

Proceso atención clientes



Marzo 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	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar
Presencial	4	10	268	705	1.397	1.780	1.790	1.406	1.259	1.372	1.409	1.318
Telefónico	174	282	309	372	185	160	151	101	104	77	107	96
Carta	2	5	9	34	13	50	53	38	32	24	42	54
Asesor en línea	30	50	40	2	31	222	297	335	253	265	373	347
Back	3	18	13	9	4	9	14	14	9	3	16	14
Web	54	143	209	92	124	95	62	45	37	31	42	44
Memorando	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	267	508	848	1.214	1.754	2.316	2.367	1.939	1.694	1.772	1,989	1.873

Transacciones
atendidas por
tipo de caso
mes de marzo

Servicio	Tipo de Caso	Cantidad
Agua Potable Urabá	Petición	1.581
	Queja	54
	Reclamo	144
	Recurso	13
Agua Residual Urabá	Petición	72
	Queja	4
	Reclamo	3
	Recurso	2
Total		1.873
	Pedido	224

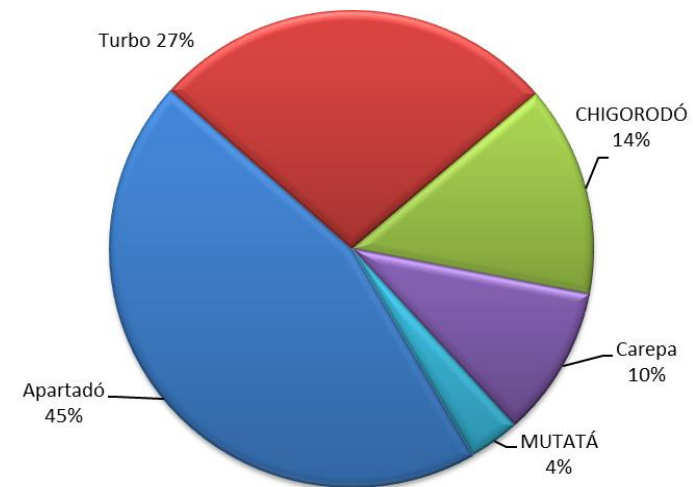
Fuente: CRM



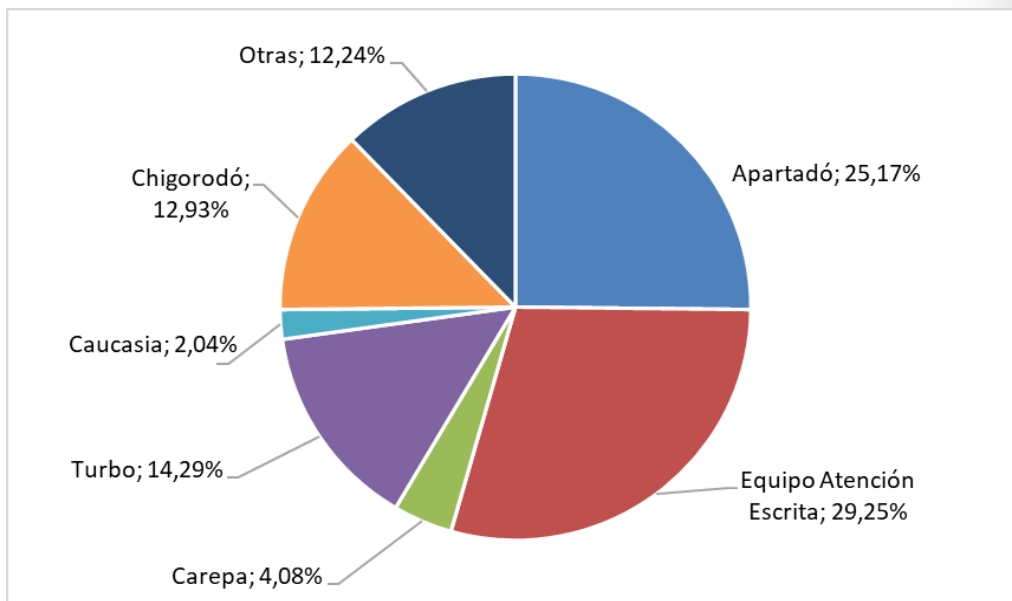
Reclamos atendidos marzo de 2021



Apartadó	66
Chigorodó	21
Turbo	40
Carepa	15
Mutatá	5
Total	147



Apartadó	37
Atención escrita	43
Turbo	21
Chigorodó	19
Carepa	6
Caucasia	3
Otras	18
Total	147



Eficacia en la atención de la LAC



Nivel de servicio atención telefónica
meta 85%

Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar
80%	86%	45%	76%	77%	86%	86%	77%	87%	74%	88,5%	81%

Indicadores marzo

Pilotos	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas	Duración de la transacción (seg)
EPM Aguas	80,5%	96,6%	21,2	3.233	65

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

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





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	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar
Presencial	1	2	82	236	256	287	245	258	181	261	311	324
Web	46	57	78	45	60	22	12	12	12	13	25	24
Telefónico	55	89	56	56	40	21	20	24	22	22	13	36
Carta	2	3	5	13	13	21	27	6	4	10	20	21
Back	2	2	1	1	2	5	2	1	3	0	9	7
Memorando	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0
Asesor en línea	2	8	15	2	3	6	6	1	1	1	4	6
Total	111	161	237	353	374	363	313	302	223	309	382	418

Fuente: CRM

Transacciones
atendidas por
tipo de caso
mes de marzo

Servicio	Tipo de Caso	Cantidad
Agua Potable Occ.	Petición	334
	Queja	6
	Reclamo	44
	Recurso	6
Agua Residual Occ.	Petición	23
	Queja	1
	Reclamo	4
	Recurso	0
Total		418
	Pedidos	75



Eficacia en la atención de la LAC



Nivel de servicio atención telefónica meta 85%

Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar
80%	86%	45%	76%	77%	86%	86	77%	87%	74%	88,5%	81%

Indicadores marzo

Pilotos	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas	Duración de la transacción (min)
EPM Aguas	80,5%	96,6%	21,2	138	36

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

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





Aguas Regionales Consolidado

Carepa. Barrio San Francisco

Indicadores 2021



Reclamos



Agua
meta 5,76

Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar
1,62	1,79	2,30	1,74	3,76	2,61	4,06	2,80	3,21	3,42	3,78	2,97



Saneamiento
meta 2,2

Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar
0,00	0,00	0,22	0,00	0,26	0,50	0,75	0,51	0,64	0,13	1,67	1,15

Quejas



Producto	Meta	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar
Agua	3,78	1,45	1,25	0,70	0,21	0,31	0,21	0,51	0,92	1,43	0,10	0,91	1,01
Alcantarillado	0,28	0,00	0,13	0,00	0,00	0,00	0,00	0,13	0,26	0,00	0,00	0,26	0,13



Reclamos procedentes acueducto

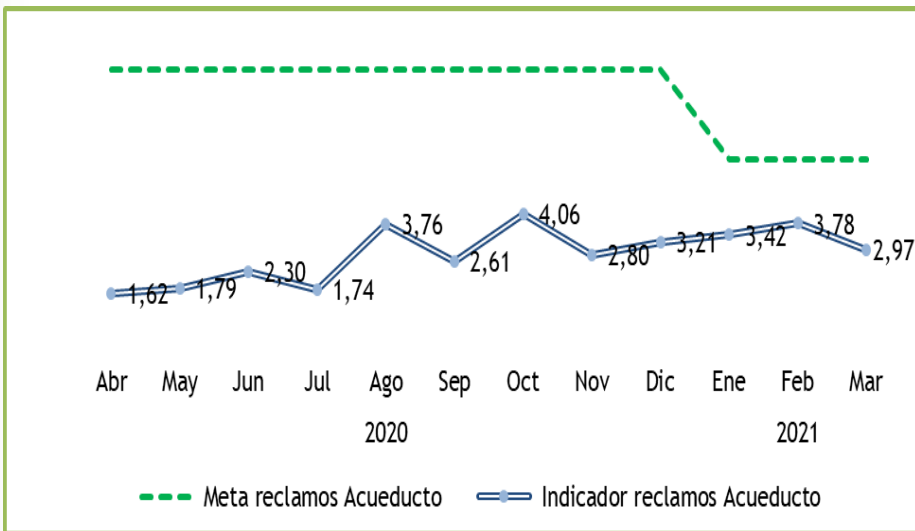
Reclamos procedentes e imputables

Meta 5,76

	abr	may	jun	jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar
Recibidos	108	138	228	178	173	222	194	141	149	137	174	179
Procedentes	16	19	27	22	37	27	42	28	32	34	38	30
Indicador	1,62	1,79	2,30	1,74	3,76	2,61	4,06	2,80	3,21	3,42	3,78	2,97

Cuentas de cobro liquidadas

abr	may	jun	jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar
98.890	106.328	117.265	126.290	98.499	103.426	103.418	99.961	99.795	99.386	100.490	100.918



$$\text{Indicador de reclamos Aguas} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos procedentes}}{\text{Cuentas de cobro liquidadas}} * 10,000 = \frac{30}{100.918} = 2,97$$

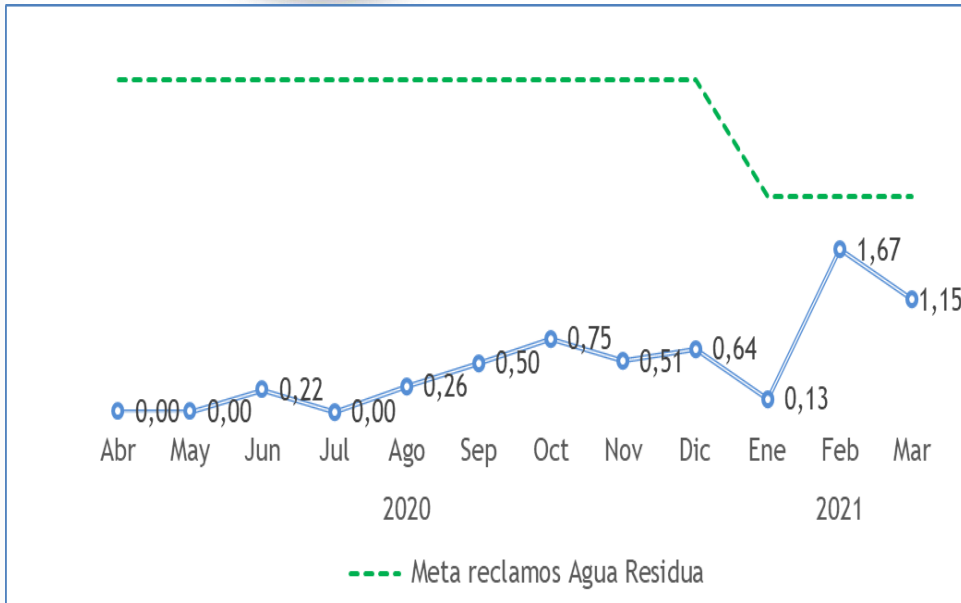


Reclamos procedentes agua residual

Reclamos procedentes e imputables

Meta 2,2

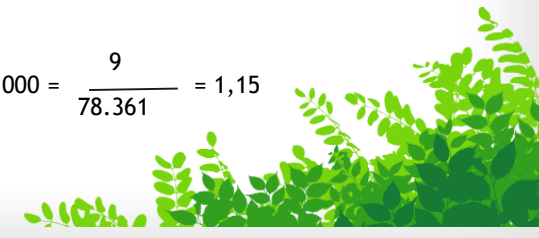
	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar
Recibidos	3	4	4	7	3	8	9	13	7	2	16	11
Procedentes	0	0	2	0	2	4	6	4	5	1	13	9
Indicador	0,00	0,00	0,22	0,00	0,26	0,50	0,75	0,51	0,64	0,13	1,67	1,15



Cuentas de cobro liquidadas

Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar
74.287	81.790	91.400	97.768	76.684	80.795	80.440	77.734	77.751	77.748	78.058	78.361

$$\text{Indicador de reclamos Saneamiento} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos procedentes}}{\text{Cuentas de cobro liquidadas}} * 10,000 = \frac{9}{78.361} = 1,15$$





Quejas imputables acueducto

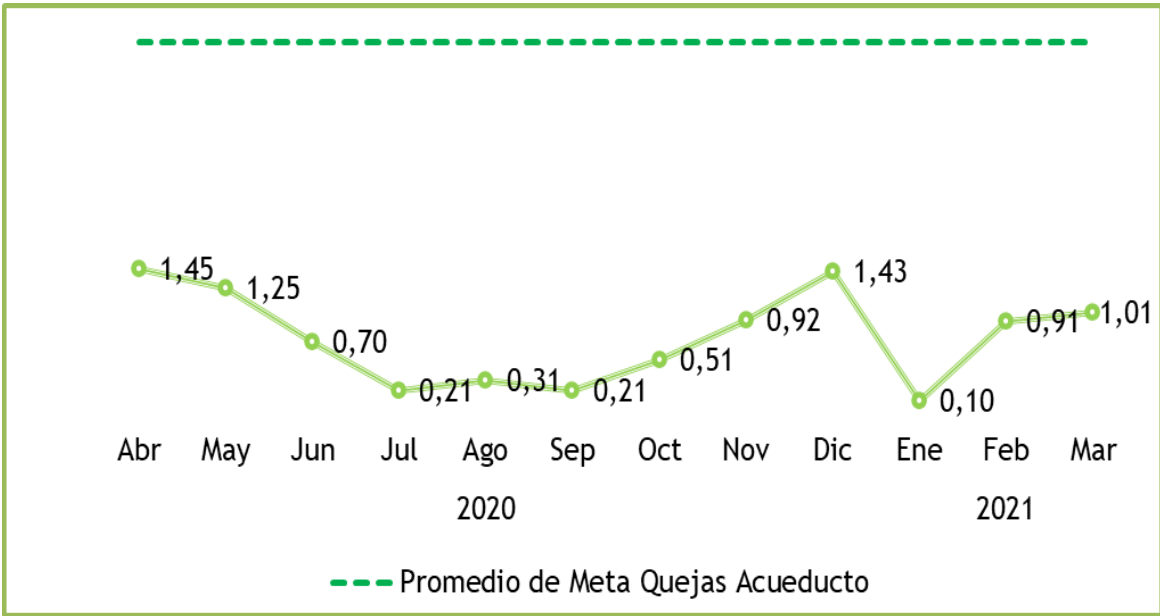
Quejas imputables

Meta 3,78

Instalaciones

	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar
Recibidas	31	19	11	11	23	26	43	36	45	25	46	63
Imputables	14	12	7	2	3	2	5	9	14	1	9	10
Indicador	1,45	1,25	0,70	0,21	0,31	0,21	0,51	0,92	1,43	0,10	0,91	1,01

abr	may	jun	jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar
96.397	95.921	99.383	96.462	96.819	97.071	97.403	97.902	98.220	98.428	98,686	99,087



$$\text{Indicador de quejas Aguas} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de quejas imputables}}{\text{No Instalaciones mes}} * 10,000 = \frac{10}{99.087} = 1,01$$



Quejas imputables agua residual

Quejas imputables

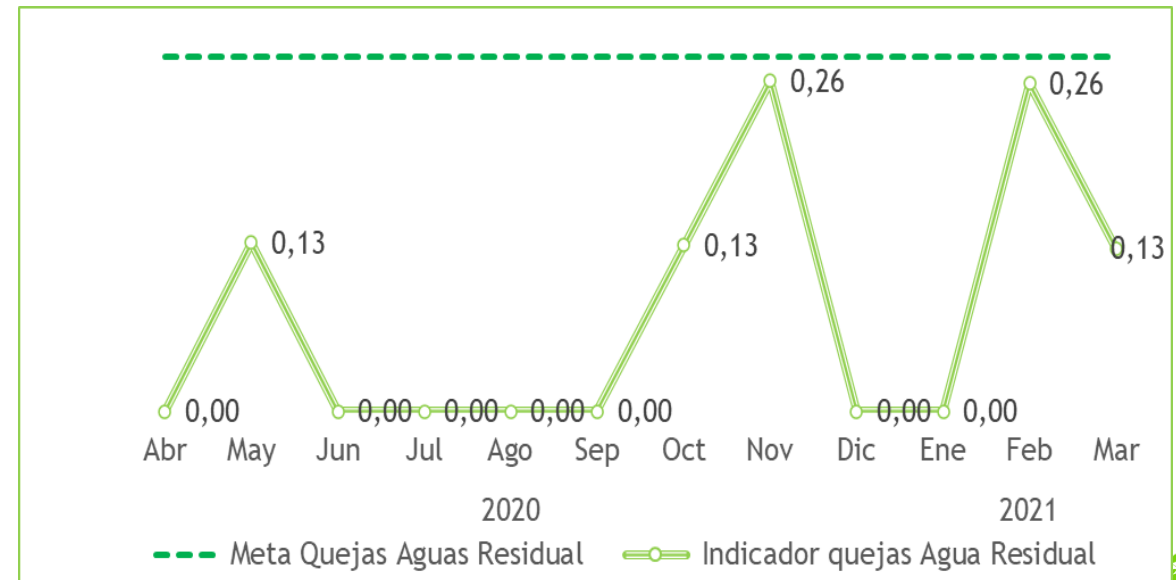
Meta 0,28

Instalaciones

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

Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar
73.832	75.187	77.124	75.586	75.856	76.081	76.377	76.714	76.983	77.142	77.364	77.728

$$\text{Indicador de quejas Saneamiento} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de quejas imputables}}{\text{No instalaciones mes}} * 10,000 = \frac{1}{77.728} = 0,13$$



Gracias

epm[®]

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

eco
razón