

Proceso atención clientes  
Acta de transacción  
CT-2013-002297-A479-R1



Agosto de 2021



# Aguas Regionales Región Urabá



# Encuesta de satisfacción - meta 8,8

Margen de Error:  
1.64%

Tamaño de la  
muestra: 160



## Línea telefónica

Ene-  
abril

9,1



## Linea de AC

Tiempo de espera para ser atendido fue el atributo con menor calificación en el cuatrimestre (8,7)



## Oficinas

Ene-  
abril

9,2



## Oficinas

Tiempo de espera para ser atendido fue el atributo con la menor calificación (9,0), y la amabilidad del funcionario como la mejor (9,6)



## Facturación

Ene-  
abril

8,5



## Facturación

Claridad en la información de la factura continúa con la menor calificación (8,5)



# Estadísticas de atención por canal

Canal	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago
Presencial	1.780	1.790	1.406	1.259	1.372	1.409	1.318	1.008	1.309	1.639	1.549	1.514
Telefónico	160	151	101	104	77	107	96	84	120	90	110	142
Carta	50	53	38	32	24	42	54	36	53	38	47	74
Asesor en línea	222	297	335	253	265	373	347	92	199	156	126	195
Back	9	14	14	9	3	16	14	9	7	17	12	6
Web	95	62	45	37	31	42	44	34	36	52	44	48
<b>Total</b>	<b>2.316</b>	<b>2.367</b>	<b>1.939</b>	<b>1.694</b>	<b>1.772</b>	<b>1,989</b>	<b>1.873</b>	<b>1.263</b>	<b>1.724</b>	<b>1.992</b>	<b>1.888</b>	<b>1.979</b>

Fuente: CRM

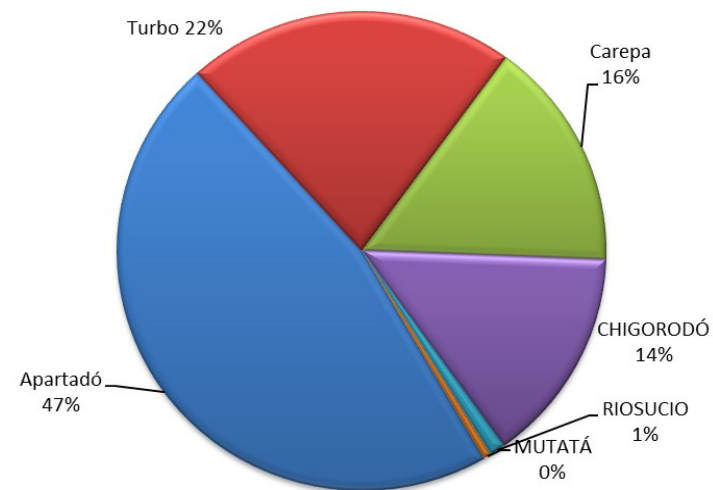
Transacciones  
atendidas por  
tipo de caso  
mes de agosto

Servicio	Tipo de Caso	Cantidad
Agua Potable Urabá	Petición	1.645
	Queja	30
	Reclamo	186
	Recurso	14
Agua Residual Urabá	Petición	92
	Queja	3
	Reclamo	7
	Recurso	2
<b>Total</b>		<b>1.979</b>
	Pedido	324

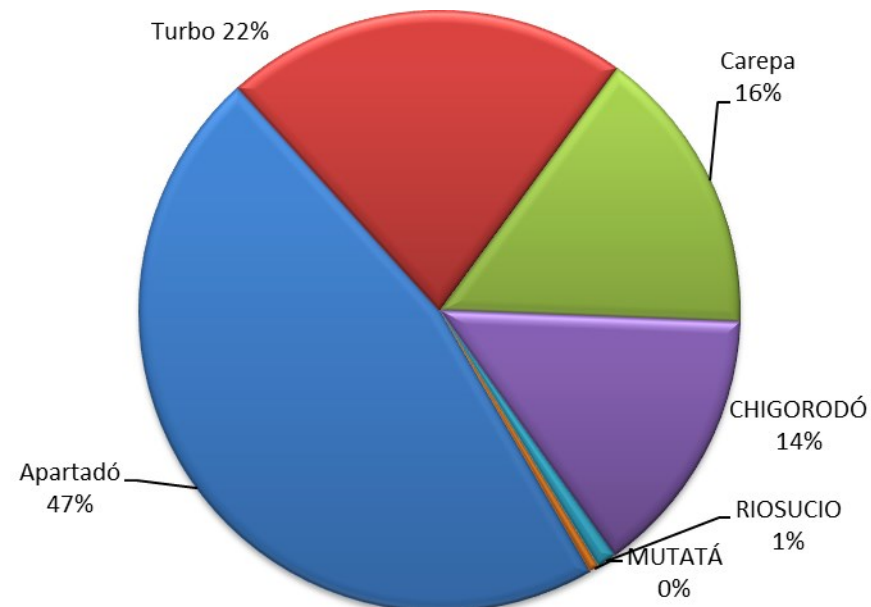
# Reclamos atendidos agosto de 2021



Apartadó	90
Turbo	42
Chigorodó	28
Carepa	30
Mutatá	1
Riosucio	2
<b>Total</b>	<b>193</b>



Apartadó	57
Atención escrita	60
Turbo	36
Chigorodó	18
Carepa	19
Mutatá	2
Bajirá	1
<b>Total</b>	<b>193</b>





# Eficacia en la atención de la LAC



Nivel de servicio atención telefónica  
meta 85%

Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago
86%	86%	77%	87%	74%	88,5%	81%	87,7%	80%	76,1%	79%	70,3%

## Indicadores agosto

Pilotos	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas	Duración de la transacción (seg)
EPM Aguas	70,3%	92,5%	36,3	965	329

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

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





# Aguas Regionales Región Occidente

Lagunas Oxidación, PTAR Santa Fe de Antioquia

# Encuesta de satisfacción - meta 8,8



Margen de Error:  
1,96%

Tamaño de la  
muestra: 160



## Línea telefónica

Ene-  
abril

9,2



## Línea de AC

Tiempo de espera para ser atendido es el atributo con menor calificación (8,7)



## Oficinas

Ene-  
abril

9,3



## Oficinas

Tiempo de espera para ser atendido obtiene la menor calificación (9,0), amabilidad del funcionario es la superior (9,5)



## Facturación

Ene-  
abril

8,6



## Facturación

Claridad de la información contenida en la factura obtienen la menor calificación (8,6)





# Estadísticas de atención por canal

Canal	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago
Presencial	287	245	258	181	261	311	324	182	249	296	261	285
Web	22	12	12	12	13	25	24	21	23	14	22	14
Telefónico	21	20	24	22	22	13	36	15	23	20	18	16
Carta	21	27	6	4	10	20	21	6	26	13	16	10
Back	5	2	1	3	0	9	7	2	3	7	5	4
Memorando	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Asesor en línea	6	6	1	1	1	4	6	3	3	3	2	3
<b>Total</b>	<b>363</b>	<b>313</b>	<b>302</b>	<b>223</b>	<b>309</b>	<b>382</b>	<b>418</b>	<b>229</b>	<b>327</b>	<b>353</b>	<b>324</b>	<b>332</b>

Fuente: CRM

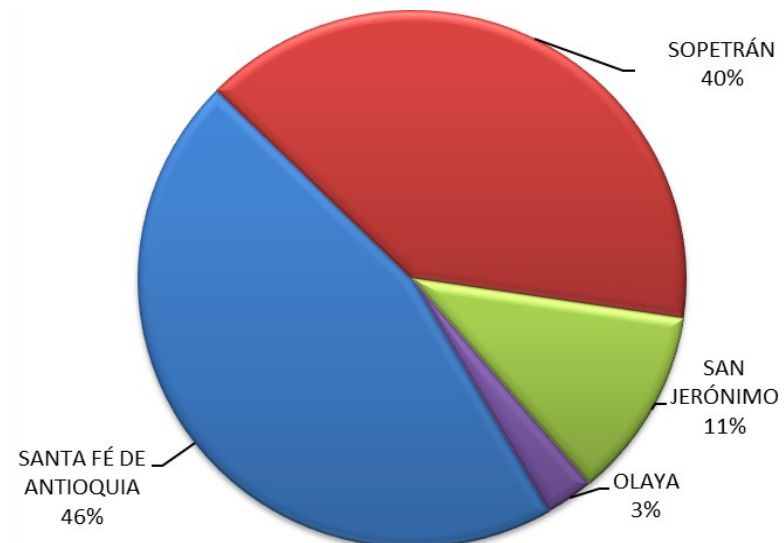
Transacciones  
atendidas por  
tipo de caso  
mes de  
agosto

Servicio	Tipo de Caso	Cantidad
Agua Potable Occ.	Petición	275
	Queja	2
	Reclamo	31
	Recurso	2
Agua Residual Occ.	Petición	18
	Queja	
	Reclamo	4
	Recurso	
<b>Total</b>		<b>332</b>
	Pedidos	86

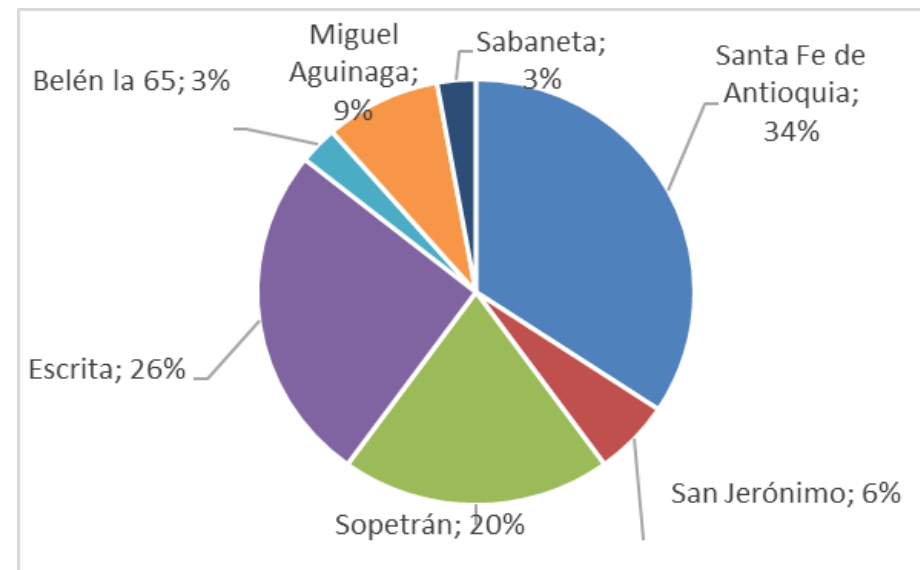
# Reclamos atendidos agosto



Santa Fe de Antioquia	16
Sopetrán	14
San Jerónimo	4
Olaya	1
<b>Total</b>	<b>35</b>



Atención Escrita	9
Sopetrán	7
Santa Fe de Antioquia	12
San Jerónimo	2
Otras	5
<b>Total</b>	<b>35</b>





# Eficacia en la atención de la LAC



## Nivel de servicio atención telefónica meta 85%

Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago
86%	86	77%	87%	74%	88,5%	81%	87,7%	80%	76,1%	79%	70,3%

## Indicadores agosto

Pilotos	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas	Duración de la transacción (min)
EPM Aguas	70,3%	92,5%	36,3	161	213

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

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



# Aguas Regionales Consolidado

Carepa. Barrio San Francisco

# Indicadores 2021



## Reclamos



Agua  
meta 5,76

Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago
2,61	4,06	2,80	3,21	3,42	3,78	2,97	2,08	2,08	3,54	3,53	3,18



Saneamiento  
meta 2,2

Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago
0,50	0,75	0,51	0,64	0,13	1,67	1,15	0,38	0,38	1,01	1,00	0,49

## Quejas



Producto	Meta	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago
Agua	3,78	0,21	0,51	0,92	1,43	0,10	0,91	1,01	1,51	0,50	1,00	0,80	0,79
Alcantarillado	0,28	0,00	0,13	0,26	0,00	0,00	0,26	0,13	0,00	0,00	0,51	0,00	0,50



# Reclamos procedentes acueducto

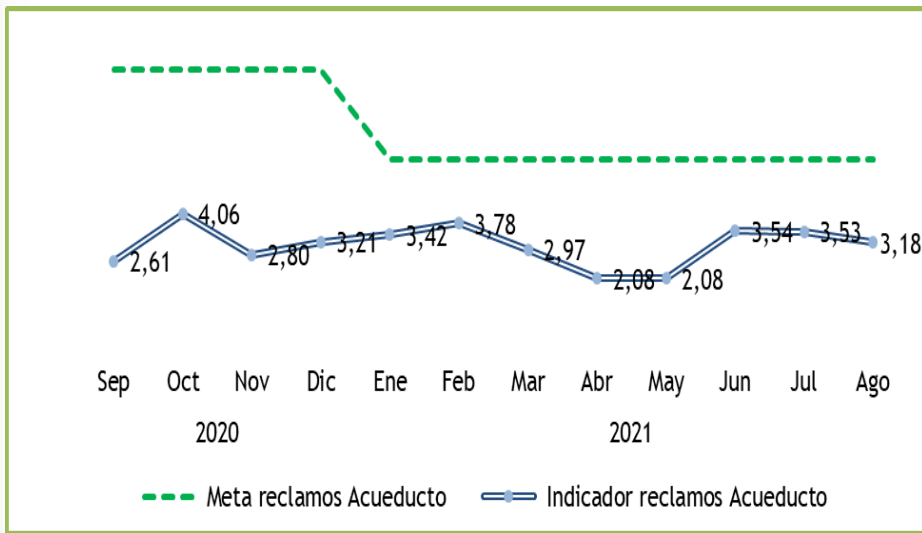
Reclamos procedentes e imputables

Meta 5,76

	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago
Recibidos	222	194	141	149	137	174	179	132	185	152	165	206
Procedentes	27	42	28	32	34	38	30	21	21	36	36	33
Indicador	2,61	4,06	2,80	3,21	3,42	3,78	2,97	2,08	2,08	3,54	3,53	3,18

Cuentas de cobro liquidadas

Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago
103.426	103.418	99.961	99.795	99.386	100.490	100.918	100.812	101.061	101.778	101.951	103.663



$$\text{Indicador de reclamos Aguas} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos procedentes}}{\text{Cuentas de cobro liquidadas}} * 10,000 = \frac{33}{103.663} = 3,18$$

# Reclamos procedentes agua residual

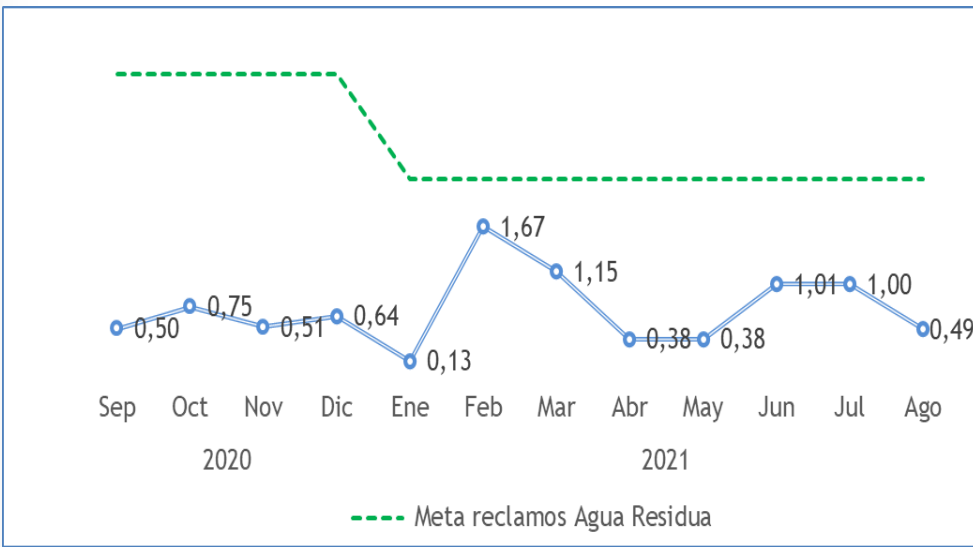
Reclamos procedentes e imputables

Meta 2,2

	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago
Recibidos	8	9	13	7	2	16	11	5	5	18	12	10
Procedentes	4	6	4	5	1	13	9	3	3	8	8	4
Indicador	0,50	0,75	0,51	0,64	0,13	1,67	1,15	0,38	0,38	1,01	1,00	0,49

Cuentas de cobro liquidadas

Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago
80.795	80.440	77.734	77.751	77.748	78.058	78.361	78.519	79.040	79.469	79.751	81.798



$$\text{Indicador de reclamos Saneamiento} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos procedentes}}{\text{Cuentas de cobro liquidadas}} * 10,000 = \frac{4}{79.798} = 0,49$$



# Quejas imputables acueducto

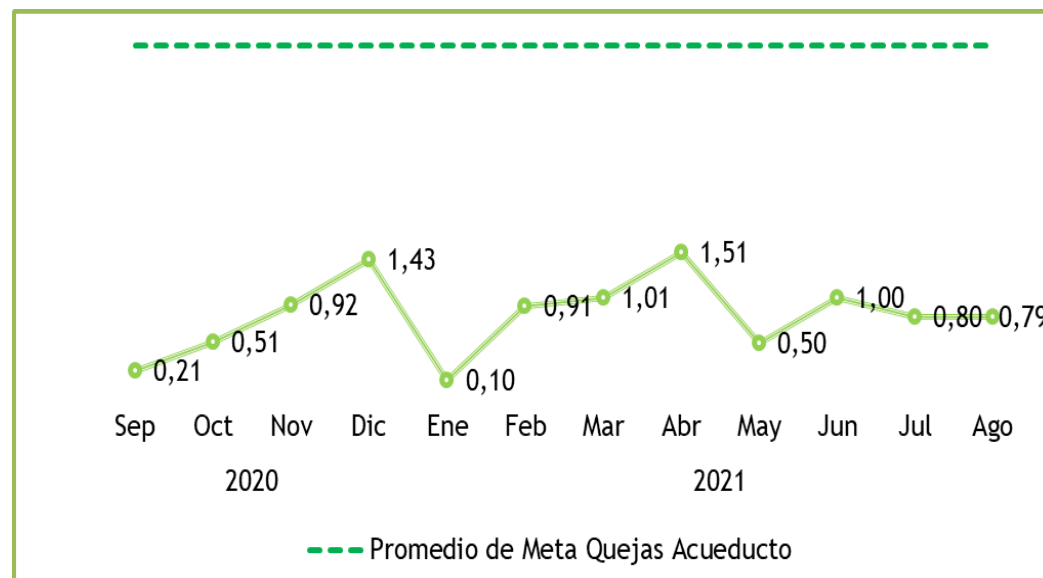
**Quejas imputables**

Meta 3,78

**Instalaciones**

	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago
Recibidas	26	43	36	45	25	46	63	39	33	34	39	32
Imputables	2	5	9	14	1	9	10	15	5	10	8	8
Indicador	0,21	0,51	0,92	1,43	0,10	0,91	1,01	1,51	0,50	1,00	0,80	0,79

Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago
97.071	97.403	97.902	98.220	98.428	98,686	99,087	99.345	99.678	100.010	100.299	100.723



$$\text{Indicador de quejas Aguas} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de quejas imputables}}{\text{No Instalaciones mes}} * 10,000 = \frac{8}{100.723} = 0,79$$





# Quejas imputables agua residual

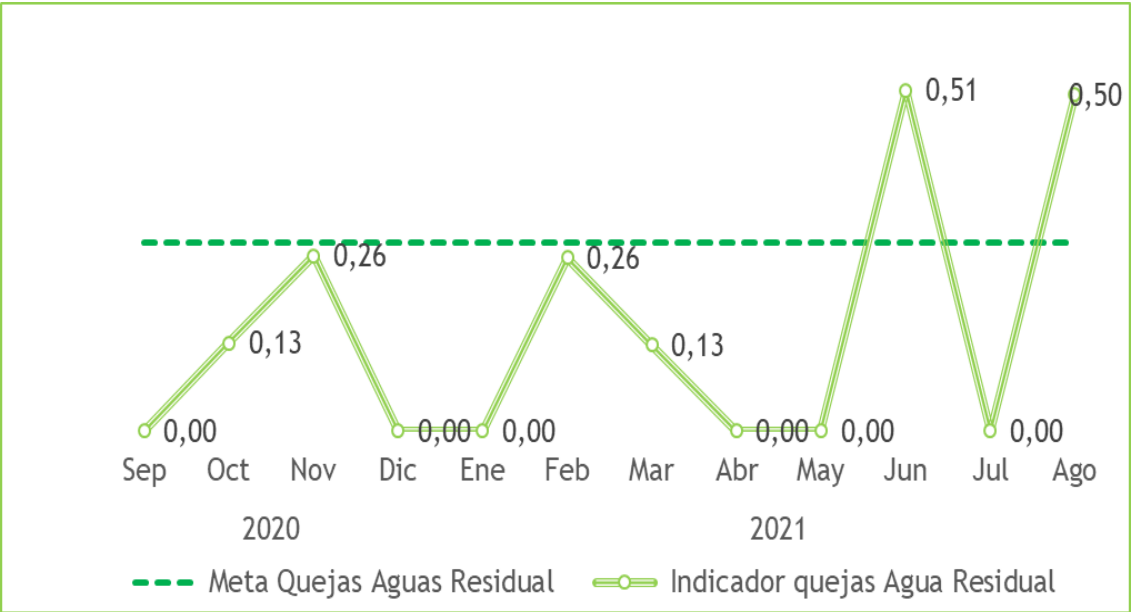
**Quejas imputables**

Meta 0,28

	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago
Recibidas	1	5	5	4	4	4	4	2	0	4	6	7
Imputables	0	1	2	0	0	2	1	0	0	4	0	4
Indicador	0,00	0,13	0,26	0,00	0,00	0,26	0,13	0,00	0,00	0,51	0,00	0,50

**Instalaciones**

Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago
76.081	76.377	76.714	76.983	77.142	77.364	77.728	78.077	78.397	78.840	79.238	79.787



$$\text{Indicador de quejas Saneamiento} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de quejas imputables}}{\text{No instalaciones mes}} * 10,000 = \frac{4}{78.787} = 0,50$$

Gracias

epm<sup>®</sup>

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

eco  
razón