

# Proceso atención clientes



Junio 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	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
Presencial	705	1.397	1.780	1.790	1.406	1.259	1.372	1.409	1.318	1.008	1.309	1.639
Telefónico	372	185	160	151	101	104	77	107	96	84	120	90
Carta	34	13	50	53	38	32	24	42	54	36	53	38
Asesor en línea	2	31	222	297	335	253	265	373	347	92	199	156
Back	9	4	9	14	14	9	3	16	14	9	7	17
Web	92	124	95	62	45	37	31	42	44	34	36	52
<b>Total</b>	<b>1.214</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>

Fuente: CRM

Transacciones  
atendidas por  
tipo de caso  
mes de junio

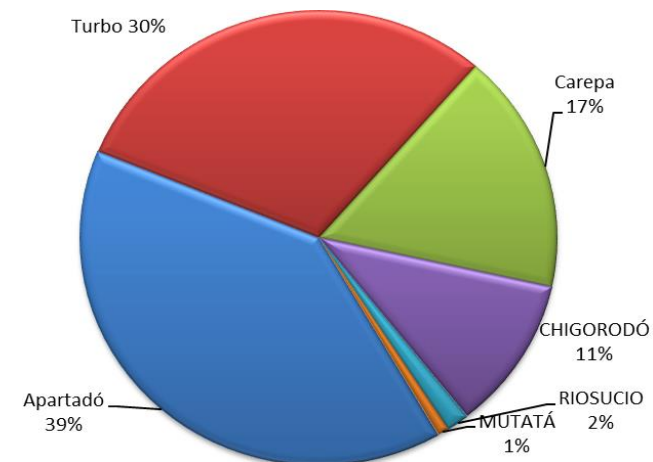
Servicio	Tipo de Caso	Cantidad
Agua Potable Urabá	Petición	1.756
	Queja	27
	Reclamo	124
	Recurso	11
Agua Residual Urabá	Petición	62
	Queja	7
	Reclamo	5
	Recurso	
<b>Total</b>		<b>1.992</b>
	Pedido	223



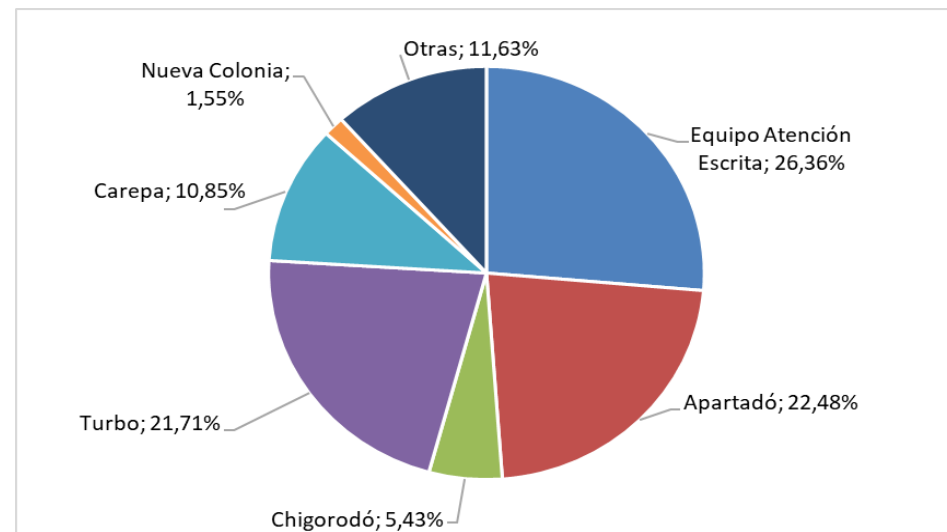
# Reclamos atendidos junio de 2021



Apartadó	51
Turbo	39
Chigorodó	14
Carepa	22
Mutatá	1
Riosucio	2
<b>Total</b>	<b>129</b>



Apartadó	29
Atención escrita	34
Turbo	28
Chigorodó	7
Carepa	14
Otras	17
<b>Total</b>	<b>129</b>



# Eficacia en la atención de la LAC



Nivel de servicio atención telefónica  
meta 85%

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

## Indicadores junio

Pilotos	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas	Duración de la transacción (seg)
EPM Aguas	76,1%	94,4%	25,9	2.736	188

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

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





# 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	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
Presencial	236	256	287	245	258	181	261	311	324	182	249	296
Web	45	60	22	12	12	12	13	25	24	21	23	14
Telefónico	56	40	21	20	24	22	22	13	36	15	23	20
Carta	13	13	21	27	6	4	10	20	21	6	26	13
Back	1	2	5	2	1	3	0	9	7	2	3	7
Memorando	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Asesor en línea	2	3	6	6	1	1	1	4	6	3	3	3
<b>Total</b>	<b>353</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>

Fuente: CRM

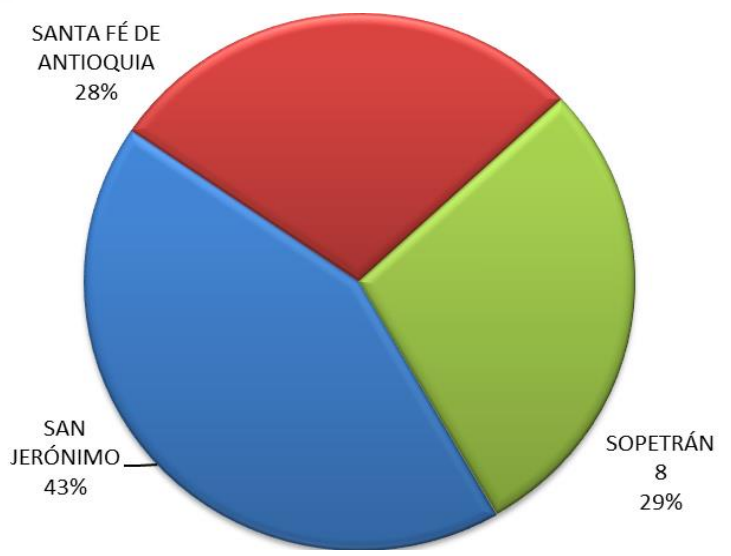
Transacciones  
atendidas por  
tipo de caso  
mes de junio

Servicio	Tipo de Caso	Cantidad
Agua Potable Occ.	Petición	292
	Queja	7
	Reclamo	25
	Recurso	2
Agua Residual Occ.	Petición	23
	Queja	1
	Reclamo	3
	Recurso	
<b>Total</b>		<b>353</b>
	Pedidos	66

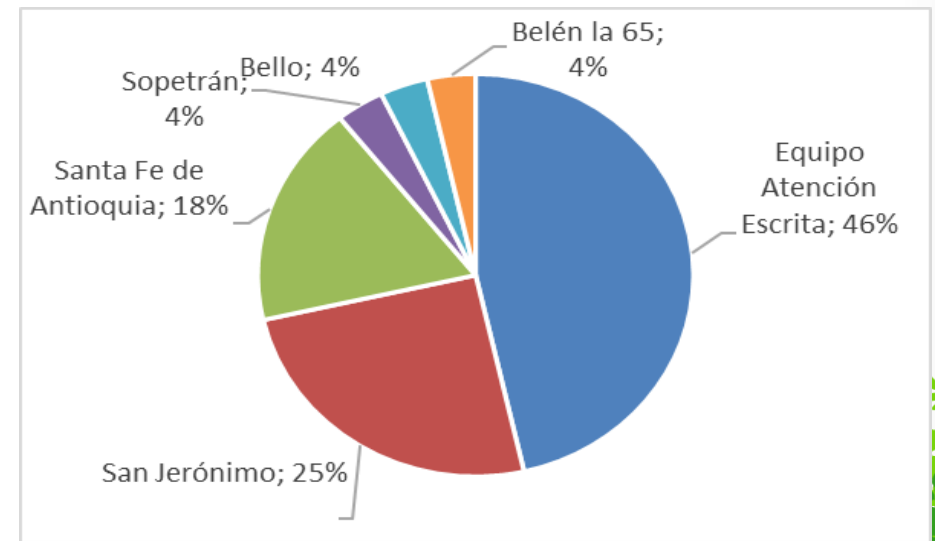
# Reclamos atendidos junio



Santa Fe de Antioquia	12
San Jerónimo	8
Sopetrán	8
Olaya	0
<b>Total</b>	<b>28</b>



Atención Escrita	13
San Jerónimo	7
Santa Fe de Antioquia	5
Sopetrán	1
Otras	2
<b>Total</b>	<b>28</b>





# Eficacia en la atención de la LAC



## Nivel de servicio atención telefónica meta 85%

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

## Indicadores junio

Pilotos	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas	Duración de la transacción (min)
EPM Aguas	76,1%	94,4%	25,9	142	112

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

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



# Aguas Regionales Consolidado

Carepa. Barrio San Francisco

# Indicadores 2021



## Reclamos



Agua  
meta 5,76

Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
1,74	3,76	2,61	4,06	2,80	3,21	3,42	3,78	2,97	2,08	2,08	3,54



Saneamiento  
meta 2,2

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

## Quejas



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

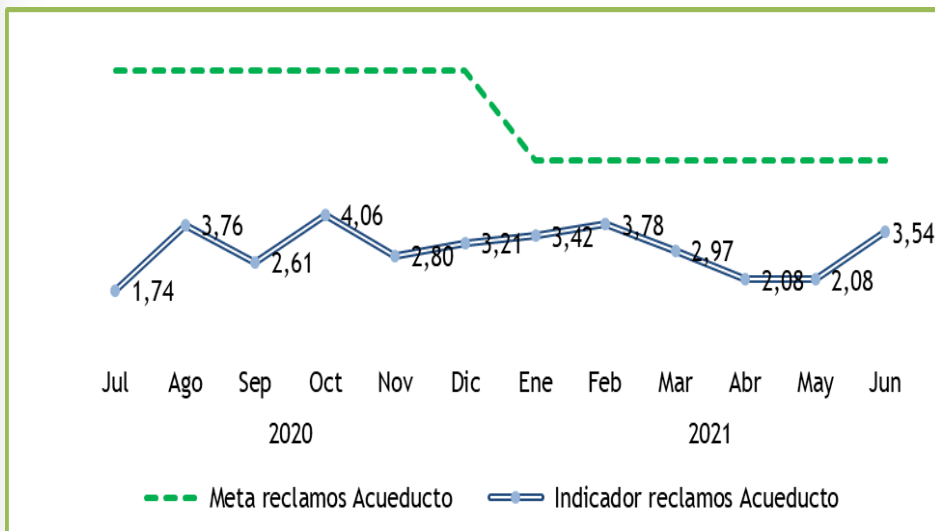


# Reclamos procedentes acueducto

Reclamos procedentes e imputables

Meta 5,76

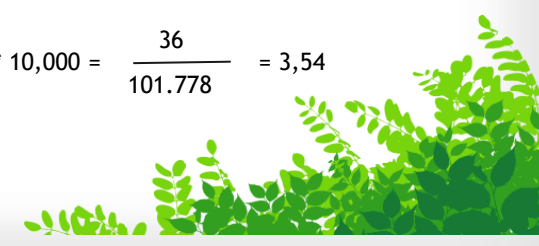
	jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
Recibidos	178	173	222	194	141	149	137	174	179	132	185	152
Procedentes	22	37	27	42	28	32	34	38	30	21	21	36
Indicador	1,74	3,76	2,61	4,06	2,80	3,21	3,42	3,78	2,97	2,08	2,08	3,54



Cuentas de cobro liquidadas

jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
126.290	98.499	103.426	103.418	99.961	99.795	99.386	100.490	100.918	100.812	101.061	101.778

$$\text{Indicador de reclamos Aguas} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos procedentes}}{\text{Cuentas de cobro liquidadas}} * 10,000 = \frac{36}{101.778} = 3,54$$



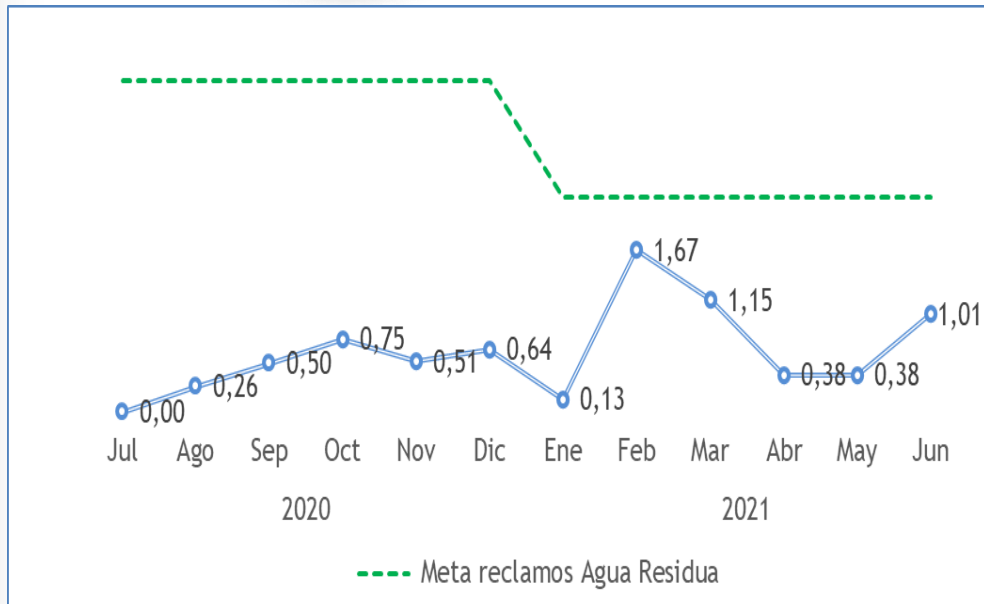


# Reclamos procedentes agua residual

**Reclamos procedentes e imputables**

Meta 2,2

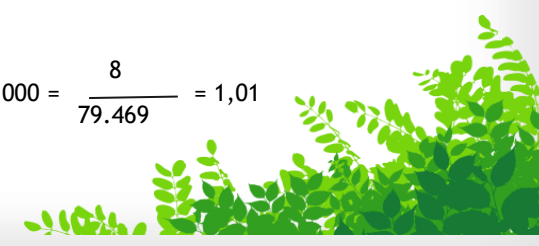
	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
Recibidos	7	3	8	9	13	7	2	16	11	5	5	18
Procedentes	0	2	4	6	4	5	1	13	9	3	3	8
Indicador	0,00	0,26	0,50	0,75	0,51	0,64	0,13	1,67	1,15	0,38	0,38	1,01



**Cuentas de cobro liquidadas**

Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
97.768	76.684	80.795	80.440	77.734	77.751	77.748	78.058	78.361	78.519	79.040	79.469

$$\text{Indicador de reclamos Saneamiento} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos procedentes}}{\text{Cuentas de cobro liquidadas}} * 10,000 = \frac{8}{79.469} = 1,01$$





# Quejas imputables acueducto

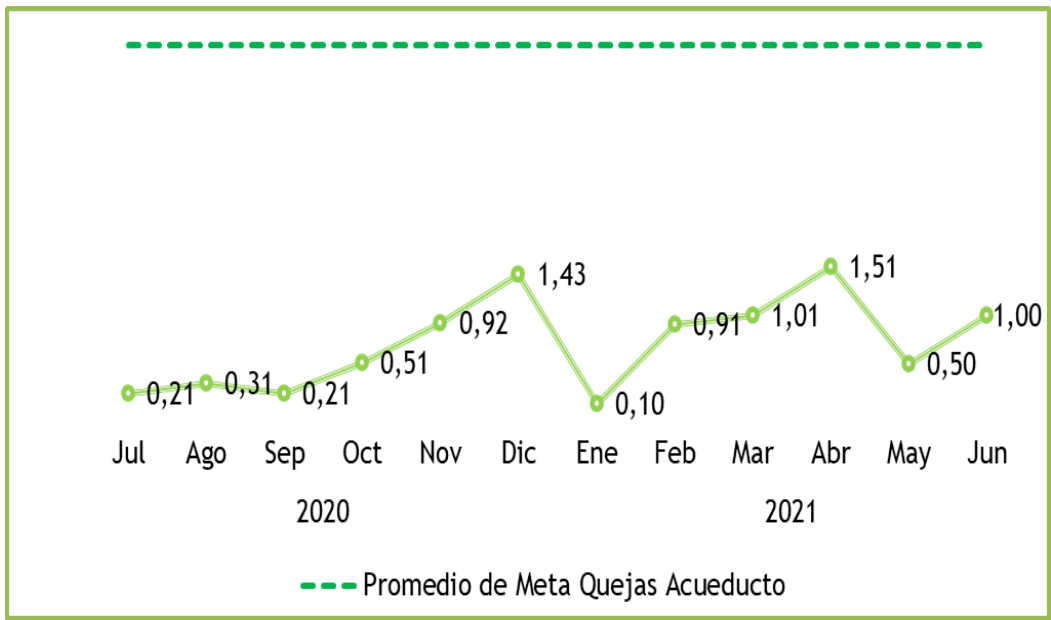
**Quejas imputables**

Meta 3,78

**Instalaciones**

	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
Recibidas	11	23	26	43	36	45	25	46	63	39	33	34
Imputables	2	3	2	5	9	14	1	9	10	15	5	10
Indicador	0,21	0,31	0,21	0,51	0,92	1,43	0,10	0,91	1,01	1,51	0,50	1,00

jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
96.462	96.819	97.071	97.403	97.902	98.220	98.428	98,686	99,087	99.345	99.678	100.010



$$\text{Indicador de quejas Aguas} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de quejas imputables}}{\text{No Instalaciones mes}} * 10,000 = \frac{10}{100.010} = 1,00$$







# Quejas imputables agua residual

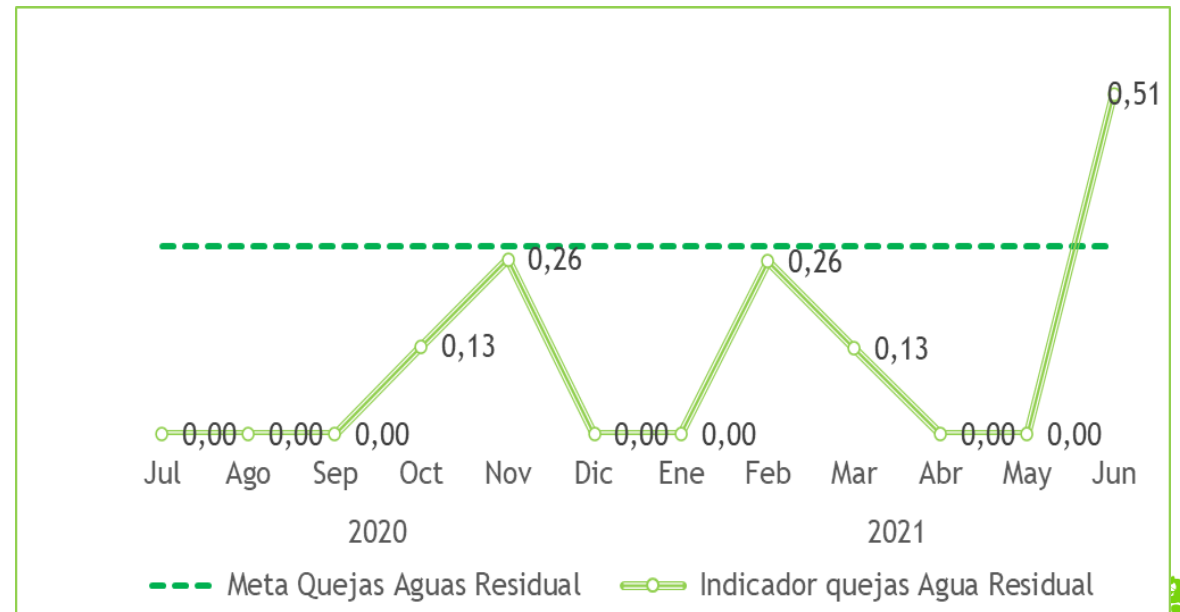
**Quejas imputables**

Meta 0,28

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

**Instalaciones**

Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
75.586	75.856	76.081	76.377	76.714	76.983	77.142	77.364	77.728	78.077	78.397	78.840



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

Gracias

epm<sup>®</sup>

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

eco  
razón