

Proceso atención clientes



Octubre 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	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
Presencial	1.406	1.259	1.372	1.409	1.318	1.008	1.309	1.639	1.549	1.514	1.788	1.614
Telefónico	101	104	77	107	96	84	120	90	110	142	118	138
Carta	38	32	24	42	54	36	53	38	47	74	117	69
Asesor en línea	335	253	265	373	347	92	199	156	126	195	181	192
Back	14	9	3	16	14	9	7	17	12	6	16	13
Web	45	37	31	42	44	34	36	52	44	48	33	37
Total	1.939	1.694	1.772	1,989	1.873	1.263	1.724	1.992	1.888	1.979	2.253	2.063

Fuente: CRM

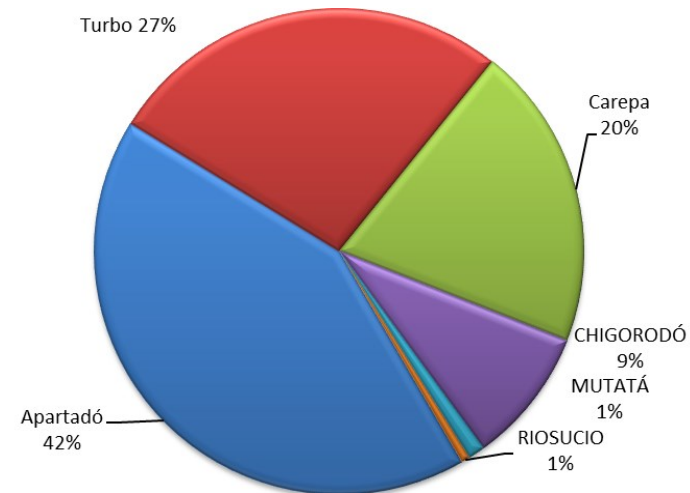
Transacciones
atendidas por
tipo de caso
mes de
octubre

Servicio	Tipo de Caso	Cantidad
Agua Potable Urabá	Petición	1.756
	Queja	25
	Reclamo	171
	Recurso	19
Agua Residual Urabá	Petición	81
	Queja	4
	Reclamo	7
	Recurso	
Total		2.063
	Pedido	410

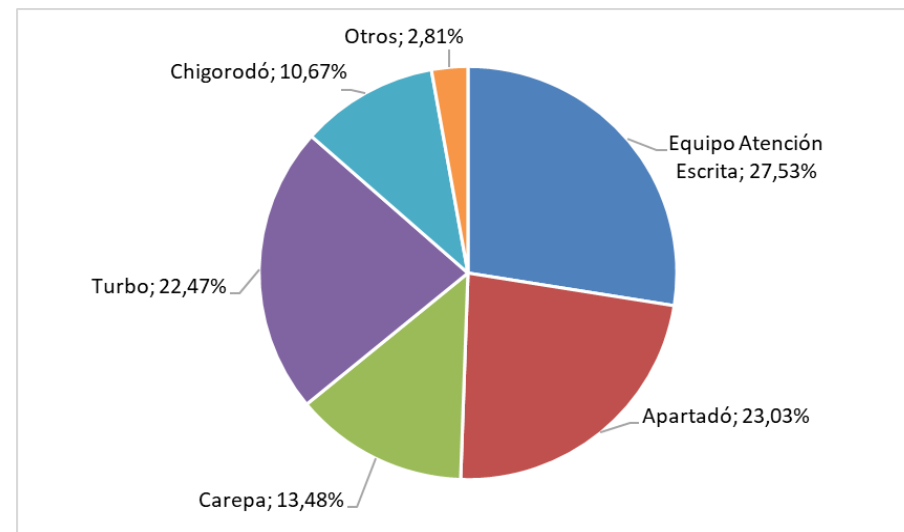
Reclamos atendidos octubre de 2021



Apartadó	75
Turbo	48
Chigorodó	16
Carepa	36
Mutatá	2
Riosucio	1
Total	178



Apartadó	41
Atención escrita	49
Turbo	40
Chigorodó	19
Carepa	24
Otros	5
Total	178



Eficacia en la atención de la LAC



Nivel de servicio atención telefónica
meta 85%

Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
77%	87%	74%	88,5%	81%	87,7%	80%	76,1%	79%	70,3%	75,5%	60,5%

Indicadores octubre

Pilotos	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas	Duración de la transacción (seg)
EPM Aguas	60,5%	86,5%	64,7	1.458	265

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

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





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	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
Presencial	258	181	261	311	324	182	249	296	261	285	223	236
Web	12	12	13	25	24	21	23	14	22	14	25	14
Telefónico	24	22	22	13	36	15	23	20	18	16	14	10
Carta	6	4	10	20	21	6	26	13	16	10	11	10
Back	1	3	0	9	7	2	3	7	5	4	5	4
Memorando	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Asesor en línea	1	1	1	4	6	3	3	3	2	3	1	1
Total	302	223	309	382	418	229	327	353	324	332	279	275

Fuente: CRM

Transacciones
atendidas por
tipo de caso
mes de
octubre

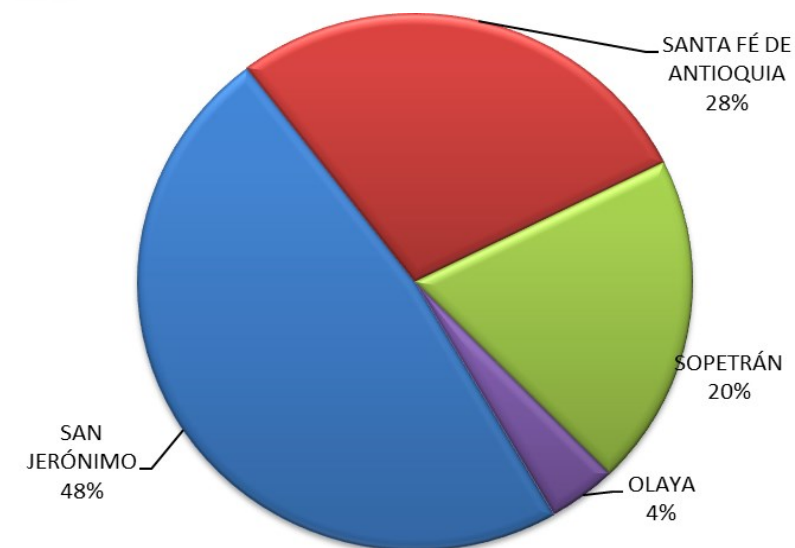
Servicio	Tipo de Caso	Cantidad
Agua Potable Occ.	Petición	231
	Queja	3
	Reclamo	23
	Recurso	6
Agua Residual Occ.	Petición	10
	Queja	
	Reclamo	2
Total	Recurso	
		275
	Pedidos	82

Reclamos atendidos octubre



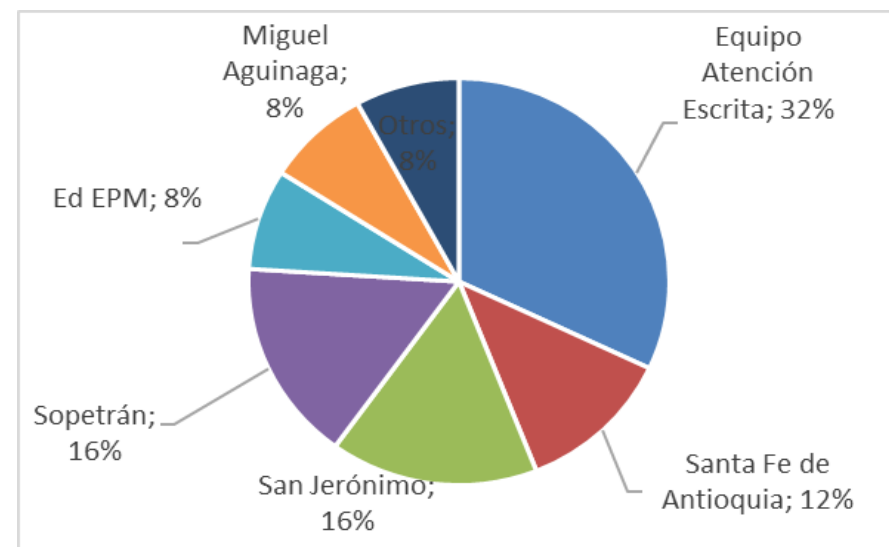
Por municipio

Santa Fe de Antioquia	7
Sopetrán	5
San Jerónimo	12
Olaya	1
Total	25



Por oficina

Atención Escrita	8
Sopetrán	4
Santa Fe de Antioquia	3
San Jerónimo	4
Otras	6
Total	25





Eficacia en la atención de la LAC



Nivel de servicio atención telefónica meta 85%

Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
77%	87%	74%	88,5%	81%	87,7%	80%	76,1%	79%	70,3%	75,5%	60,5%

Indicadores octubre

Pilotos	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas	Duración de la transacción (min)
EPM Aguas	60,5%	86,5%	64,7	157	165

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

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



Aguas Regionales Consolidado

Carepa. Barrio San Francisco

Reclamos



Agua
meta 5,76

Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
2,80	3,21	3,42	3,78	2,97	2,08	2,08	3,54	3,53	3,18	4,18	2,22



Saneamiento
meta 2,2

Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
0,51	0,64	0,13	1,67	1,15	0,38	0,38	1,01	1,00	0,49	1,23	0,98

Quejas



Producto	Meta	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
Agua	3,78	0,92	1,43	0,10	0,91	1,01	1,51	0,50	1,00	0,80	0,79	0,99	0,89
Alcantarillado	0,28	0,26	0,00	0,00	0,26	0,13	0,00	0,00	0,51	0,00	0,50	0,12	0,00

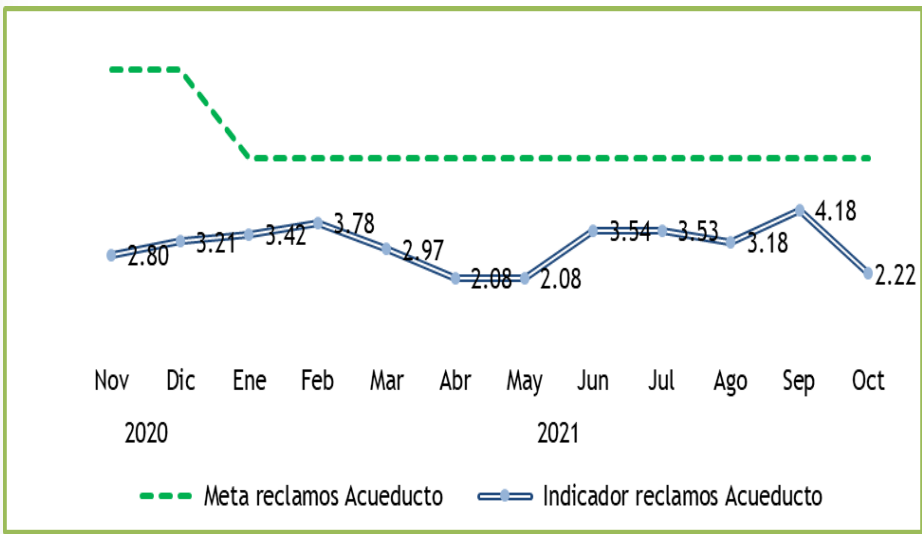


Reclamos procedentes acueducto

Reclamos procedentes e imputables

Meta 5,76

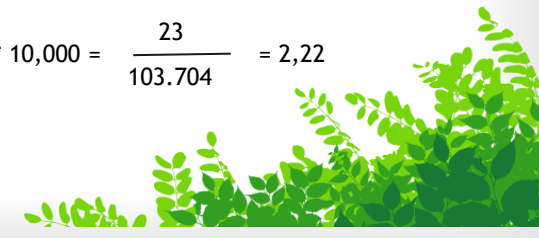
	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
Recibidos	141	149	137	174	179	132	185	152	165	206	254	159
Procedentes	28	32	34	38	30	21	21	36	36	33	43	23
Indicador	2,80	3,21	3,42	3,78	2,97	2,08	2,08	3,54	3,53	3,18	4,18	2,22



Cuentas de cobro liquidadas

Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
99.961	99.795	99.386	100.490	100.918	100.812	101.061	101.778	101.951	103.663	102.824	103.704

$$\text{Indicador de reclamos Aguas} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos procedentes}}{\text{Cuentas de cobro liquidadas}} * 10,000 = \frac{23}{103.704} = 2,22$$



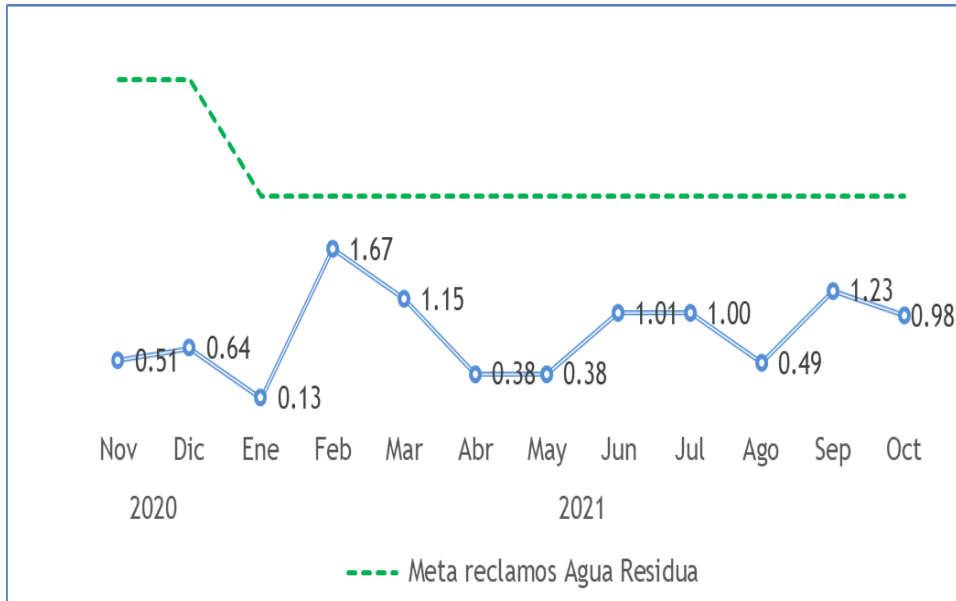


Reclamos procedentes agua residual

Reclamos procedentes e imputables

Meta 2,2

	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
Recibidos	13	7	2	16	11	5	5	18	12	10	14	13
Procedentes	4	5	1	13	9	3	3	8	8	4	10	8
Indicador	0,51	0,64	0,13	1,67	1,15	0,38	0,38	1,01	1,00	0,49	1,23	0,98



Cuentas de cobro liquidadas

Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
77.734	77.751	77.748	78.058	78.361	78.519	79.040	79.469	79.751	81.798	81.036	81.819

$$\text{Indicador de reclamos Saneamiento} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos procedentes}}{\text{Cuentas de cobro liquidadas}} * 10,000 = \frac{8}{81.819} = 0,98$$





Quejas imputables acueducto

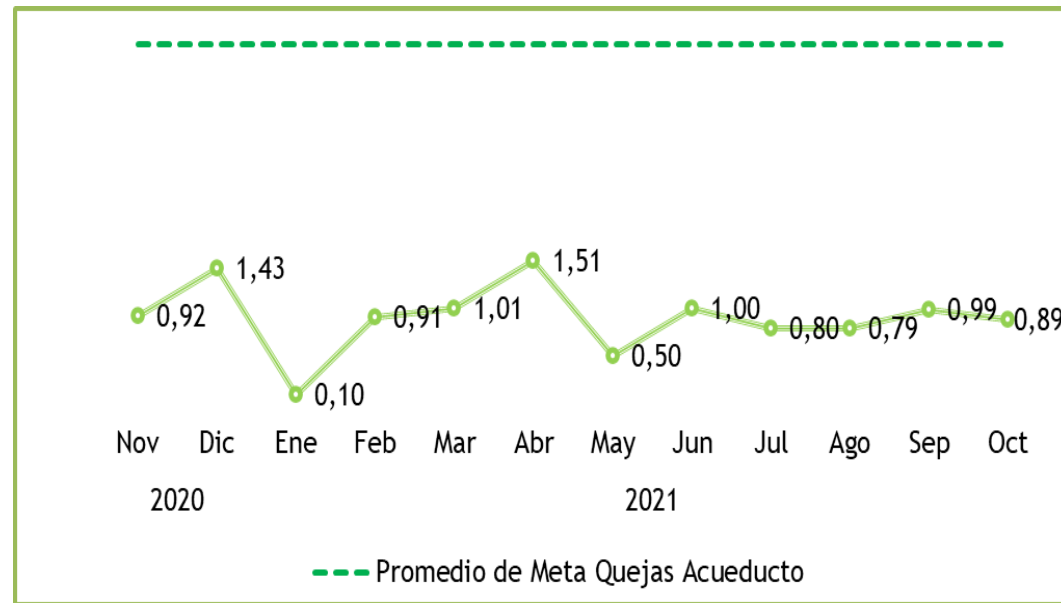
Quejas imputables

Meta 3,78

Instalaciones

	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
Recibidas	36	45	25	46	63	39	33	34	39	32	40	31
Imputables	9	14	1	9	10	15	5	10	8	8	10	9
Indicador	0,92	1,43	0,10	0,91	1,01	1,51	0,50	1,00	0,80	0,79	0,99	0,89

Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
97.902	98.220	98.428	98,686	99,087	99.345	99.678	100.010	100.299	100.723	101.065	101.376



$$\text{Indicador de quejas Aguas} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de quejas imputables}}{\text{No Instalaciones mes}} * 10,000 = \frac{9}{101.376} = 0,89$$



Quejas imputables agua residual

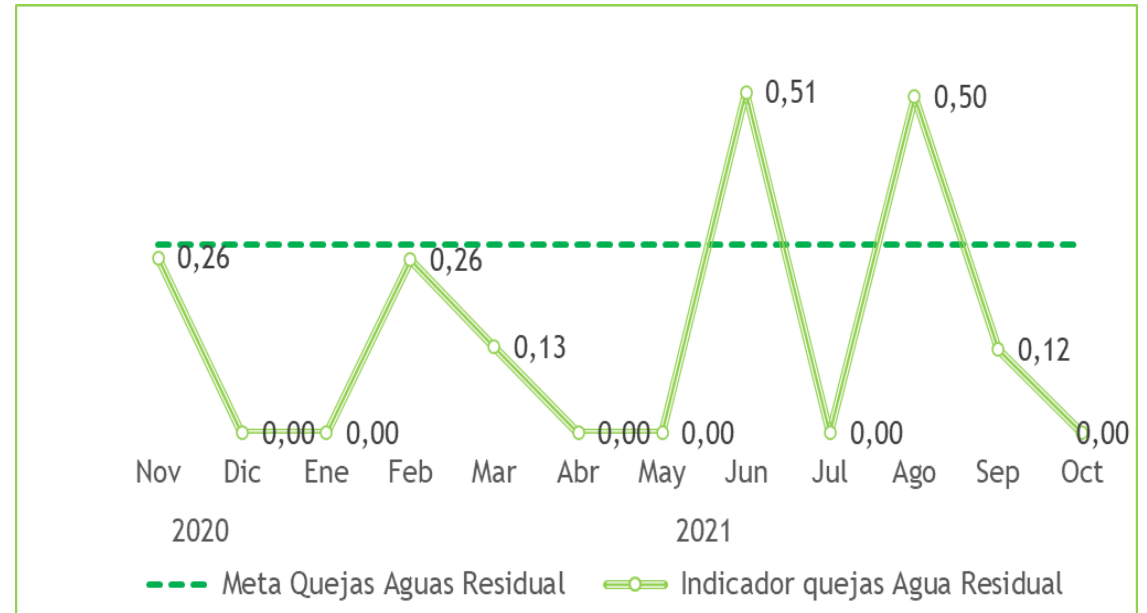
Quejas imputables

Meta 0,28

Instalaciones

	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
Recibidas	5	4	4	4	4	2	0	4	6	7	6	6
Imputables	2	0	0	2	1	0	0	4	0	4	1	0
Indicador	0,26	0,00	0,00	0,26	0,13	0,00	0,00	0,51	0,00	0,50	0,12	0,00

Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
76.714	76.983	77.142	77.364	77.728	78.077	78.397	78.840	79.238	79.787	80.093	80.692



$$\text{Indicador de quejas Saneamiento} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de quejas imputables}}{\text{No instalaciones mes}} * 10,000 = \frac{0}{80.692} = 0,00$$

Gracias

epm[®]

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

eco
razón