

Proceso atención clientes



Diciembre 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	May-ago
9,1	8,8



Linea de AC

Tiempo de espera para ser atendido fue el atributo con menor calificación en el cuatrimestre (7,9)



Oficinas

Ene-abril	May-ago
9,2	9,1



Oficinas

Tiempo de espera para ser atendido fue el atributo con la menor calificación (8,6), y la amabilidad del funcionario como la mejor (9,7)



Facturación

Ene-abril	May-ago
8,5	8,0



Facturación

Claridad en la información de la factura continúa con la menor calificación (8,0)



Estadísticas de atención por canal

Canal	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Presencial	1.372	1.409	1.318	1.008	1.309	1.639	1.549	1.514	1.788	1.614	2.161	2.171
Telefónico	77	107	96	84	120	90	110	142	118	138	138	126
Carta	24	42	54	36	53	38	47	74	117	69	75	62
Asesor en línea	265	373	347	92	199	156	126	195	181	192	302	207
Back	3	16	14	9	7	17	12	6	16	13	19	12
Web	31	42	44	34	36	52	44	48	33	37	36	29
Total	1.772	1,989	1.873	1.263	1.724	1.992	1.888	1.979	2.253	2.063	2.731	2.607

Fuente: CRM

Transacciones
atendidas por
tipo de caso
mes de
diciembre

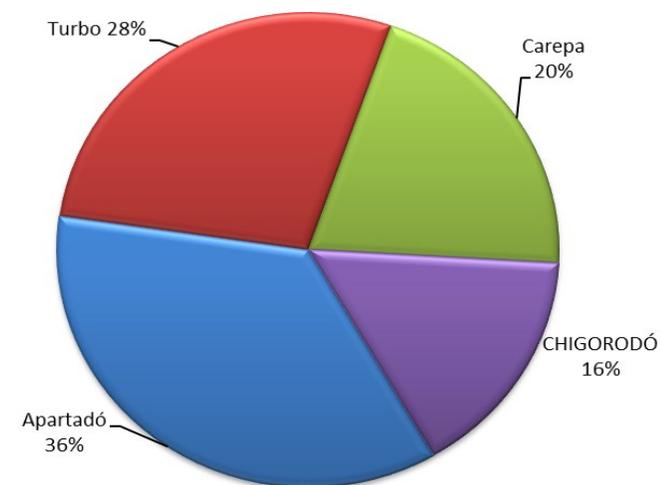
Servicio	Tipo de Caso	Cantidad
Agua Potable Urabá	Petición	2.326
	Queja	48
	Reclamo	138
	Recurso	23
Agua Residual Urabá	Petición	59
	Queja	5
	Reclamo	8
	Recurso	
Total		2.607
	Pedido	298



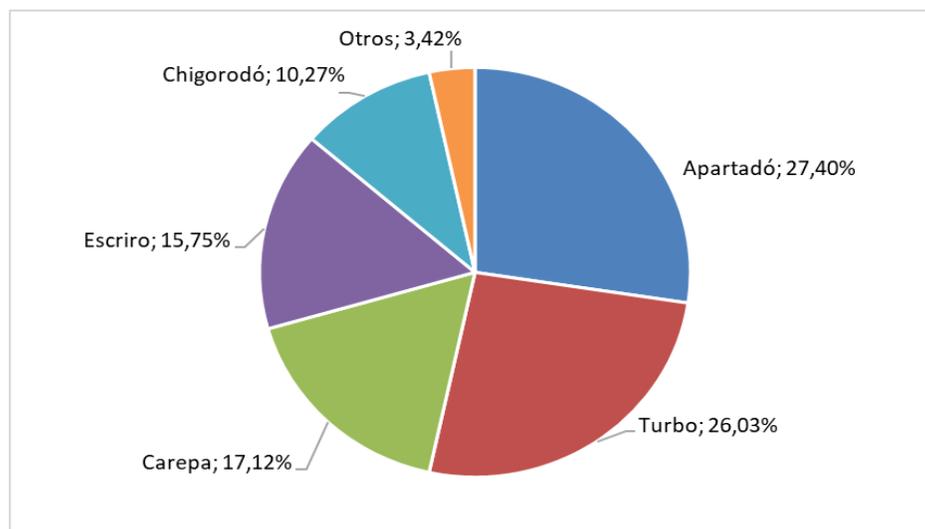
Reclamos atendidos diciembre de 2021



Apartadó	52
Turbo	41
Chigorodó	23
Carepa	30
Mutatá	0
Riosucio	0
Total	146



Apartadó	40
Atención escrita	23
Turbo	38
Chigorodó	15
Carepa	25
Otros	5
Total	146



Eficacia en la atención de la LAC



Nivel de servicio atención telefónica
meta 85%

Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
74%	88,5%	81%	87,7%	80%	76,1%	79%	70,3%	75,5%	60,5%	68,7%	48,2%

Indicadores diciembre

Pilotos	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas	Duración de la transacción (seg)
EPM Aguas	48,2%	80,8%	95	904	239

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

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





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	May-ago
9,2	8,9



Linea de AC

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



Oficinas

Ene-abril	May-ago
9,3	9,5



Oficinas

Tiempo de espera para ser atendido obtiene la menor calificación (9,2), amabilidad del funcionario es la superior (9,7)



Facturación

Ene-abril	May-ago
8,6	8,5



Facturación

Claridad de la información contenida en la factura obtienen la menor calificación (8,5)



Estadísticas de atención por canal

Canal	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Presencial	261	311	324	182	249	296	261	285	223	236	307	265
Web	13	25	24	21	23	14	22	14	25	14	11	10
Telefónico	22	13	36	15	23	20	18	16	14	10	18	19
Carta	10	20	21	6	26	13	16	10	11	10	12	8
Back	0	9	7	2	3	7	5	4	5	4	1	1
Memorando	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Asesor en línea	1	4	6	3	3	3	2	3	1	1	0	1
Total	309	382	418	229	327	353	324	332	279	275	349	304

Fuente: CRM

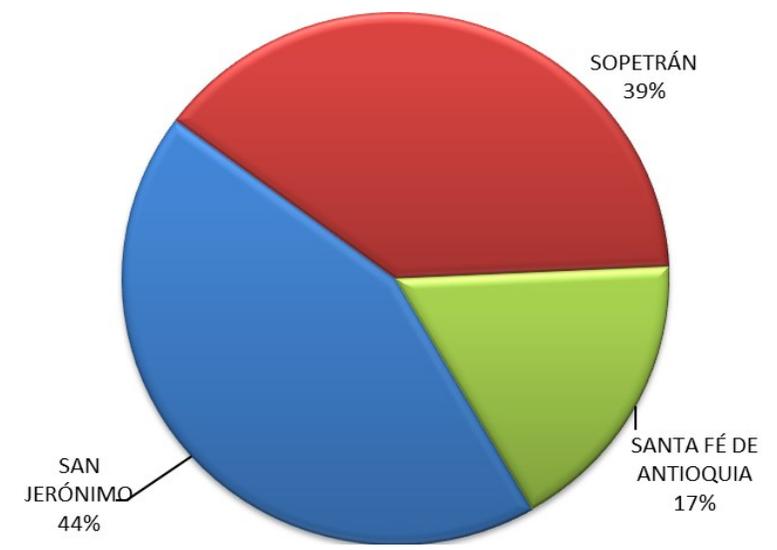
Transacciones
atendidas por
tipo de caso
mes de
diciembre

Servicio	Tipo de Caso	Cantidad
Agua Potable Occ.	Petición	250
	Queja	6
	Reclamo	22
	Recurso	4
Agua Residual Occ.	Petición	21
	Queja	
	Reclamo	1
	Recurso	
Total		304
	Pedidos	73

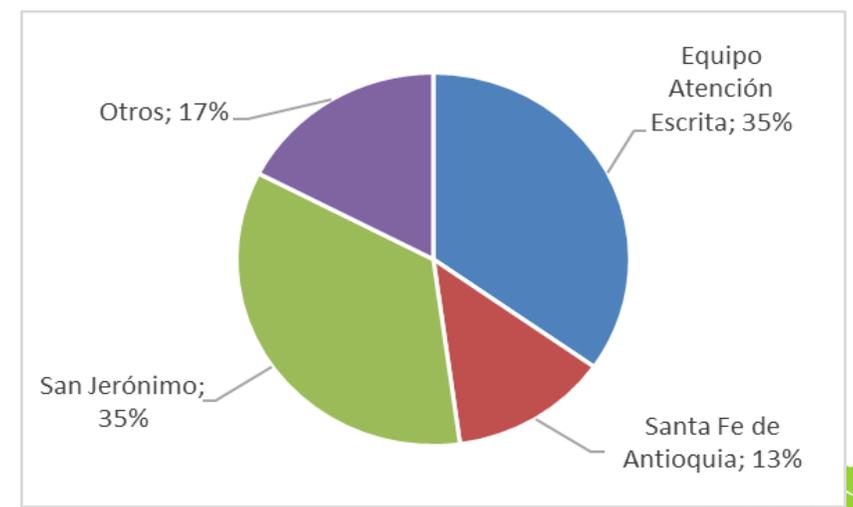
Reclamos atendidos diciembre



Santa Fe de Antioquia	4
Sopetrán	9
San Jerónimo	10
Olaya	0
Total	23



Atención Escrita	8
Santa Fe de Antioquia	3
San Jerónimo	8
Otras	4
Total	23





Eficacia en la atención de la LAC

Nivel de servicio atención telefónica meta 85%



Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
74%	88,5%	81%	87,7%	80%	76,1%	79%	70,3%	75,5%	60,5%	68,7%	48,2%

Indicadores diciembre

Pilotos	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas	Duración de la transacción (min)
EPM Aguas	48,2%	80,8%	95	396	197

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

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





Aguas Regionales Consolidado

Carepa. Barrio San Francisco

Indicadores 2021



Reclamos



Agua
meta 5,76

Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
3,42	3,78	2,97	2,08	2,08	3,54	3,53	3,18	4,18	2,22	3,53	3,13



Saneamiento
meta 2,2

Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
0,13	1,67	1,15	0,38	0,38	1,01	1,00	0,49	1,23	0,98	0,36	0,83

Quejas



Producto	Meta	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Agua	3,78	0,10	0,91	1,01	1,51	0,50	1,00	0,80	0,79	0,99	0,89	0,59	1,47
Alcantarillado	0,28	0,00	0,26	0,13	0,00	0,00	0,51	0,00	0,50	0,12	0,00	0,00	0,24

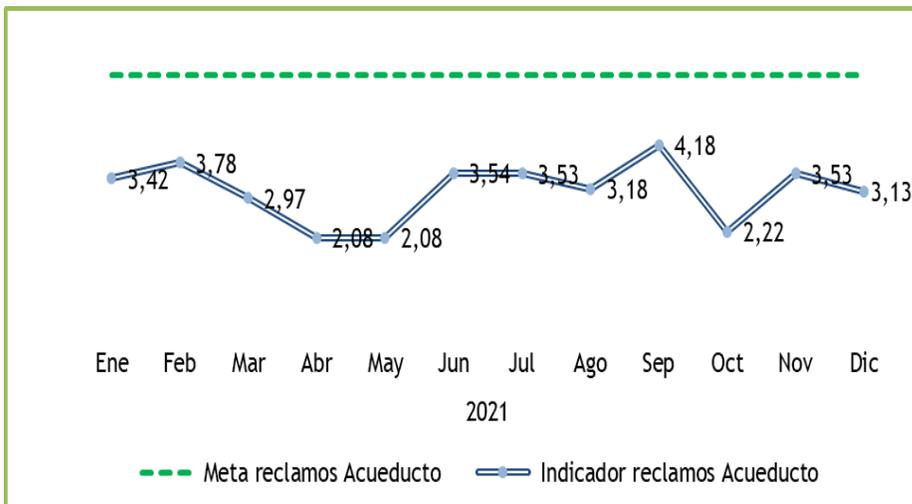


Reclamos procedentes acueducto

Reclamos procedentes e imputables

Meta 5,76

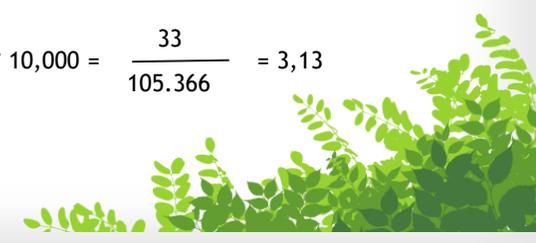
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Recibidos	137	174	179	132	185	152	165	206	254	159	214	175
Procedentes	34	38	30	21	21	36	36	33	43	23	37	33
Indicador	3,42	3,78	2,97	2,08	2,08	3,54	3,53	3,18	4,18	2,22	3,53	3,13



Cuentas de cobro liquidadas

Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
99.386	100.490	100.918	100.812	101.061	101.778	101.951	103.663	102.824	103.704	104.760	105.366

$$\text{Indicador de reclamos Aguas} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos procedentes}}{\text{Cuentas de cobro liquidadas}} * 10,000 = \frac{33}{105.366} = 3,13$$

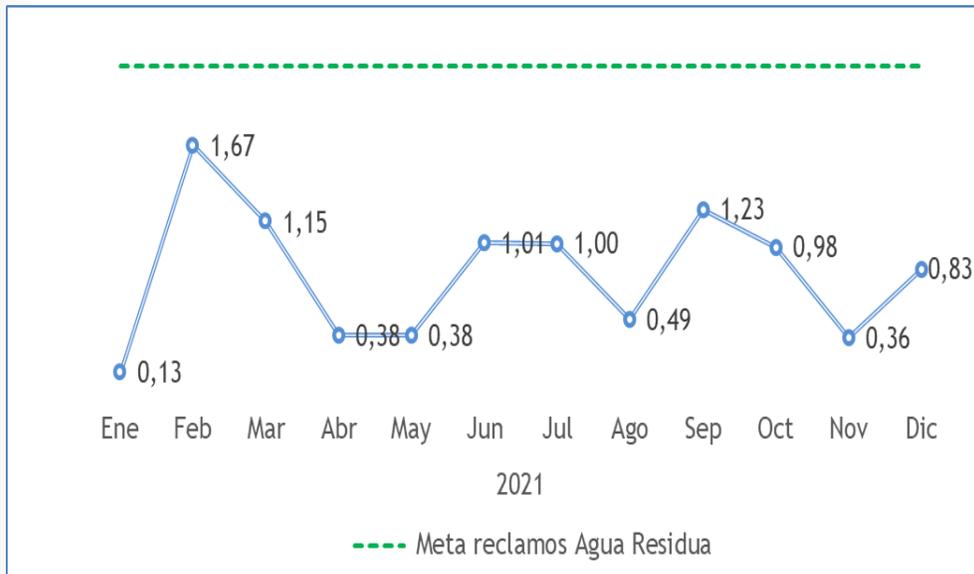


Reclamos procedentes agua residual

Reclamos procedentes e imputables

Meta 2,2

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Recibidos	2	16	11	5	5	18	12	10	14	13	7	11
Procedentes	1	13	9	3	3	8	8	4	10	8	3	7
Indicador	0,13	1,67	1,15	0,38	0,38	1,01	1,00	0,49	1,23	0,98	0,36	0,83



Cuentas de cobro liquidadas

Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
77.748	78.058	78.361	78.519	79.040	79.469	79.751	81.798	81.036	81.819	82.259	84.412

$$\text{Indicador de reclamos Saneamiento} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos procedentes}}{\text{Cuentas de cobro liquidadas}} * 10,000 = \frac{7}{84.412} = 0,83$$



Quejas imputables acueducto

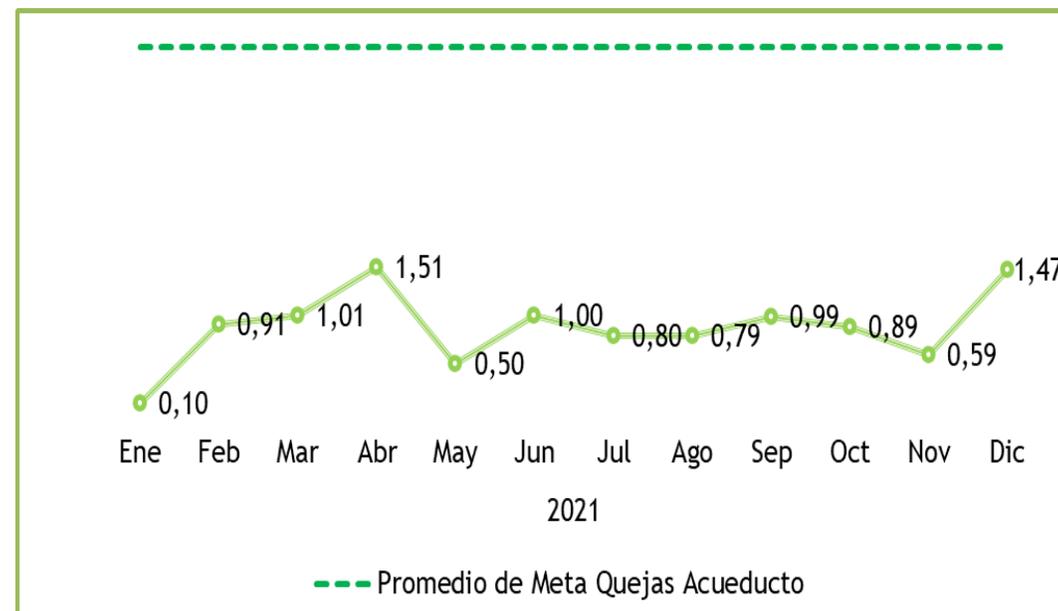
Quejas imputables

Meta 3,78

Instalaciones

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Recibidas	25	46	63	39	33	34	39	32	40	31	37	55
Imputables	1	9	10	15	5	10	8	8	10	9	6	15
Indicador	0,10	0,91	1,01	1,51	0,50	1,00	0,80	0,79	0,99	0,89	0,59	1,47

Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
98.428	98,686	99,087	99.345	99.678	100.010	100.299	100.723	101.065	101.376	101.600	101.772



$$\text{Indicador de quejas Aguas} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de quejas imputables}}{\text{No Instalaciones mes}} * 10,000 = \frac{15}{101.772} = 1,47$$



Quejas imputables agua residual

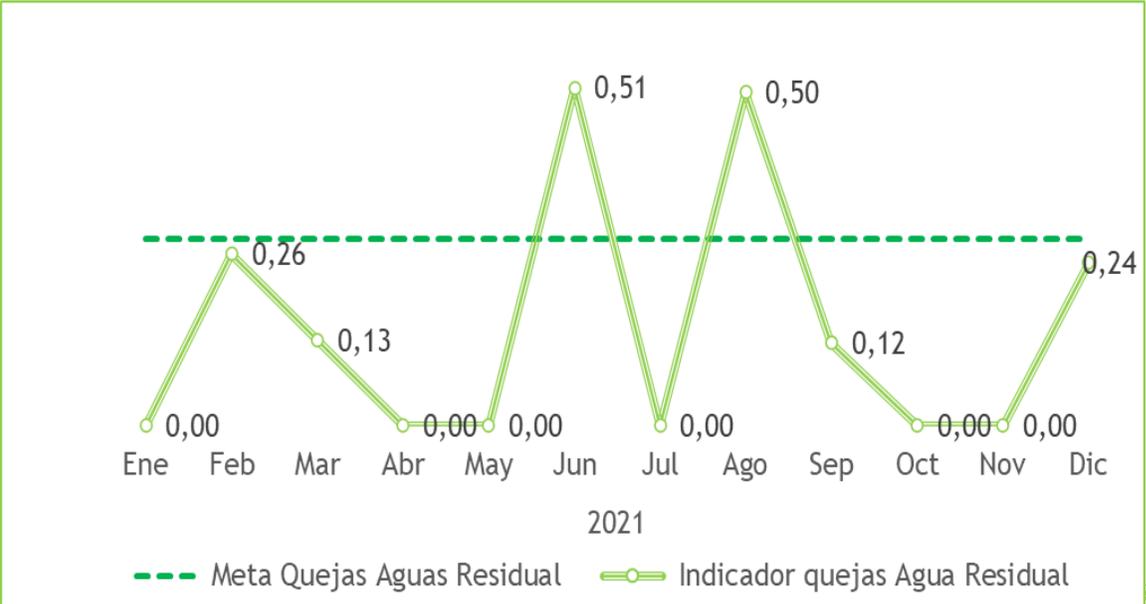
Quejas imputables

Meta 0,28

Instalaciones

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Recibidas	4	4	4	2	0	4	6	7	6	6	3	4
Imputables	0	2	1	0	0	4	0	4	1	0	0	2
Indicador	0,00	0,26	0,13	0,00	0,00	0,51	0,00	0,50	0,12	0,00	0,00	0,24

Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
77.142	77.364	77.728	78.077	78.397	78.840	79.238	79.787	80.093	80.692	81.316	81.746



$$\text{Indicador de quejas Saneamiento} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de quejas imputables}}{\text{No instalaciones mes}} * 10,000 = \frac{2}{81.746} = 0,24$$

Gracias

epm[®]

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

eco
razón