

# Proceso atención clientes



Mayo 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	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may
Presencial	2474	2.851	2.497	2.716	2.796	2.364	2.241	2.551	2.733	1.732	4	10
Telefónico	118	120	148	162	204	171	173	211	258	202	174	282
Carta	54	81	66	68	101	44	54	54	71	64	2	5
Asesor en línea	174	214	101	152	110	78	69	69	82	89	30	50
Back	30	28	36	40	33	15	29	10	8	15	3	18
Web	27	22	20	24	21	13	11	14	13	40	54	143
Memorando	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>2.877</b>	<b>3.316</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>

Fuente: CRM

Transacciones  
atendidas por  
tipo de caso  
mes de mayo

Servicio	Tipo de Caso	Cantidad
Agua Potable Urabá	Petición	321
	Queja	16
	Reclamo	133
	Recurso	4
Agua Residual Urabá	Petición	26
	Queja	3
	Reclamo	4
	Recurso	1
<b>Total</b>		<b>508</b>
	Pedido	7

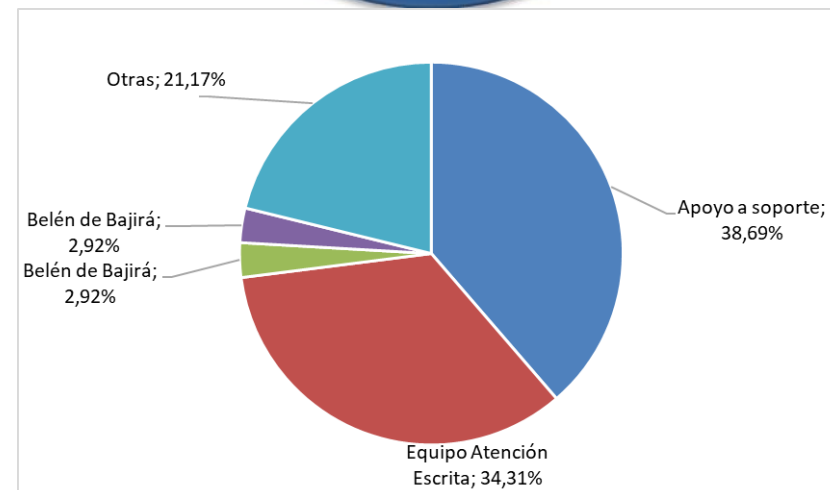
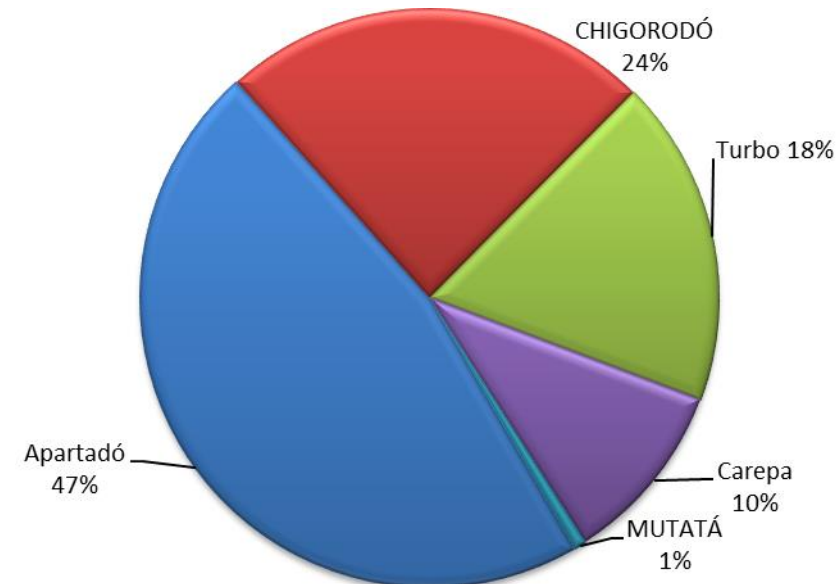
# Reclamos atendidos mayo de 2020



Apartadó	64
Chigorodó	33
Turbo	25
Carepa	14
Mutatá	1
<b>Total</b>	<b>137</b>



Apoyo a Sop	53
Atención escrita	47
Belén de Baj	4
Ed EPM	4
Otras	29
<b>Total</b>	<b>137</b>



# Eficacia en la atención de la LAC



Nivel de servicio atención telefónica  
meta 85%

jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may
85,1%	82,5%	80,5%	50,0%	85,0%	58,0%	74%	69%	67%	56%	80%	86%

## Indicadores marzo

Pilotos	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas	Duración de la transacción (seg)
EPM Aguas	86%	98%	13	1.053	63
Orientación a la facturación					
Quejas					
<b>Total</b>	<b>86%</b>	<b>98%</b>	<b>13</b>	<b>1.053</b>	<b>63</b>

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

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



# 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	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may
Presencial	347	327	298	317	315	217	215	310	266	210	1	2
Web	12	14	8	8	9	10	12	7	7	18	46	57
Telefónico	6	25	15	32	21	21	27	35	38	26	55	89
Carta	18	12	7	10	18	5	14	11	22	8	2	3
Back	2	2	1	8	4	4	4	3	21	2	2	2
Memorando	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Asesor en línea	2	1	0	0	1	1	1	0	1	3	2	8
<b>Total</b>	<b>387</b>	<b>381</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>

Fuente: CRM

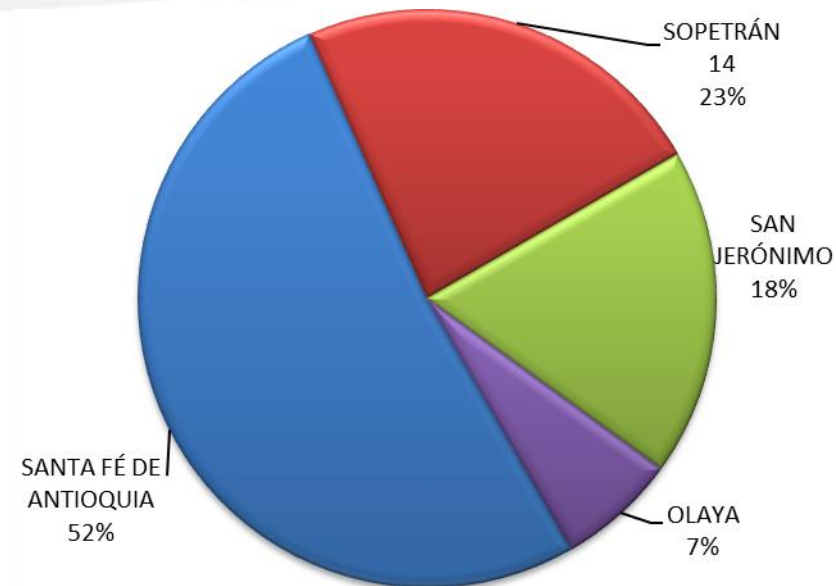
Transacciones  
atendidas por  
tipo de caso  
mes de mayo

Servicio	Tipo de Caso	Cantidad
Agua Potable Occ.	Petición	89
	Queja	2
	Reclamo	59
	Recurso	2
Agua Residual Occ.	Petición	8
	Queja	0
	Reclamo	1
	Recurso	0
<b>Total</b>		<b>161</b>
		<b>0</b>

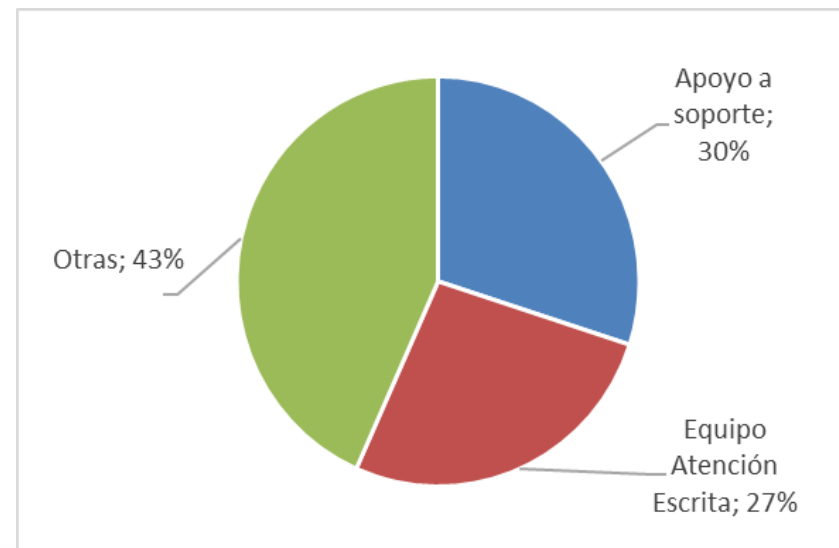
# Reclamos atendidos mayo



Santa Fe de Antioquia	31
San Jerónimo	11
Sopetrán	14
Olaya	4
<b>Total</b>	<b>60</b>



Apoyo a Soporte	18
Atención escrita	16
Otras	26
<b>Total</b>	<b>60</b>







# Eficacia en la atención de la LAC



## Nivel de servicio atención telefónica meta 85%

jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may
85,1%	82,5%	80,5%	50,0%	85,0%	58,0%	74%	69%	67%	56%	80%	86%

## Indicadores marzo

Pilotos	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas	Duración de la transacción (min)
EPM Aguas	86%	98%	13	88	46
Información a la facturación					
Quejas					
<b>Total</b>	<b>86%</b>	<b>98%</b>	<b>13</b>	<b>88</b>	<b>46</b>

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

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



# Aguas Regionales Consolidado

# Indicadores 2020



## Reclamos



Agua  
meta 8,5

jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may
4,61	5,40	5,18	5,55	8,92	7,89	5,14	2,83	4,60	3,32	1,62	1,79

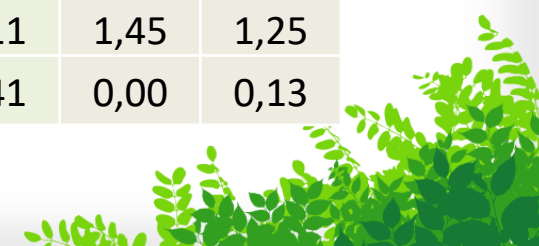


Saneamiento  
meta 3,4

jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may
1,92	3,76	3,46	3,83	1,09	1,22	1,62	0,80	0,27	0,67	0,00	0,00

## Quejas

Producto	Meta	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may
Agua	3,78	1,56	2,21	2,43	2,20	0,77	1,74	2,27	1,08	3,12	5,11	1,45	1,25
Alcantarillado	0,28	0,00	0,14	0,14	0,14	0,00	0,14	0,41	0,00	0,14	0,41	0,00	0,13





# Reclamos procedentes acueducto

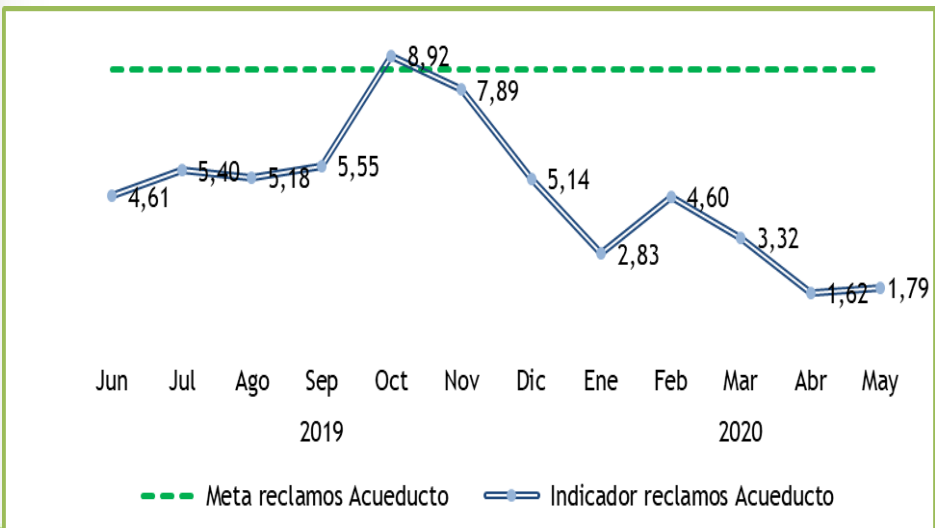
Reclamos procedentes e imputables

Meta 8,5

	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may
Recibidos	175	192	149	154	198	183	168	127	157	142	108	138
Procedentes	44	50	48	52	85	75	49	27	44	32	16	19
Indicador	4,61	5,40	5,18	5,55	8,92	7,89	5,14	2,83	4,60	3,32	1,62	1,79

Cuentas de cobro liquidadas

jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may
95.461	92.596	92.692	93.745	95.256	95.069	95.330	95.451	95.707	96.363	98.890	106.328



$$\text{Indicador de reclamos Aguas} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos procedentes}}{\text{Cuentas de cobro liquidadas}} * 10,000 = \frac{19}{\frac{106.328}{8}} = 1,79$$

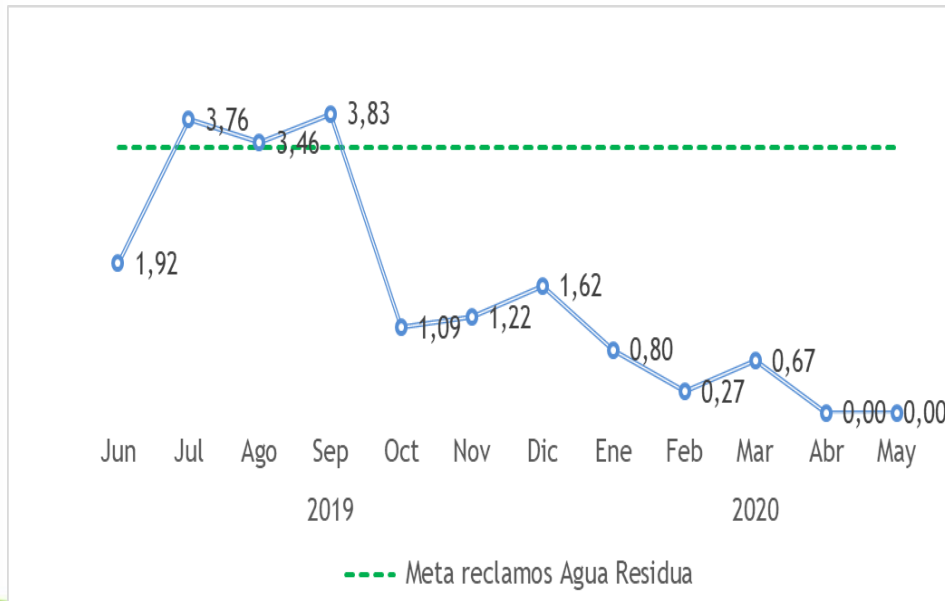


# Reclamos procedentes agua residual

**Reclamos procedentes e imputables**

Meta 3,4

	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may
Recibidos	23	37	28	38	17	16	18	10	14	13	3	4
Procedentes	14	27	25	28	8	9	12	6	2	5	0	0
Indicador	1,92	3,76	3,46	3,83	1,09	1,22	1,62	0,80	0,27	0,67	0,00	0,00



**Cuentas de cobro liquidadas**

jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may
73.097	71.881	72.244	73.118	73.456	73.745	73.917	74.803	75.427	75.012	74.287	81.790

$$\text{Indicador de reclamos Saneamiento} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos procedentes}}{\text{Cuentas de cobro liquidadas}} * 10,000 = \frac{0}{81.790} = 0,00$$





# Quejas imputables acueducto

**Quejas imputables**

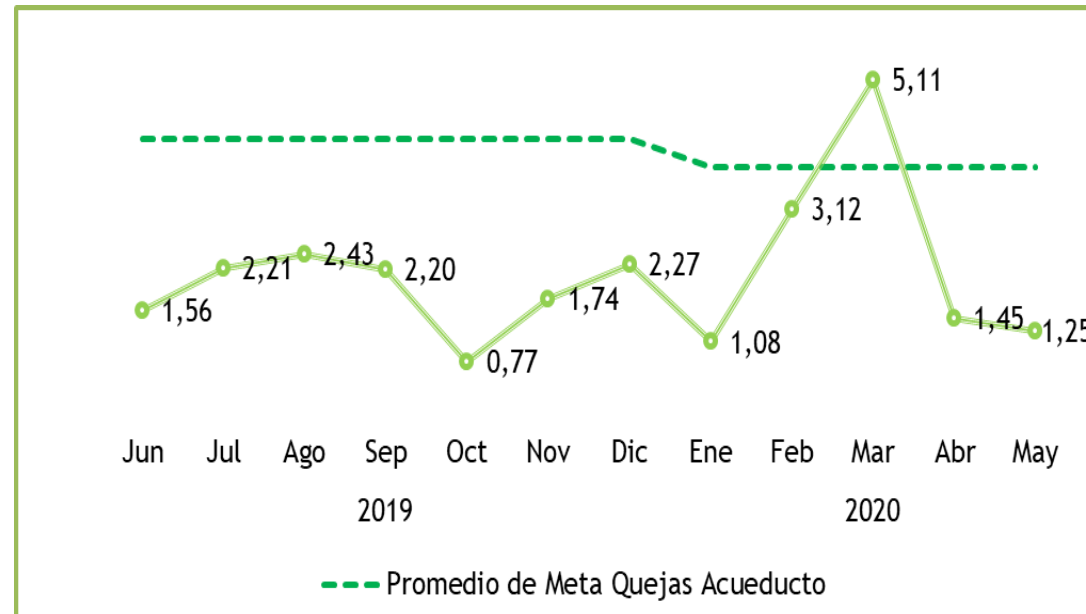
Meta 3,78

**Instalaciones**

	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may
Recibidas	71	57	76	78	59	84	82	41	75	117	31	19
Imputables	14	20	22	20	7	16	21	10	29	50	14	12
Indicador	1,56	2,21	2,43	2,20	0,77	1,74	2,27	1,08	3,12	5,11	1,45	1,25

jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may
89.919	90.298	90.463	90.929	91.270	91.847	92.403	92.403	92.909	97.908	96.397	95.921

$$\text{Indicador de quejas Aguas} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de quejas imputables}}{\text{No Instalaciones mes}} * 10,000 = \frac{12}{95.921} = 1,25$$





# Quejas imputables agua residual

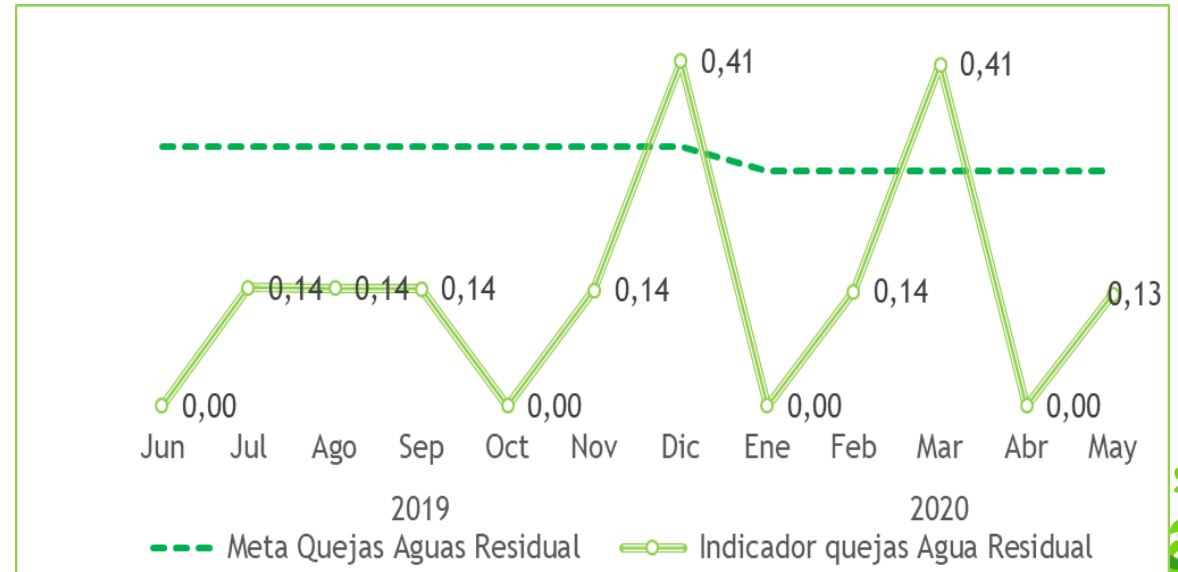
**Quejas imputables**

Meta 0,28

**Instalaciones**

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

jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may
70.755	71.159	71.304	71.717	72.091	72.561	72.992	72.992	73.522	73.640	73.832	75.187



$$\text{Indicador de quejas Saneamiento} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de quejas imputables}}{\text{No instalaciones mes}} * 10,000 = \frac{1}{75.187} = 0,13$$

Gracias

epm<sup>®</sup>

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

eco  
razón