

Proceso atención clientes



Febrero de 2019



A photograph showing a utility worker on a pole. The worker is wearing a white shirt and a white hard hat. They are positioned on a dark, curved metal pole. A white, rectangular aerial water duct is suspended from the pole. The duct has a hook at the bottom. In the background, there are several other utility poles and wires against a blue sky with light clouds. The overall scene is an aerial water duct installation or maintenance.

Aguas Regionales Región Urabá

Acueducto aéreo en el municipio de Turbo

Encuesta de satisfacción - meta 8,8

Margen de Error:
7.3%

Tamaño de la muestra: 160



Línea telefónica

dic-ene	feb-mar	abr-may	Jun-Jul	ago-sep	Oct-nov
9,1	9,2	8,8	8,7	8,9	9,1



Linea de AC

Tiempo de espera para ser atendido fue el atributo con menor calificación en el bimestre (8,5), se mantiene estable respecto al bimestre anterior



Oficinas

dic-ene	feb-mar	abr-may	Jun-Jul	ago-sep	Oct-nov
8,7	9,0	8,6	9,0	8,9	9,0



Oficinas

Continúa el tiempo de espera para ser atendido como la menor calificación (7,7), y la amabilidad del funcionario como la mejor (9,6)



Facturación

dic-ene	feb-mar	abr-may	Jun-Jul	ago-sep	Oct-nov
8,0	8,3	7,9	8,4	8,2	8,2



Facturación

Claridad en la información de la factura continúa con la menor calificación (8,2)



Indicadores 2019



Reclamos



Agua
meta 8,5

mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb
5,87	9,79	6,6	5,95	5,15	5,40	5,12	6,94	8,36	4,76	5,59	6,20



Saneamiento
meta 3,4

mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb
3,58	3,94	1,2	1,41	4,25	2,12	1,57	2,29	1,39	2,93	1,75	0,87

Quejas



Producto	Meta	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb
Agua	4,2	2,67	3,84	2,06	3,23	3,38	2,91	2,03	3,03	1,15	2,72	1,71	3,8
Alcantarillado	0,31	0	0,76	0,19	0,0	0,0	0,0	0,0	0,74	0,18	0,0	1,0	0,4

Reclamos procedentes acueducto

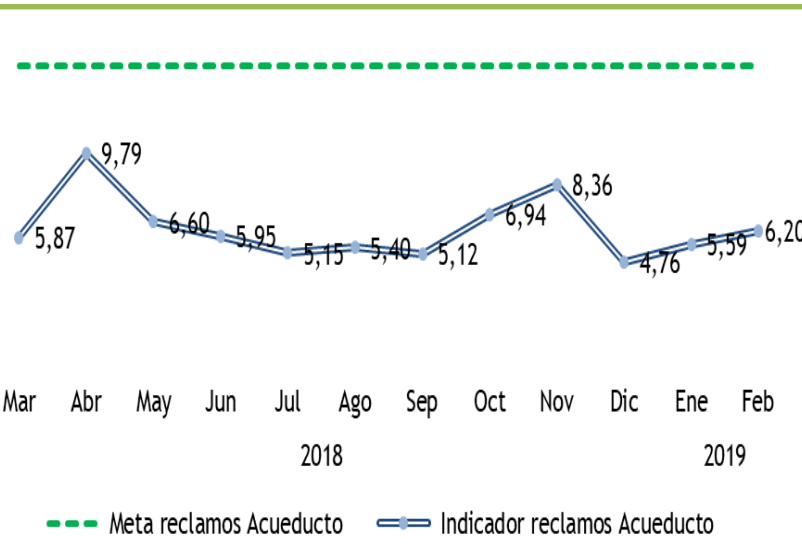
Reclamos procedentes e imputables

Meta 8,5

	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb
Recibidos	160	212	182	152	155	156	139	143	141	92	107	140
Procedentes	40	67	50	45	39	41	39	53	64	37	43	48
Indicador	5,87	9,79	6,6	5,95	5,15	5,4	5,12	6,94	8,36	4,76	5,59	6,20

Cuentas de cobro liquidadas

mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb
68.191	68.418	75.701	75.667	75.716	75.915	76.189	76.337	76.574	77.757	76.967	77.367



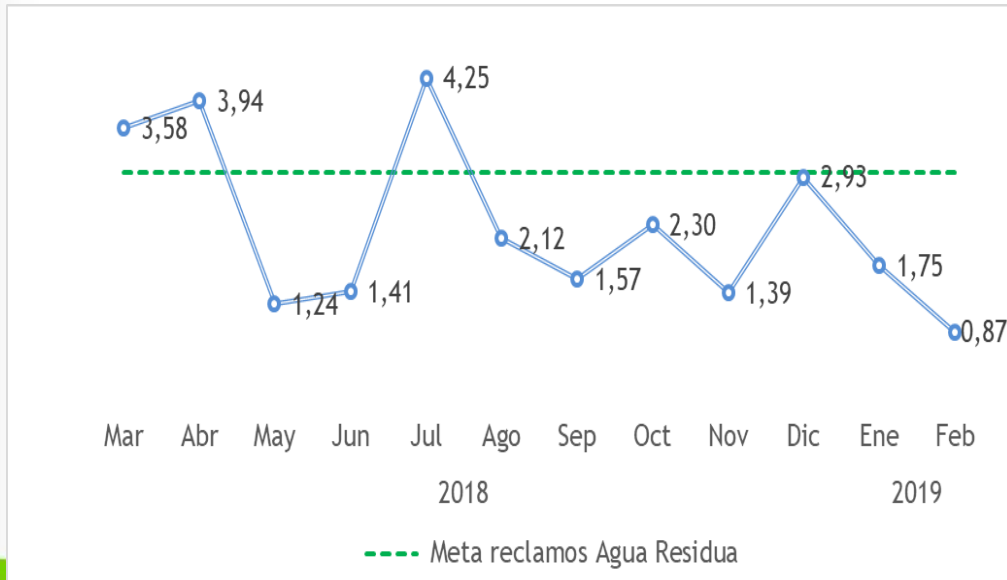
$$\text{Indicador de reclamos Aguas} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos procedentes}}{\text{Cuentas de cobro liquidadas}} * 10,000 = \frac{48}{77.367} = 6,20$$

Reclamos procedentes agua residual

Reclamos procedentes e imputables

Meta 3,4

	Mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb
Recibidos	65	55	20	19	30	27	20	17	18	30	15	10
Procedentes	19	21	7	8	24	12	9	13	8	17	10	5
Indicador	3,58	3,94	1,24	1,41	4,25	2,12	1,57	2,30	1,39	2,93	1,75	0,87



Cuentas de cobro liquidadas

mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb
53.025	53.286	56.428	56.917	56.532	56.681	57.214	56.527	57.377	58.003	57.114	57.314

$$\text{Indicador de reclamos Saneamiento} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos procedentes}}{\text{Cuentas de cobro liquidadas}} * 10,000 = \frac{5}{57.314} = 0,87$$

Quejas imputables acueducto

Quejas imputables

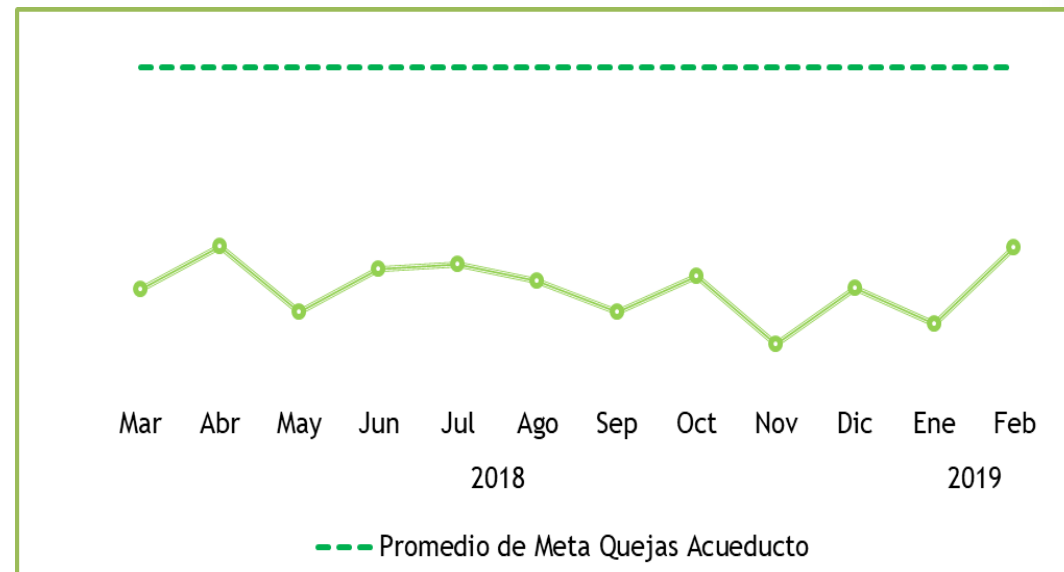
Meta 4,2

Instalaciones

	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb
Recibidas	48	49	43	46	56	51	51	71	58	51	50	62
Imputables	18	26	14	22	23	20	14	21	8	19	12	27
Indicador	2,67	3,84	2,06	3,23	3,38	2,91	2,03	3,03	1,15	2,72	1,71	3,83

mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb
67.489	67.682	67.903	68.146	68.146	68.684	68.853	69.352	69.679	69.913	70.147	70.520

$$\text{Indicador de quejas Aguas} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de quejas imputables}}{\text{No Instalaciones mes}} * 10,000 = \frac{27}{70.520} = 3,83$$





Quejas imputables agua residual

Quejas imputables

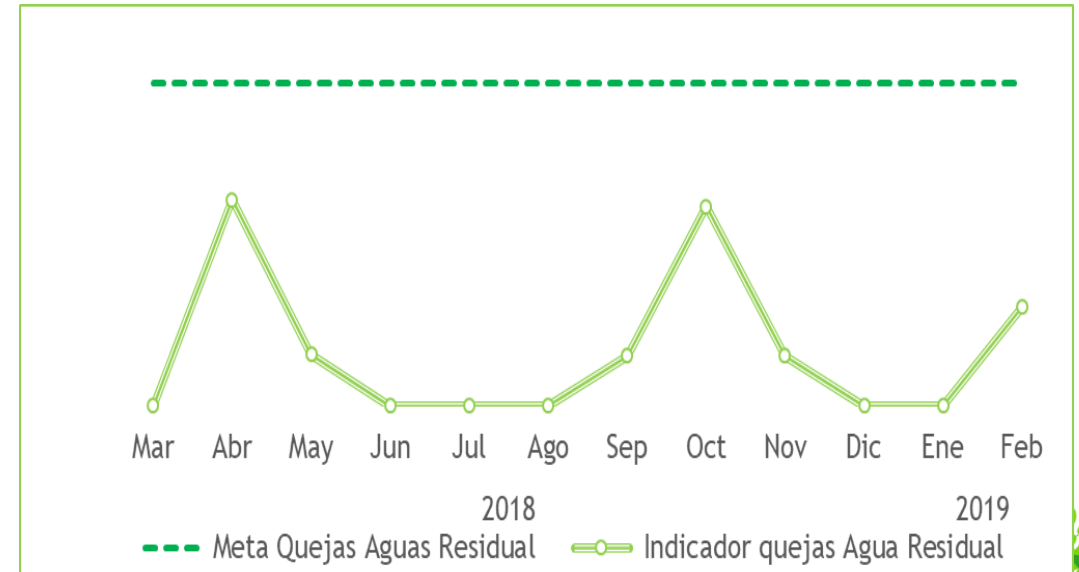
Meta 0,31

Instalaciones

	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb
Recibidas	1	6	2	0	2	1	1	6	2	2	3	2
Imputables	0	4	1	0	0	0	1	4	1	0	0	2
Indicador	0	0,76	0,2	0,0	0,0	0,0	0,19	0,74	0,18	0,0	0,0	0,37

mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb
52.304	52.348	52.840	52.993	52.993	53.587	53.763	54.005	54.306	54.564	54.622	54.725

$$\text{Indicador de quejas Saneamiento} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de quejas imputables}}{\text{No instalaciones mes}} * 10,000 = \frac{2}{54.725} = 0,37$$



Estadísticas de atención por canal

Canal	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	nov	dic	ene	feb
Presencial	2.503	1.922	2.711	2.261	2.563	2.559	2.355	2.817	2.631	2.258	2.852	2.906
Telefónico	77	71	78	76	104	125	118	125	90	97	148	133
Carta	81	51	43	64	58	47	43	46	45	41	32	48
Asesor en línea	32	28	27	24	58	41	153	130	136	48	87	141
Back	25	13	13	33	14	18	17	20	29	36	5	9
Web	37	44	42	26	6	13	21	21	18	7	9	21
Memorando	1				1			1	1	0	0	
Total	2.756	2.129	2.914	2.484	2.804	2.803	2.707	3.160	2,950	2.487	3.133	3.262

Transacciones
atendidas por
tipo de caso
mes de
febrero

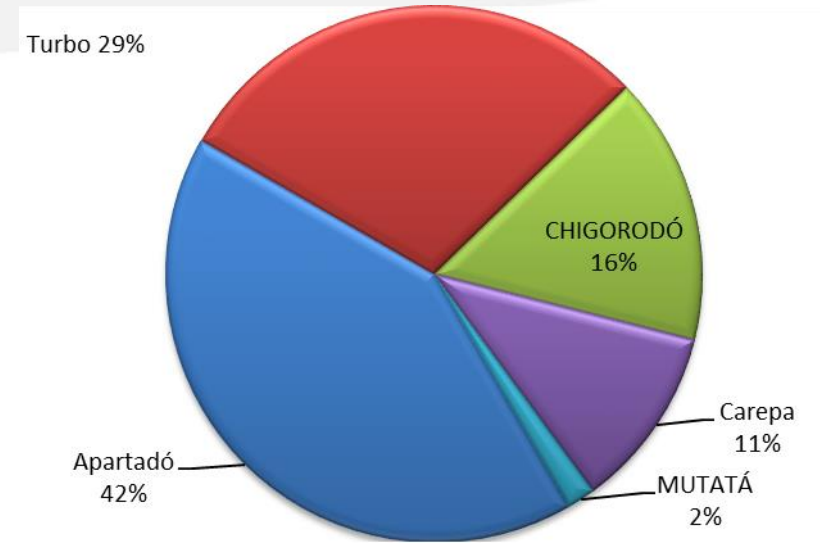
Servicio	Tipo de Caso	Cantidad
Agua Potable Urabá	Petición	2.861
	Queja	67
	Reclamo	161
	Recurso	18
Agua Residual Urabá	Petición	139
	Queja	3
	Reclamo	12
	Recurso	1
Total		3.262

Fuente: CRM

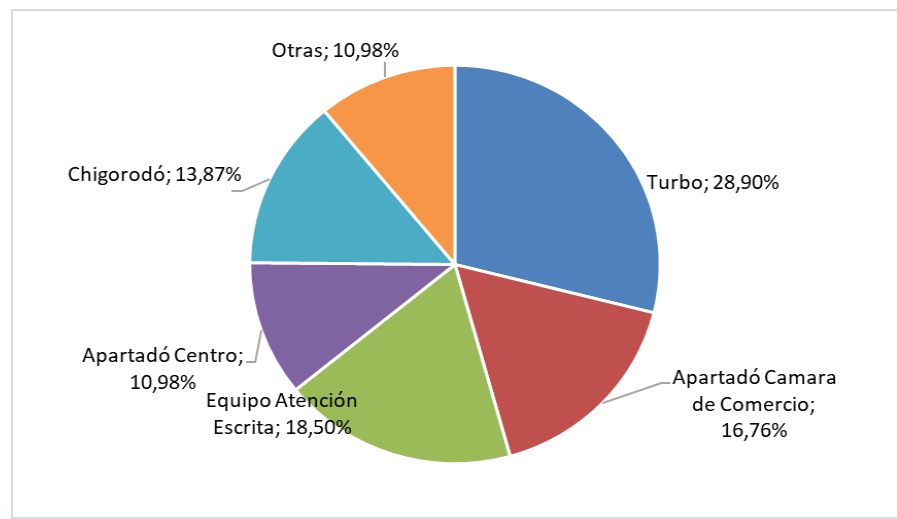
Reclamos atendidos febrero 2019



Apartadó	72
Chigorodó	28
Turbo	51
Carepa	19
Mutatá	3
Total	173



Turbo	50
Apartadó Cámara	29
Atención escrita	32
Chigorodó	24
Apartadó Centro	19
Carepa	16
Otras	3



Eficacia en la atención de la LAC



Nivel de servicio atención telefónica meta 85%

mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb
63,70%	62,00%	58,30%	94,40%	76,80%	82,50%	81,1,%	82,90%	95,5%	87,00%	81,00%	76,1%

Indicadores febrero

Pilotos	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas	Duración de la transacción (seg)
EPM Aguas	76%	95%	19	2.113	8
Información de la facturación	80%	98%	23	5	10
Quejas	0%	0%	0	0	0
Total	76,9%	95,0%	14,2	2.118	8

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

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

Servicios suscritos y facturación

Mes	Acueducto	Alcantarillado	Total
marzo	68.424	53.090	121.514
abril	69.031	53.065	122.096
mayo	68.327	53.035	121.362
junio	68.502	53.203	121.705
julio	68.725	53.418	122.143
agosto	68.996	53.698	122.694
septiembre	69.389	54.017	123.406
octubre	69.924	54.225	124.149
noviembre	70.152	54.529	124.681
diciembre	70.369	54.805	125.174
enero	70.603	54.868	125.471
febrero	70.940	54.946	125.886

Datos Cubos Alfa febrero 2019, mes contable



Servicios suscritos por categoría

	ESTRATO	AGUA POTABLE	ALCANTARILLADO
1		28.584	18.649
2		26.282	22.046
3		9.328	8.543
4		1.545	1.338
Comercial		4.780	4.069
Exenta		99	73
Industrial		46	27
Oficial		276	201
Total		70.940	54.946

Datos Cubos Alfa febrero 2019, mes contable



An aerial photograph of a suspension bridge spanning a wide, muddy river. The bridge has two large, blue-painted towers with conical roofs in the foreground. The bridge deck is narrow, and a few vehicles are visible crossing it. The surrounding landscape is lush green with trees and hills. The text 'Aguas Regionales en la Región Occidente' is overlaid in white on the left side of the image.

Aguas Regionales en la Región Occidente

Encuesta de satisfacción - meta 8,8



Margen de Error:
10,1%

Tamaño de la muestra: 161



Línea telefónica

dic-ene	feb-mar	abr-may	jun-jul	ago-sep	oct-nov
8,8	8,9	8,8	8,7	9,1	9,2



Linea de AC

Tiempo de espera para ser atendido es el atributo con menor calificación (8,6)



Oficinas

dic-ene	feb-mar	abr-may	jun-jul	ago-sep	oct-nov
9,3	9,3	9,4	9,0	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

dic-ene	feb-mar	abr-may	jun-jul	ago-sep	oct-nov
8,9	8,6	8,6	8,4	8,3	8,9



Facturación

Claridad de la información contenida en la factura obtienen la menor calificación (8,9), aumentó respecto al bimestre anterior



Indicadores 2019

Reclamos



Agua
Meta 8,5

mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb
2,29	5,13	4,46	2,77	3,32	4,94	2,70	5,94	4,89	6,45	0,54	1,07



Saneamiento
Meta 3,4

mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb
2,93	7,30	1,40	1,42	2,80	4,2	2,80	0,0	0,69	0,00	0,69	0,68

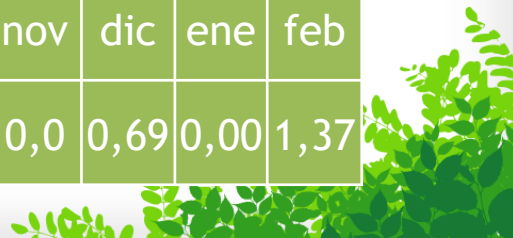
Quejas

Agua
meta 4,20

mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb
2,88	0,00	1,12	1,12	2,81	0,6	1,67	1,11	1,11	1,10	1,10	1,09

Saneamiento
meta 0,31

mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,69	0,00	1,37



Reclamos procedentes acueducto



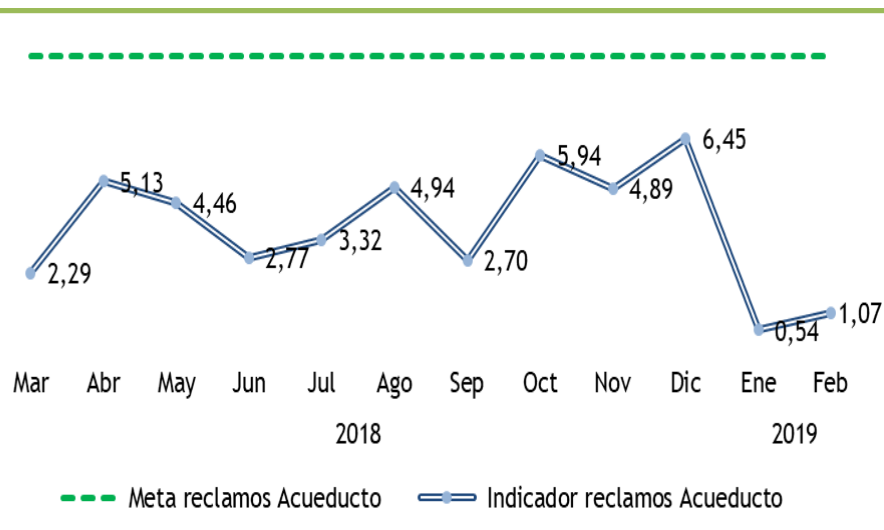
Reclamos procedentes e imputables

Meta 8,5

	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb
Recibidos	21	32	23	34	22	27	25	43	26	28	12	19
Procedentes	4	9	8	5	6	9	5	11	9	12	1	2
Indicador	2,29	5,13	4,46	2,77	3,32	4,94	2,70	5,94	4,89	6,45	0,54	1,07

Cuentas de cobro liquidadas

mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb
17.495	17.560	17.942	18.034	18.075	18.201	18.510	18.531	18.394	18.598	18.519	18.666



$$\text{Indicador de reclamos Aguas} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos procedentes}}{\text{Cuentas de cobro liquidadas}} * 10,000 = \frac{2}{18.666} = 1,07$$

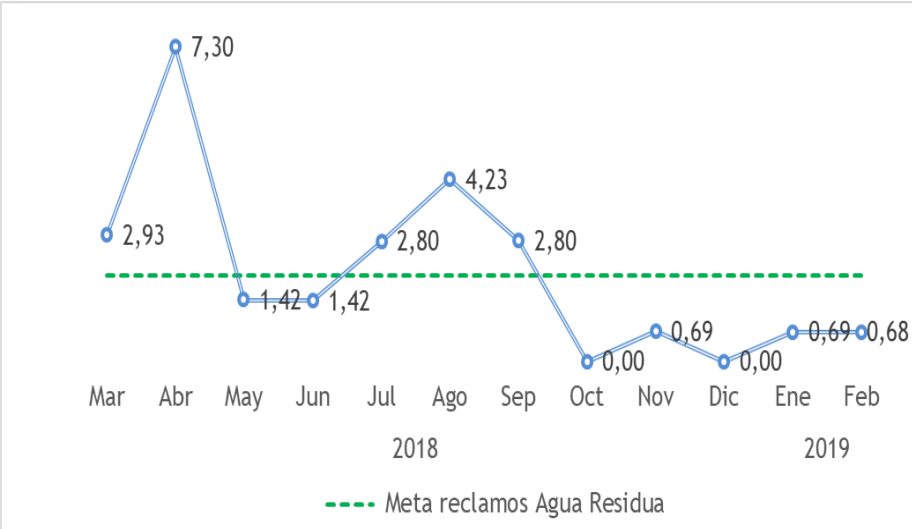
Reclamos procedentes agua residual

Reclamos procedentes e imputables

Meta 3,4

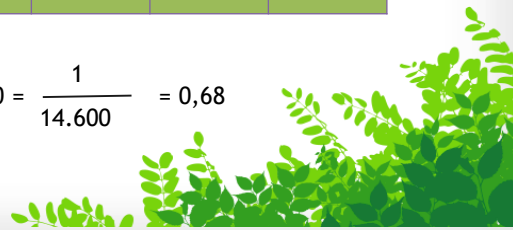
	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb
Recibidos	5	18	4	2	6	7	5	0	1	2	4	4
Procedentes	4	10	2	2	4	6	4	0	1	0	1	1
Indicador	2,93	7,30	1,40	1,42	2,80	4,23	2,80	0,0	0,69	0,00	0,69	0,68

Cuentas de cobro liquidadas



mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb
13.660	13.700	14.044	14.133	14.309	14.183	14.271	14.299	14.404	14.455	14.484	14.600

$$\text{Indicador de reclamos de Saneamiento} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos procedentes}}{\text{Cuentas de cobro liquidadas}} * 10,000 = \frac{1}{14.600} = 0,68$$





Quejas imputables acueducto

Quejas imputables

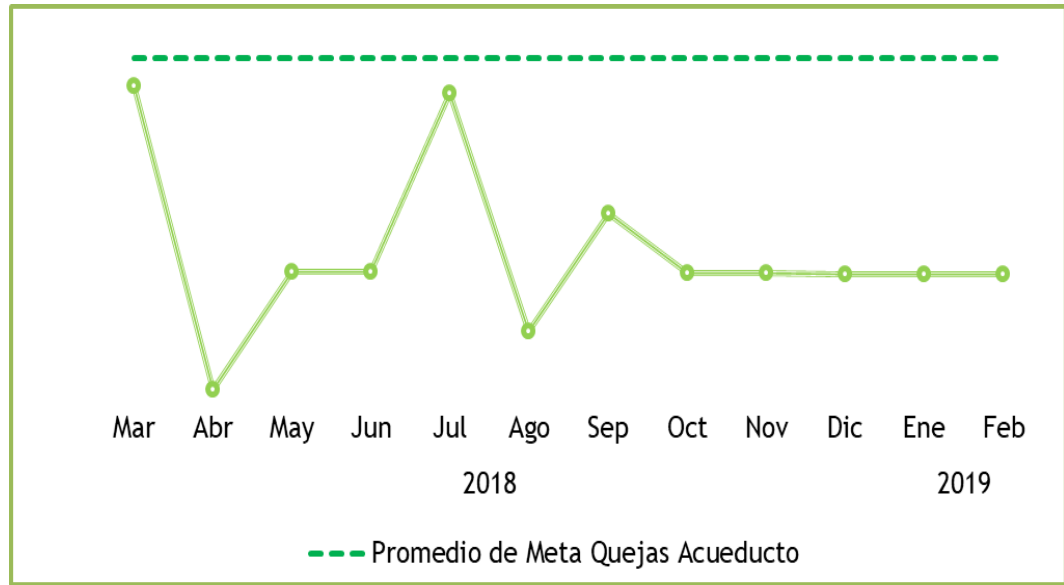
Meta 4,2

	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb
Recibidas	9	3	4	4	9	3	3	5	8	4	12	8
Imputables	5	0	2	2	5	1	3	2	2	2	2	2
Indicador	2,88	0,0	1,12	1,12	2,81	0,56	1,67	1,11	1,11	1,10	1,10	1,09

Instalaciones

mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb
17.346	17.693	17.779	17.823	17.823	17.919	17.970	18.012	18.067	18.148	18.222	18.286

Indicador de quejas = $\frac{\text{N}^\circ \text{ de quejas imputables}}{\text{No instalaciones mes}} * 10,000 = \frac{2}{18,286} = 1,09$



Quejas imputables agua residual

Quejas imputables

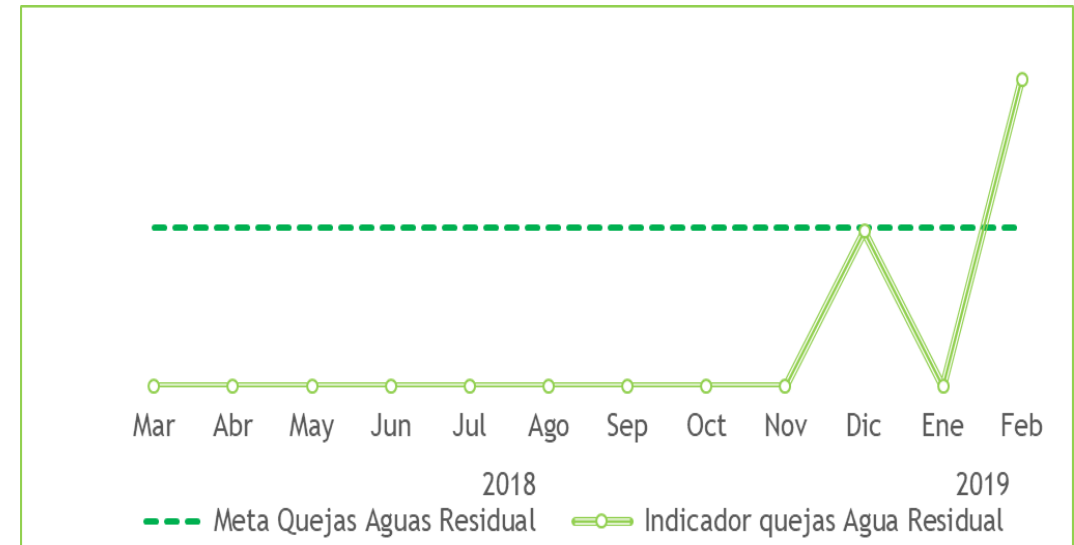
Meta 0,31

	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb
Recibidas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	3
Imputables	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2
Indicador	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,69	0,0	1,37

Instalaciones

mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb
13.914	13.961	14.102	14.191	14.191	14.182	14.239	14.347	14.385	14.441	14.548	14.574

$$\text{Indicador de quejas Saneamiento} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de quejas imputables}}{\text{No instalaciones mes}} * 10,000 = \frac{0}{14.574} = 1,37$$



Estadísticas de atención por canal

Canal	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb
Presencial	201	186	245	252	217	243	279	279	260	230	316	330
Web	15	15	7	9	6	2	8	11	4	4	3	5
Telefónico	10	4	6	7	15	10	9	19	14	10	37	18
Carta	11	10	11	15	19	21	16	13	3	10	13	14
Back	5	26	38	7	41	3	1	2	8	2	4	3
Memorando	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0
Asesor en línea	0	26	0	0	0	0	0	0	1	0	3	2
Total	242	267	307	290	298	279	313	324	290	258	376	372

Fuente: CRM

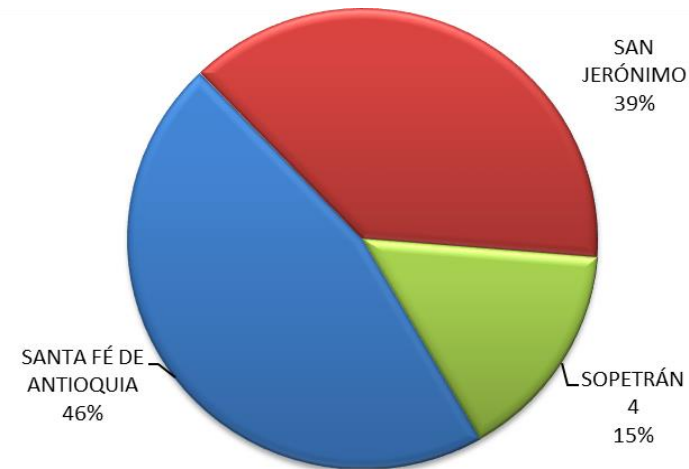
Transacciones
atendidas por
tipo de caso
mes de
febrero

Servicio	Tipo de Caso	Cantidad
Agua Potable Occ.	Petición	309
	Queja	9
	Reclamo	23
	Recurso	3
Agua Residual Occ.	Petición	24
	Queja	1
	Reclamo	3
	Recurso	
Total		372

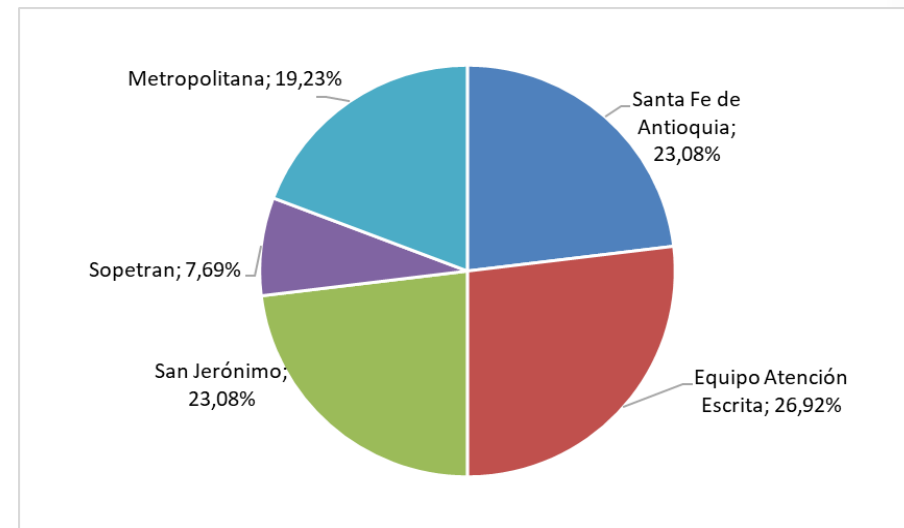
Reclamos atendidos diciembre



Santa Fe de Antioquia	12
San Jerónimo	10
Sopetrán	4
Olaya	0
Total	26



Santa Fe de Antioquia	6
Atención escrita	7
San Jerónimo	6
Sopetrán	2
Metropolitanas	5
Total	26





Eficacia en la atención de la LAC



Nivel de servicio atención telefónica meta 85%

mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb
64,10%	62,60%	76,60%	88,90%	87,70%	82,50%	83,80%	84,20%	95,50%	87,00%	81,00%	76,1

Indicadores noviembre

Pilotos	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas	Duración de la transacción (min)
EPM Aguas	76%	95%	19	97	6
Información a la facturación	807%	98%	23	2	16
Quejas	0%	0%	0	0	0
Total	76,1,9%	95,1%	19,1	99	6

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

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



Servicios suscritos y facturación



Mes	Acueducto	Alcantarillado	Total
marzo	17.547	13.809	31.356
abril	17.678	13.919	31.597
mayo	17.800	14.147	31.947
junio	17.838	14.200	32.038
julio	17.873	14.212	32.085
agosto	17.956	14.200	32.156
septiembre	18.005	14.245	32.250
octubre	18.059	14.377	32.436
noviembre	18.087	14.409	32.496
diciembre	18.173	14.456	32.629
enero	18.259	14.568	32.827
febrero	18.307	14.585	32.892

Datos Cubos Alfa febrero de 2019, mes contable

Servicios suscritos por categoría

	ESTRATO	AGUA POTABLE	ALCANTARILLADO
1		2.982	2.209
2		7.315	6.278
3		2.866	2.433
4		2.507	1.976
5		992	398
6		191	120
Comercial		1.201	1.010
Exenta		21	16
Industrial		74	13
Oficial		158	132
Total		18.307	14.583

Datos Cubos Alfa febrero de 2019, mes contable



Gracias

epm[®]

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

eco
razón