

Proceso atención clientes



Enero 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	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene
Presencial	2.733	1.732	4	10	268	705	1.397	1.780	1.790	1.406	1.259	1.372
Telefónico	258	202	174	282	309	372	185	160	151	101	104	77
Carta	71	64	2	5	9	34	13	50	53	38	32	24
Asesor en línea	82	89	30	50	40	2	31	222	297	335	253	265
Back	8	15	3	18	13	9	4	9	14	14	9	3
Web	13	40	54	143	209	92	124	95	62	45	37	31
Memorando	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	3.165	2.142	267	508	848	1.214	1.754	2.316	2.367	1.939	1.694	1.772

Fuente: CRM

Transacciones
atendidas por
tipo de caso
mes de enero

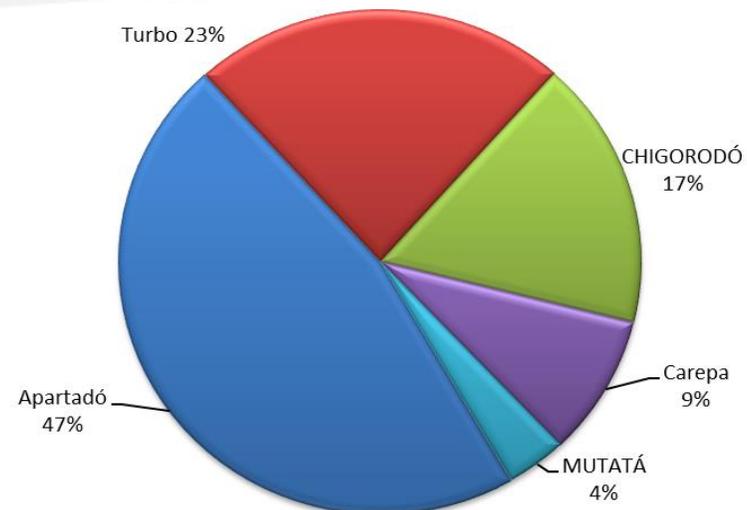
Servicio	Tipo de Caso	Cantidad
Agua Potable Urabá	Petición	1.549
	Queja	17
	Reclamo	128
	Recurso	13
Agua Residual Urabá	Petición	58
	Queja	2
	Reclamo	5
	Recurso	0
Total		1.772
	Pedido	153



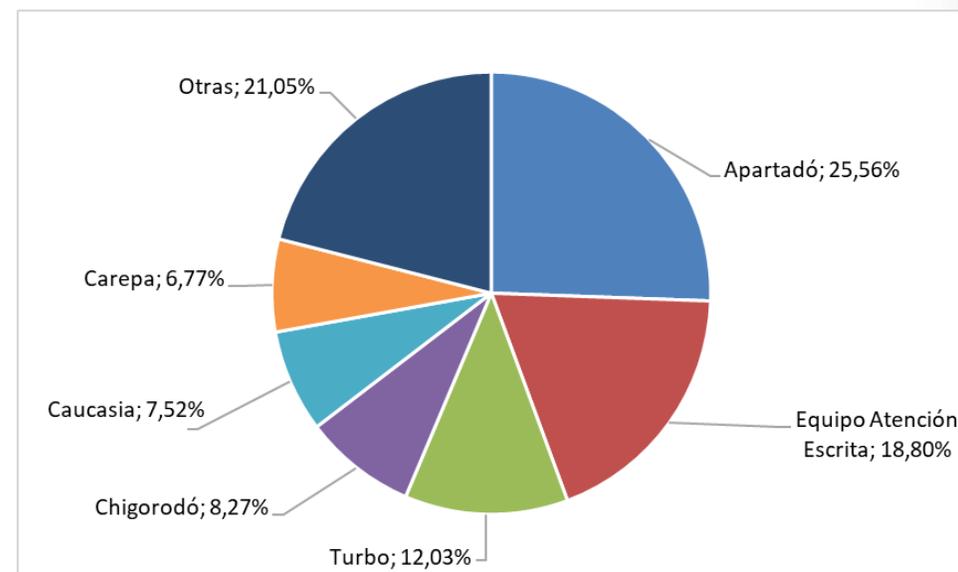
Reclamos atendidos enero de 2021



Apartadó	62
Chigorodó	23
Turbo	31
Carepa	12
Mutatá	5
Total	133



Apartadó	34
Atención escrita	25
Turbo	16
Chigorodó	11
Caucasia	10
Carepa	9
Otras	28
Total	133



Eficacia en la atención de la LAC



Nivel de servicio atención telefónica meta 85%

Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene
67%	56%	80%	86%	45%	76%	77%	86%	86%	77%	87%	74%

Indicadores enero

Pilotos	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas	Duración de la transacción (seg)
EPM Aguas	74%	91%	26	812	41

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

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





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	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene
Presencial	266	210	1	2	82	236	256	287	245	258	181	261
Web	7	18	46	57	78	45	60	22	12	12	12	13
Telefónico	38	26	55	89	56	56	40	21	20	24	22	22
Carta	22	8	2	3	5	13	13	21	27	6	4	10
Back	21	2	2	2	1	1	2	5	2	1	3	0
Memorando	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0
Asesor en línea	1	3	2	8	15	2	3	6	6	1	1	1
Total	355	267	111	161	237	353	374	363	313	302	223	309

Fuente: CRM

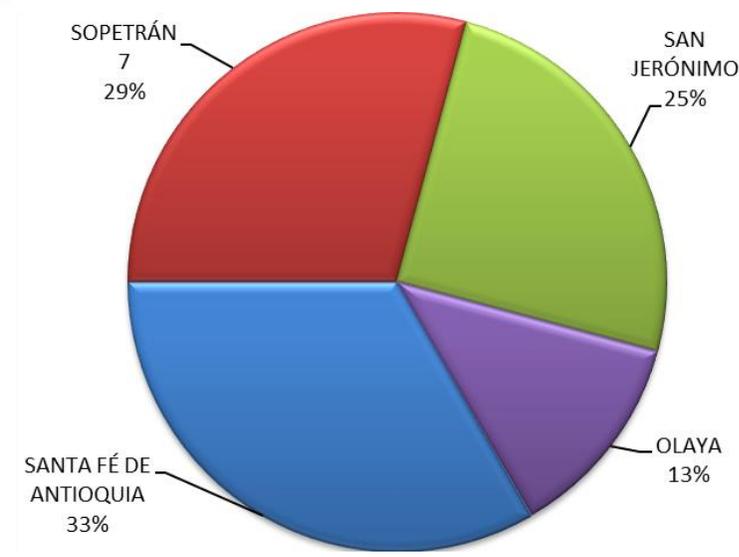
Transacciones
atendidas por
tipo de caso
mes de enero

Servicio	Tipo de Caso	Cantidad
Agua Potable Occ.	Petición	258
	Queja	6
	Reclamo	22
	Recurso	3
Agua Residual Occ.	Petición	18
	Queja	2
	Reclamo	0
	Recurso	0
Total		309
	Pedidos	56

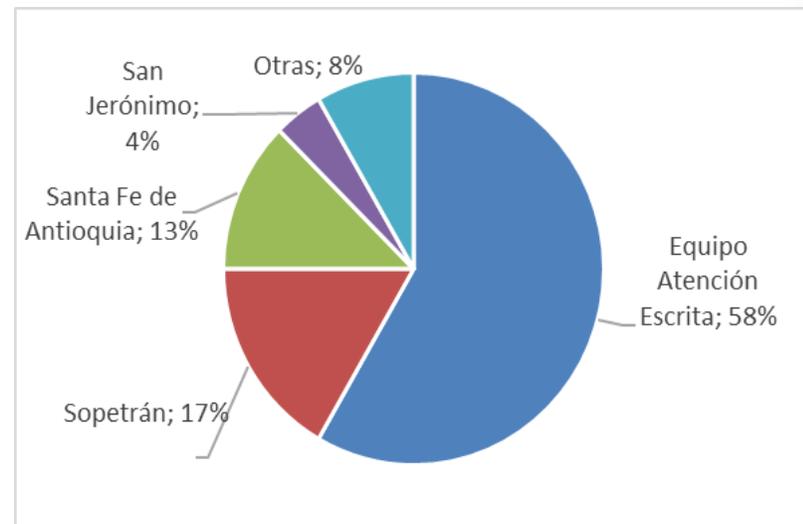
Reclamos atendidos enero



Santa Fe de Antioquia	8
San Jerónimo	6
Sopetrán	7
Olaya	3
Total	24



Atención Escrita	14
Sopetran	4
Santa Fe de Antioquia	3
San Jerónimo	1
Otras	2
Total	24





Eficacia en la atención de la LAC



Nivel de servicio atención telefónica meta 85%

Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene
67%	56%	80%	86%	45%	76%	77%	86%	86	77%	87%	74%

Indicadores enero

Pilotos	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas	Duración de la transacción (min)
EPM Aguas	74%	91%	26	175	31

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

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



Aguas Regionales Consolidado

Carepa. Barrio San Francisco

Indicadores 2021



Reclamos



Agua
meta 5,76

Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene
4,60	3,32	1,62	1,79	2,30	1,74	3,76	2,61	4,06	2,80	3,21	3,42



Saneamiento
meta 2,2

Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene
0,27	0,67	0,00	0,00	0,22	0,00	0,26	0,50	0,75	0,51	0,64	0,13

Quejas



Producto	Meta	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene
Agua	3,78	3,12	5,11	1,45	1,25	0,70	0,21	0,31	0,21	0,51	0,92	1,43	0,10
Alcantarillado	0,28	0,14	0,41	0,00	0,13	0,00	0,00	0,00	0,00	0,13	0,26	0,00	0,00



Reclamos procedentes acueducto

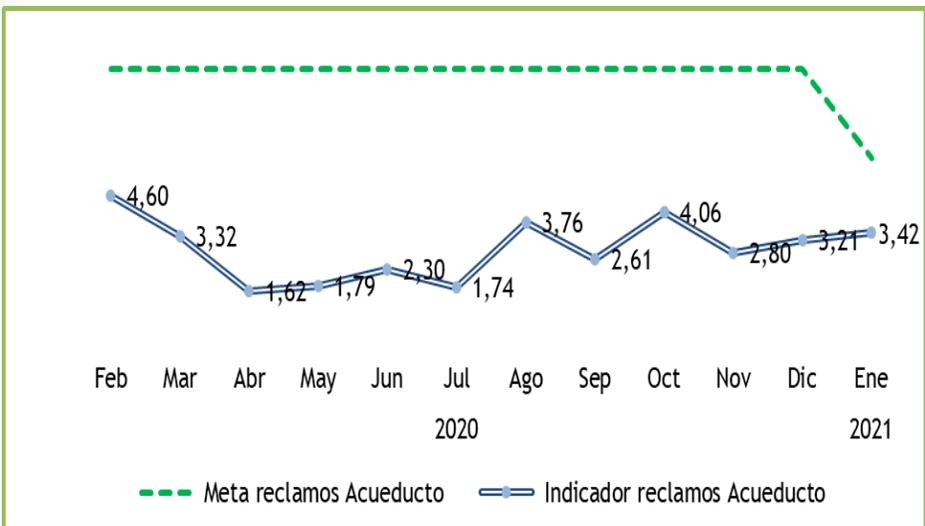
Reclamos procedentes e imputables

Meta 5,76

	feb	mar	abr	may	jun	jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene
Recibidos	157	142	108	138	228	178	173	222	194	141	149	137
Procedentes	44	32	16	19	27	22	37	27	42	28	32	34
Indicador	4,60	3,32	1,62	1,79	2,30	1,74	3,76	2,61	4,06	2,80	3,21	3,42

Cuentas de cobro liquidadas

feb	mar	abr	may	jun	jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene
95.707	96.363	98.890	106.328	117.265	126.290	98.499	103.426	103.418	99.961	99.795	99.386



$$\text{Indicador de reclamos Aguas} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos procedentes}}{\text{Cuentas de cobro liquidadas}} * 10,000 = \frac{34}{99.386} = 3,42$$

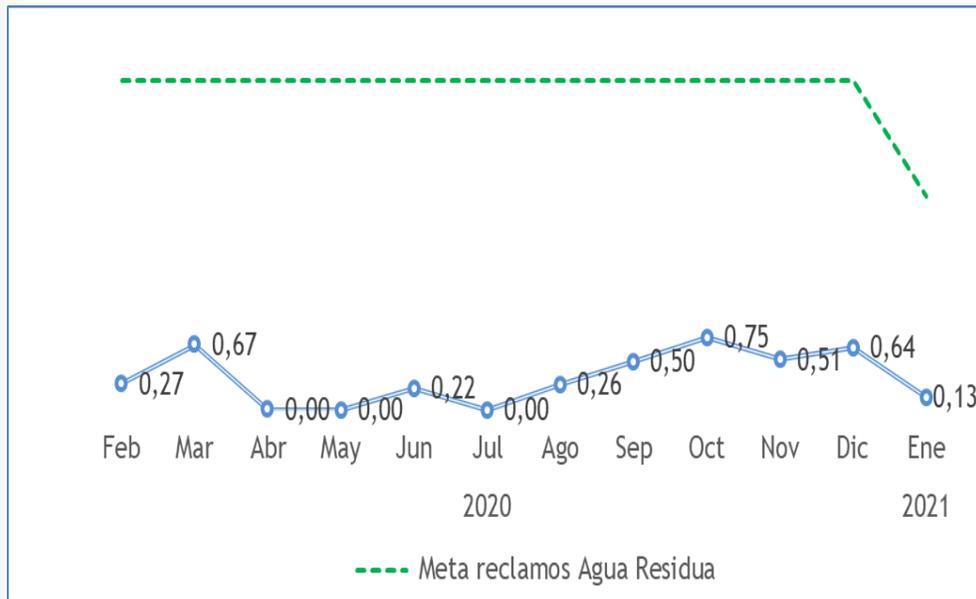


Reclamos procedentes agua residual

Reclamos procedentes e imputables

Meta 2,2

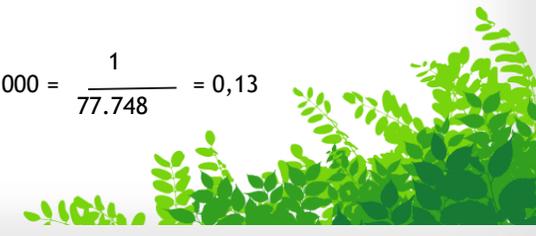
	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene
Recibidos	14	13	3	4	4	7	3	8	9	13	7	2
Procedentes	2	5	0	0	2	0	2	4	6	4	5	1
Indicador	0,27	0,67	0,00	0,00	0,22	0,00	0,26	0,50	0,75	0,51	0,64	0,13



Cuentas de cobro liquidadas

Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene
75.427	75.012	74.287	81.790	91.400	97.768	76.684	80.795	80.440	77.734	77.751	77.748

$$\text{Indicador de reclamos Saneamiento} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos procedentes}}{\text{Cuentas de cobro liquidadas}} * 10,000 = \frac{1}{77.748} = 0,13$$





Quejas imputables acueducto

Quejas imputables

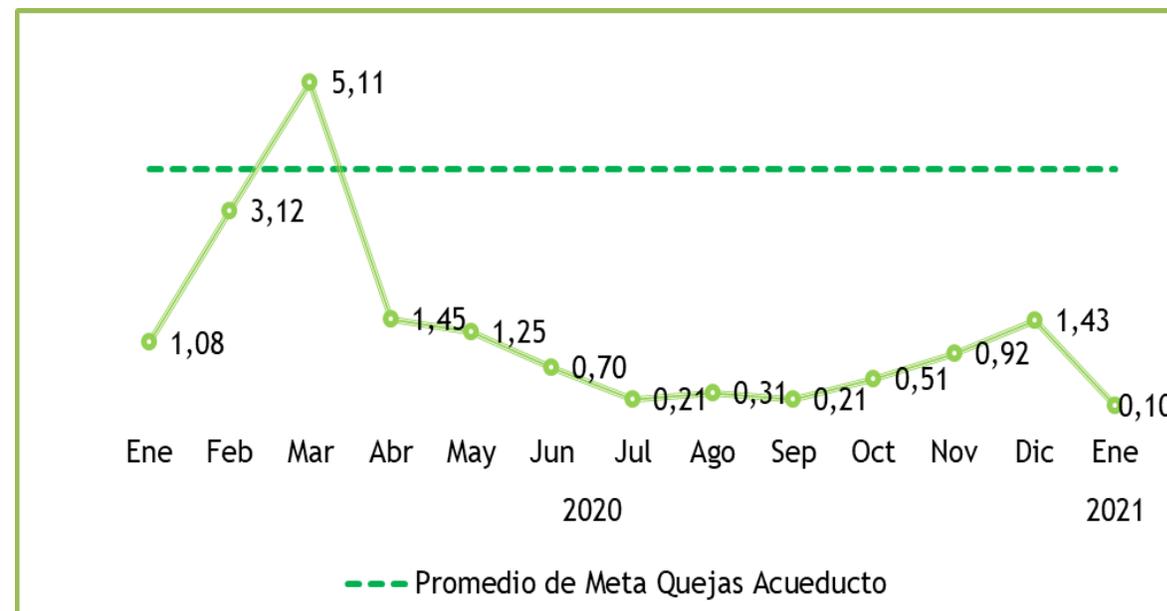
Meta 3,78

Instalaciones

	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene
Recibidas	75	117	31	19	11	11	23	26	43	36	45	25
Imputables	29	50	14	12	7	2	3	2	5	9	14	1
Indicador	3,12	5,11	1,45	1,25	0,70	0,21	0,31	0,21	0,51	0,92	1,43	0,10

feb	mar	abr	may	jun	jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene
92.909	97.908	96.397	95.921	99.383	96.462	96.819	97.071	97.403	97.902	98.220	98.428

$$\text{Indicador de quejas Aguas} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de quejas imputables}}{\text{No Instalaciones mes}} * 10,000 = \frac{1}{98.428} = 0,10$$





Quejas imputables agua residual

Quejas imputables

Meta 0,28

Instalaciones

	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene
Recibidas	4	6	0	3	0	1	2	1	5	5	4	4
Imputables	1	3	0	1	0	0	0	0	1	2	0	0
Indicador	0,14	0,41	0,00	0,13	0,00	0,00	0,00	0,00	0,13	0,26	0,00	0,00

Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene
73.522	73.640	73.832	75.187	77.124	75.586	75.856	76.081	76.377	76.714	76.983	77.142



$$\text{Indicador de quejas Saneamiento} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de quejas imputables}}{\text{No instalaciones mes}} * 10,000 = \frac{0}{77.142} = 0,00$$

Gracias

epm[®]

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

eco
razón