

Proceso atención clientes



Julio de 2022

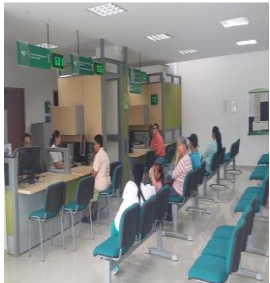


Aguas Regionales Región Urabá



Encuesta de satisfacción - meta 4,0

Tamaño de la muestra: Marzo 89, abril 112, junio 94



Oficinas

Marzo	Abril	Junio
4,4	4,5	4,4



Oficinas

Facilidad para ser atendido fue el atributo con la menor calificación (4,3), y la amabilidad del funcionario como la mejor (4,6)

Telefónico

Junio
4,4



Estadísticas de atención por canal

Canal	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul
Presencial	1.514	1.788	1.614	2.161	2.171	2.225	2.491	2.518	2.010	2.091	1.999	1.837
Telefónico	142	118	138	138	126	96	100	130	101	98	94	104
Carta	74	117	69	75	62	44	63	62	46	46	53	65
Asesor en línea	195	181	192	302	207	76	65	67	25	18	60	44
Back	6	16	13	19	12	10	12	28	7	8	4	13
Web	48	33	37	36	29	19	32	33	18	24	39	18
Sentencia T-230								5	3	3	2	4
Total	1.979	2.253	2.063	2.731	2.607	2.470	2.763	2.843	2.210	2.288	2.251	2.085

Fuente: CRM

Transacciones
atendidas por
tipo de caso
mes de julio

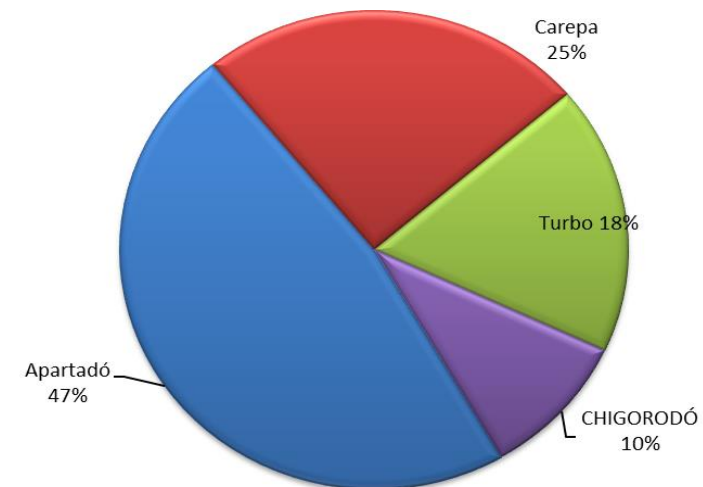
Servicio	Tipo de Caso	Cantidad
Agua Potable Urabá	Petición	1.787
	Queja	32
	Reclamo	142
	Recurso	16
Agua Residual Urabá	Petición	92
	Queja	2
	Reclamo	12
	Recurso	2
Total		2.085
	Pedido	241



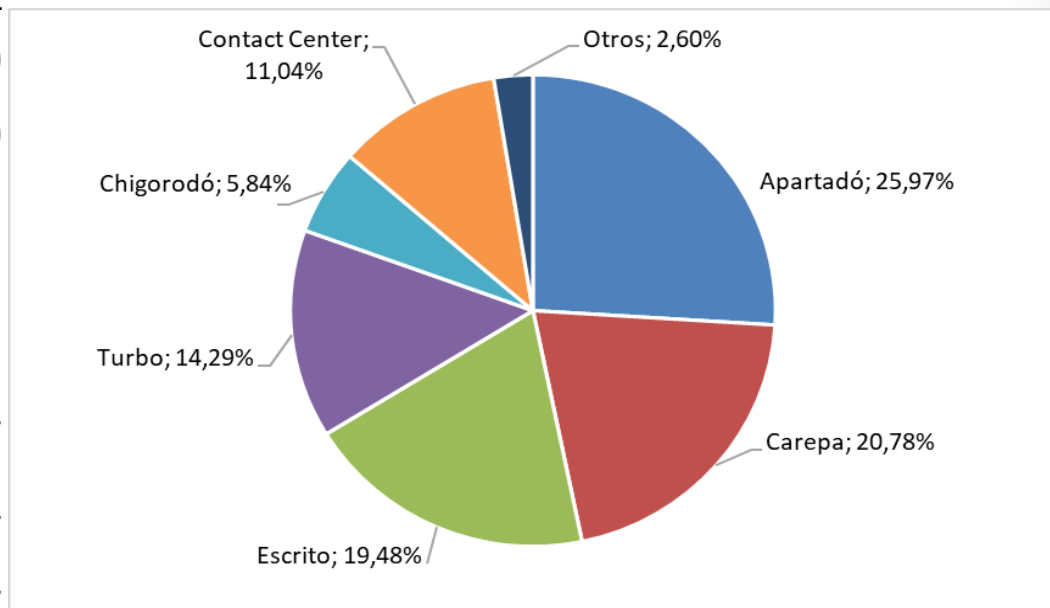
Reclamos atendidos julio de 2022



Apartadó	73
Turbo	28
Chigorodó	15
Carepa	38
Mutatá	0
Riosucio	0
Total	154



Apartadó	40
Atención escrita	30
Turbo	22
Chigorodó	9
Carepa	32
Contact	17
Otros	4
Total	154



Eficacia en la atención de la LAC



Nivel de servicio atención telefónica
meta 85%

Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul
70,3%	75,5%	60,5%	68,7%	48,2%	57%	67%	30%	53%	77%	84%	74%

Indicadores junio

Pilotos	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas	Duración de la transacción (seg)
EPM Aguas	84%	97%	106	1.992	225

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

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





Aguas Regionales Región Occidente

Lagunas Oxidación, PTAR Santa Fe de Antioquia

Encuesta de satisfacción - meta 4,0



Tamaño de la muestra: 46 en marzo y 55 en abril, junio 26



Oficinas

Marzo	Abril	Junio
4,7	4,7	4,7

Telefónico

Junio
4,6



Oficinas

Satisfacción con la experiencia obtiene la menor calificación (4,6), amabilidad del funcionario es la superior (4,8)



Estadísticas de atención por canal

Canal	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul
Presencial	285	223	236	307	265	276	320	292	274	247	239	293
Web	14	25	14	11	10	20	12	18	12	15	28	27
Telefónico	16	14	10	18	19	21	13	25	29	23	45	15
Carta	10	11	10	12	8	12	15	14	13	13	19	16
Back	4	5	4	1	1	5	0	3	2	1	2	2
Sentencia T-230	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0
Asesor en línea	3	1	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0
Total	332	279	275	349	304	334	360	352	330	303	333	353

Fuente: CRM

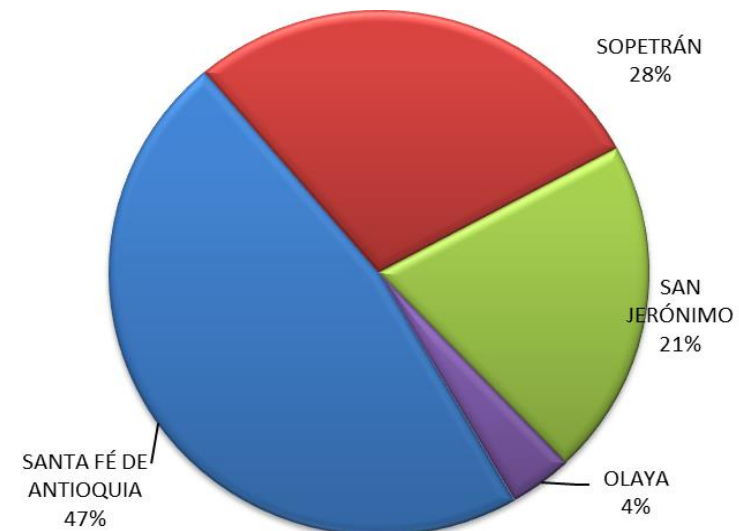
Transacciones
atendidas por
tipo de caso
mes de julio

Servicio	Tipo de Caso	Cantidad
Agua Potable Occ.	Petición	260
	Queja	9
	Reclamo	49
	Recurso	14
Agua Residual Occ.	Petición	17
	Queja	
	Reclamo	4
Total	Recurso	
		353
	Pedidos	78

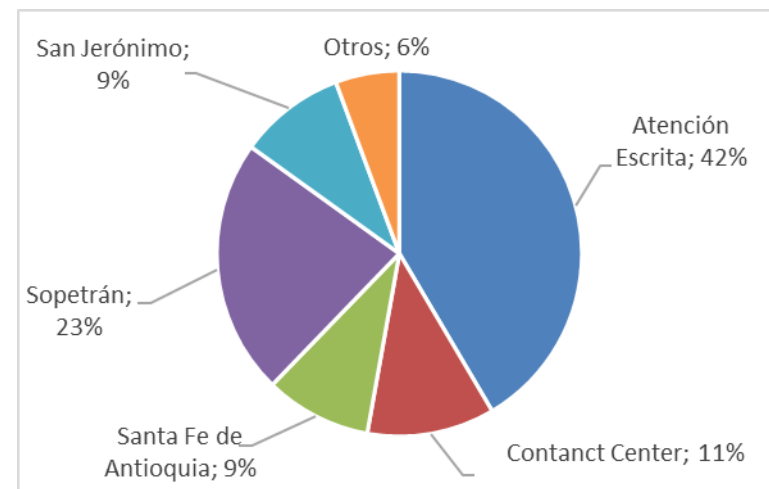
Reclamos atendidos julio



Santa Fe de Antioquia	25
Sopetrán	15
San Jerónimo	11
Olaya	2
Total	53



Atención Escrita	22
Santa Fe de Antioquia	5
San Jerónimo	5
Sopetrán	12
Contact Center	6
Otros	3
Total	53





Eficacia en la atención de la LAC

Nivel de servicio atención telefónica meta 85%



Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul
70,3%	75,5%	60,5%	68,7%	48,2%	57%	67%	30%	53%	77%	84%	74%

Indicadores julio

Pilotos	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas	Duración de la transacción (min)
EPM Aguas	84%	97%	106	404	131

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

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



Aguas Regionales Consolidado

Carepa. Barrio San Francisco

Indicadores 2022



Reclamos



Agua
meta 4,05

Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul
3,18	4,18	2,22	3,53	3,13	2,41	2,45	2,87	2,45	3,17	3,33	2,75



Saneamiento
meta 1,50

Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul
0,49	1,23	0,98	0,36	0,83	0,33	0,23	0,62	0,71	0,36	1,07	1,07

Quejas



Producto	Meta	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul
Agua	3,40	0,79	0,99	0,89	0,59	1,47	1,87	1,24	0,62	1,41	0,51	0,51	0,51
Alcantarillado	0,25	0,50	0,12	0,00	0,00	0,24	0,00	0,00	0,37	0,25	0,00	0,00	0,00



Reclamos procedentes acueducto

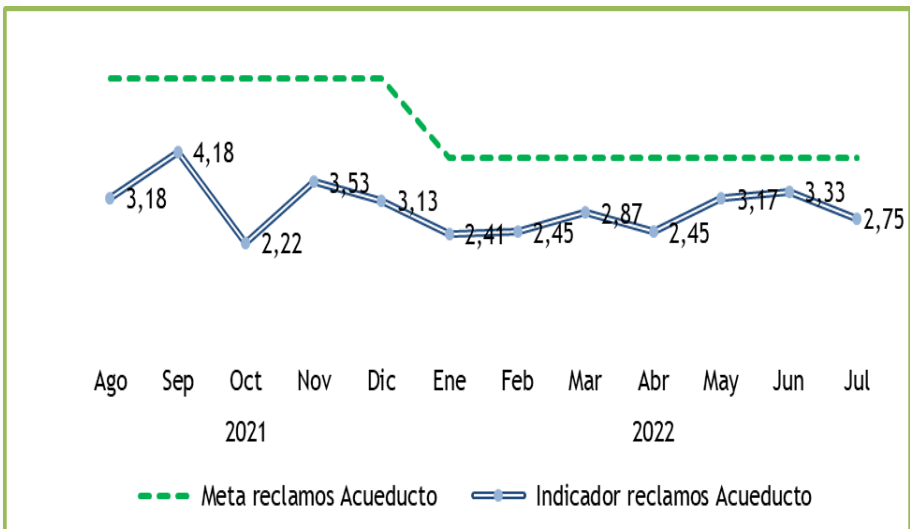
Reclamos procedentes e imputables

Meta 4,05

	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul
Recibidos	206	254	159	214	175	131	134	238	152	178	233	193
Procedentes	33	43	23	37	33	28	27	35	26	34	35	29
Indicador	3,18	4,18	2,22	3,53	3,13	2,41	2,45	2,87	2,45	3,17	3,33	2,75

Cuentas de cobro liquidadas

Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul
103.663	102.824	103.704	104.760	105.366	116.155	110.177	122.104	106.282	107.157	105.256	105.523



$$\text{Indicador de reclamos Aguas} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos procedentes}}{\text{Cuentas de cobro liquidadas}} * 10,000 = \frac{29}{105.523} = 2,75$$

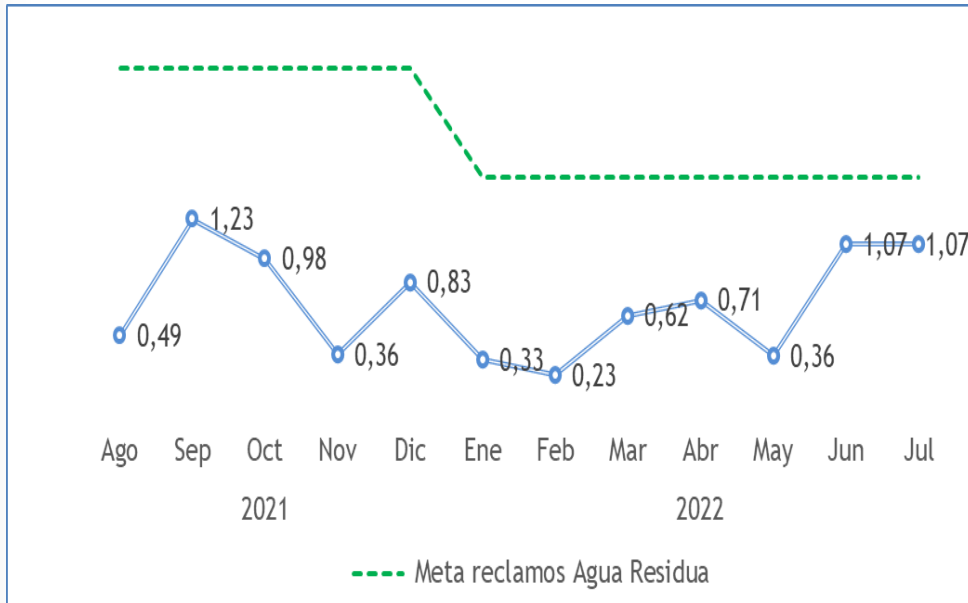


Reclamos procedentes agua residual

Reclamos procedentes e imputables

Meta 1,50

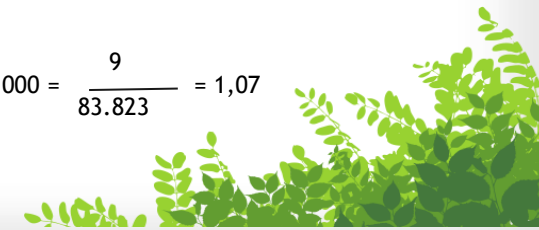
	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul
Recibidos	10	14	13	7	11	5	9	13	8	4	13	22
Procedentes	4	10	8	3	7	3	2	6	6	3	9	9
Indicador	0,49	1,23	0,98	0,36	0,83	0,33	0,23	0,62	0,71	0,36	1,07	1,07



Cuentas de cobro liquidadas

Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul
81.798	81.036	81.819	82.259	84.412	90.060	85.388	97.210	83.973	84.234	83.787	83.823

$$\text{Indicador de reclamos Saneamiento} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos procedentes}}{\text{Cuentas de cobro liquidadas}} * 10,000 = \frac{9}{83.823} = 1,07$$





Quejas imputables acueducto

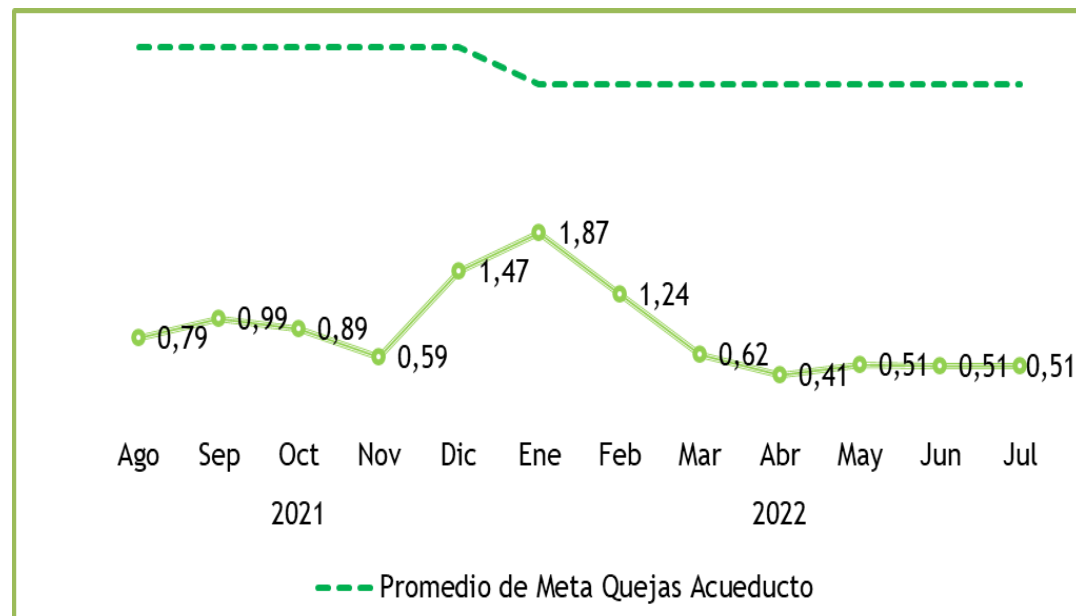
Quejas imputables

Meta 3,40

Instalaciones

	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul
Recibidas	32	40	31	37	55	47	46	41	39	37	35	33
Imputables	8	10	9	6	15	18	12	6	4	5	5	5
Indicador	0,79	0,99	0,89	0,59	1,47	1,87	1,34	0,62	0,41	0,51	0,51	0,51

Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul
100.723	101.065	101.376	101.600	101.772	96.457	96.492	96.906	97.520	97.421	98.020	98.421



$$\text{Indicador de quejas Aguas} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de quejas imputables}}{\text{No Instalaciones mes}} * 10,000 = \frac{5}{98.421} = 0,51$$



Quejas imputables agua residual

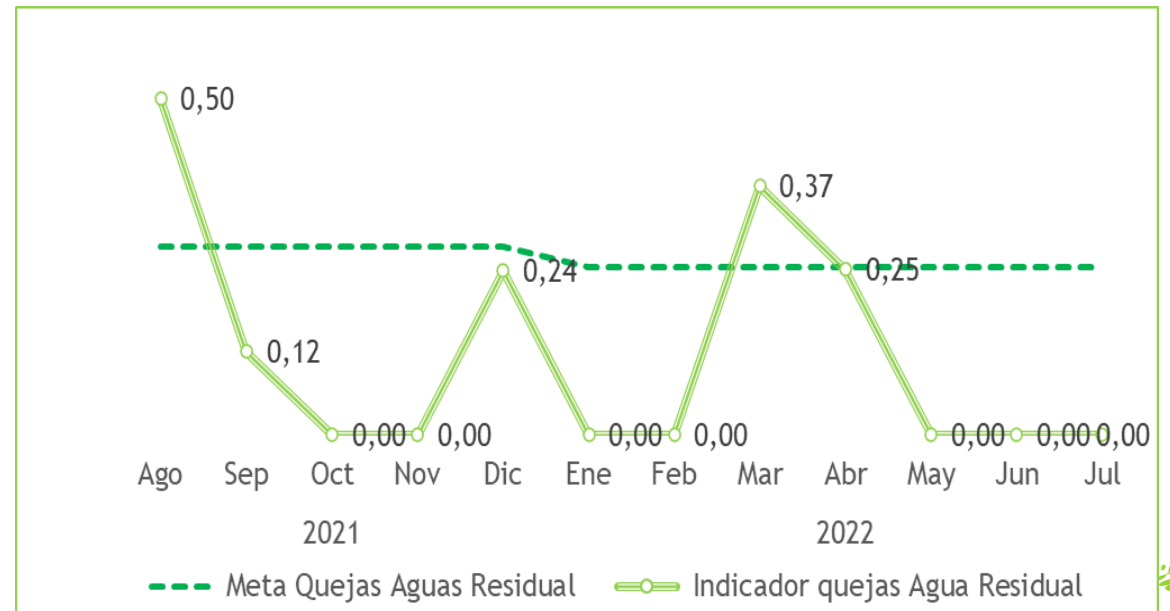
Quejas imputables

Meta 0,25

Instalaciones

	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul
Recibidas	7	6	6	3	4	4	1	4	6	1	0	1
Imputables	4	1	0	0	2	0	0	3	2	0	0	0
Indicador	0,50	0,12	0,00	0,00	0,24	0,00	0,00	0,37	0,25	0,00	0,00	0,00

Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul
79.787	80.093	80.692	81.316	81.746	81.418	81.262	80.878	81.178	81.234	81.687	81.763



$$\text{Indicador de quejas Saneamiento} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de quejas imputables}}{\text{No instalaciones mes}} * 10,000 = \frac{0}{81.763} = 0,00$$

Gracias

epm[®]

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

eco
razón