

Proceso atención clientes



Septiembre 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	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep
Presencial	1.790	1.406	1.259	1.372	1.409	1.318	1.008	1.309	1.639	1.549	1.514	1.788
Telefónico	151	101	104	77	107	96	84	120	90	110	142	118
Carta	53	38	32	24	42	54	36	53	38	47	74	117
Asesor en línea	297	335	253	265	373	347	92	199	156	126	195	181
Back	14	14	9	3	16	14	9	7	17	12	6	16
Web	62	45	37	31	42	44	34	36	52	44	48	33
Total	2.367	1.939	1.694	1.772	1,989	1.873	1.263	1.724	1.992	1.888	1.979	2.253

Fuente: CRM

Transacciones
atendidas por
tipo de caso
mes de
septiembre

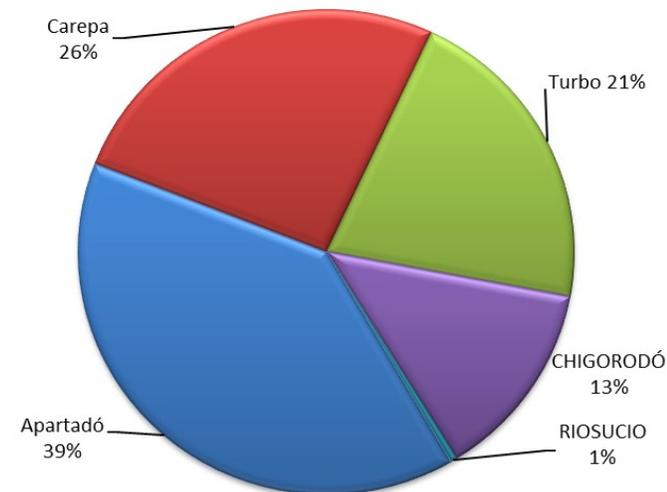
Servicio	Tipo de Caso	Cantidad
Agua Potable Urabá	Petición	1.853
	Queja	40
	Reclamo	204
	Recurso	32
Agua Residual Urabá	Petición	100
	Queja	9
	Reclamo	15
	Recurso	
Total		2.253
	Pedido	359



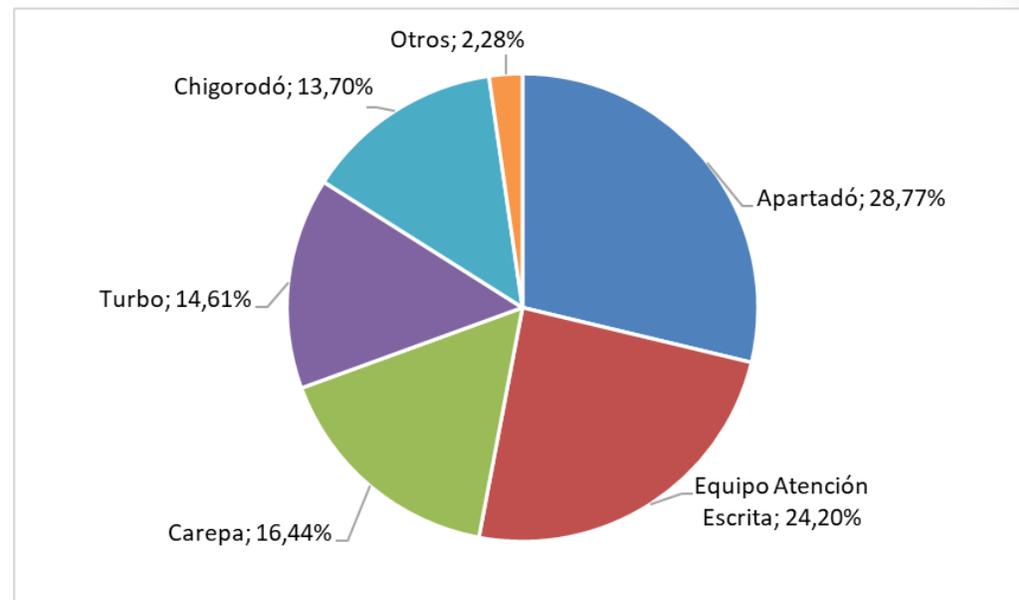
Reclamos atendidos septiembre de 2021



Apartadó	86
Turbo	46
Chigorodó	29
Carepa	57
Mutatá	0
Riosucio	1
Total	219



Apartadó	63
Atención escrita	53
Turbo	32
Chigorodó	30
Carepa	36
Otros	5
Total	219



Eficacia en la atención de la LAC



Nivel de servicio atención telefónica
meta 85%

Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep
86%	77%	87%	74%	88,5%	81%	87,7%	80%	76,1%	79%	70,3%	75,5%

Indicadores septiembre

Pilotos	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas	Duración de la transacción (seg)
EPM Aguas	75,5%	93,2%	23,9	1.382	238

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

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





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	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep
Presencial	245	258	181	261	311	324	182	249	296	261	285	223
Web	12	12	12	13	25	24	21	23	14	22	14	25
Telefónico	20	24	22	22	13	36	15	23	20	18	16	14
Carta	27	6	4	10	20	21	6	26	13	16	10	11
Back	2	1	3	0	9	7	2	3	7	5	4	5
Memorando	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Asesor en línea	6	1	1	1	4	6	3	3	3	2	3	1
Total	313	302	223	309	382	418	229	327	353	324	332	279

Fuente: CRM

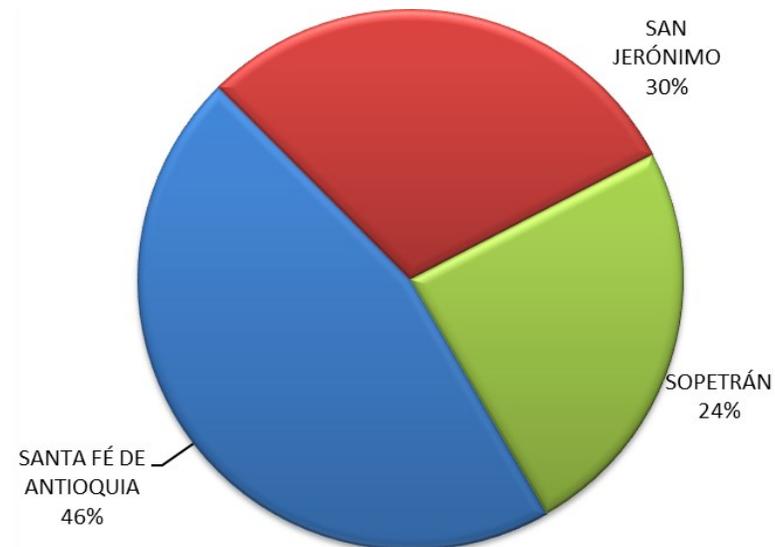
Transacciones
atendidas por
tipo de caso
mes de
septiembre

Servicio	Tipo de Caso	Cantidad
Agua Potable Occ.	Petición	219
	Queja	5
	Reclamo	34
	Recurso	7
Agua Residual Occ.	Petición	11
	Queja	
	Reclamo	3
	Recurso	
Total		279
	Pedidos	85

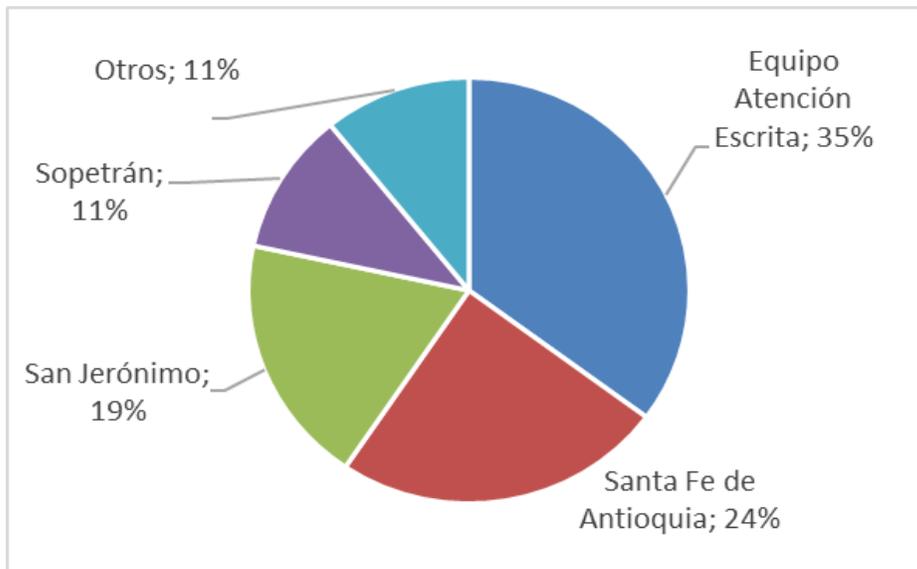
Reclamos atendidos septiembre



Santa Fe de Antioquia	17
Sopetrán	9
San Jerónimo	11
Olaya	0
Total	37



Atención Escrita	13
Sopetrán	4
Santa Fe de Antioquia	9
San Jerónimo	7
Otras	4
Total	37





Eficacia en la atención de la LAC



Nivel de servicio atención telefónica meta 85%

Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep
86	77%	87%	74%	88,5%	81%	87,7%	80%	76,1%	79%	70,3%	75,5%

Indicadores septiembre

Pilotos	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas	Duración de la transacción (min)
EPM Aguas	75,5%	93,2%	23,9	153	181

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

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





Aguas Regionales Consolidado

Carepa. Barrio San Francisco

Indicadores 2021



Reclamos



Agua
meta 5,76

Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep
4,06	2,80	3,21	3,42	3,78	2,97	2,08	2,08	3,54	3,53	3,18	4,18



Saneamiento
meta 2,2

Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep
0,75	0,51	0,64	0,13	1,67	1,15	0,38	0,38	1,01	1,00	0,49	1,23

Quejas



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

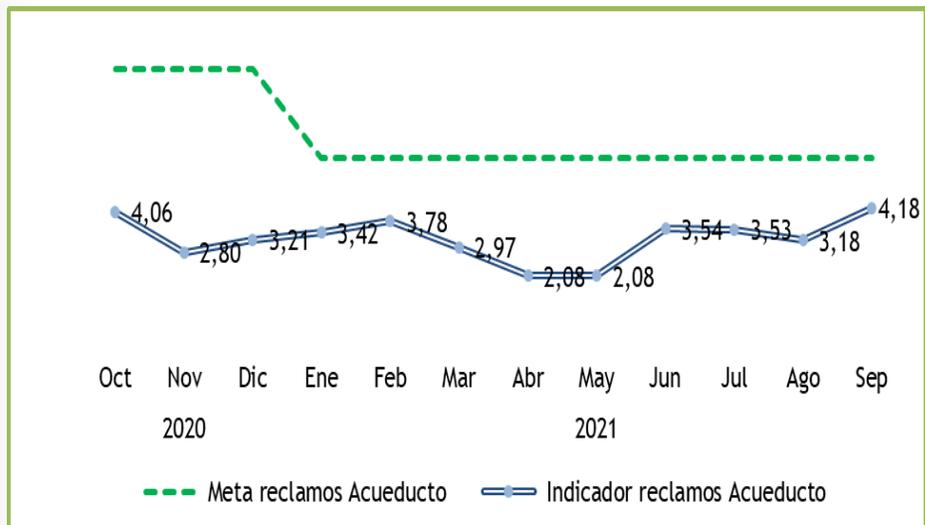


Reclamos procedentes acueducto

Reclamos procedentes e imputables

Meta 5,76

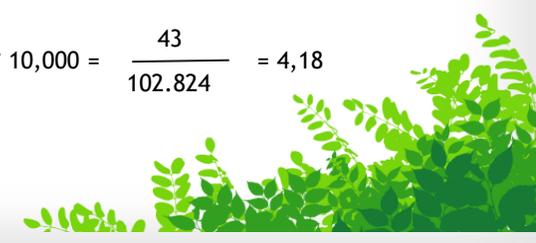
	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep
Recibidos	194	141	149	137	174	179	132	185	152	165	206	254
Procedentes	42	28	32	34	38	30	21	21	36	36	33	43
Indicador	4,06	2,80	3,21	3,42	3,78	2,97	2,08	2,08	3,54	3,53	3,18	4,18



Cuentas de cobro liquidadas

Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep
103.418	99.961	99.795	99.386	100.490	100.918	100.812	101.061	101.778	101.951	103.663	102.824

$$\text{Indicador de reclamos Aguas} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos procedentes}}{\text{Cuentas de cobro liquidadas}} * 10,000 = \frac{43}{102.824} = 4,18$$

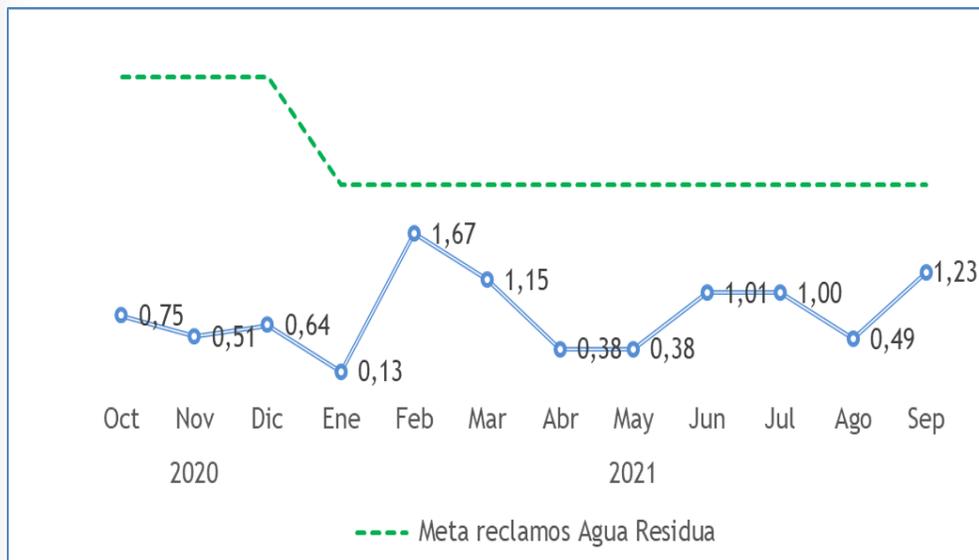


Reclamos procedentes agua residual

Reclamos procedentes e imputables

Meta 2,2

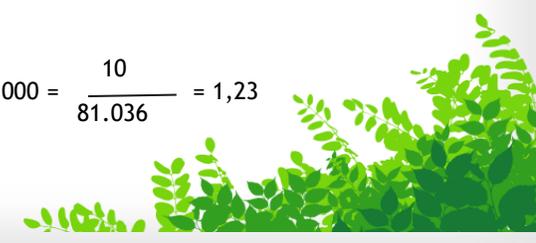
	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep
Recibidos	9	13	7	2	16	11	5	5	18	12	10	14
Procedentes	6	4	5	1	13	9	3	3	8	8	4	10
Indicador	0,75	0,51	0,64	0,13	1,67	1,15	0,38	0,38	1,01	1,00	0,49	1,23



Cuentas de cobro liquidadas

Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep
80.440	77.734	77.751	77.748	78.058	78.361	78.519	79.040	79.469	79.751	81.798	81.036

$$\text{Indicador de reclamos Saneamiento} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos procedentes}}{\text{Cuentas de cobro liquidadas}} * 10,000 = \frac{10}{81.036} = 1,23$$





Quejas imputables acueducto

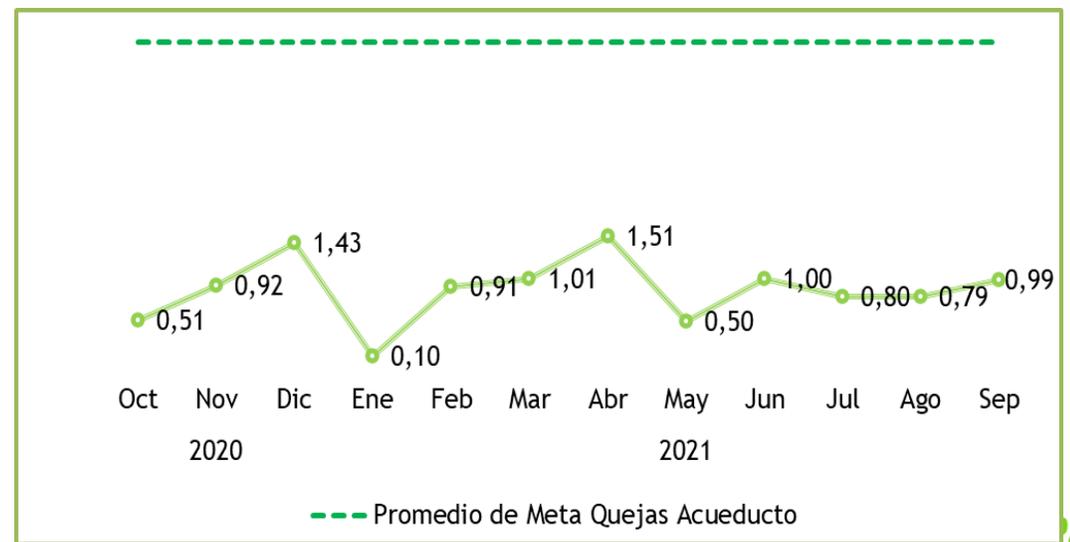
Quejas imputables

Meta 3,78

Instalaciones

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

Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep
97.403	97.902	98.220	98.428	98,686	99,087	99.345	99.678	100.010	100.299	100.723	101.065



$$\text{Indicador de quejas Aguas} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de quejas imputables}}{\text{No Instalaciones mes}} * 10,000 = \frac{10}{101.065} = 0,99$$





Quejas imputables agua residual

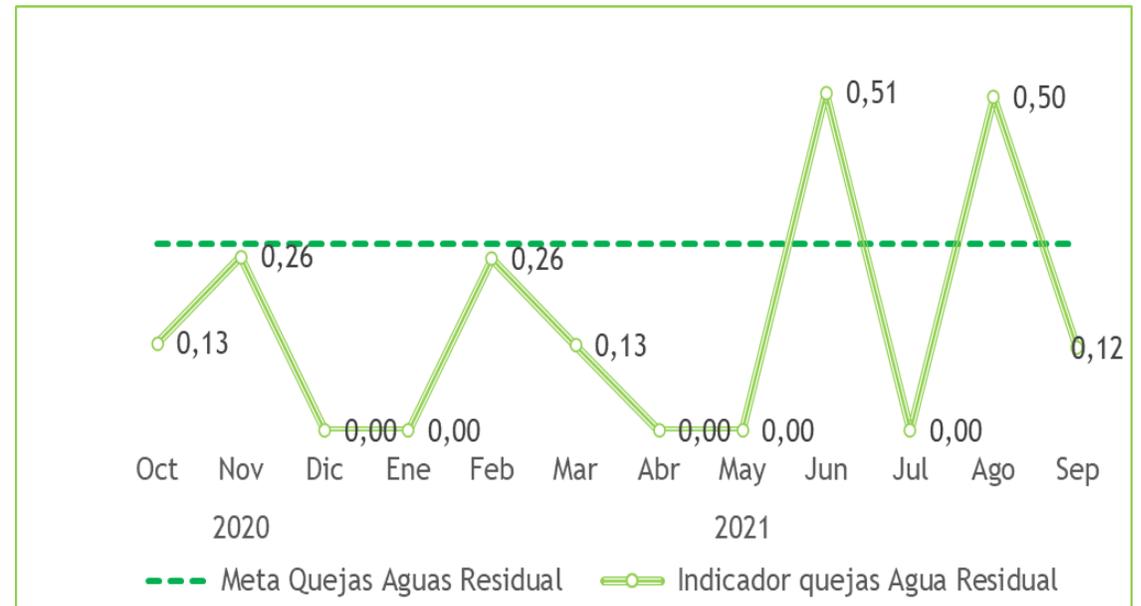
Quejas imputables

Meta 0,28

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

Instalaciones

Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep
76.377	76.714	76.983	77.142	77.364	77.728	78.077	78.397	78.840	79.238	79.787	80.093



$$\text{Indicador de quejas Saneamiento} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de quejas imputables}}{\text{No instalaciones mes}} * 10,000 = \frac{1}{80.093} = 0,12$$

Gracias

epm[®]

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

eco
razón