

# Proceso atención clientes

Diciembre-2022





Región  
Urabá

# Estadísticas de atención por canal

Canal	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Presencial	2.225	2.491	2.518	2.010	2.091	1.999	1.837	2.219	2.147	2.003	1.625	702
Telefónico	96	100	130	101	98	94	104	95	110	89	76	27
Carta	44	63	62	46	46	53	65	63	65	60	55	39
Asesor en línea	76	65	67	25	18	60	44	58	56	80	84	21
Back	10	12	28	7	8	4	13	11	14	16	10	8
Web	19	32	33	18	24	39	18	28	36	63	25	8
Sentencia T-230			5	3	3	2	4	2	4	4	1	
<b>Total</b>	<b>2.470</b>	<b>2.763</b>	<b>2.843</b>	<b>2.210</b>	<b>2.288</b>	<b>2.251</b>	<b>2.085</b>	<b>2.475</b>	<b>2.432</b>	<b>2.315</b>	<b>1.876</b>	<b>805</b>

Transacciones  
atendidas por tipo de  
caso

Servicio	Tipo de Caso	Cantidad
Agua Potable Urabá	Petición	695
	Queja	18
	Reclamo	51
	Recurso	13
Agua Residual Urabá	Petición	24
	Queja	1
	Reclamo	2
Total	Recurso	1
		805
	Pedido	433

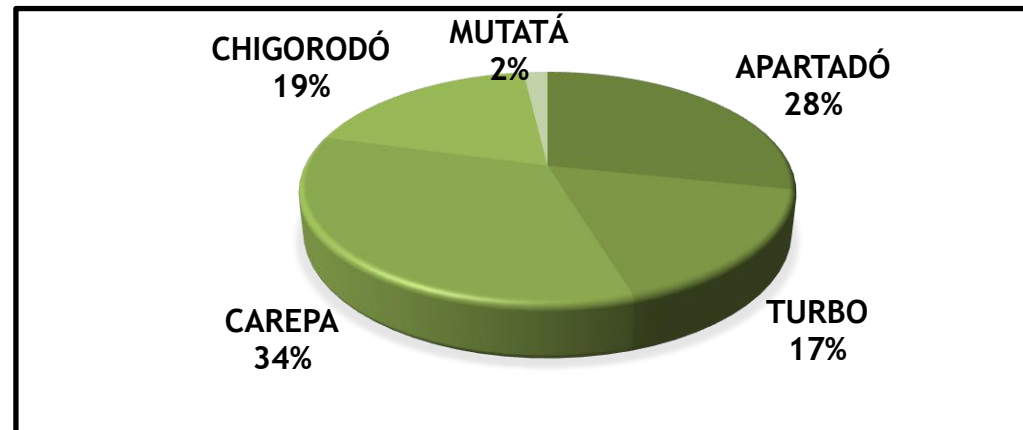
Fuente: CRM

# Reclamos atendidos diciembre de 2022



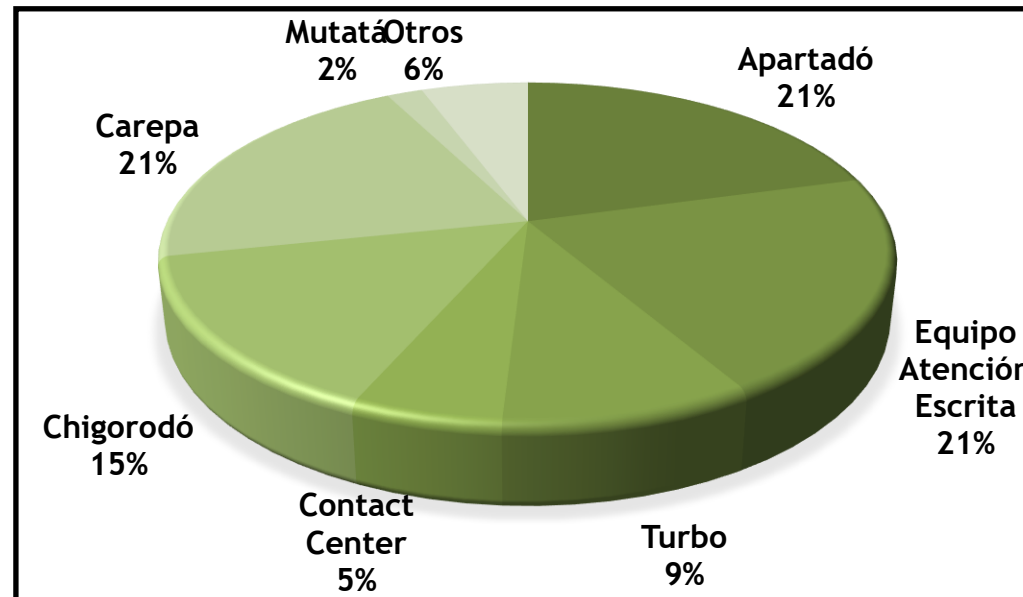
Municipio

APARTADÓ	15
TURBO	9
CAREPA	18
CHIGORODÓ	10
RIOSUCIO	
MUTATÁ	1
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>



Oficinas

Apartadó	11
Equipo Atención Escrita	11
Turbo	5
Contact Center	3
Chigorodó	8
Carepa	11
Mutatá	1
Otros	3
<b>Total</b>	<b>53</b>



# Encuesta de satisfacción - meta 4,0



La experiencia en la visita a la oficina fue el atributo con la menor calificación y la amabilidad del funcionario como la mejor

**Calificación oficinas**

# Eficacia en la atención de la LAC



Nivel de servicio atención telefónica  
meta 85%

Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
57%	67%	30%	53%	77%	84%	74%	78%	61%	83%	84%	87%

## Indicadores diciembre

Pilotos	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas	Duración de la transacción (seg)
EPM Aguas	87%	97%	26	680	275



Región  
Occidente

# Estadísticas de atención por canal

Canal	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Presencial	276	320	292	274	247	239	293	330	342	199	208	97
Telefónico	21	13	25	29	23	45	15	25	18	20	15	16
Carta	12	15	14	13	13	19	16	25	24	1	0	13
Back	5	0	3	2	1	2	2	5	5	5	7	4
Web	20	12	18	12	15	28	27	22	39	16	22	6
Sentencia T-230	0	0	0	0	3	0	0	1	0	34	22	0
Asesor en línea	0	0	0	0	1	0	0	2	0	1	0	0
<b>Total</b>	<b>334</b>	<b>360</b>	<b>352</b>	<b>330</b>	<b>303</b>	<b>333</b>	<b>353</b>	<b>410</b>	<b>428</b>	<b>276</b>	<b>274</b>	<b>136</b>

Transacciones  
atendidas por tipo de  
caso

Servicio	Tipo de Caso	Cantidad
Agua Potable Occidente	Petición	106
	Queja	8
	Reclamo	14
	Recurso	7
Agua Residual Occidente	Petición	
	Queja	
	Reclamo	1
	Recurso	
<b>Total</b>		<b>136</b>
	Pedido	49

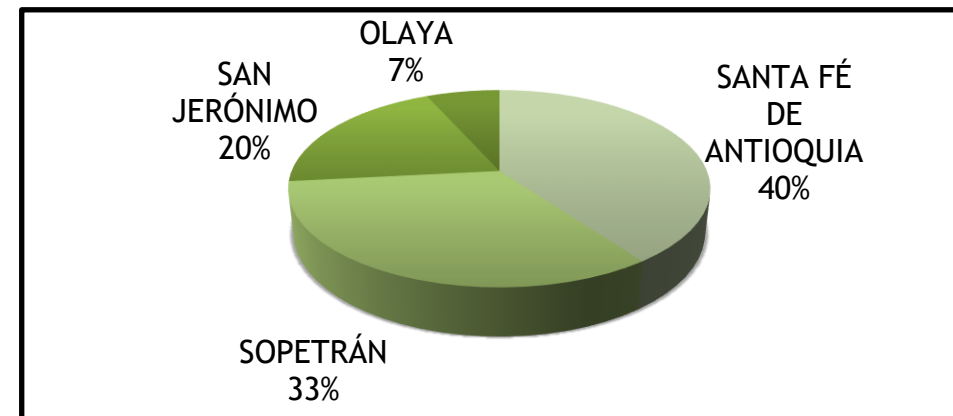
Fuente: CRM



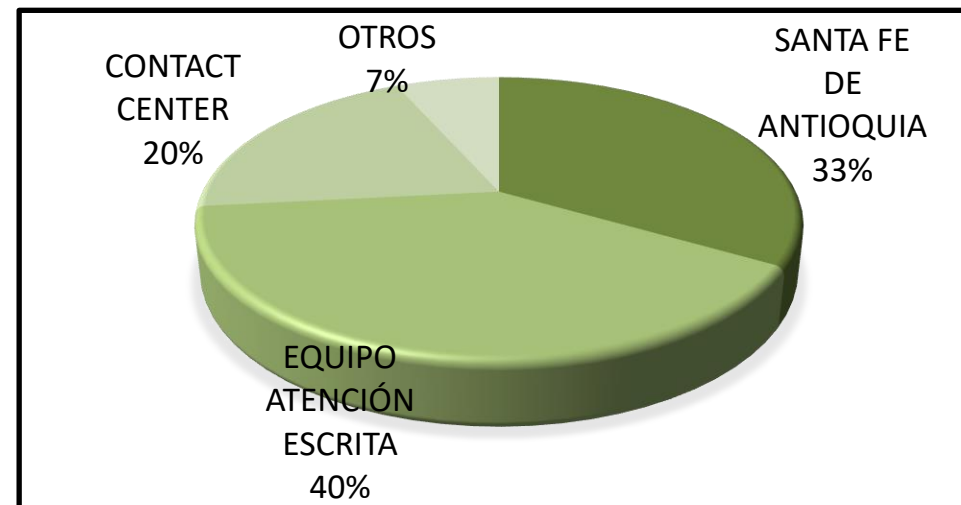
# Reclamos atendidos diciembre de 2022



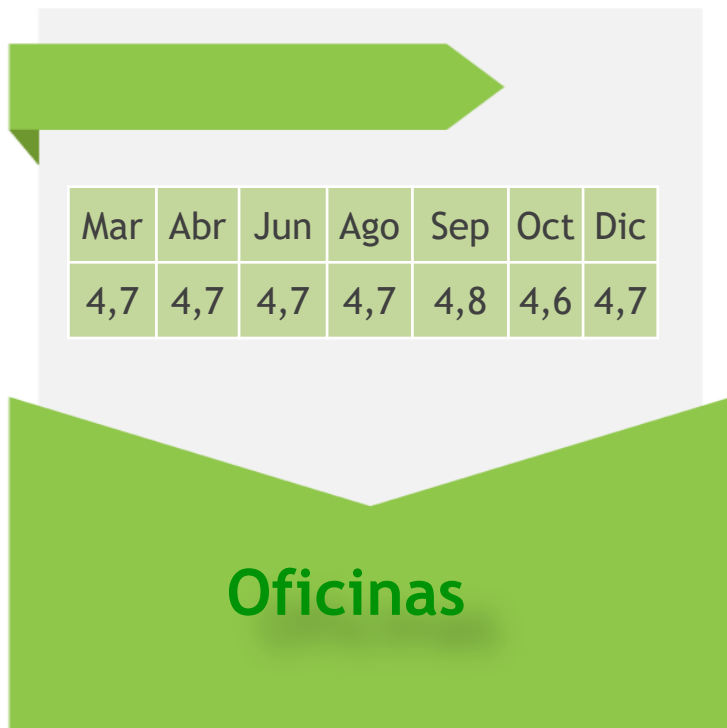
SANTA FÉ DE ANTIOQUIA	6
SOPETRÁN	5
SAN JERÓNIMO	3
OLAYA	1
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>



SANTA FE DE ANTIOQUIA	5
SAN JERÓNIMO	0
SOPETRÁN	0
EQUIPO ATENCIÓN ESCRITA	6
CONTACT CENTER	3
OTROS	1
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>



# Encuesta de satisfacción - meta 4,0



# Eficacia en la atención de la LAC



Nivel de servicio atención telefónica  
meta 85%

Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
57%	67%	30%	53%	77%	84%	74%	78%	61%	83%	84%	87%

## Indicadores Noviembre

Pilotos	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas	Duración de la transacción (seg)
EPM Aguas	87%	97%	26	285	196



# Aguas Regionales Consolidado

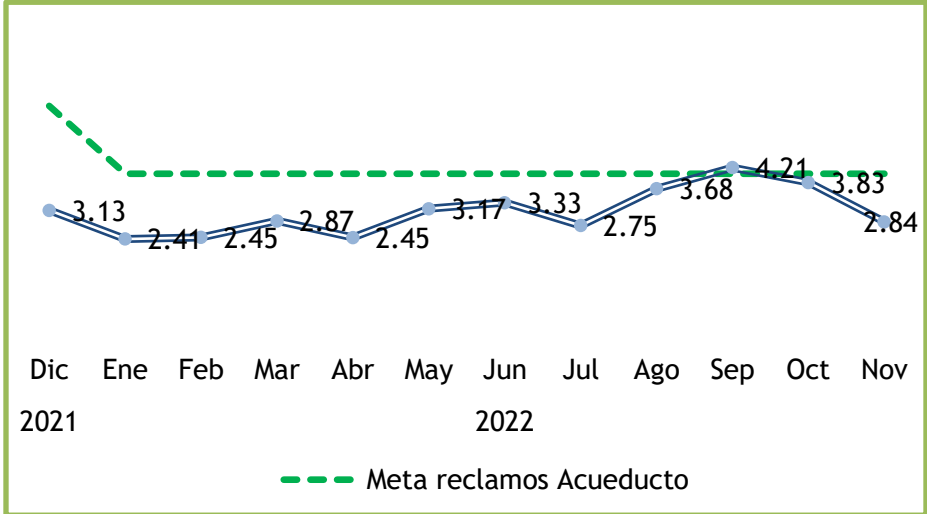
# Reclamos procedentes acueducto



Agua  
meta 4,05

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Recibidos	131	134	238	152	178	233	193	215	224	227	189	94
Procedentes	28	27	35	26	34	35	29	39	45	41	31	19
Indicador	2,41	2,45	2,87	2,45	3,17	3,33	2,75	3,68	4,21	3,83	2,84	1,73

Cuentas de cobro liquidadas



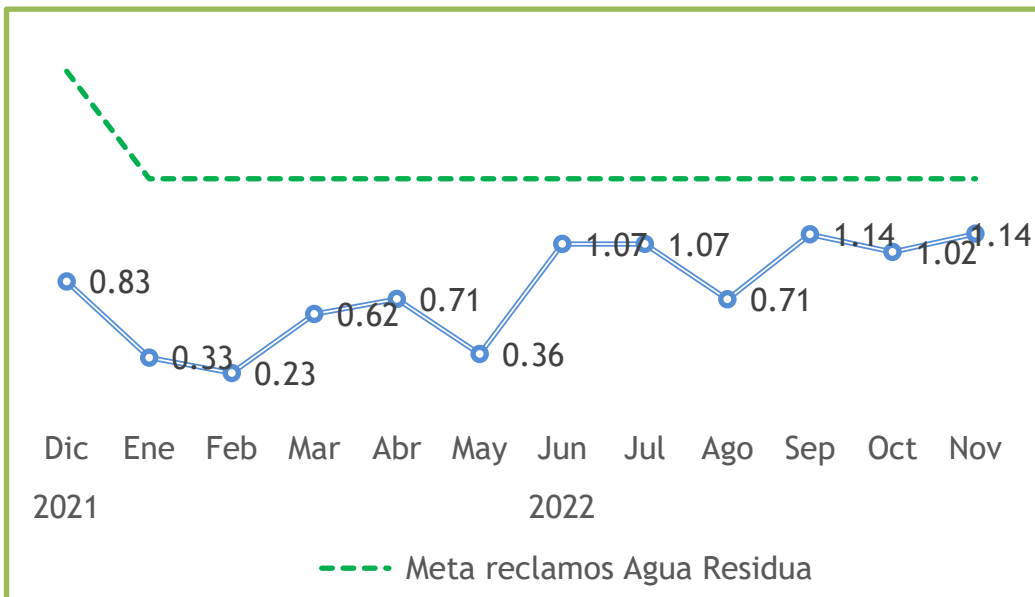
Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
116.155	110.177	122.104	106.282	107.157	105.256	105.523	106,087	106.951	106,972	109,139	109,380

# Reclamos procedentes agua residual



**Saneamiento  
meta 1,50**

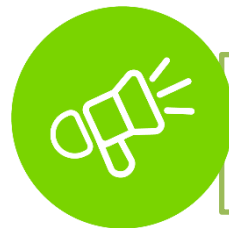
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Recibidos	5	9	13	8	4	13	22	13	17	15	16	5
Procedentes	3	2	6	6	3	9	9	6	10	9	10	2
Indicador	0,33	0,23	0,62	0,71	0,36	1,07	1,07	0,71	1,14	1,02	1,14	0,23



**Cuentas de cobro liquidadas**

Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
90.060	85.388	97.210	83.973	84.234	83.787	83.823	84,099	87.975	88,004	87,735	86,662

# Quejas imputables acueducto

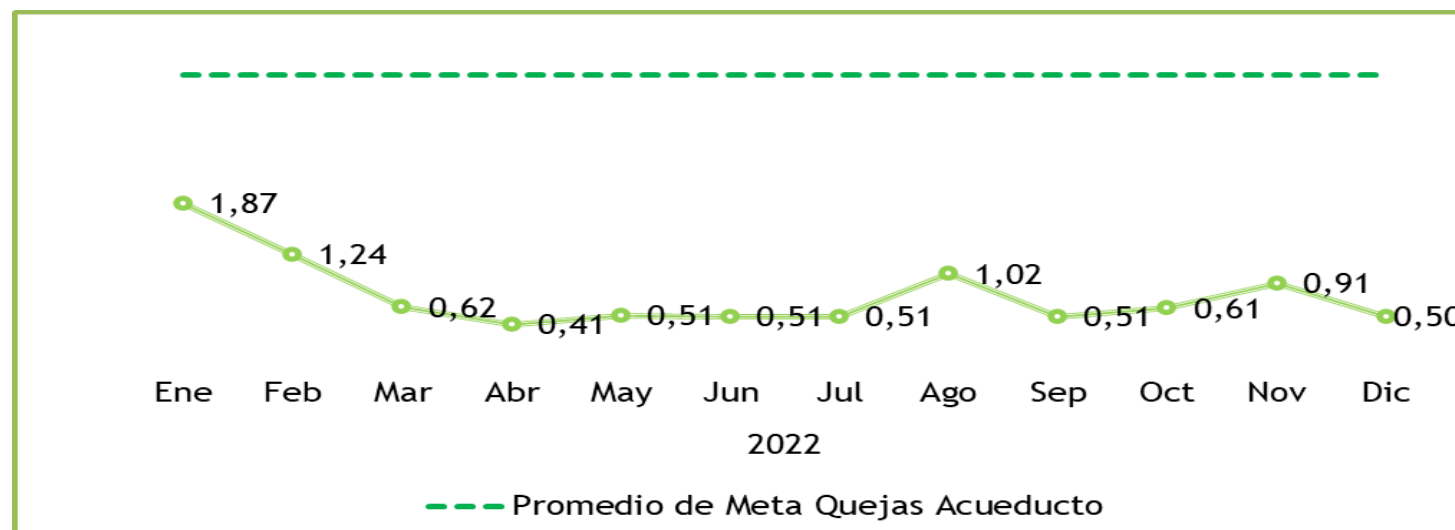


Quejas imputables meta 3,40

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Recibidas	47	46	41	39	37	35	33	48	39	47	43	30
Imputables	18	12	6	4	5	5	5	10	5	6	9	5
Indicador	1,87	1,34	0,62	0,41	0,51	0,51	0,51	1,02	0,51	0,61	0,91	0,50

Instalaciones

Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
96.457	96.492	96.906	97.520	97.421	98.020	98.421	98.277	98.453	99.024	98,84	99,81



# Quejas imputables agua residual

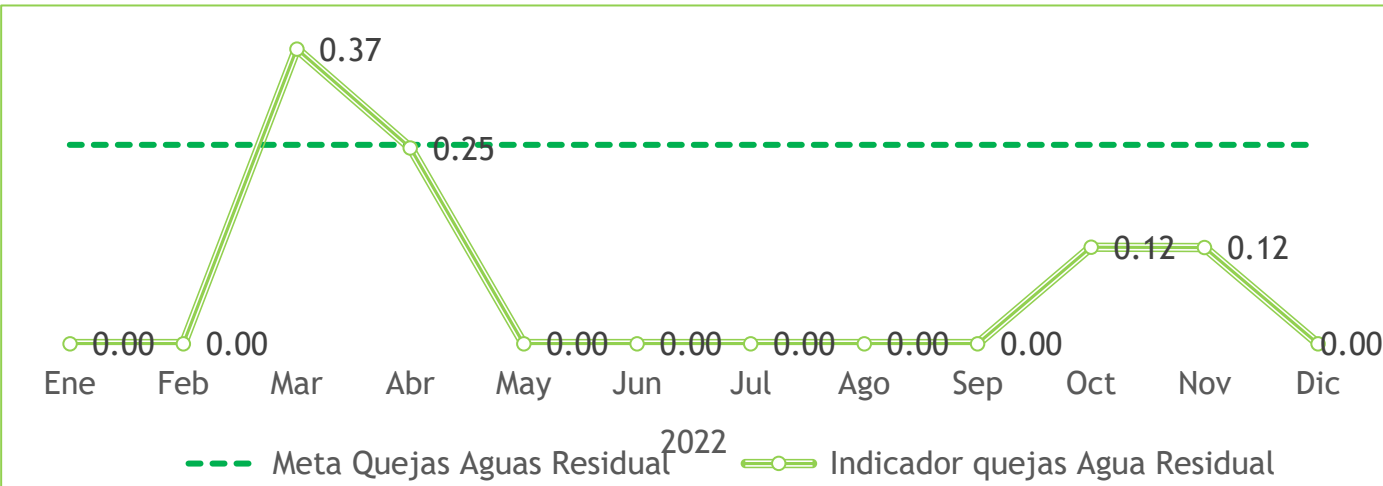


Quejas imputables meta 0,25

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Recibidas	4	4	1	4	6	1	0	1	0	5	4	2
Imputables	2	0	0	3	2	0	0	0	0	1	1	0
Indicador	0,24	0	0	0,37	0,25	0	0	0	0	0,12	0,12	0

Instalaciones

Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
81.746	81.418	81.262	80.878	81.178	81.234	81.687	81.763	81.290	81.843	82.696	83.247





**¡Gracias!**