

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 |

Telefónico

| Junio |
|-------|
| 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)

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

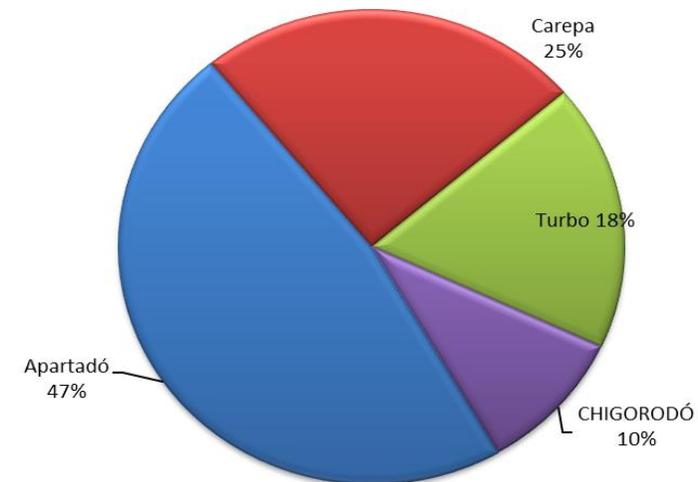
| Servicio | Tipo de Caso | Cantidad |
|---------------------|--------------|--------------|
| Agua Potable Urabá | Petición | 1.787 |
| | Queja | 32 |
| | Reclamo | 142 |
| | Recurso | 16 |
| Agua Residual Urabá | Petición | 92 |
| | Queja | 2 |
| | Reclamo | 12 |
| | Recurso | 2 |
| Total | | 2.085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



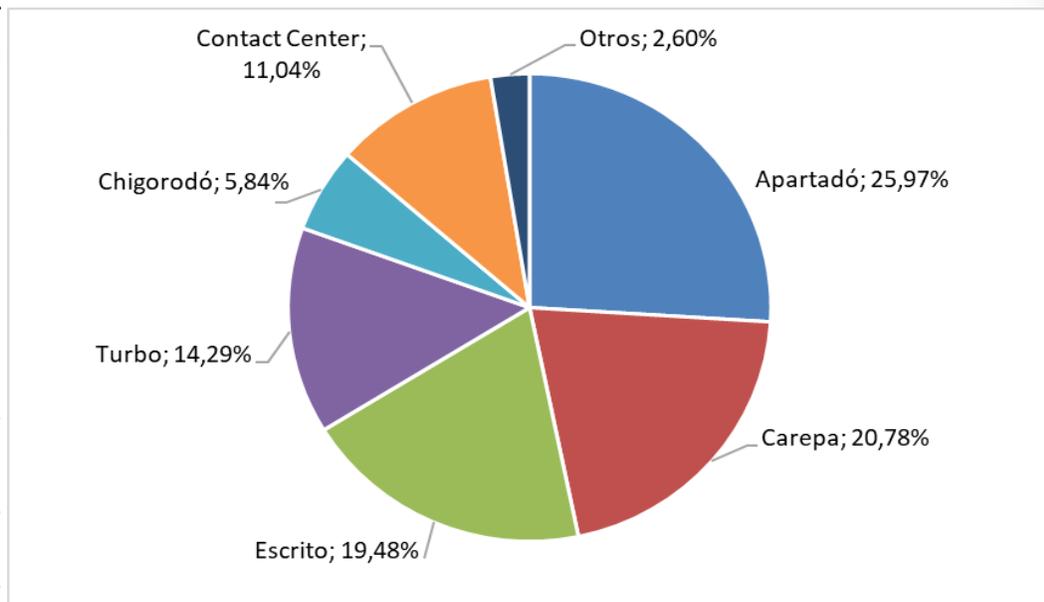
Reclamos atendidos julio de 2022



| | |
|--------------|------------|
| 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 |



Oficinas

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

Telefónico

| |
|-------|
| Junio |
| 4,6 |



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

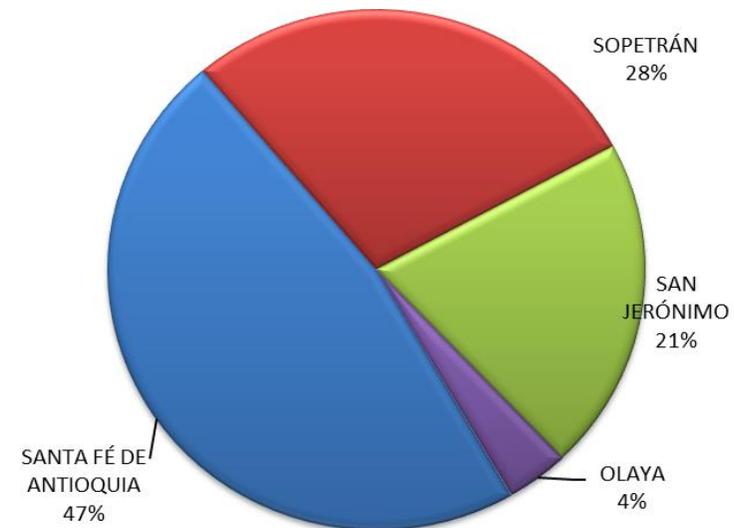
Transacciones
atendidas por
tipo de caso
mes de julio

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

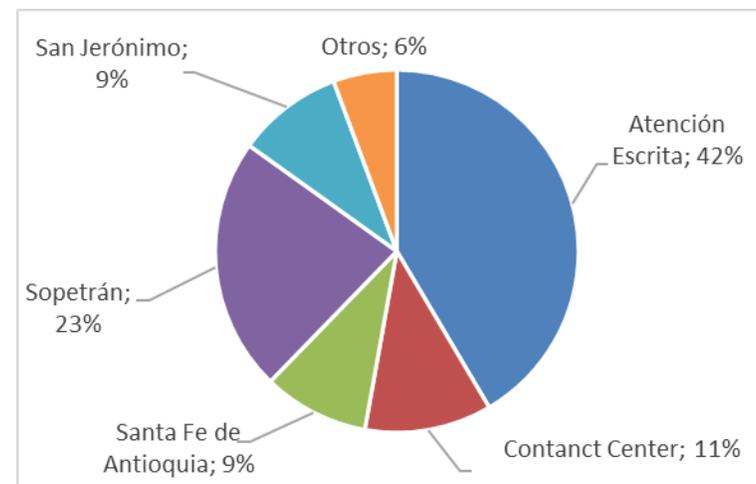
Reclamos atendidos julio



| | |
|-----------------------|-----------|
| 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

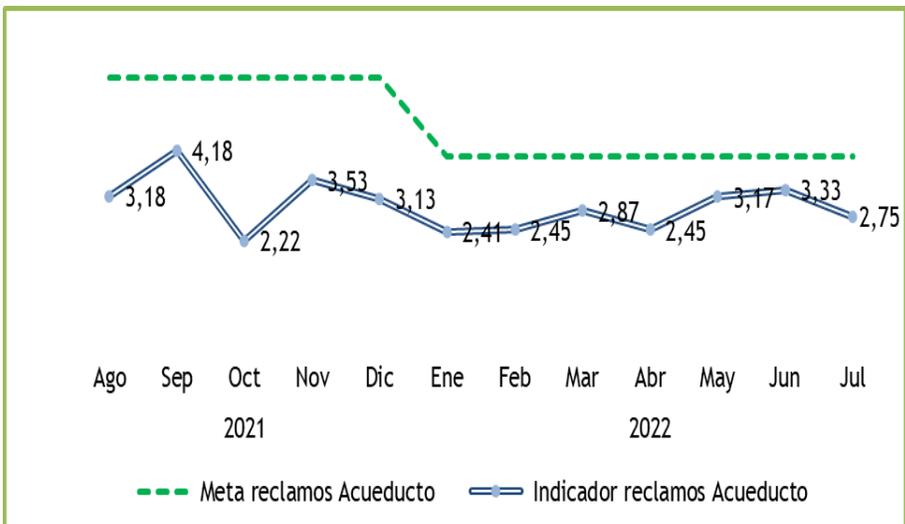
Reclamos procedentes e imputables

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 |



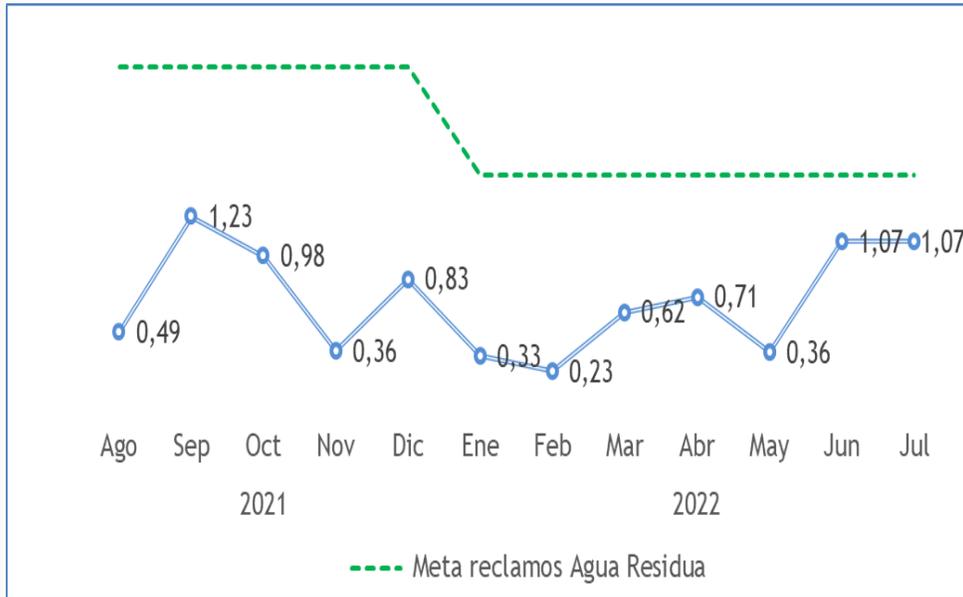
$$\text{Indicador de reclamos Aguas} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos procedentes}}{\text{Cuentas de cobro liquidadas}} * 10,000 = \frac{29}{105.523} = 2,75$$

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

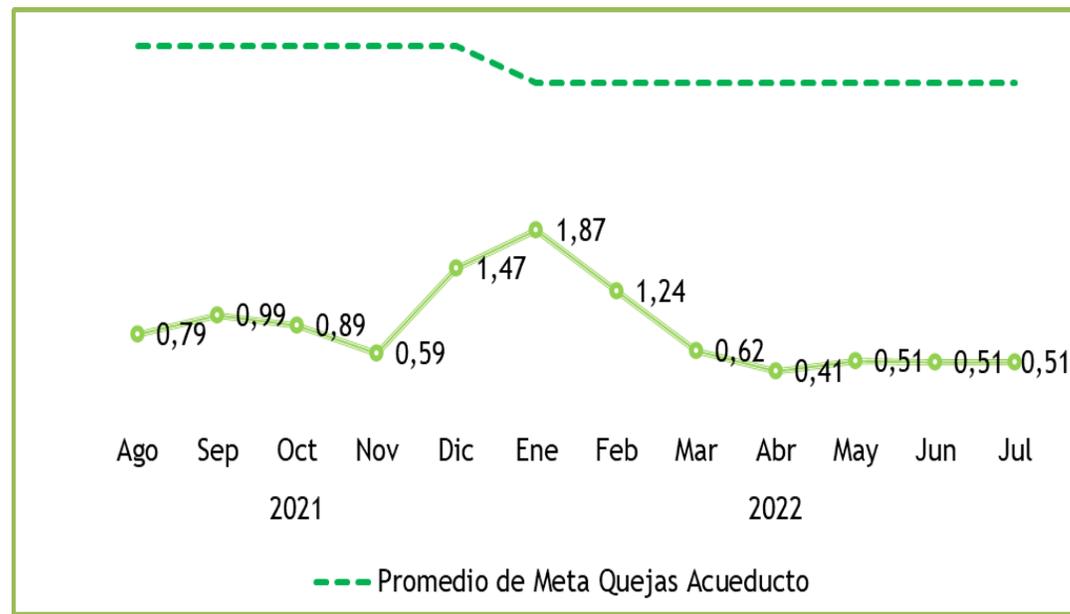
Quejas imputables

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