

# Proceso atención clientes



Julio de 2021



# Aguas Regionales Región Urabá



# Encuesta de satisfacción - meta 8,8

Margen de Error:  
1.64%

Tamaño de la  
muestra: 160



## Línea telefónica

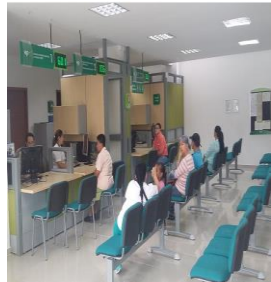
Ene-  
abril

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	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul
Presencial	1.397	1.780	1.790	1.406	1.259	1.372	1.409	1.318	1.008	1.309	1.639	1.549
Telefónico	185	160	151	101	104	77	107	96	84	120	90	110
Carta	13	50	53	38	32	24	42	54	36	53	38	47
Asesor en línea	31	222	297	335	253	265	373	347	92	199	156	126
Back	4	9	14	14	9	3	16	14	9	7	17	12
Web	124	95	62	45	37	31	42	44	34	36	52	44
<b>Total</b>	<b>1.754</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>

Fuente: CRM

Transacciones  
atendidas por  
tipo de caso  
mes de julio

Servicio	Tipo de Caso	Cantidad
Agua Potable Urabá	Petición	1.612
	Queja	36
	Reclamo	129
	Recurso	21
Agua Residual Urabá	Petición	71
	Queja	6
	Reclamo	12
	Recurso	1
<b>Total</b>		<b>1.888</b>
	Pedido	378

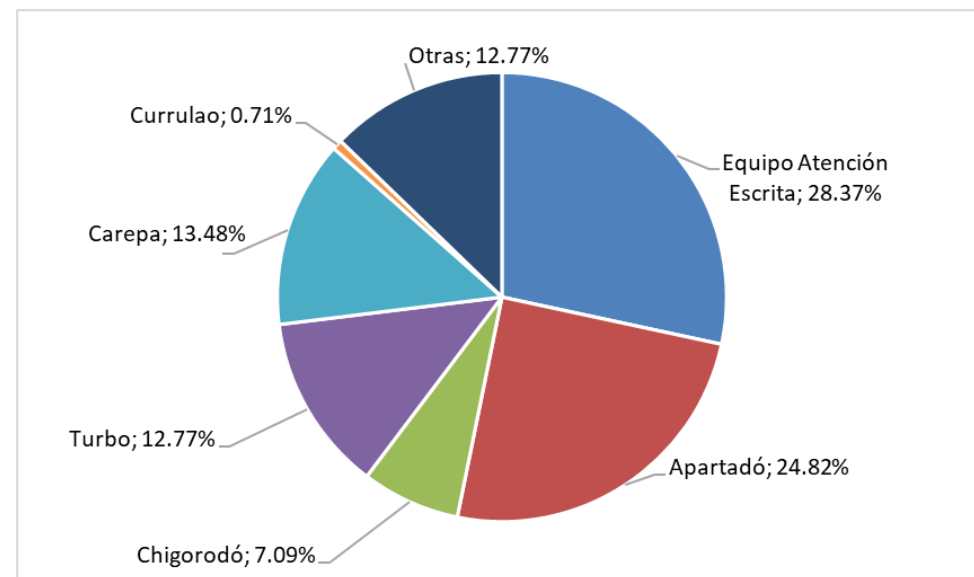
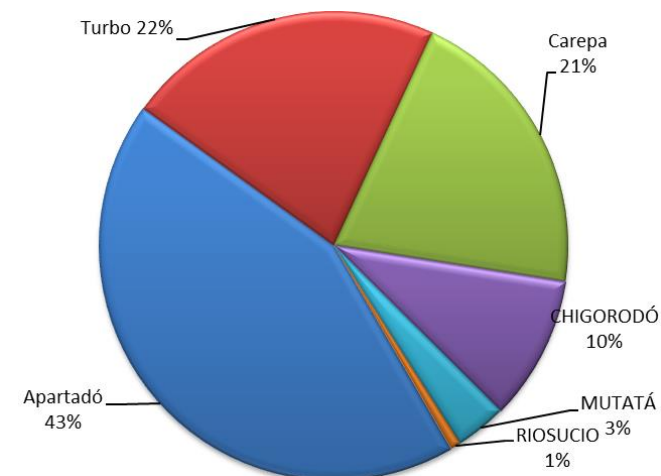
# Reclamos atendidos julio de 2021



Apartadó	61
Turbo	31
Chigorodó	14
Carepa	29
Mutatá	5
Riosucio	1
<b>Total</b>	<b>141</b>



Apartadó	35
Atención escrita	40
Turbo	18
Chigorodó	10
Carepa	19
Currulao	1
Otras	18
<b>Total</b>	<b>141</b>





# Eficacia en la atención de la LAC



Nivel de servicio atención telefónica  
meta 85%

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

## Indicadores julio

Pilotos	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas	Duración de la transacción (seg)
EPM Aguas	79%	96,5%	28,2	1.70	254

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

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





# 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	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul
Presencial	256	287	245	258	181	261	311	324	182	249	296	261
Web	60	22	12	12	12	13	25	24	21	23	14	22
Telefónico	40	21	20	24	22	22	13	36	15	23	20	18
Carta	13	21	27	6	4	10	20	21	6	26	13	16
Back	2	5	2	1	3	0	9	7	2	3	7	5
Memorando	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Asesor en línea	3	6	6	1	1	1	4	6	3	3	3	2
<b>Total</b>	<b>374</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>

Fuente: CRM

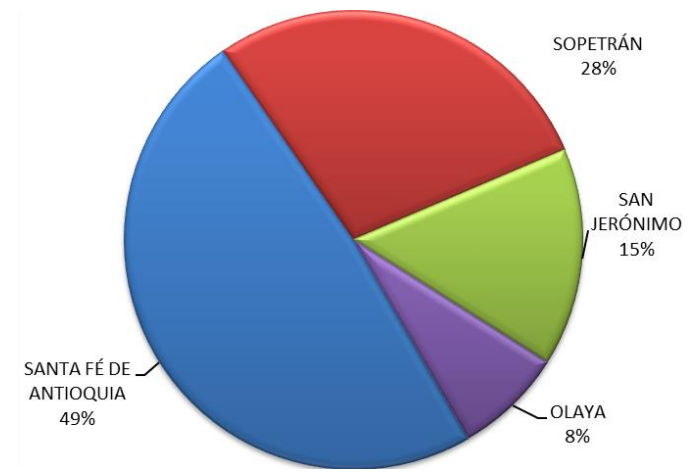
Transacciones  
atendidas por  
tipo de caso  
mes de julio

Servicio	Tipo de Caso	Cantidad
Agua Potable Occ.	Petición	264
	Queja	5
	Reclamo	37
	Recurso	3
Agua Residual Occ.	Petición	13
	Queja	
	Reclamo	2
	Recurso	
<b>Total</b>		<b>324</b>
	Pedidos	65

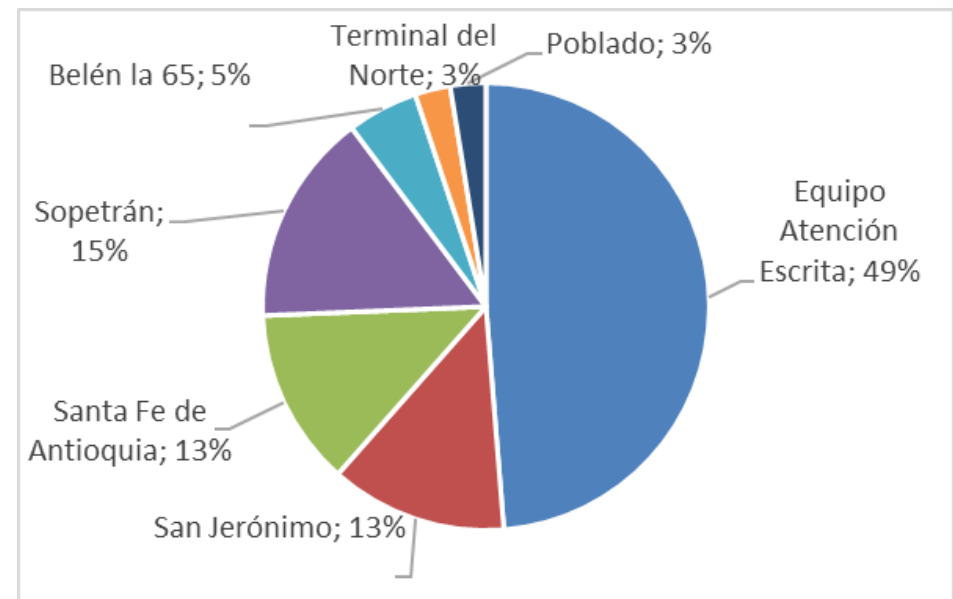
# Reclamos atendidos julio



Santa Fe de Antioquia	19
Sopetrán	11
San Jerónimo	6
Olaya	3
<b>Total</b>	<b>39</b>



Atención Escrita	19
Sopetrán	6
Santa Fe de Antioquia	5
San Jerónimo	5
Otras	4
<b>Total</b>	<b>39</b>





# Eficacia en la atención de la LAC



## Nivel de servicio atención telefónica meta 85%

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

## Indicadores julio

Pilotos	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas	Duración de la transacción (min)
EPM Aguas	79%	96,5%	28,2	155	170

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

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



# Aguas Regionales Consolidado

Carepa. Barrio San Francisco

# Indicadores 2021



## Reclamos



Agua  
meta 5,76

Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul
3,76	2,61	4,06	2,80	3,21	3,42	3,78	2,97	2,08	2,08	3,54	3,53



Saneamiento  
meta 2,2

Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul
0,26	0,50	0,75	0,51	0,64	0,13	1,67	1,15	0,38	0,38	1,01	1,00

## Quejas



Producto	Meta	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul
Agua	3,78	0,31	0,21	0,51	0,92	1,43	0,10	0,91	1,01	1,51	0,50	1,00	0,80
Alcantarillado	0,28	0,00	0,00	0,13	0,26	0,00	0,00	0,26	0,13	0,00	0,00	0,51	0,00

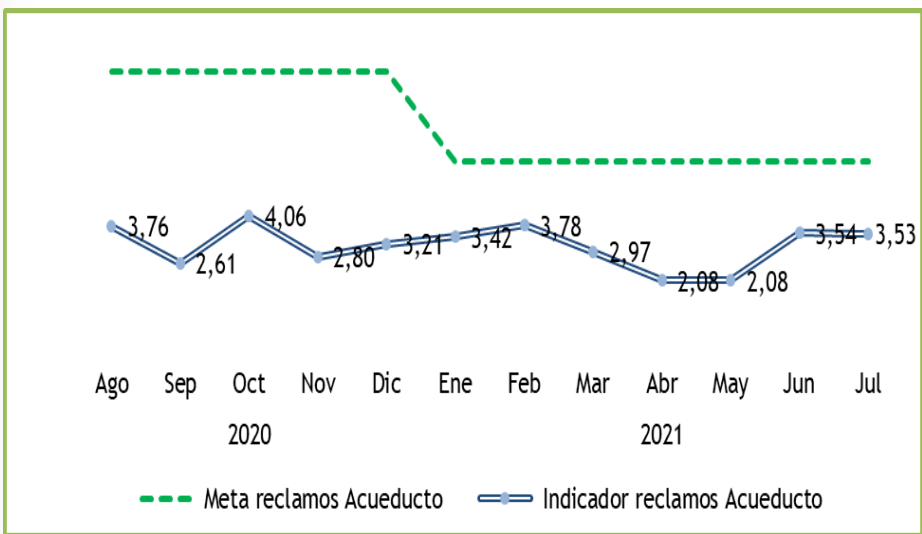


# Reclamos procedentes acueducto

Reclamos procedentes e imputables

Meta 5,76

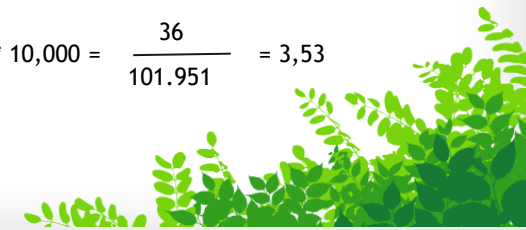
	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul
Recibidos	173	222	194	141	149	137	174	179	132	185	152	165
Procedentes	37	27	42	28	32	34	38	30	21	21	36	36
Indicador	3,76	2,61	4,06	2,80	3,21	3,42	3,78	2,97	2,08	2,08	3,54	3,53



Cuentas de cobro liquidadas

Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul
98.499	103.426	103.418	99.961	99.795	99.386	100.490	100.918	100.812	101.061	101.778	101.951

$$\text{Indicador de reclamos Aguas} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos procedentes}}{\text{Cuentas de cobro liquidadas}} * 10,000 = \frac{36}{101.951} = 3,53$$



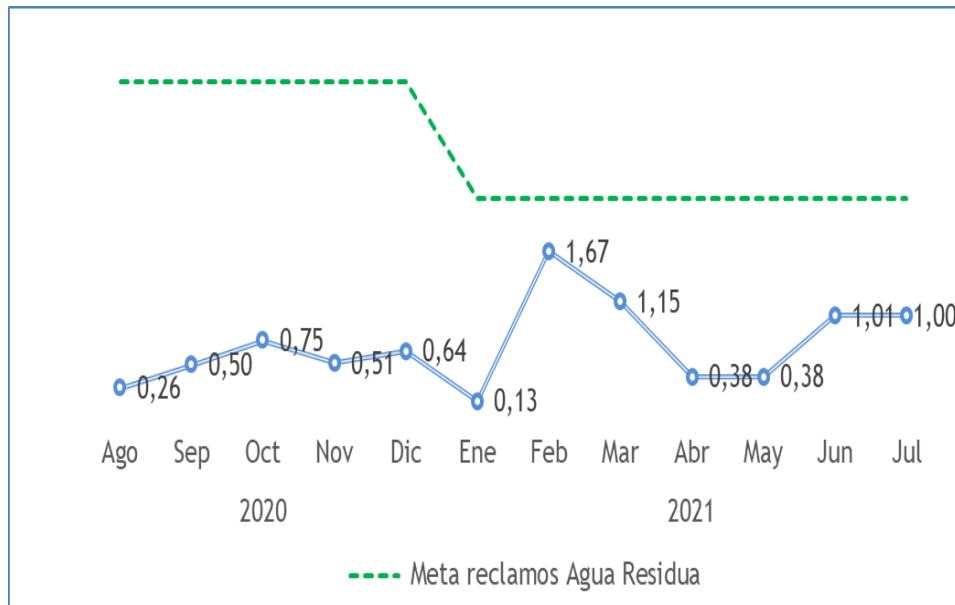


# Reclamos procedentes agua residual

**Reclamos procedentes e imputables**

Meta 2,2

	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul
Recibidos	3	8	9	13	7	2	16	11	5	5	18	12
Procedentes	2	4	6	4	5	1	13	9	3	3	8	8
Indicador	0,26	0,50	0,75	0,51	0,64	0,13	1,67	1,15	0,38	0,38	1,01	1,00



**Cuentas de cobro liquidadas**

Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul
76.684	80.795	80.440	77.734	77.751	77.748	78.058	78.361	78.519	79.040	79.469	79.751

$$\text{Indicador de reclamos Saneamiento} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos procedentes}}{\text{Cuentas de cobro liquidadas}} * 10,000 = \frac{8}{79.751} = 1,00$$





# Quejas imputables acueducto

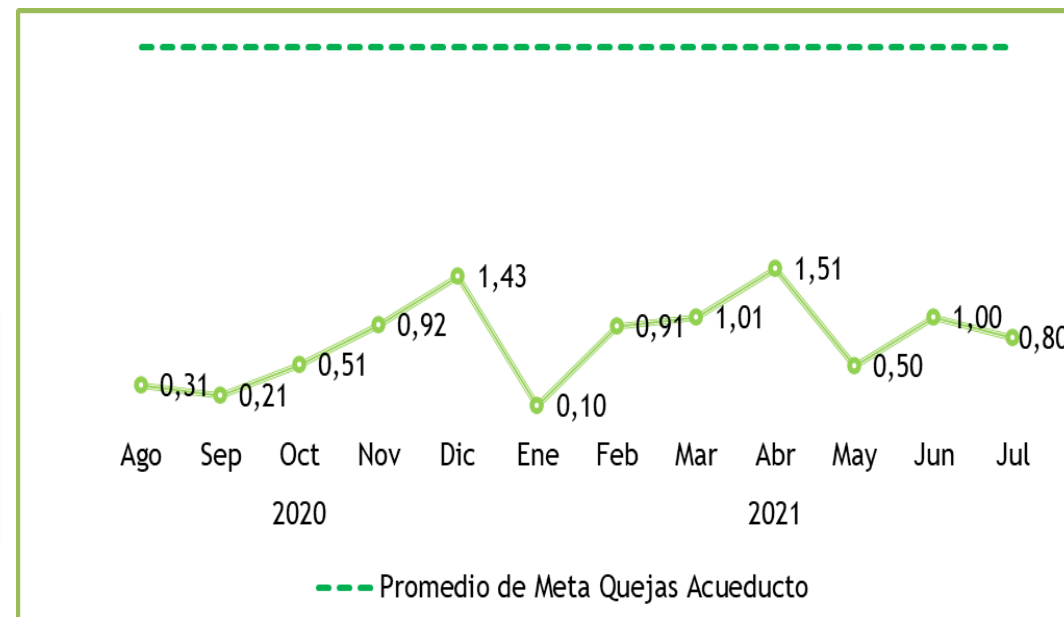
**Quejas imputables**

Meta 3,78

**Instalaciones**

	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul
Recibidas	23	26	43	36	45	25	46	63	39	33	34	39
Imputables	3	2	5	9	14	1	9	10	15	5	10	8
Indicador	0,31	0,21	0,51	0,92	1,43	0,10	0,91	1,01	1,51	0,50	1,00	0,80

Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul
96.819	97.071	97.403	97.902	98.220	98.428	98.686	99.087	99.345	99.678	100.010	100.299



$$\text{Indicador de quejas Aguas} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de quejas imputables}}{\text{No Instalaciones mes}} * 10,000 = \frac{8}{100.299} = 0,80$$







# Quejas imputables agua residual

**Quejas imputables**

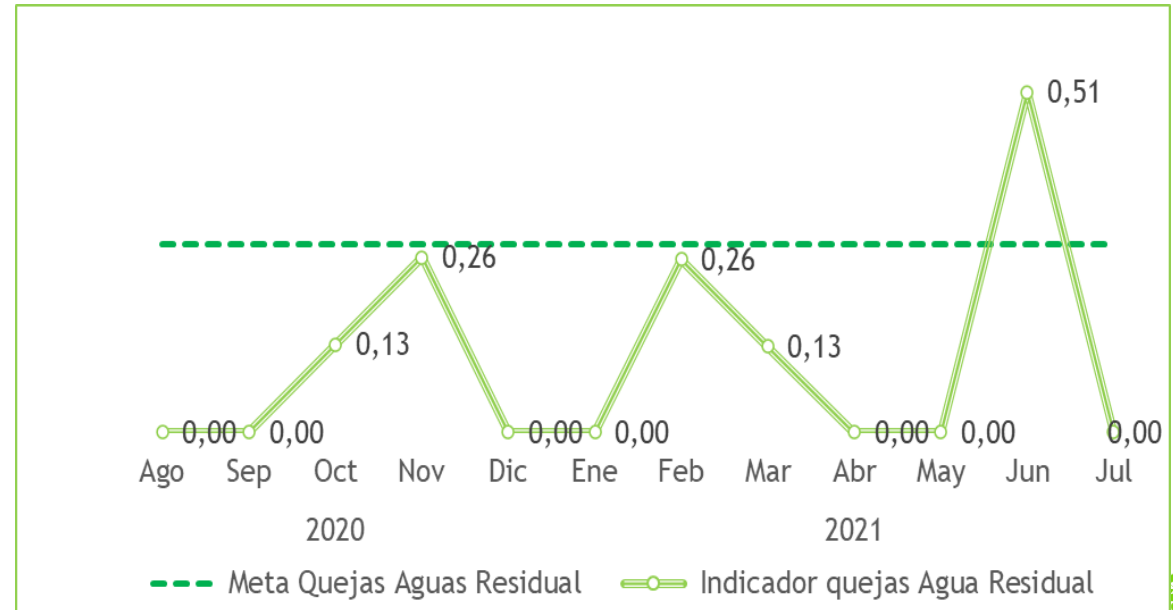
Meta 0,28

**Instalaciones**

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

Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul
75.856	76.081	76.377	76.714	76.983	77.142	77.364	77.728	78.077	78.397	78.840	79.238

$$\text{Indicador de quejas Saneamiento} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de quejas imputables}}{\text{No instalaciones mes}} * 10,000 = \frac{4}{78.840} = 0,51$$



Gracias

epm<sup>®</sup>

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

eco  
razón