

Proceso atención clientes



Noviembre 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	May-ago
9,1	8,8



Linea de AC

Tiempo de espera para ser atendido fue el atributo con menor calificación en el cuatrimestre (7,9)



Oficinas

Ene-abril	May-ago
9,2	9,1



Oficinas

Tiempo de espera para ser atendido fue el atributo con la menor calificación (8,6), y la amabilidad del funcionario como la mejor (9,7)



Facturación

Ene-abril	May-ago
8,5	8,0



Facturación

Claridad en la información de la factura continúa con la menor calificación (8,0)



Estadísticas de atención por canal

Canal	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov
Presencial	1.259	1.372	1.409	1.318	1.008	1.309	1.639	1.549	1.514	1.788	1.614	2.161
Telefónico	104	77	107	96	84	120	90	110	142	118	138	138
Carta	32	24	42	54	36	53	38	47	74	117	69	75
Asesor en línea	253	265	373	347	92	199	156	126	195	181	192	302
Back	9	3	16	14	9	7	17	12	6	16	13	19
Web	37	31	42	44	34	36	52	44	48	33	37	36
Total	1.694	1.772	1,989	1.873	1.263	1.724	1.992	1.888	1.979	2.253	2.063	2.731

Fuente: CRM

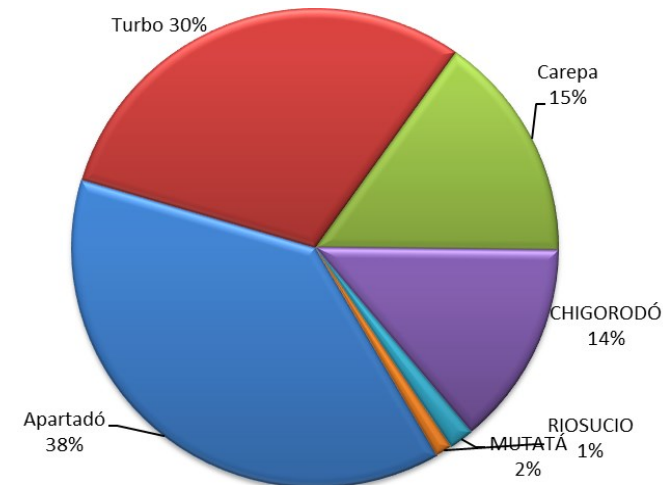
Transacciones
atendidas por
tipo de caso
mes de
noviembre

Servicio	Tipo de Caso	Cantidad
Agua Potable Urabá	Petición	2.404
	Queja	42
	Reclamo	173
	Recurso	27
Agua Residual Urabá	Petición	72
	Queja	3
	Reclamo	9
	Recurso	1
Total		2.731
	Pedido	370

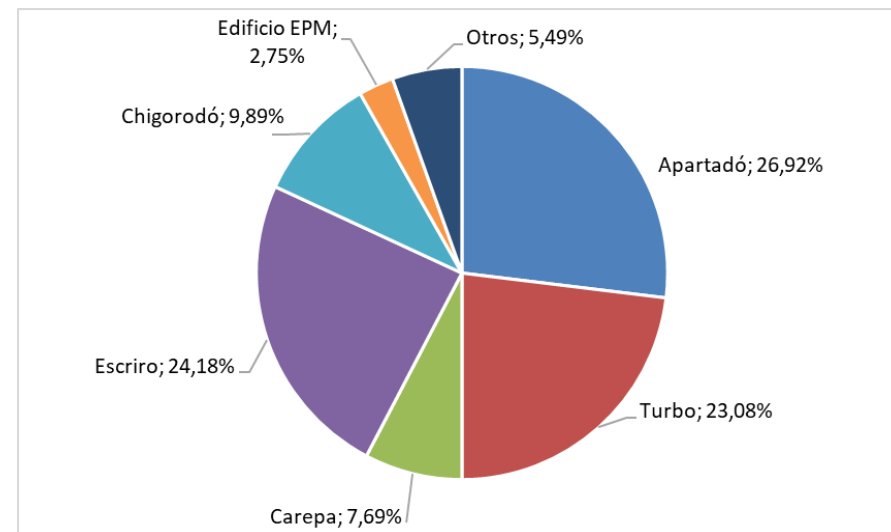
Reclamos atendidos noviembre de 2021



Apartadó	69
Turbo	55
Chigorodó	25
Carepa	28
Mutatá	3
Riosucio	2
Total	182



Apartadó	49
Atención escrita	44
Turbo	42
Chigorodó	18
Carepa	14
Otros	15
Total	182



Eficacia en la atención de la LAC



Nivel de servicio atención telefónica
meta 85%

Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov
87%	74%	88,5%	81%	87,7%	80%	76,1%	79%	70,3%	75,5%	60,5%	68,7%

Indicadores noviembre

Pilotos	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas	Duración de la transacción (seg)
EPM Aguas	68,7%	91,4%	7	970	231

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

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





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	May-ago
9,2	8,9



Linea de AC

Tiempo de espera para ser atendido es el atributo con menor calificación (8,6)



Oficinas

Ene-abril	May-ago
9,3	9,5



Oficinas

Tiempo de espera para ser atendido obtiene la menor calificación (9,2), amabilidad del funcionario es la superior (9,7)



Facturación

Ene-abril	May-ago
8,6	8,5



Facturación

Claridad de la información contenida en la factura obtienen la menor calificación (8,5)



Estadísticas de atención por canal

Canal	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov
Presencial	181	261	311	324	182	249	296	261	285	223	236	307
Web	12	13	25	24	21	23	14	22	14	25	14	11
Telefónico	22	22	13	36	15	23	20	18	16	14	10	18
Carta	4	10	20	21	6	26	13	16	10	11	10	12
Back	3	0	9	7	2	3	7	5	4	5	4	1
Memorando	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Asesor en línea	1	1	4	6	3	3	3	2	3	1	1	0
Total	223	309	382	418	229	327	353	324	332	279	275	349

Fuente: CRM

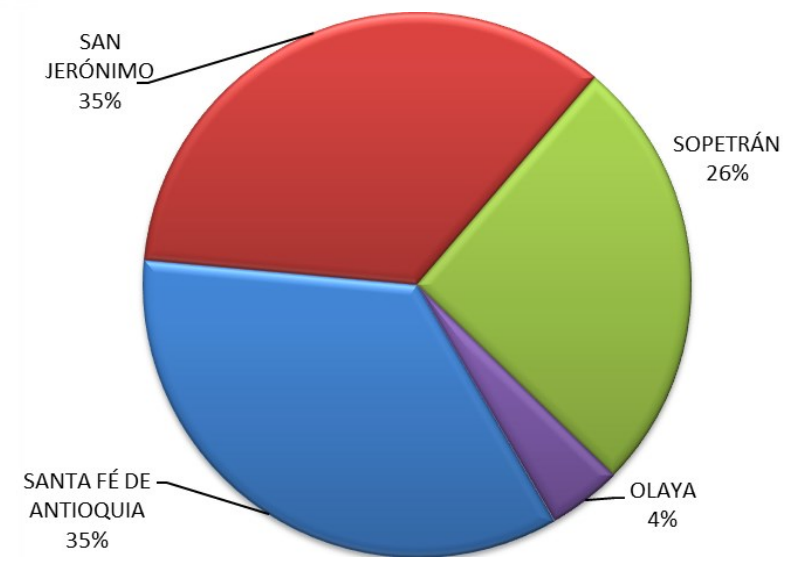
Transacciones
atendidas por
tipo de caso
mes de
noviembre

Servicio	Tipo de Caso	Cantidad
Agua Potable Occ.	Petición	303
	Queja	9
	Reclamo	22
	Recurso	2
Agua Residual Occ.	Petición	11
	Queja	1
	Reclamo	1
	Recurso	
Total		349
	Pedidos	119

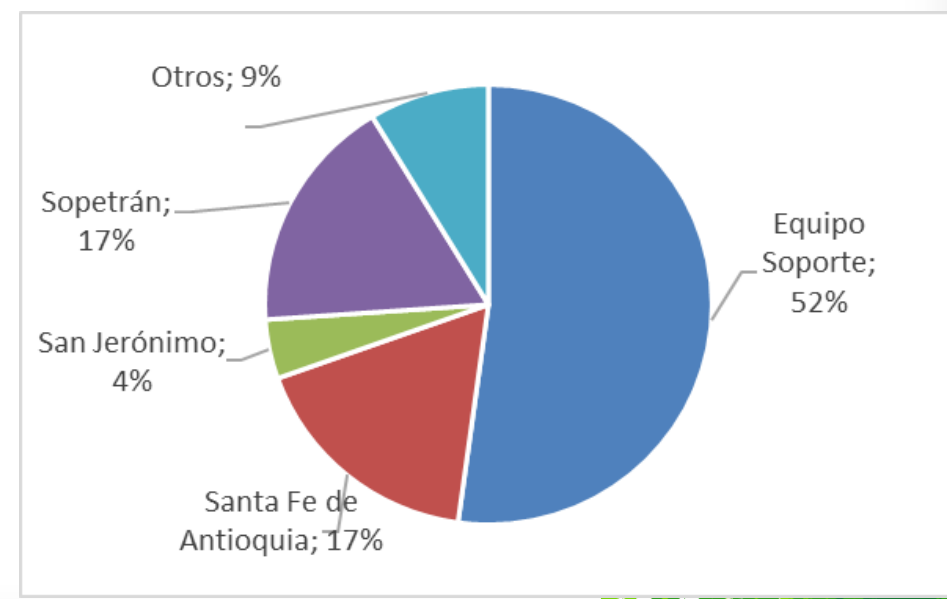
Reclamos atendidos noviembre



Santa Fe de Antioquia	8
Sopetrán	6
San Jerónimo	8
Olaya	1
Total	23



Atención Escrita	12
Sopetrán	4
Santa Fe de Antioquia	4
San Jerónimo	1
Otras	2
Total	23





Eficacia en la atención de la LAC

Nivel de servicio atención telefónica meta 85%



Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov
87%	74%	88,5%	81%	87,7%	80%	76,1%	79%	70,3%	75,5%	60,5%	68,7%

Indicadores noviembre

Pilotos	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas	Duración de la transacción (min)
EPM Aguas	68,7%	91,4%	7	283	202

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

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





Aguas Regionales Consolidado

Carepa. Barrio San Francisco

Indicadores 2021



Reclamos



Agua
meta 5,76

Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov
3,21	3,42	3,78	2,97	2,08	2,08	3,54	3,53	3,18	4,18	2,22	3,53



Saneamiento
meta 2,2

Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov
0,64	0,13	1,67	1,15	0,38	0,38	1,01	1,00	0,49	1,23	0,98	0,36

Quejas



Producto	Meta	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov
Agua	3,78	1,43	0,10	0,91	1,01	1,51	0,50	1,00	0,80	0,79	0,99	0,89	0,59
Alcantarillado	0,28	0,00	0,00	0,26	0,13	0,00	0,00	0,51	0,00	0,50	0,12	0,00	0,00



Reclamos procedentes acueducto

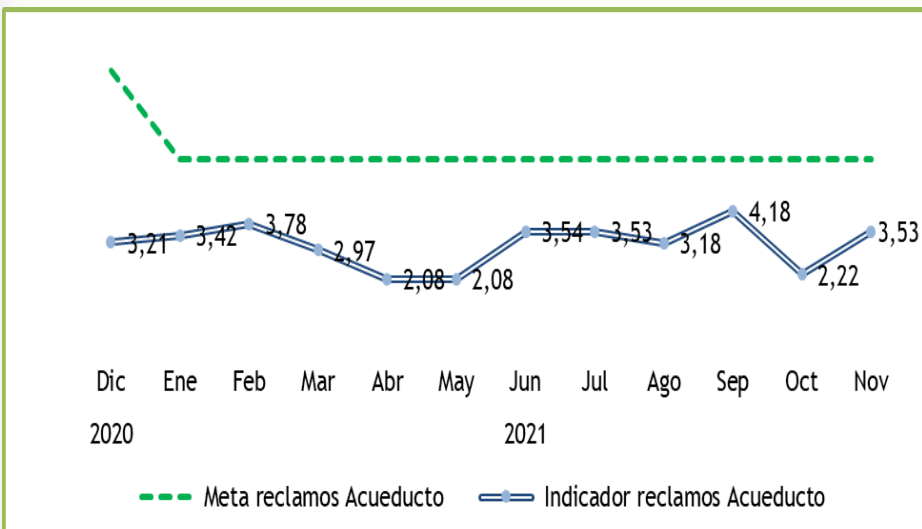
Reclamos procedentes e imputables

Meta 5,76

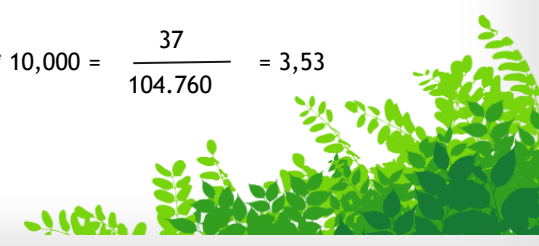
	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov
Recibidos	149	137	174	179	132	185	152	165	206	254	159	214
Procedentes	32	34	38	30	21	21	36	36	33	43	23	37
Indicador	3,21	3,42	3,78	2,97	2,08	2,08	3,54	3,53	3,18	4,18	2,22	3,53

Cuentas de cobro liquidadas

Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov
99.795	99.386	100.490	100.918	100.812	101.061	101.778	101.951	103.663	102.824	103.704	104.760



$$\text{Indicador de reclamos Aguas} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos procedentes}}{\text{Cuentas de cobro liquidadas}} * 10,000 = \frac{37}{104.760} = 3,53$$



Reclamos procedentes agua residual

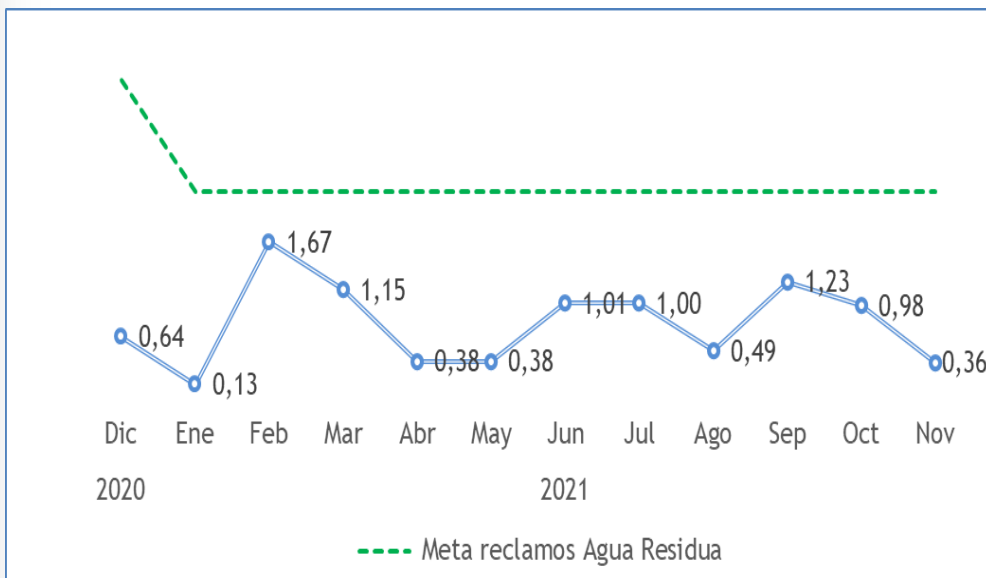
Reclamos procedentes e imputables

Meta 2,2

	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov
Recibidos	7	2	16	11	5	5	18	12	10	14	13	7
Procedentes	5	1	13	9	3	3	8	8	4	10	8	3
Indicador	0,64	0,13	1,67	1,15	0,38	0,38	1,01	1,00	0,49	1,23	0,98	0,36

Cuentas de cobro liquidadas

Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov
77.751	77.748	78.058	78.361	78.519	79.040	79.469	79.751	81.798	81.036	81.819	82.259



$$\text{Indicador de reclamos Saneamiento} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos procedentes}}{\text{Cuentas de cobro liquidadas}} * 10,000 = \frac{3}{82.259} = 0,36$$



Quejas imputables acueducto

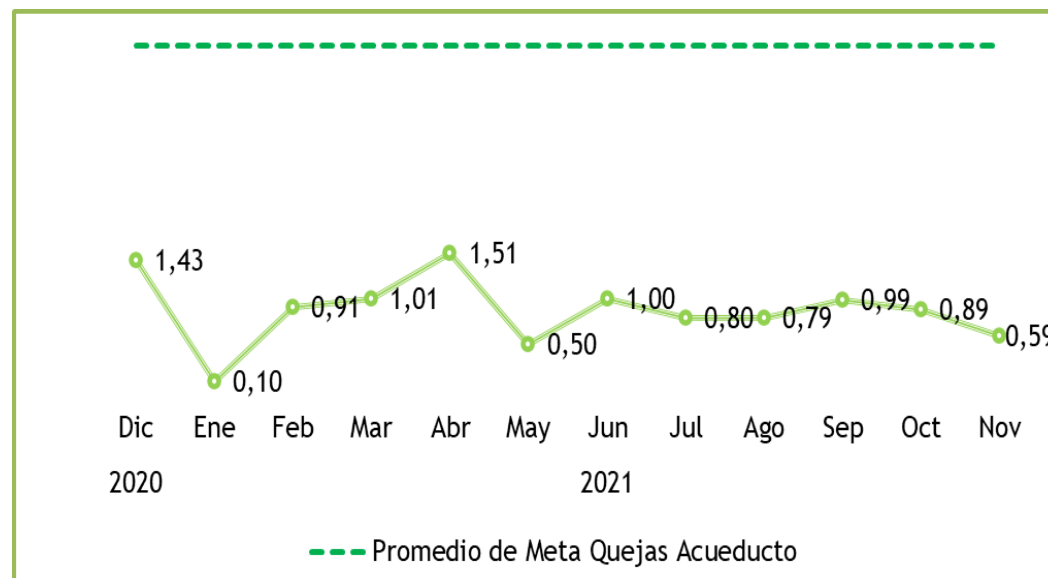
Quejas imputables

Meta 3,78

Instalaciones

	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov
Recibidas	45	25	46	63	39	33	34	39	32	40	31	37
Imputables	14	1	9	10	15	5	10	8	8	10	9	6
Indicador	1,43	0,10	0,91	1,01	1,51	0,50	1,00	0,80	0,79	0,99	0,89	0,59

Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov
98.220	98.428	98,686	99,087	99.345	99.678	100.010	100.299	100.723	101.065	101.376	101.600



$$\text{Indicador de quejas Aguas} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de quejas imputables}}{\text{No Instalaciones mes}} * 10,000 = \frac{6}{101.600} = 0,59$$



Quejas imputables agua residual

Quejas imputables

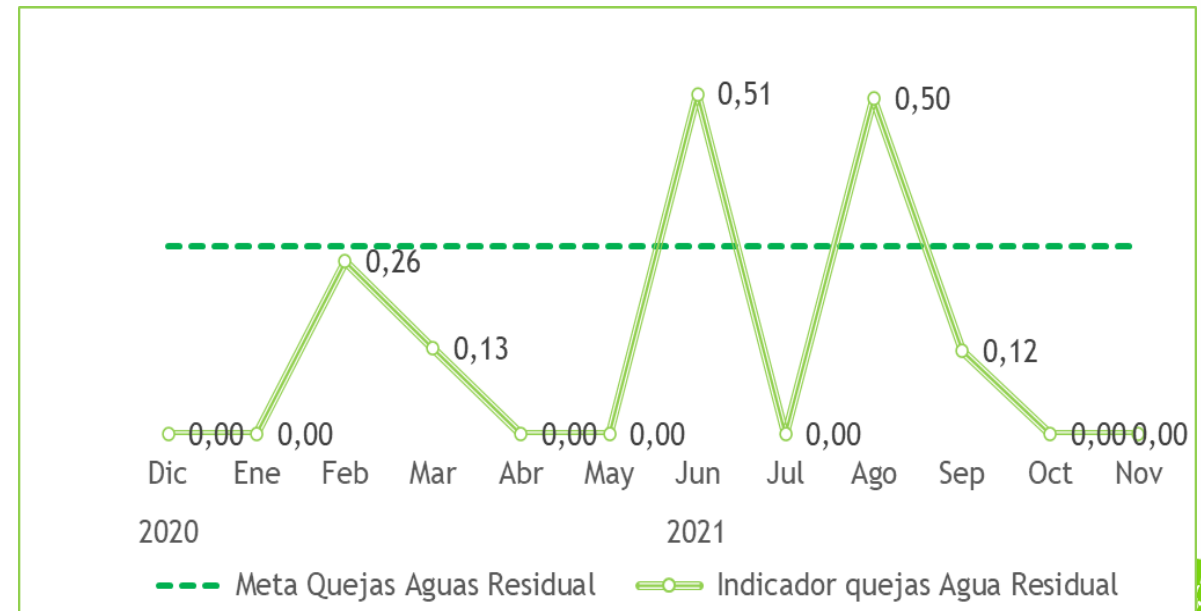
Meta 0,28

Instalaciones

	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov
Recibidas	4	4	4	4	2	0	4	6	7	6	6	3
Imputables	0	0	2	1	0	0	4	0	4	1	0	0
Indicador	0,00	0,00	0,26	0,13	0,00	0,00	0,51	0,00	0,50	0,12	0,00	0,00

Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov
76.983	77.142	77.364	77.728	78.077	78.397	78.840	79.238	79.787	80.093	80.692	81.316

$$\text{Indicador de quejas Saneamiento} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de quejas imputables}}{\text{No instalaciones mes}} * 10,000 = \frac{0}{81.316} = 0,00$$



Gracias

epm[®]

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

eco
razón