

Proceso atención clientes



Febrero 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	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb
Presencial	1.732	4	10	268	705	1.397	1.780	1.790	1.406	1.259	1.372	1.409
Telefónico	202	174	282	309	372	185	160	151	101	104	77	107
Carta	64	2	5	9	34	13	50	53	38	32	24	42
Asesor en línea	89	30	50	40	2	31	222	297	335	253	265	373
Back	15	3	18	13	9	4	9	14	14	9	3	16
Web	40	54	143	209	92	124	95	62	45	37	31	42
Memorando	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	2.142	267	508	848	1.214	1.754	2.316	2.367	1.939	1.694	1.772	1,989

Transacciones
atendidas por
tipo de caso
mes de febrero

Servicio	Tipo de Caso	Cantidad
Agua Potable Urabá	Petición	1,697
	Queja	51
	Reclamo	144
	Recurso	17
Agua Residual Urabá	Petición	65
	Queja	4
	Reclamo	11
	Recurso	0
Total		1,989
	Pedido	240

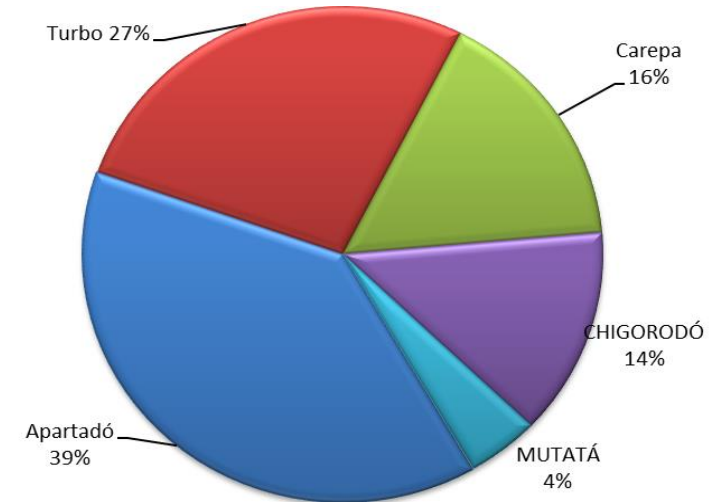
Fuente: CRM



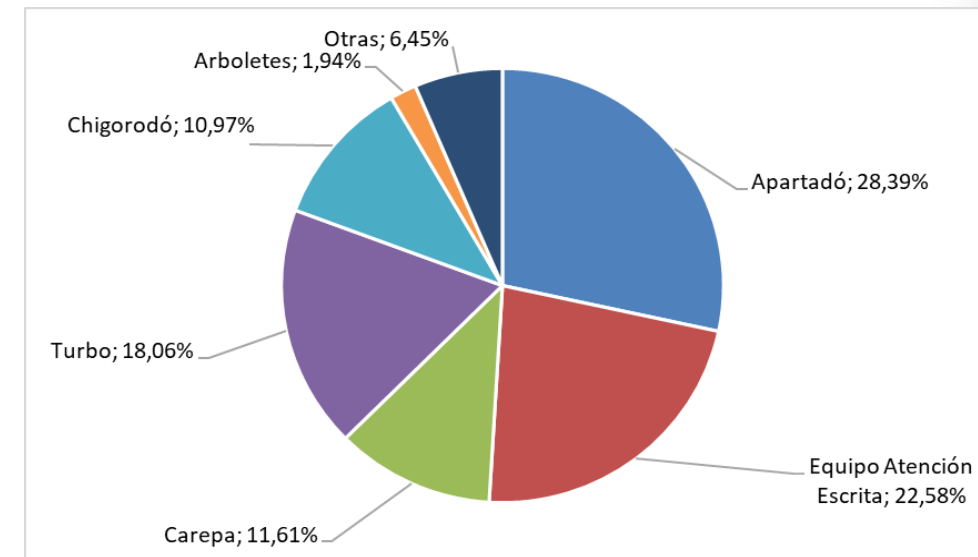
Reclamos atendidos febrero de 2021



Apartadó	60
Chigorodó	21
Turbo	42
Carepa	25
Mutatá	7
Total	155



Apartadó	44
Atención escrita	35
Turbo	28
Chigorodó	17
Carepa	18
Arboletes	3
Otras	10
Total	155



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
56%	80%	86%	45%	76%	77%	86%	86%	77%	87%	74%	88,5%

Indicadores febrero

Pilotos	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas	Duración de la transacción (seg)
EPM Aguas	88,5%	98%	11,6	1.552	56

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

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





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





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
56%	80%	86%	45%	76%	77%	86%	86	77%	87%	74%	88,5%

Indicadores febrero

Pilotos	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas	Duración de la transacción (min)
EPM Aguas	88,5%	98%	11,6	110	47

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

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



Aguas Regionales Consolidado

Carepa. Barrio San Francisco

Indicadores 2021



Reclamos



Agua
meta 5,76

Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb
3,32	1,62	1,79	2,30	1,74	3,76	2,61	4,06	2,80	3,21	3,42	3,78



Saneamiento
meta 2,2

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

Quejas



Producto	Meta	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb
Agua	3,78	5,11	1,45	1,25	0,70	0,21	0,31	0,21	0,51	0,92	1,43	0,10	0,91
Alcantarillado	0,28	0,41	0,00	0,13	0,00	0,00	0,00	0,00	0,13	0,26	0,00	0,00	0,26



Reclamos procedentes acueducto

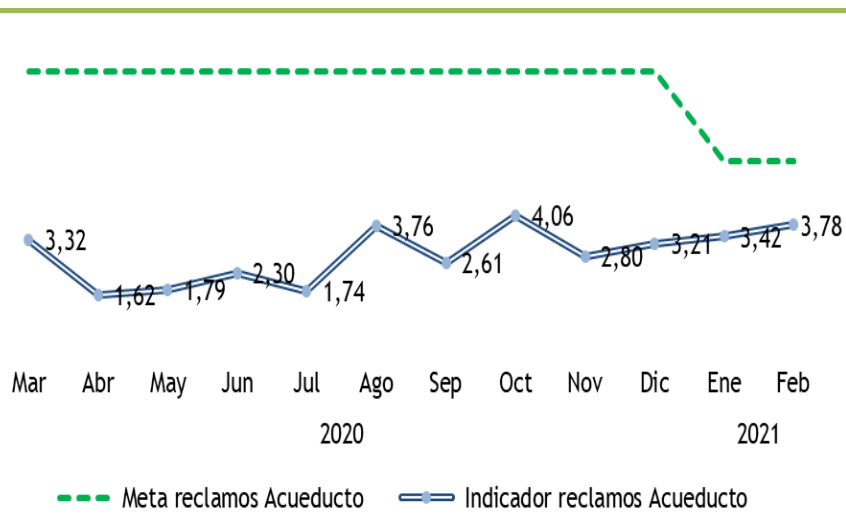
Reclamos procedentes e imputables

Meta 5,76

	mar	abr	may	jun	jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb
Recibidos	142	108	138	228	178	173	222	194	141	149	137	174
Procedentes	32	16	19	27	22	37	27	42	28	32	34	38
Indicador	3,32	1,62	1,79	2,30	1,74	3,76	2,61	4,06	2,80	3,21	3,42	3,78

Cuentas de cobro liquidadas

mar	abr	may	jun	jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb
96.363	98.890	106.328	117.265	126.290	98.499	103.426	103.418	99.961	99.795	99.386	100.490



$$\text{Indicador de reclamos Aguas} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos procedentes}}{\text{Cuentas de cobro liquidadas}} * 10,000 = \frac{38}{100.490} = 3,78$$



Reclamos procedentes agua residual

Reclamos procedentes e imputables

Meta 2,2

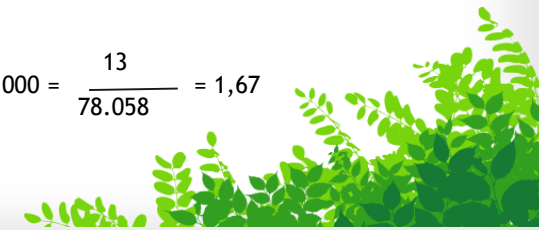
	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb
Recibidos	13	3	4	4	7	3	8	9	13	7	2	16
Procedentes	5	0	0	2	0	2	4	6	4	5	1	13
Indicador	0,67	0,00	0,00	0,22	0,00	0,26	0,50	0,75	0,51	0,64	0,13	1,67



Cuentas de cobro liquidadas

Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb
75.012	74.287	81.790	91.400	97.768	76.684	80.795	80.440	77.734	77.751	77.748	78.058

$$\text{Indicador de reclamos Saneamiento} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos procedentes}}{\text{Cuentas de cobro liquidadas}} * 10,000 = \frac{13}{78.058} = 1,67$$





Quejas imputables acueducto

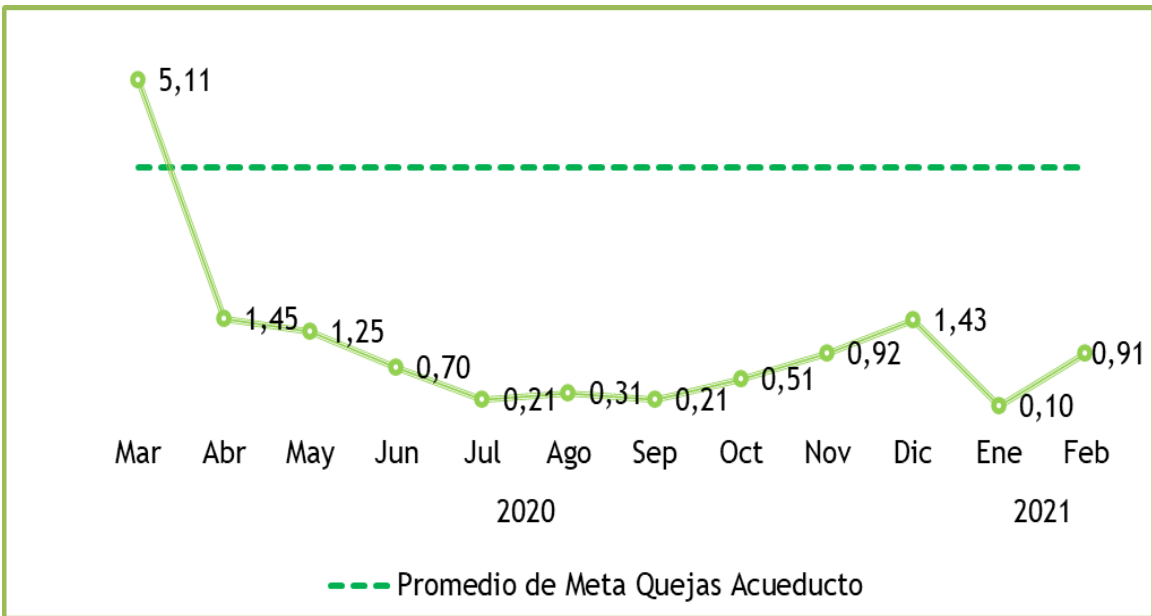
Quejas imputables

Meta 3,78

Instalaciones

	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb
Recibidas	117	31	19	11	11	23	26	43	36	45	25	46
Imputables	50	14	12	7	2	3	2	5	9	14	1	9
Indicador	5,11	1,45	1,25	0,70	0,21	0,31	0,21	0,51	0,92	1,43	0,10	0,91

mar	abr	may	jun	jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb
97.908	96.397	95.921	99.383	96.462	96.819	97.071	97.403	97.902	98.220	98.428	98,686



$$\text{Indicador de quejas Aguas} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de quejas imputables}}{\text{No Instalaciones mes}} * 10,000 = \frac{9}{98.686} = 0,91$$



Quejas imputables agua residual

Quejas imputables

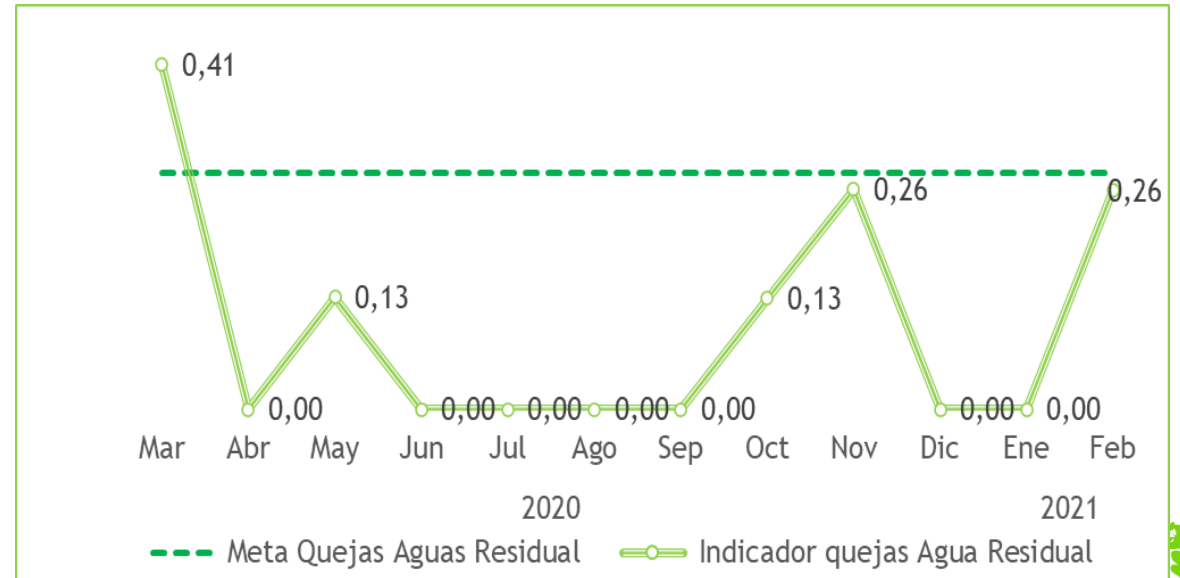
Meta 0,28

Instalaciones

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

Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb
73.640	73.832	75.187	77.124	75.586	75.856	76.081	76.377	76.714	76.983	77.142	77.364

$$\text{Indicador de quejas Saneamiento} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de quejas imputables}}{\text{No instalaciones mes}} * 10,000 = \frac{2}{77.364} = 0,26$$



Gracias

epm[®]

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

eco
razón