

Proceso atención clientes



Abril de 2021



Aguas Regionales Región Urabá



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 | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic | Ene | Feb | Mar | Abr |
|-----------------|------------|------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Presencial | 10 | 268 | 705 | 1.397 | 1.780 | 1.790 | 1.406 | 1.259 | 1.372 | 1.409 | 1.318 | 1.008 |
| Telefónico | 282 | 309 | 372 | 185 | 160 | 151 | 101 | 104 | 77 | 107 | 96 | 84 |
| Carta | 5 | 9 | 34 | 13 | 50 | 53 | 38 | 32 | 24 | 42 | 54 | 36 |
| Asesor en línea | 50 | 40 | 2 | 31 | 222 | 297 | 335 | 253 | 265 | 373 | 347 | 92 |
| Back | 18 | 13 | 9 | 4 | 9 | 14 | 14 | 9 | 3 | 16 | 14 | 9 |
| Web | 143 | 209 | 92 | 124 | 95 | 62 | 45 | 37 | 31 | 42 | 44 | 34 |
| Memorando | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total | 508 | 848 | 1.214 | 1.754 | 2.316 | 2.367 | 1.939 | 1.694 | 1.772 | 1,989 | 1.873 | 1.263 |

Transacciones
atendidas por
tipo de caso
mes de abril

| Servicio | Tipo de Caso | Cantidad |
|---------------------|--------------|--------------|
| Agua Potable Urabá | Petición | 1.076 |
| | Queja | 30 |
| | Reclamo | 102 |
| | Recurso | 9 |
| Agua Residual Urabá | Petición | 38 |
| | Queja | 3 |
| | Reclamo | 5 |
| | Recurso | |
| Total | | 1.263 |
| | Pedido | 151 |

Fuente: CRM

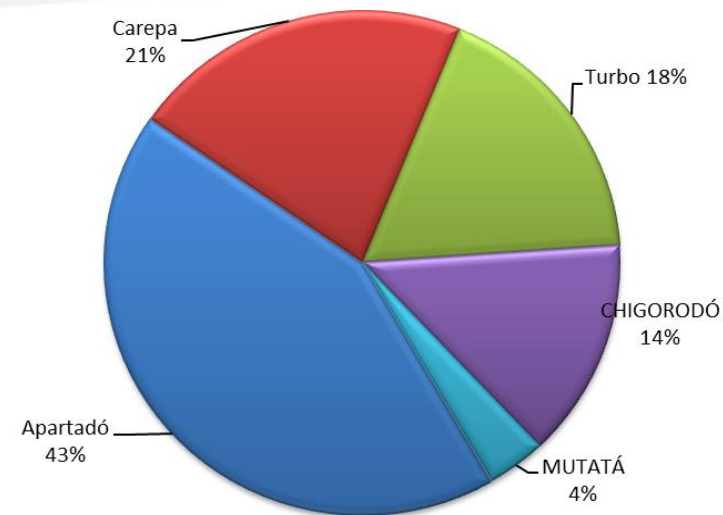




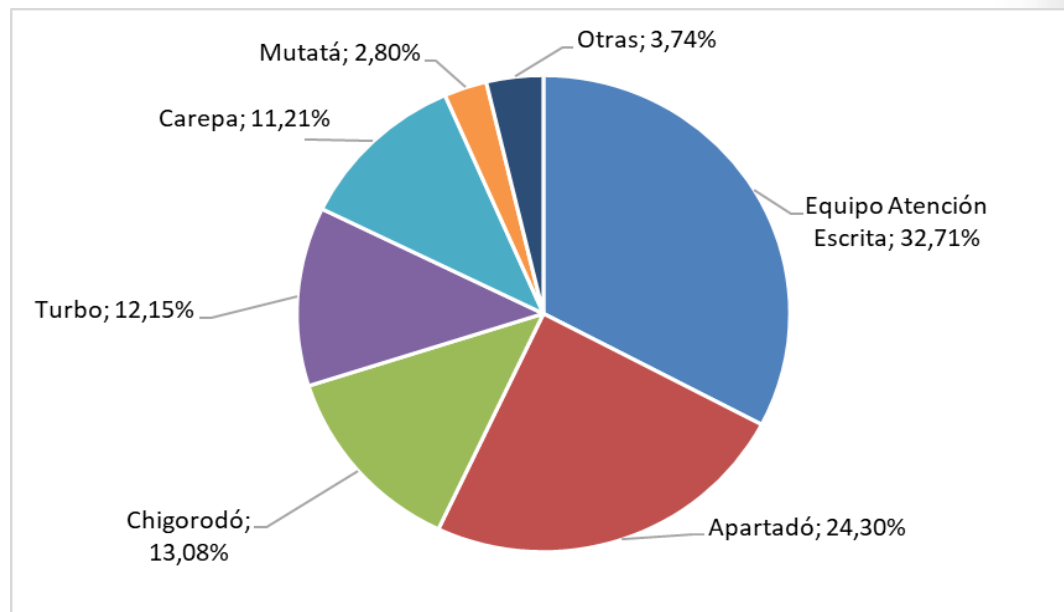
Reclamos atendidos abril de 2021



| | |
|--------------|------------|
| Apartadó | 46 |
| Chigorodó | 23 |
| Turbo | 19 |
| Carepa | 15 |
| Mutatá | 4 |
| Total | 107 |



| | |
|------------------|------------|
| Apartadó | 26 |
| Atención escrita | 35 |
| Turbo | 13 |
| Chigorodó | 14 |
| Mutatá | 3 |
| Otras | 4 |
| Total | 107 |



Eficacia en la atención de la LAC



Nivel de servicio atención telefónica
meta 85%

| May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic | Ene | Feb | Mar | Abr |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|-----|-------|
| 86% | 45% | 76% | 77% | 86% | 86% | 77% | 87% | 74% | 88,5% | 81% | 87,7% |

Indicadores abril

| Pilotos | Nivel de servicio | Eficacia | Tiempo promedio de espera (Seg) | N° de llamadas atendidas | Duración de la transacción (seg) |
|-----------|-------------------|----------|---------------------------------|--------------------------|----------------------------------|
| EPM Aguas | 87,7% | 98,9% | 11,5 | 1.656 | 61 |

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

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





Aguas Regionales Región Occidente

Lagunas Oxidación, PTAR Santa Fe de Antioquia

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 | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic | Ene | Feb | Mar | Abr |
|-----------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Presencial | 2 | 82 | 236 | 256 | 287 | 245 | 258 | 181 | 261 | 311 | 324 | 182 |
| Web | 57 | 78 | 45 | 60 | 22 | 12 | 12 | 12 | 13 | 25 | 24 | 21 |
| Telefónico | 89 | 56 | 56 | 40 | 21 | 20 | 24 | 22 | 22 | 13 | 36 | 15 |
| Carta | 3 | 5 | 13 | 13 | 21 | 27 | 6 | 4 | 10 | 20 | 21 | 6 |
| Back | 2 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 1 | 3 | 0 | 9 | 7 | 2 |
| Memorando | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Asesor en línea | 8 | 15 | 2 | 3 | 6 | 6 | 1 | 1 | 1 | 4 | 6 | 3 |
| Total | 161 | 237 | 353 | 374 | 363 | 313 | 302 | 223 | 309 | 382 | 418 | 229 |

Fuente: CRM

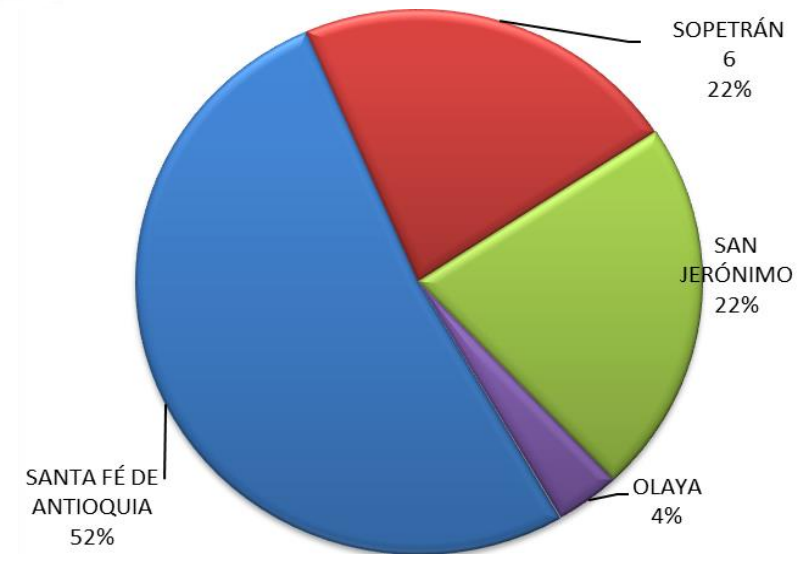
Transacciones
atendidas por
tipo de caso
mes de abril

| Servicio | Tipo de Caso | Cantidad |
|--------------------|--------------|------------|
| Agua Potable Occ. | Petición | 181 |
| | Queja | 4 |
| | Reclamo | 25 |
| | Recurso | 4 |
| Agua Residual Occ. | Petición | 12 |
| | Queja | |
| | Reclamo | 2 |
| | Recurso | 1 |
| Total | | 229 |
| | Pedidos | 39 |

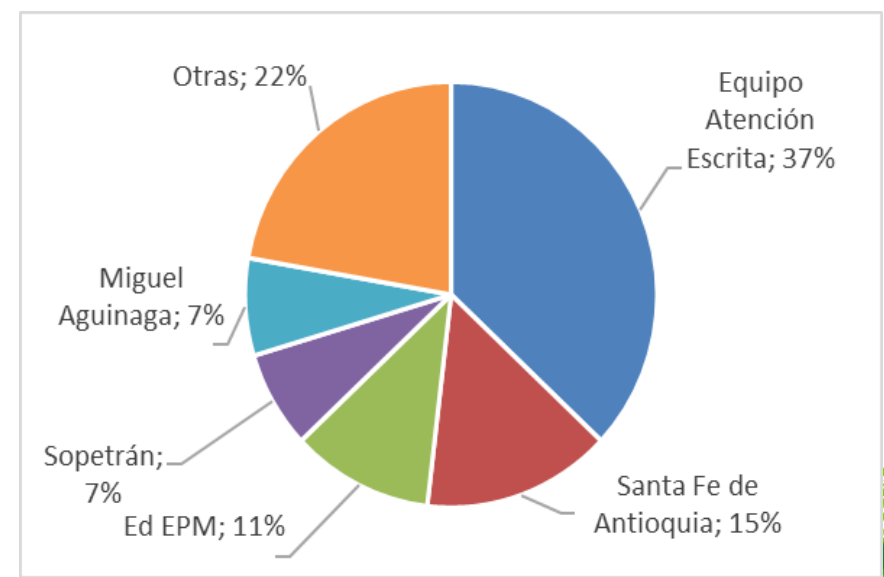
Reclamos atendidos abril



| | |
|-----------------------|-----------|
| Santa Fe de Antioquia | 14 |
| San Jerónimo | 6 |
| Sopetrán | 6 |
| Olaya | 1 |
| Total | 27 |



| | |
|-----------------------|-----------|
| Atención Escrita | 10 |
| Sopetrán | 2 |
| Santa Fe de Antioquia | 4 |
| Ed EPM | 3 |
| Otras | 8 |
| Total | 27 |





Eficacia en la atención de la LAC



Nivel de servicio atención telefónica meta 85%

| May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic | Ene | Feb | Mar | Abr |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|-----|-------|
| 86% | 45% | 76% | 77% | 86% | 86 | 77% | 87% | 74% | 88,5% | 81% | 87,7% |

Indicadores abril

| Pilotos | Nivel de servicio | Eficacia | Tiempo promedio de espera (Seg) | N° de llamadas atendidas | Duración de la transacción (min) |
|-----------|-------------------|----------|---------------------------------|--------------------------|----------------------------------|
| EPM Aguas | 87,7% | 98,9% | 11,5 | 129 | 48 |

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

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





Aguas Regionales Consolidado

Carepa. Barrio San Francisco

Indicadores 2021



Reclamos



Agua
meta 5,76

| May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic | Ene | Feb | Mar | Abr |
|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 1,79 | 2,30 | 1,74 | 3,76 | 2,61 | 4,06 | 2,80 | 3,21 | 3,42 | 3,78 | 2,97 | 2,08 |



Saneamiento
meta 2,2

| May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic | Ene | Feb | Mar | Abr |
|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 0,00 | 0,22 | 0,00 | 0,26 | 0,50 | 0,75 | 0,51 | 0,64 | 0,13 | 1,67 | 1,15 | 0,38 |

Quejas



| Producto | Meta | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic | Ene | Feb | Mar | Abr |
|----------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Agua | 3,78 | 1,25 | 0,70 | 0,21 | 0,31 | 0,21 | 0,51 | 0,92 | 1,43 | 0,10 | 0,91 | 1,01 | 1,51 |
| Alcantarillado | 0,28 | 0,13 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,13 | 0,26 | 0,00 | 0,00 | 0,26 | 0,13 | 0,00 |

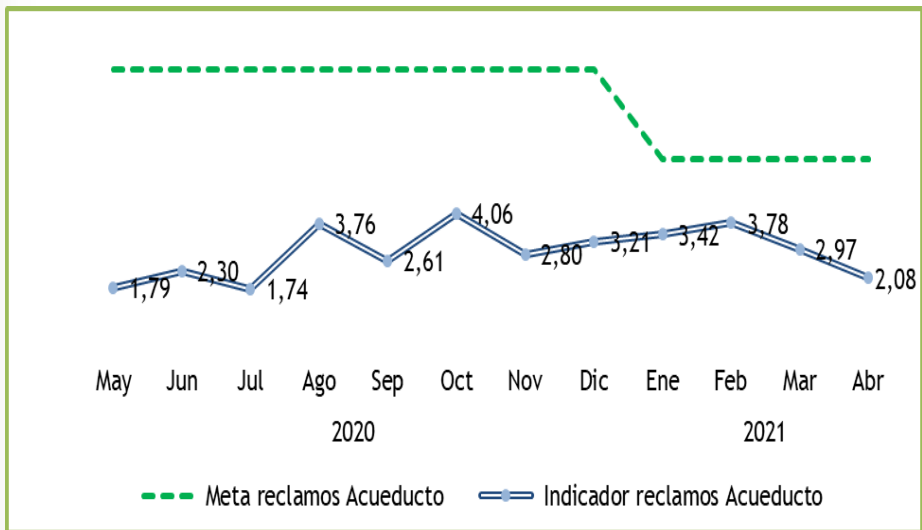


Reclamos procedentes acueducto

Reclamos procedentes e imputables

Meta 5,76

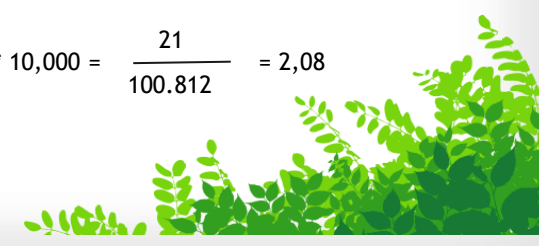
| | may | jun | jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic | Ene | Feb | Mar | Abr |
|-------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Recibidos | 138 | 228 | 178 | 173 | 222 | 194 | 141 | 149 | 137 | 174 | 179 | 132 |
| Procedentes | 19 | 27 | 22 | 37 | 27 | 42 | 28 | 32 | 34 | 38 | 30 | 21 |
| Indicador | 1,79 | 2,30 | 1,74 | 3,76 | 2,61 | 4,06 | 2,80 | 3,21 | 3,42 | 3,78 | 2,97 | 2,08 |



Cuentas de cobro liquidadas

| may | jun | jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic | Ene | Feb | Mar | Abr |
|---------|---------|---------|--------|---------|---------|--------|--------|--------|---------|---------|---------|
| 106.328 | 117.265 | 126.290 | 98.499 | 103.426 | 103.418 | 99.961 | 99.795 | 99.386 | 100.490 | 100.918 | 100.812 |

$$\text{Indicador de reclamos Aguas} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos procedentes}}{\text{Cuentas de cobro liquidadas}} * 10,000 = \frac{21}{100.812} = 2,08$$





Reclamos procedentes agua residual

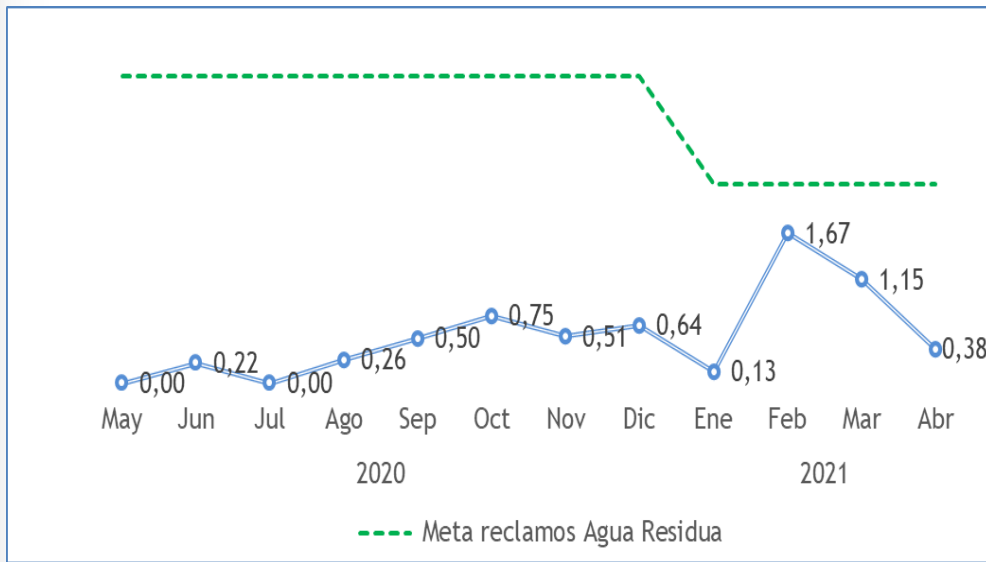
Reclamos procedentes e imputables

Meta 2,2

| | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic | Ene | Feb | Mar | Abr |
|-------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Recibidos | 4 | 4 | 7 | 3 | 8 | 9 | 13 | 7 | 2 | 16 | 11 | 5 |
| Procedentes | 0 | 2 | 0 | 2 | 4 | 6 | 4 | 5 | 1 | 13 | 9 | 3 |
| Indicador | 0,00 | 0,22 | 0,00 | 0,26 | 0,50 | 0,75 | 0,51 | 0,64 | 0,13 | 1,67 | 1,15 | 0,38 |

Cuentas de cobro liquidadas

| May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic | Ene | Feb | Mar | Abr |
|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 81.790 | 91.400 | 97.768 | 76.684 | 80.795 | 80.440 | 77.734 | 77.751 | 77.748 | 78.058 | 78.361 | 78.519 |



$$\text{Indicador de reclamos Saneamiento} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos procedentes}}{\text{Cuentas de cobro liquidadas}} * 10,000 = \frac{3}{78.519} = 0,38$$



Quejas imputables acueducto

Quejas imputables

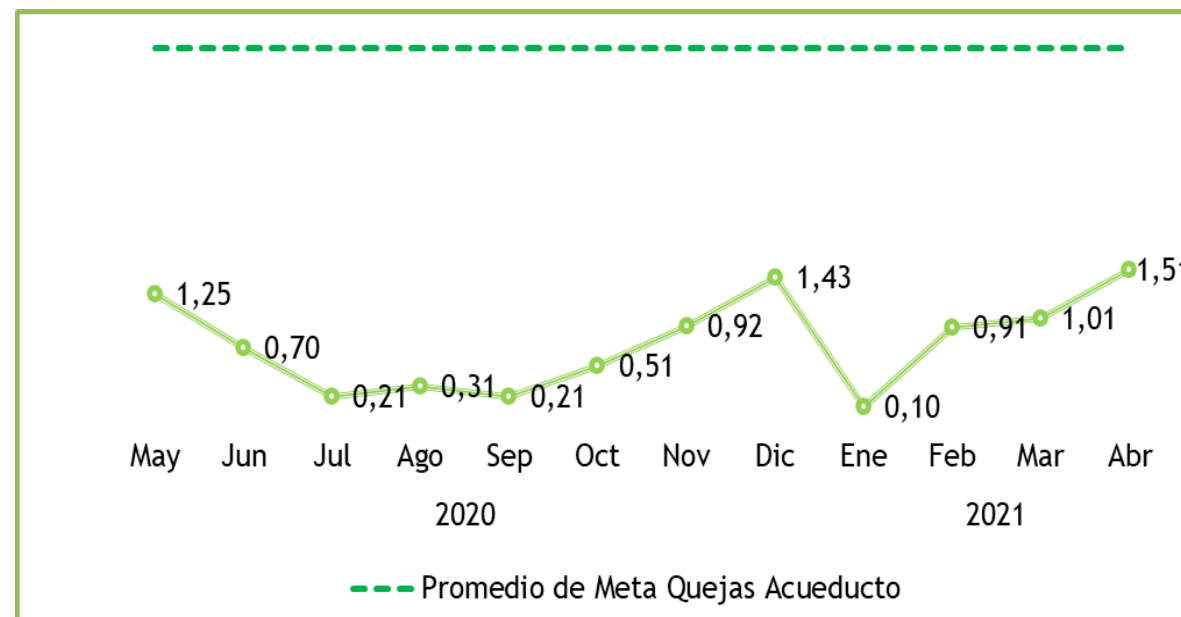
Meta 3,78

Instalaciones

| | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic | Ene | Feb | Mar | Abr |
|------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Recibidas | 19 | 11 | 11 | 23 | 26 | 43 | 36 | 45 | 25 | 46 | 63 | 39 |
| Imputables | 12 | 7 | 2 | 3 | 2 | 5 | 9 | 14 | 1 | 9 | 10 | 15 |
| Indicador | 1,25 | 0,70 | 0,21 | 0,31 | 0,21 | 0,51 | 0,92 | 1,43 | 0,10 | 0,91 | 1,01 | 1,51 |

| may | jun | jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic | Ene | Feb | Mar | Abr |
|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 95.921 | 99.383 | 96.462 | 96.819 | 97.071 | 97.403 | 97.902 | 98.220 | 98.428 | 98,686 | 99,087 | 99.345 |

$$\text{Indicador de quejas Aguas} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de quejas imputables}}{\text{No Instalaciones mes}} * 10,000 = \frac{15}{99.345} = 1,51$$





Quejas imputables agua residual

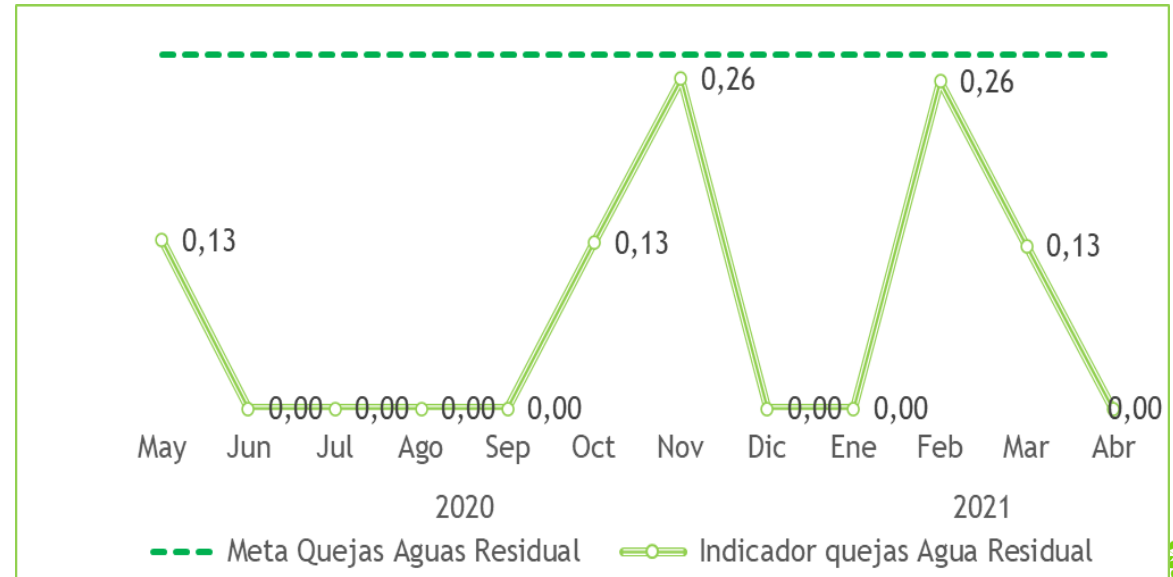
Quejas imputables

Meta 0,28

| | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic | Ene | Feb | Mar | Abr |
|------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Recibidas | 3 | 0 | 1 | 2 | 1 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 |
| Imputables | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 0 | 0 | 2 | 1 | 0 |
| Indicador | 0,13 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,13 | 0,26 | 0,00 | 0,00 | 0,26 | 0,13 | 0,00 |

Instalaciones

| May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic | Ene | Feb | Mar | Abr |
|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 75.187 | 77.124 | 75.586 | 75.856 | 76.081 | 76.377 | 76.714 | 76.983 | 77.142 | 77.364 | 77.728 | 78.077 |



$$\text{Indicador de quejas Saneamiento} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de quejas imputables}}{\text{No instalaciones mes}} * 10,000 = \frac{0}{78.077} = 0,00$$

Gracias

epm[®]

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

eco
razón