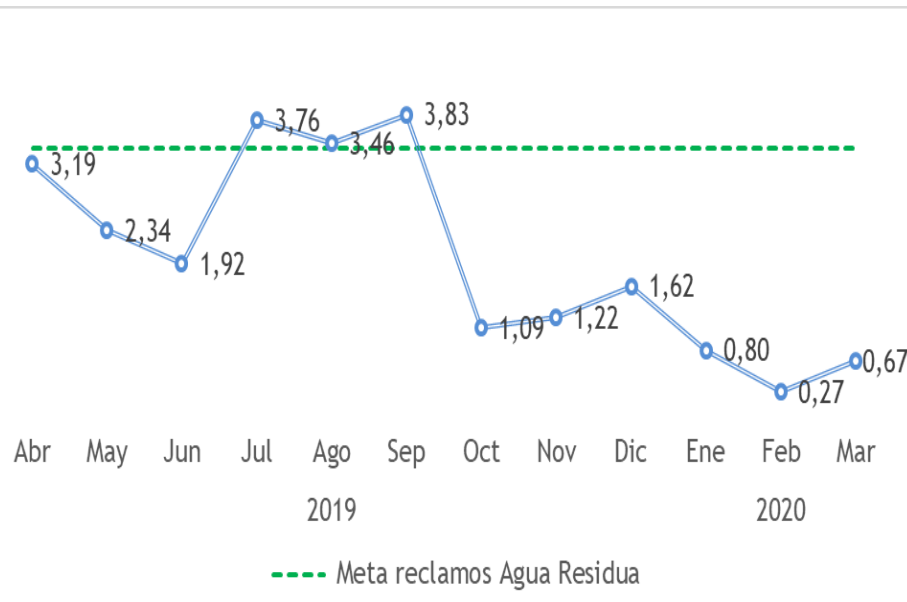


Reclamos procedentes agua residual

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

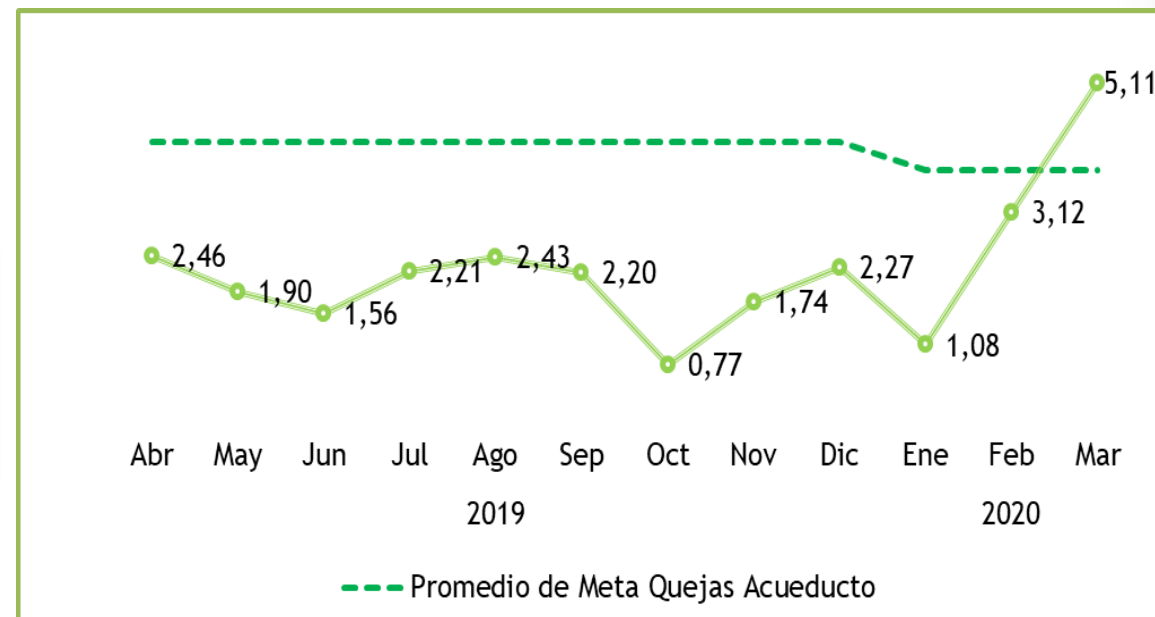
Meta 3,78

Instalaciones

| | 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 |

| 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

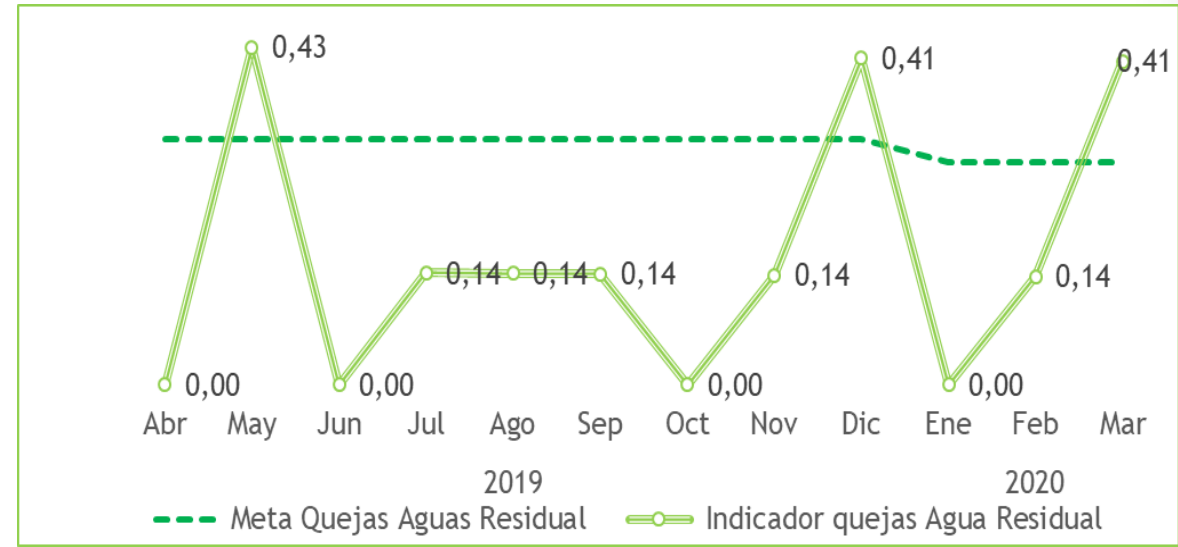
Quejas imputables

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