

Proceso atención clientes



Mayo 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	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May
Presencial	268	705	1.397	1.780	1.790	1.406	1.259	1.372	1.409	1.318	1.008	1.309
Telefónico	309	372	185	160	151	101	104	77	107	96	84	120
Carta	9	34	13	50	53	38	32	24	42	54	36	53
Asesor en línea	40	2	31	222	297	335	253	265	373	347	92	199
Back	13	9	4	9	14	14	9	3	16	14	9	7
Web	209	92	124	95	62	45	37	31	42	44	34	36
Total	848	1.214	1.754	2.316	2.367	1.939	1.694	1.772	1,989	1.873	1.263	1.724

Fuente: CRM

Transacciones
atendidas por
tipo de caso
mes de mayo

Servicio	Tipo de Caso	Cantidad
Agua Potable Urabá	Petición	1.456
	Queja	35
	Reclamo	150
	Recurso	11
Agua Residual Urabá	Petición	62
	Queja	5
	Reclamo	5
	Recurso	
Total		1.724
	Pedido	344

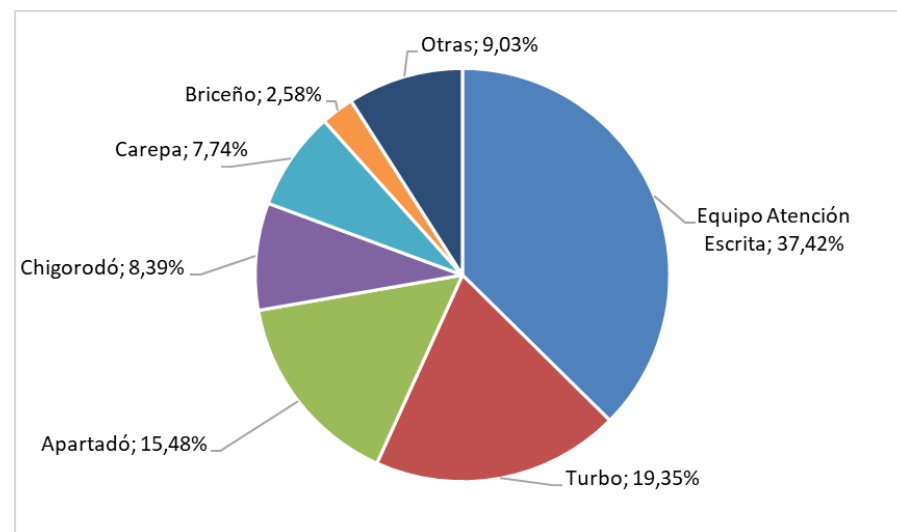
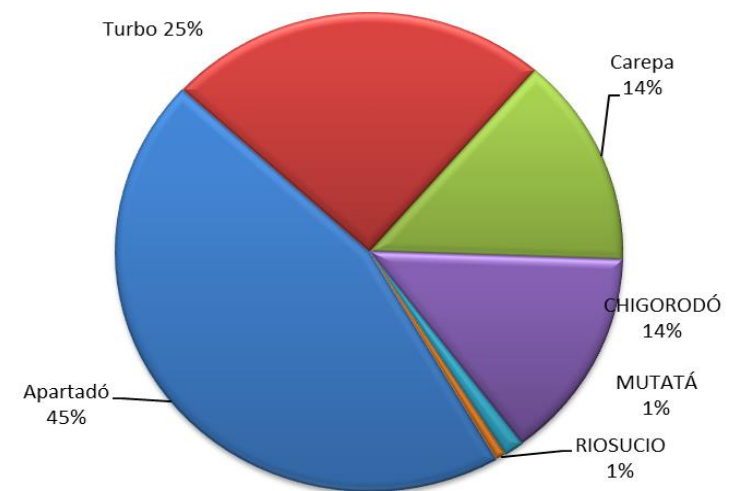
Reclamos atendidos mayo de 2021



Apartadó	70
Turbo	38
Chigorodó	22
Carepa	22
Mutatá	2
Riosucio	1
Total	155



Apartadó	24
Atención escrita	58
Turbo	30
Chigorodó	13
Carepa	12
Otras	14
Total	155



Eficacia en la atención de la LAC



Línea 44 44 115
ó
018000415115

Nivel de servicio atención telefónica meta 85%

Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May
45%	76%	77%	86%	86%	77%	87%	74%	88,5%	81%	87,7%	80%

Indicadores mayo

Pilotos	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas	Duración de la transacción (seg)
EPM Aguas	80%	96,2%	21,7	1.053	149

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

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





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	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May
Presencial	82	236	256	287	245	258	181	261	311	324	182	249
Web	78	45	60	22	12	12	12	13	25	24	21	23
Telefónico	56	56	40	21	20	24	22	22	13	36	15	23
Carta	5	13	13	21	27	6	4	10	20	21	6	26
Back	1	1	2	5	2	1	3	0	9	7	2	3
Memorando	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0
Asesor en línea	15	2	3	6	6	1	1	1	4	6	3	3
Total	237	353	374	363	313	302	223	309	382	418	229	327

Fuente: CRM

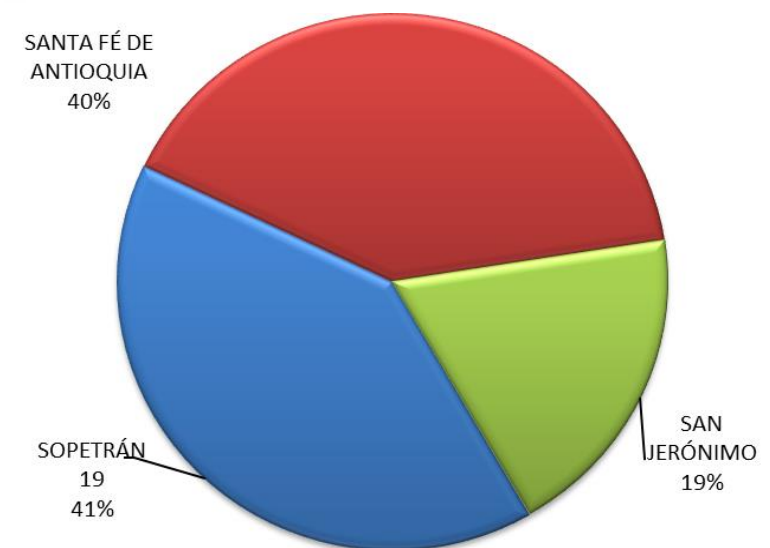
Transacciones
atendidas por
tipo de caso
mes de mayo

Servicio	Tipo de Caso	Cantidad
Agua Potable Occ.	Petición	248
	Queja	8
	Reclamo	40
	Recurso	6
Agua Residual Occ.	Petición	18
	Queja	
	Reclamo	7
	Recurso	
Total		327
	Pedidos	63

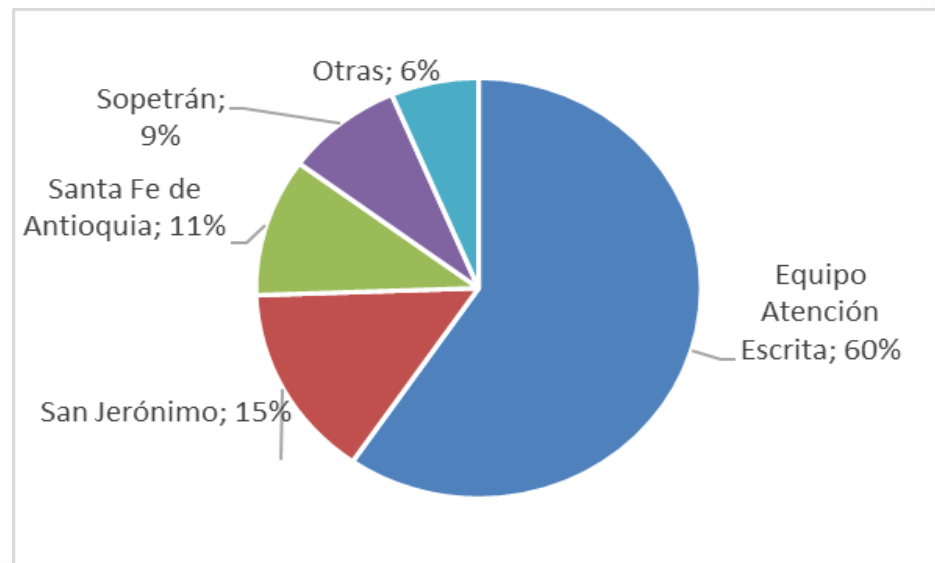
Reclamos atendidos mayo



Santa Fe de Antioquia	19
San Jerónimo	9
Sopetrán	19
Olaya	0
Total	47



Atención Escrita	28
San Jerónimo	7
Santa Fe de Antioquia	5
Sopetrán	4
Otras	3
Total	47





Eficacia en la atención de la LAC



Nivel de servicio atención telefónica meta 85%

Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May
45%	76%	77%	86%	86	77%	87%	74%	88,5%	81%	87,7%	80%

Indicadores mayo

Pilotos	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas	Duración de la transacción (min)
EPM Aguas	80%	96,2%	21,7	122	85

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

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



Aguas Regionales Consolidado

Carepa. Barrio San Francisco

Indicadores 2021



Reclamos



Agua
meta 5,76

Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May
2,30	1,74	3,76	2,61	4,06	2,80	3,21	3,42	3,78	2,97	2,08	2,08



Saneamiento
meta 2,2

Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May
0,22	0,00	0,26	0,50	0,75	0,51	0,64	0,13	1,67	1,15	0,38	0,38

Quejas



Producto	Meta	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May
Agua	3,78	0,70	0,21	0,31	0,21	0,51	0,92	1,43	0,10	0,91	1,01	1,51	0,50
Alcantarillado	0,28	0,00	0,00	0,00	0,00	0,13	0,26	0,00	0,00	0,26	0,13	0,00	0,00

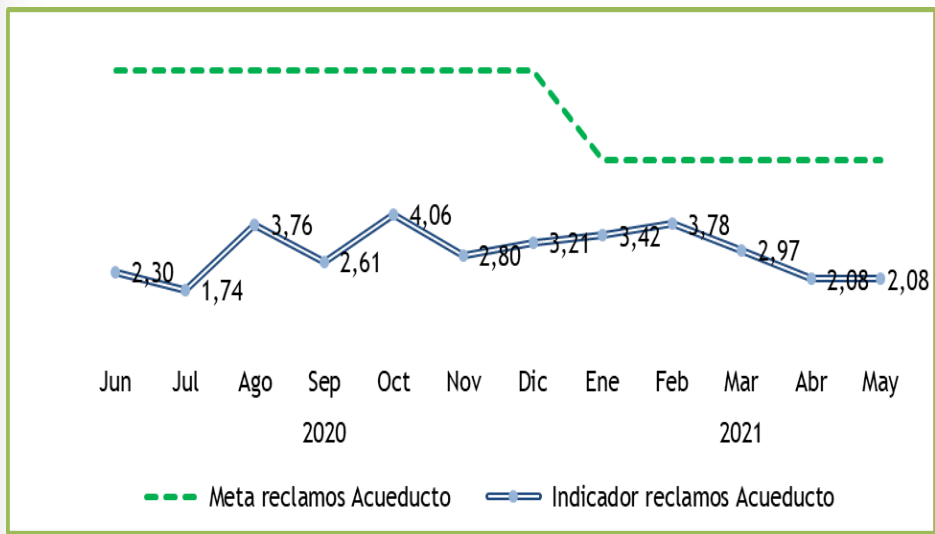


Reclamos procedentes acueducto

Reclamos procedentes e imputables

Meta 5,76

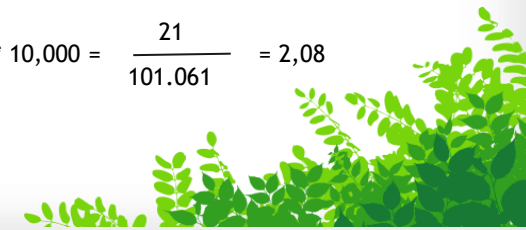
	jun	jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May
Recibidos	228	178	173	222	194	141	149	137	174	179	132	185
Procedentes	27	22	37	27	42	28	32	34	38	30	21	21
Indicador	2,30	1,74	3,76	2,61	4,06	2,80	3,21	3,42	3,78	2,97	2,08	2,08



Cuentas de cobro liquidadas

jun	jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May
117.265	126.290	98.499	103.426	103.418	99.961	99.795	99.386	100.490	100.918	100.812	101.061

$$\text{Indicador de reclamos Aguas} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos procedentes}}{\text{Cuentas de cobro liquidadas}} * 10,000 = \frac{21}{101.061} = 2,08$$



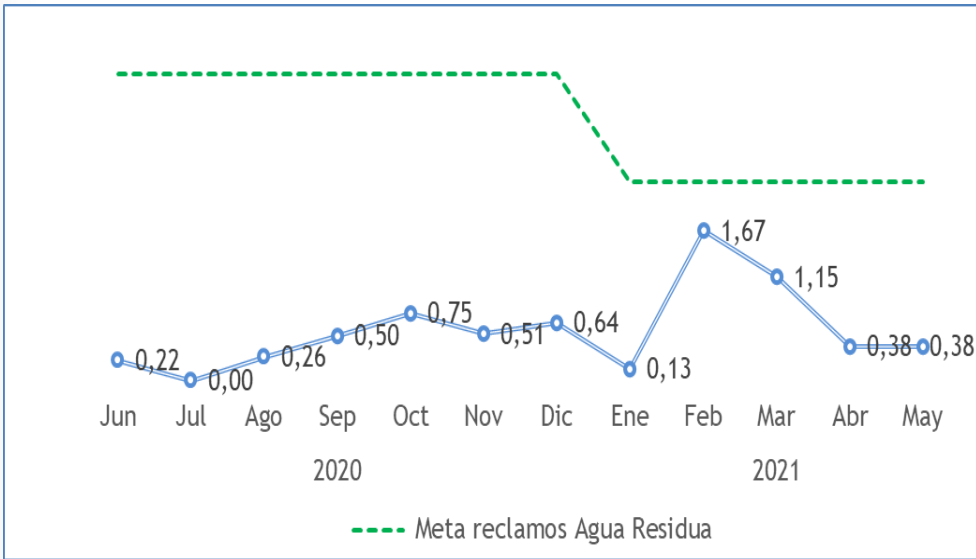


Reclamos procedentes agua residual

Reclamos procedentes e imputables

Meta 2,2

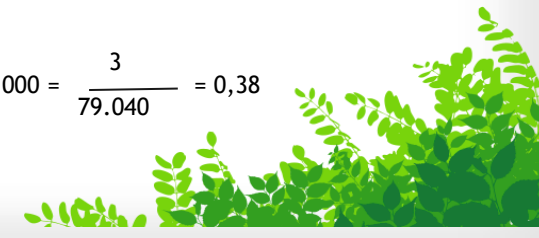
	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May
Recibidos	4	7	3	8	9	13	7	2	16	11	5	5
Procedentes	2	0	2	4	6	4	5	1	13	9	3	3
Indicador	0,22	0,00	0,26	0,50	0,75	0,51	0,64	0,13	1,67	1,15	0,38	0,38



Cuentas de cobro liquidadas

Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May
91.400	97.768	76.684	80.795	80.440	77.734	77.751	77.748	78.058	78.361	78.519	79.040

$$\text{Indicador de reclamos Saneamiento} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos procedentes}}{\text{Cuentas de cobro liquidadas}} * 10,000 = \frac{3}{79.040} = 0,38$$





Quejas imputables acueducto

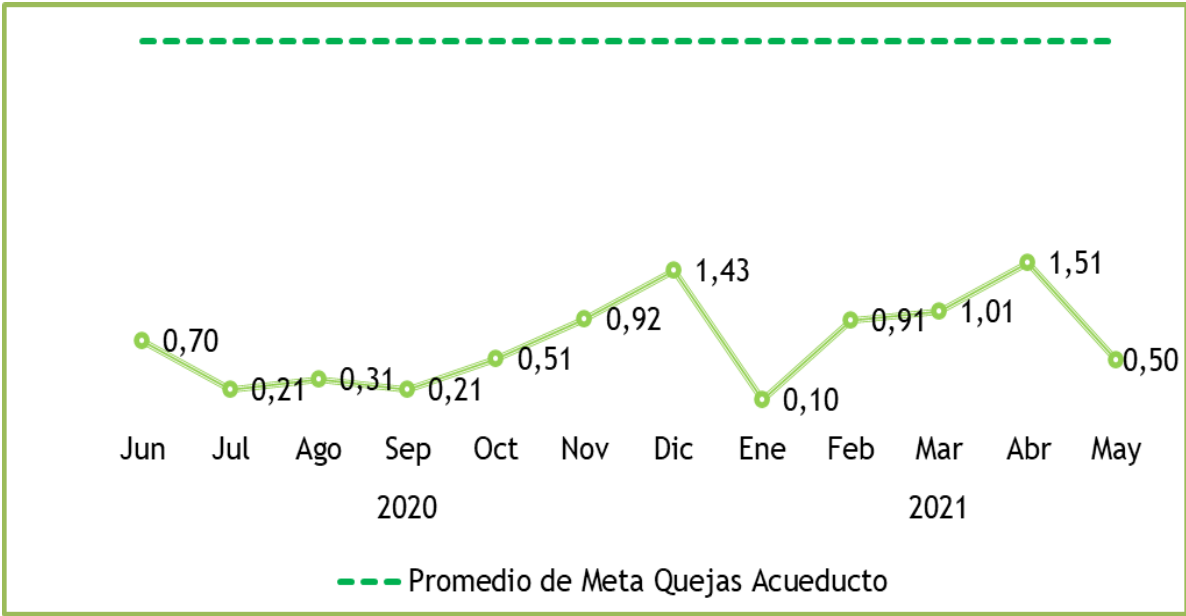
Quejas imputables

Meta 3,78

Instalaciones

	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May
Recibidas	11	11	23	26	43	36	45	25	46	63	39	33
Imputables	7	2	3	2	5	9	14	1	9	10	15	5
Indicador	0,70	0,21	0,31	0,21	0,51	0,92	1,43	0,10	0,91	1,01	1,51	0,50

jun	jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May
99.383	96.462	96.819	97.071	97.403	97.902	98.220	98.428	98,686	99,087	99,345	99,678



$$\text{Indicador de quejas Aguas} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de quejas imputables}}{\text{No Instalaciones mes}} * 10,000 = \frac{5}{99.678} = 0,50$$



Quejas imputables agua residual

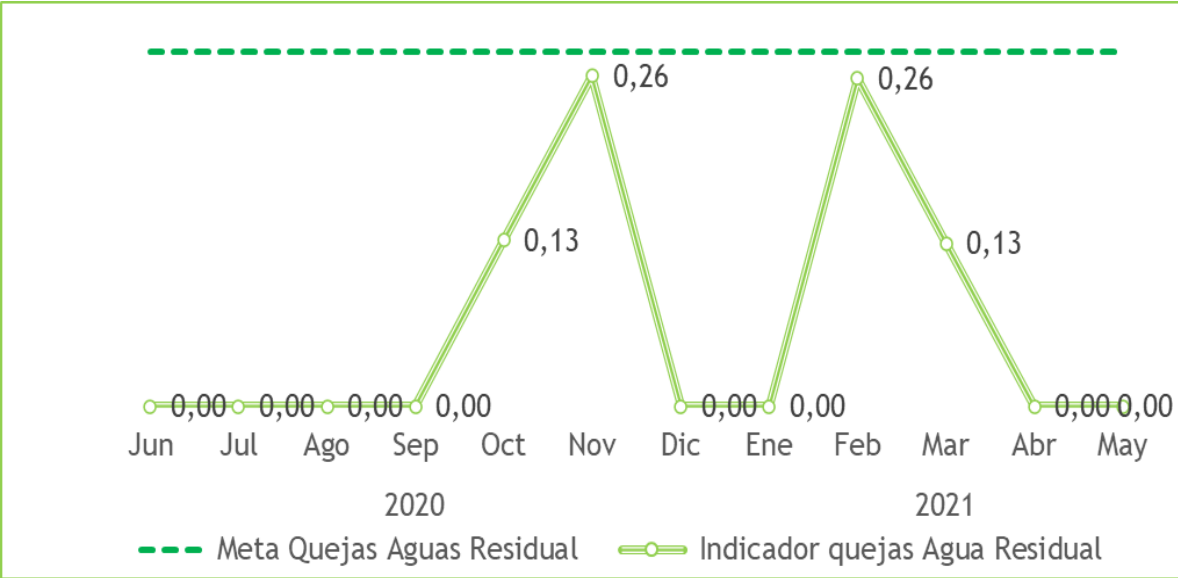
Quejas imputables

Meta 0,28

Instalaciones

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

Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May
77.124	75.586	75.856	76.081	76.377	76.714	76.983	77.142	77.364	77.728	78.077	78.397



$$\text{Indicador de quejas Saneamiento} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de quejas imputables}}{\text{No instalaciones mes}} * 10,000 = \frac{0}{78.397} = 0,00$$

Gracias

epm[®]

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

eco
razón