

# 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           |
| <b>Total</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> | <b>1.979</b> | <b>2.253</b> | <b>2.063</b> | <b>2.731</b> |

Fuente: CRM

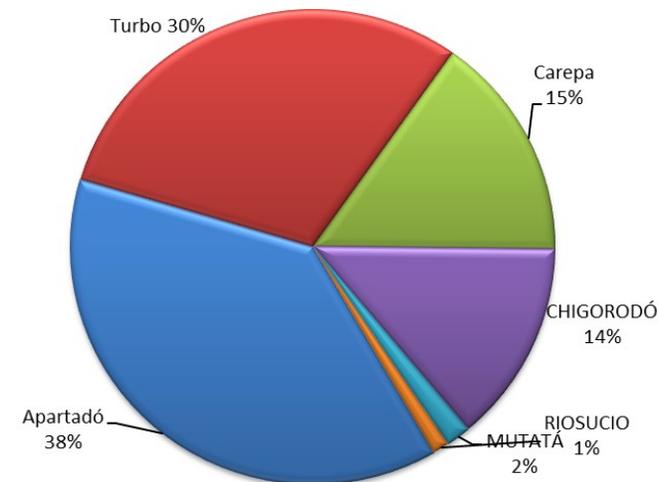
Transacciones  
atendidas por  
tipo de caso  
mes de  
noviembre

| 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            |
| <b>Total</b>        |              | <b>2.731</b> |
|                     | Pedido       | 370          |

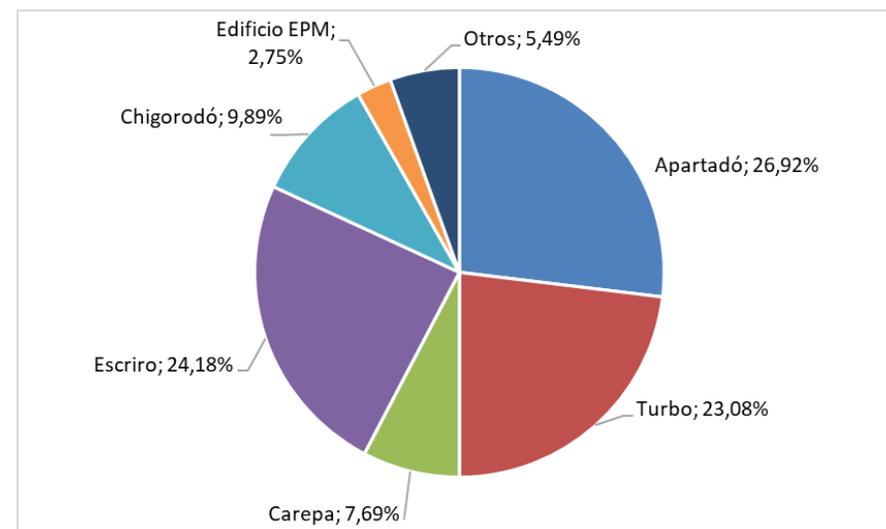
# Reclamos atendidos noviembre de 2021



|              |            |
|--------------|------------|
| Apartadó     | 69         |
| Turbo        | 55         |
| Chigorodó    | 25         |
| Carepa       | 28         |
| Mutatá       | 3          |
| Riosucio     | 2          |
| <b>Total</b> | <b>182</b> |



|                  |            |
|------------------|------------|
| Apartadó         | 49         |
| Atención escrita | 44         |
| Turbo            | 42         |
| Chigorodó        | 18         |
| Carepa           | 14         |
| Otros            | 15         |
| <b>Total</b>     | <b>182</b> |



# 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          |
| <b>Total</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> | <b>332</b> | <b>279</b> | <b>275</b> | <b>349</b> |

Fuente: CRM

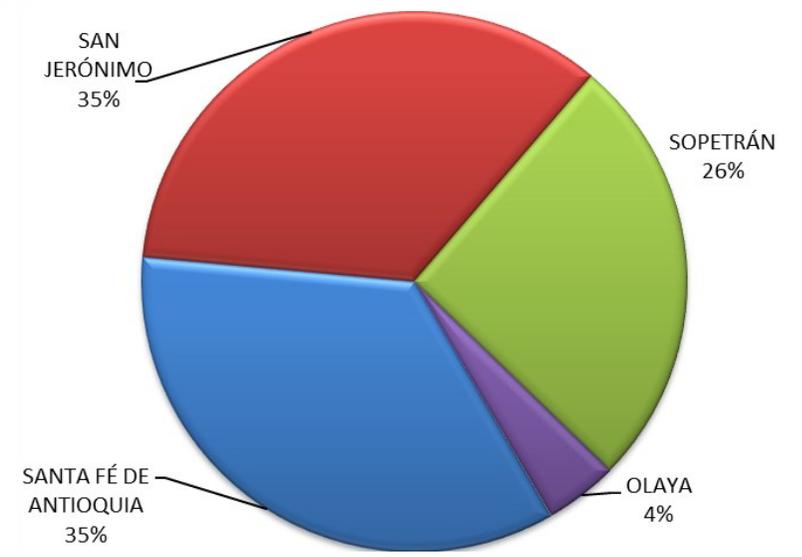
Transacciones  
atendidas por  
tipo de caso  
mes de  
noviembre

| 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      |            |
| <b>Total</b>       |              | <b>349</b> |
|                    | Pedidos      | 119        |

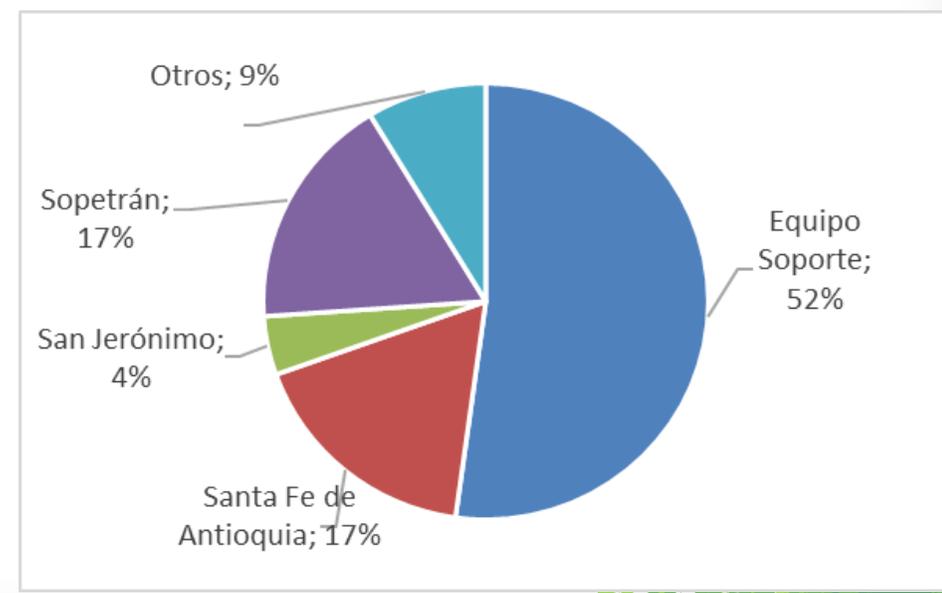
# Reclamos atendidos noviembre



|                       |           |
|-----------------------|-----------|
| Santa Fe de Antioquia | 8         |
| Sopetrán              | 6         |
| San Jerónimo          | 8         |
| Olaya                 | 1         |
| <b>Total</b>          | <b>23</b> |



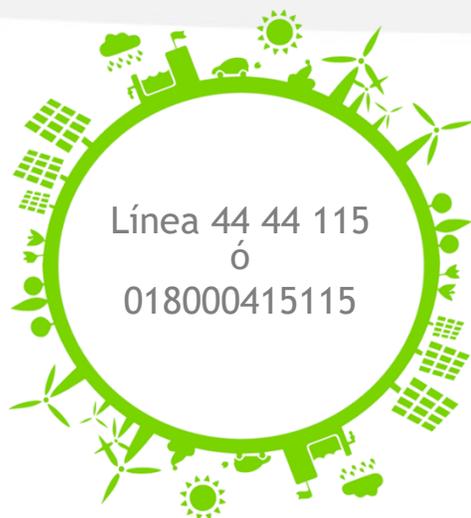
|                       |           |
|-----------------------|-----------|
| Atención Escrita      | 12        |
| Sopetrán              | 4         |
| Santa Fe de Antioquia | 4         |
| San Jerónimo          | 1         |
| Otras                 | 2         |
| <b>Total</b>          | <b>23</b> |





# 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

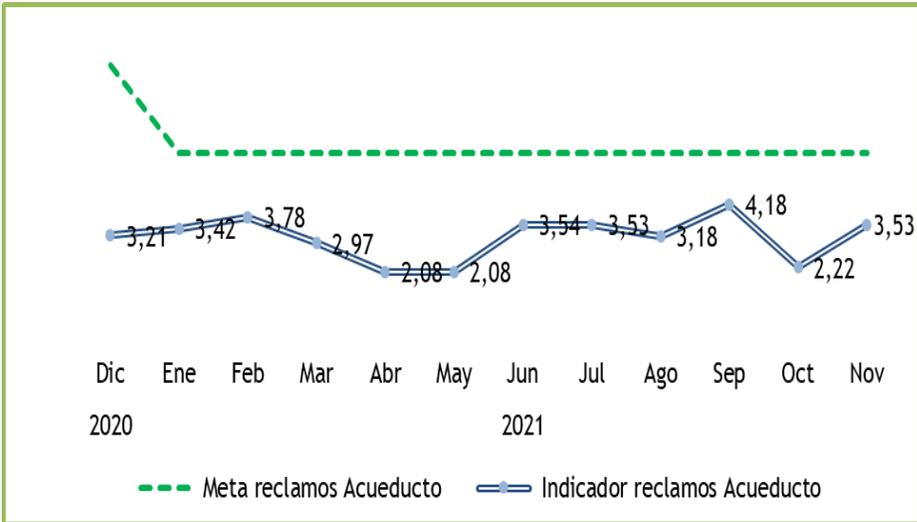
Reclamos procedentes e imputables

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

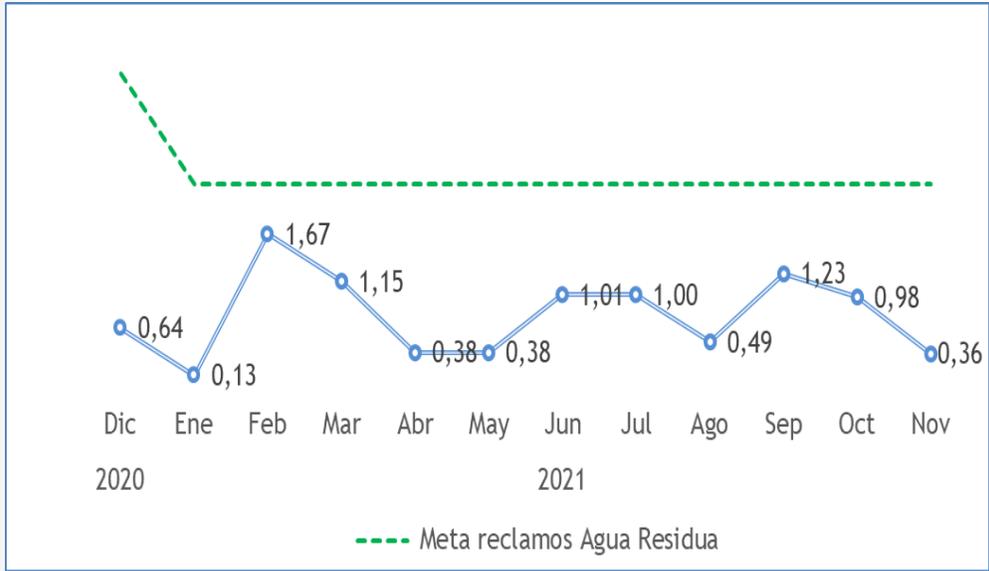
**Reclamos procedentes e imputables**

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

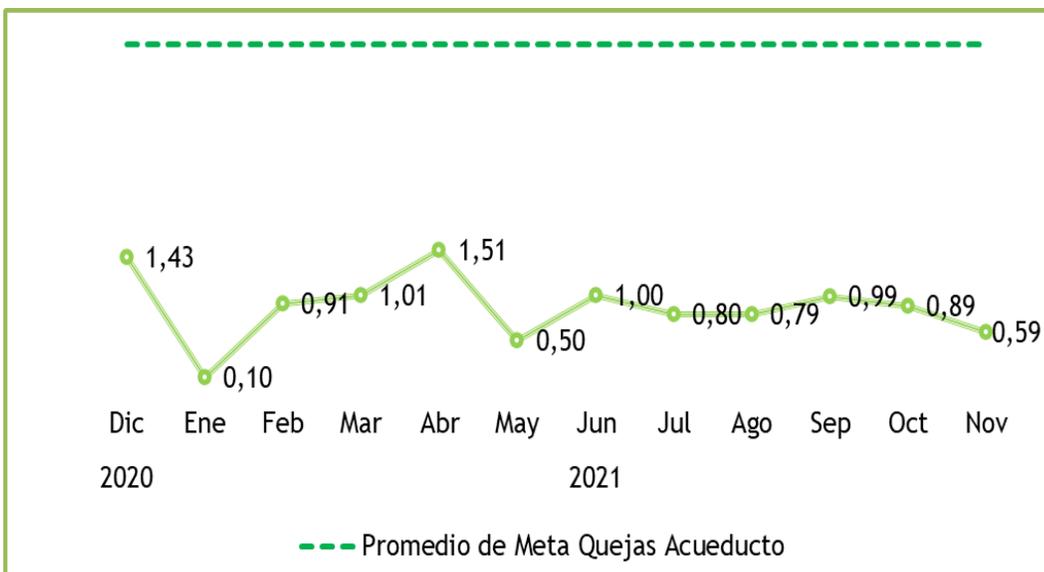
**Quejas imputables**

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**

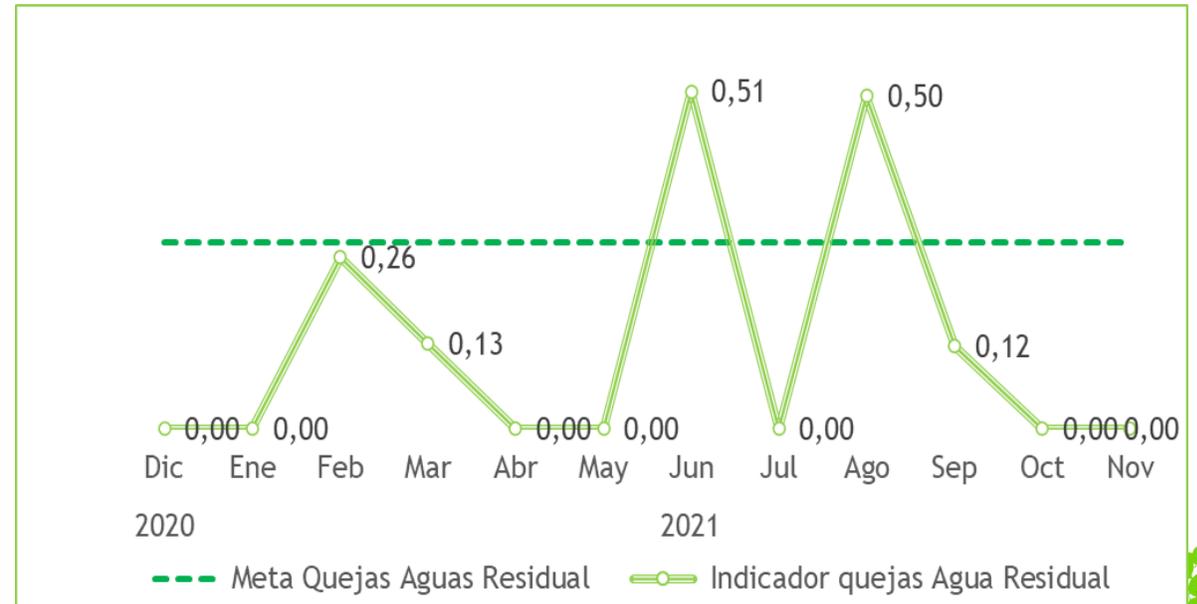
Meta 0,28

**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<sup>®</sup>

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

eco  
razón