

Proceso atención clientes



Abril de 2022



Aguas Regionales Región Urabá



Encuesta de satisfacción - meta 8,8

Margen de Error:
7.8%

Tamaño de la muestra: 160



Línea telefónica

Ene-abril	May-ago	Sep-dic
9,1	8,8	8,9



Linea de AC

Tiempo de espera para ser atendido fue el atributo con menor calificación en el cuatrimestre (8,2)



Oficinas

Ene-abril	May-ago	Sep-dic
9,2	9,1	9,3



Oficinas

Tiempo de espera para ser atendido fue el atributo con la menor calificación (8,7), y la amabilidad del funcionario como la mejor (9,7)



Facturación

Ene-abril	May-ago	Sep-dic
8,5	8,0	8,3



Facturación

Claridad en la información de la factura continúa con la menor calificación (8,3)



Estadísticas de atención por canal

Canal	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr
Presencial	1.309	1.639	1.549	1.514	1.788	1.614	2.161	2.171	2.225	2.491	2.518	2.010
Telefónico	120	90	110	142	118	138	138	126	96	100	130	101
Carta	53	38	47	74	117	69	75	62	44	63	62	46
Asesor en línea	199	156	126	195	181	192	302	207	76	65	67	25
Back	7	17	12	6	16	13	19	12	10	12	28	7
Web	36	52	44	48	33	37	36	29	19	32	33	18
Sentencia T-230											5	3
Total	1.724	1.992	1.888	1.979	2.253	2.063	2.731	2.607	2.470	2.763	2.843	2.210

Fuente: CRM

Transacciones
atendidas por
tipo de caso
mes de abril

Servicio	Tipo de Caso	Cantidad
Agua Potable Urabá	Petición	1.958
	Queja	31
	Reclamo	125
	Recurso	19
Agua Residual Urabá	Petición	66
	Queja	6
	Reclamo	4
	Recurso	1
Total		2.210
	Pedido	266

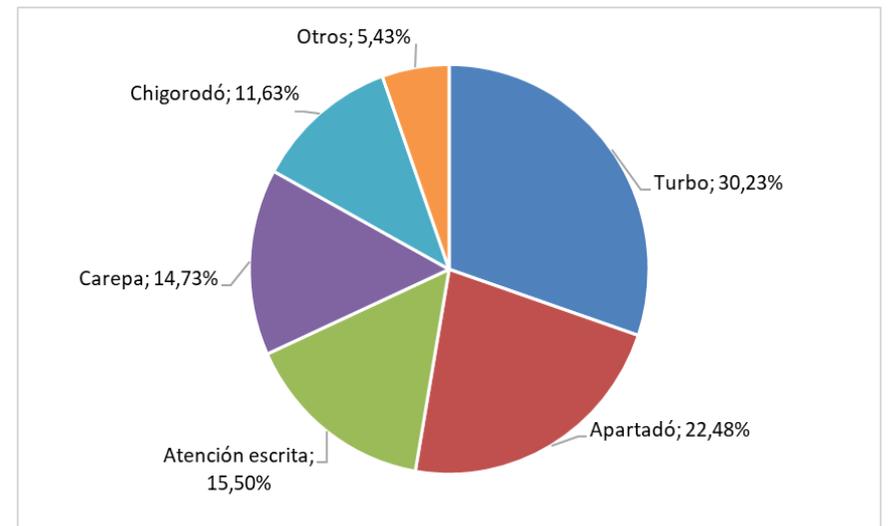
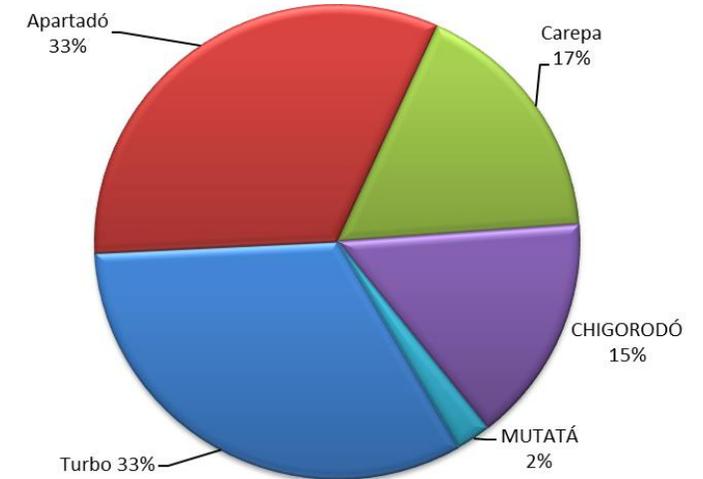
Reclamos atendidos abril de 2022



Apartadó	42
Turbo	42
Chigorodó	20
Carepa	22
Mutatá	3
Riosucio	0
Total	129



Apartadó	29
Atención escrita	20
Turbo	39
Chigorodó	15
Carepa	19
Otros	7
Total	129



Eficacia en la atención de la LAC



Nivel de servicio atención telefónica
meta 85%

May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr
80%	76,1%	79%	70,3%	75,5%	60,5%	68,7%	48,2%	57%	67%	30%	53%

Indicadores abril

Pilotos	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas	Duración de la transacción (seg)
EPM Aguas	53%	80%	74	933	296

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

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





Aguas Regionales Región Occidente

Lagunas Oxidación, PTAR Santa Fe de Antioquia

Encuesta de satisfacción - meta 8,8

Margen de Error:
7,8%

Tamaño de la muestra: 160



Línea telefónica

Ene-abril	May-ago	Sep-ene
9,2	8,9	8,8



Línea de AC

Tiempo de espera para ser atendido es el atributo con menor calificación (8,0)



Oficinas

Ene-abril	May-ago	Sep-ene
9,3	9,5	9,4



Oficinas

Tiempo de espera para ser atendido obtiene la menor calificación (9,2), amabilidad del funcionario es la superior (9,5)



Facturación

Ene-abril	May-ago	Sep-ene
8,6	8,5	8,3



Facturación

Claridad de la información contenida en la factura obtienen la menor calificación (8,3)



Estadísticas de atención por canal

Canal	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr
Presencial	249	296	261	285	223	236	307	265	276	320	292	274
Web	23	14	22	14	25	14	11	10	20	12	18	12
Telefónico	23	20	18	16	14	10	18	19	21	13	25	29
Carta	26	13	16	10	11	10	12	8	12	15	14	13
Back	3	7	5	4	5	4	1	1	5	0	3	2
Sentencia T-230	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Asesor en línea	3	3	2	3	1	1	0	1	0	0	0	0
Total	327	353	324	332	279	275	349	304	334	360	352	330

Fuente: CRM

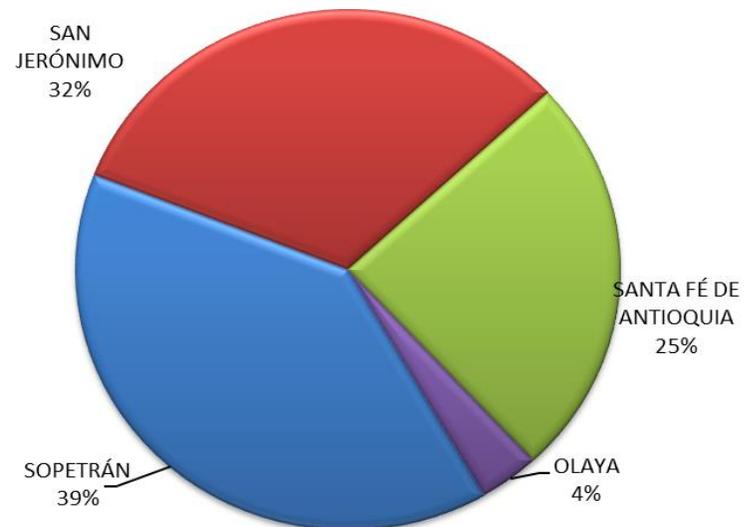
Transacciones
atendidas por
tipo de caso
mes de abril

Servicio	Tipo de Caso	Cantidad
Agua Potable Occ.	Petición	277
	Queja	8
	Reclamo	27
	Recurso	3
Agua Residual Occ.	Petición	13
	Queja	1
	Reclamo	1
	Recurso	
Total		330
	Pedidos	55

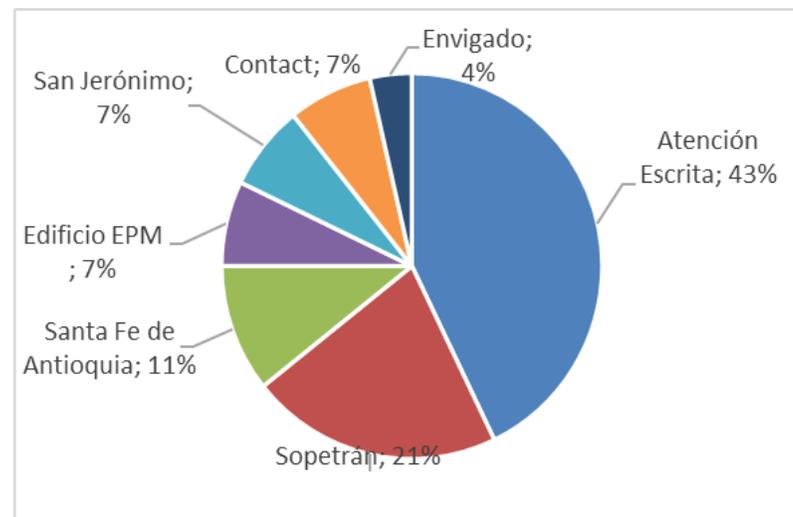
Reclamos atendidos abril



Santa Fe de Antioquia	7
Sopetrán	11
San Jerónimo	9
Olaya	1
Total	28



Atención Escrita	12
Santa Fe de Antioquia	3
San Jerónimo	2
Sopetrán	6
Otras	5
Total	28





Eficacia en la atención de la LAC

Nivel de servicio atención telefónica meta 85%



May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr
80%	76,1%	79%	70,3%	75,5%	60,5%	68,7%	48,2%	57%	67%	30%	53%

Indicadores abril

Pilotos	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas	Duración de la transacción (min)
EPM Aguas	53%	80%	74	253	216

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

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





Aguas Regionales Consolidado

Carepa. Barrio San Francisco

Indicadores 2022



Reclamos



Agua
meta 4,05

May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr
2,08	3,54	3,53	3,18	4,18	2,22	3,53	3,13	2,41	2,45	2,87	2,45



Saneamiento
meta 1,50

May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr
0,38	1,01	1,00	0,49	1,23	0,98	0,36	0,83	0,33	0,23	0,62	0,71

Quejas



Producto	Meta	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr
Agua	3,40	0,50	1,00	0,80	0,79	0,99	0,89	0,59	1,47	1,87	1,24	0,62	1,41
Alcantarillado	0,25	0,00	0,51	0,00	0,50	0,12	0,00	0,00	0,24	0,00	0,00	0,37	0,25

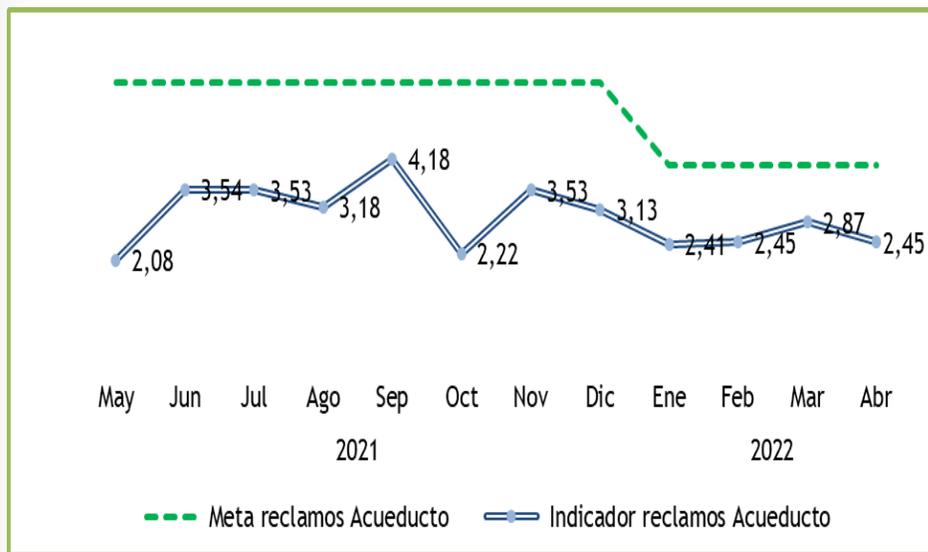


Reclamos procedentes acueducto

Reclamos procedentes e imputables

Meta 4,05

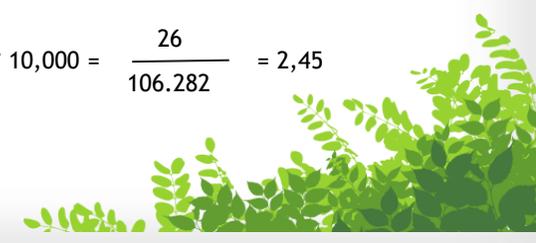
	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr
Recibidos	185	152	165	206	254	159	214	175	131	134	238	152
Procedentes	21	36	36	33	43	23	37	33	28	27	35	26
Indicador	2,08	3,54	3,53	3,18	4,18	2,22	3,53	3,13	2,41	2,45	2,87	2,45



Cuentas de cobro liquidadas

May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr
101.061	101.778	101.951	103.663	102.824	103.704	104.760	105.366	116.155	110.177	122.104	106.282

$$\text{Indicador de reclamos Aguas} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos procedentes}}{\text{Cuentas de cobro liquidadas}} * 10,000 = \frac{26}{106.282} = 2,45$$



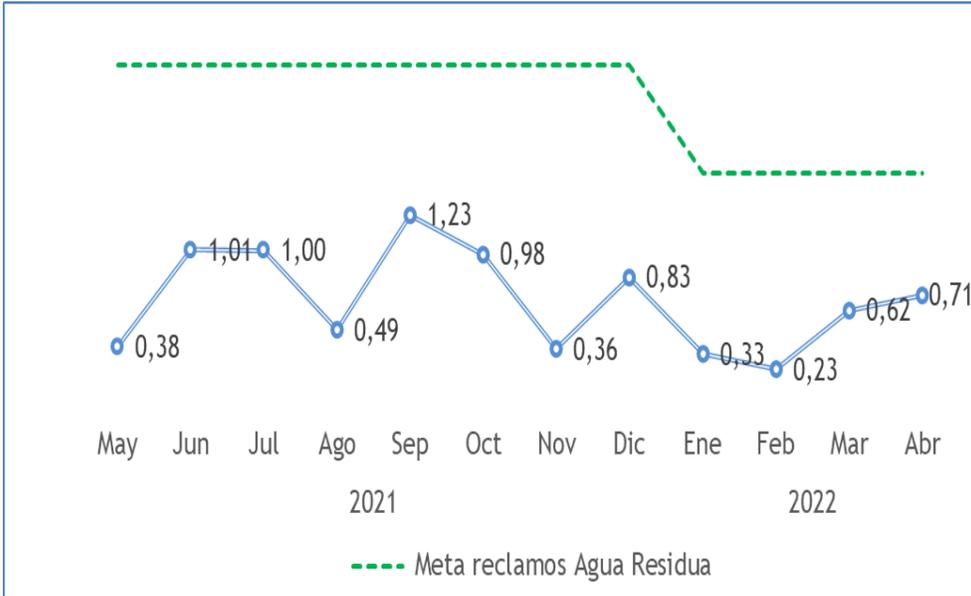


Reclamos procedentes agua residual

Reclamos procedentes e imputables

Meta 1,50

	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr
Recibidos	5	18	12	10	14	13	7	11	5	9	13	8
Procedentes	3	8	8	4	10	8	3	7	3	2	6	6
Indicador	0,38	1,01	1,00	0,49	1,23	0,98	0,36	0,83	0,33	0,23	0,62	0,71



Cuentas de cobro liquidadas

May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr
79.040	79.469	79.751	81.798	81.036	81.819	82.259	84.412	90.060	85.388	97.210	83.973

$$\text{Indicador de reclamos de Saneamiento} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos procedentes}}{\text{Cuentas de cobro liquidadas}} * 10,000 = \frac{6}{83.973} = 0,71$$



Quejas imputables acueducto

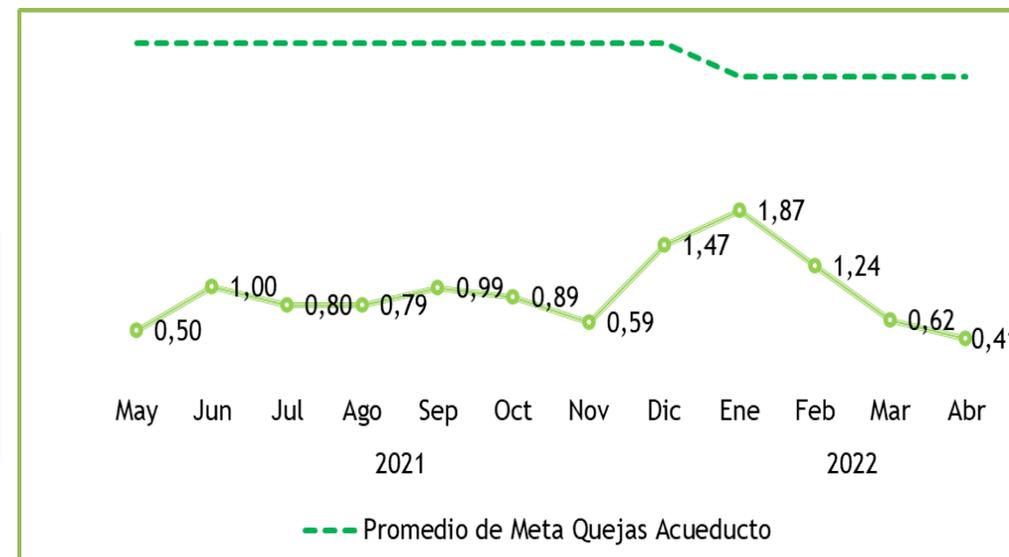
Quejas imputables

Meta 3,40

Instalaciones

	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr
Recibidas	33	34	39	32	40	31	37	55	47	46	41	39
Imputables	5	10	8	8	10	9	6	15	18	12	6	4
Indicador	0,50	1,00	0,80	0,79	0,99	0,89	0,59	1,47	1,87	1,34	0,62	0,41

May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr
99.678	100.010	100.299	100.723	101.065	101.376	101.600	101.772	96.457	96.492	96.906	97.520



$$\text{Indicador de quejas Aguas} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de quejas imputables}}{\text{No Instalaciones mes}} * 10,000 = \frac{4}{97.520} = 0,41$$



Quejas imputables agua residual

Quejas imputables

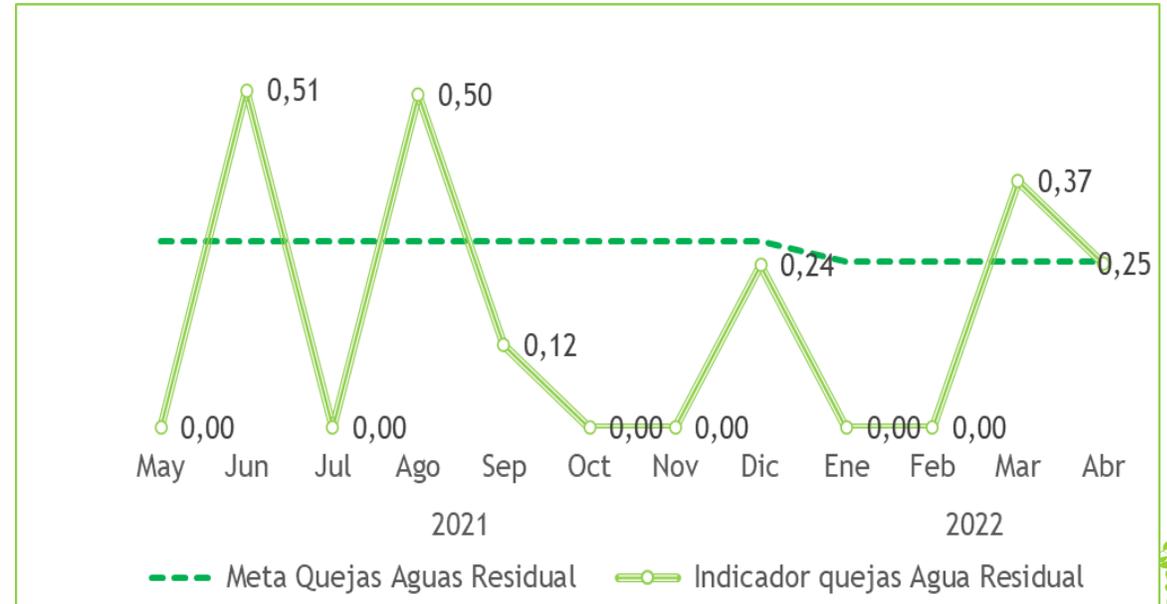
Meta 0,25

Instalaciones

	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr
Recibidas	0	4	6	7	6	6	3	4	4	1	4	6
Imputables	0	4	0	4	1	0	0	2	0	0	3	2
Indicador	0,00	0,51	0,00	0,50	0,12	0,00	0,00	0,24	0,00	0,00	0,37	0,25

May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr
78.397	78.840	79.238	79.787	80.093	80.692	81.316	81.746	81.418	81.262	80.878	81.178

$$\text{Indicador de quejas Saneamiento} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de quejas imputables}}{\text{No instalaciones mes}} * 10,000 = \frac{2}{81.178} = 0,25$$



Gracias

epm[®]

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

eco
razón