

Proceso atención clientes



Enero 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	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene
Presencial	1.409	1.318	1.008	1.309	1.639	1.549	1.514	1.788	1.614	2.161	2.171	2.225
Telefónico	107	96	84	120	90	110	142	118	138	138	126	96
Carta	42	54	36	53	38	47	74	117	69	75	62	44
Asesor en línea	373	347	92	199	156	126	195	181	192	302	207	76
Back	16	14	9	7	17	12	6	16	13	19	12	10
Web	42	44	34	36	52	44	48	33	37	36	29	19
Total	1,989	1.873	1.263	1.724	1.992	1.888	1.979	2.253	2.063	2.731	2.607	2.470

Fuente: CRM

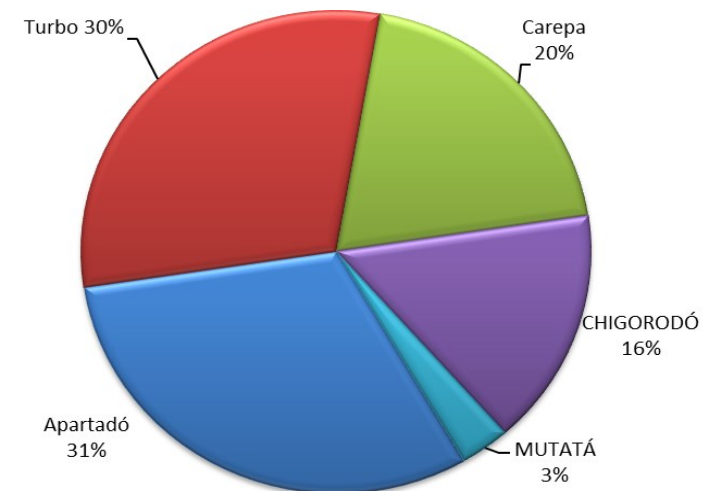
Transacciones
atendidas por
tipo de caso
mes de enero

Servicio	Tipo de Caso	Cantidad
Agua Potable Urabá	Petición	2.214
	Queja	52
	Reclamo	121
	Recurso	14
Agua Residual Urabá	Petición	60
	Queja	3
	Reclamo	5
	Recurso	1
Total		2.470
	Pedido	347

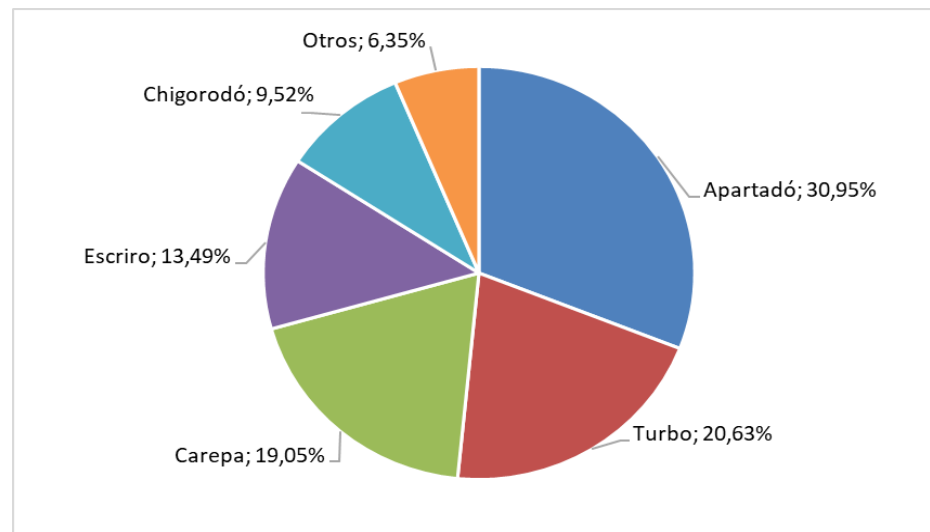
Reclamos atendidos enero de 2022



Apartadó	39
Turbo	38
Chigorodó	20
Carepa	25
Mutatá	4
Riosucio	0
Total	126



Apartadó	39
Atención escrita	17
Turbo	26
Chigorodó	12
Carepa	24
Otros	8
Total	126



Eficacia en la atención de la LAC



Nivel de servicio atención telefónica
meta 85%

Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene
88,5%	81%	87,7%	80%	76,1%	79%	70,3%	75,5%	60,5%	68,7%	48,2%	57%

Indicadores enero

Pilotos	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas	Duración de la transacción (seg)
EPM Aguas	57%	89%	111	759	176

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

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





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	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene
Presencial	311	324	182	249	296	261	285	223	236	307	265	276
Web	25	24	21	23	14	22	14	25	14	11	10	20
Telefónico	13	36	15	23	20	18	16	14	10	18	19	21
Carta	20	21	6	26	13	16	10	11	10	12	8	12
Back	9	7	2	3	7	5	4	5	4	1	1	5
Memorando	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Asesor en línea	4	6	3	3	3	2	3	1	1	0	1	0
Total	382	418	229	327	353	324	332	279	275	349	304	334

Fuente: CRM

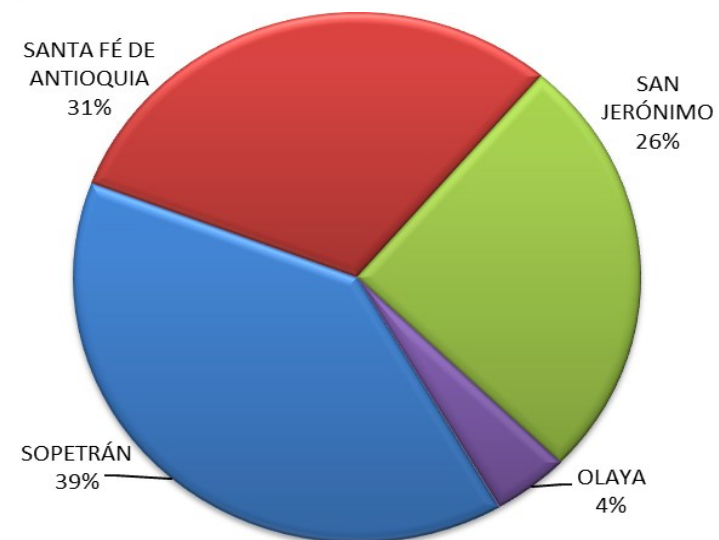
Transacciones
atendidas por
tipo de caso
mes de enero

Servicio	Tipo de Caso	Cantidad
Agua Potable Occ.	Petición	289
	Queja	5
	Reclamo	22
	Recurso	7
Agua Residual Occ.	Petición	10
	Queja	
	Reclamo	1
	Recurso	
Total		334
	Pedidos	87

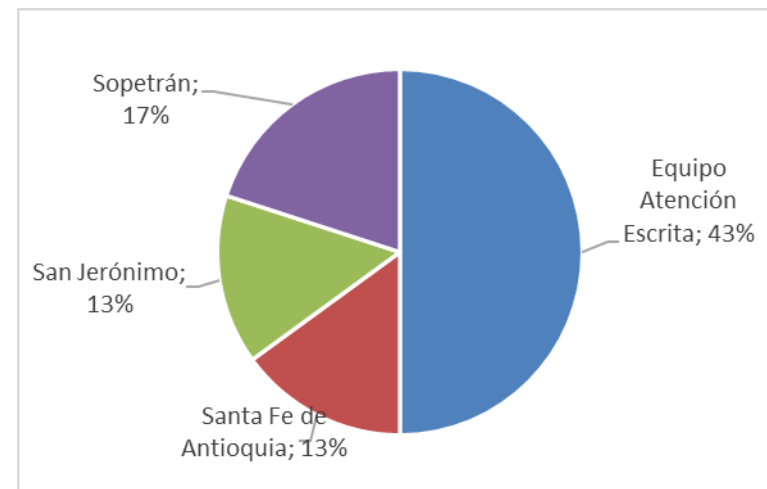
Reclamos atendidos enero



Santa Fe de Antioquia	7
Sopetrán	9
San Jerónimo	6
Olaya	1
Total	23



Atención Escrita	10
Santa Fe de Antioquia	3
San Jerónimo	3
Sopetrán	4
Otras	3
Total	23





Eficacia en la atención de la LAC

Nivel de servicio atención telefónica meta 85%



Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene
88,5%	81%	87,7%	80%	76,1%	79%	70,3%	75,5%	60,5%	68,7%	48,2%	57%

Indicadores enero

Pilotos	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas	Duración de la transacción (min)
EPM Aguas	57%	89%	111	123	111

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

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





Aguas Regionales Consolidado

Carepa. Barrio San Francisco

Indicadores 2022



Reclamos



Agua
meta 4,05

Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene
3,78	2,97	2,08	2,08	3,54	3,53	3,18	4,18	2,22	3,53	3,13	2,41



Saneamiento
meta 1,50

Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene
1,67	1,15	0,38	0,38	1,01	1,00	0,49	1,23	0,98	0,36	0,83	0,33

Quejas



Producto	Meta	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene
Agua	3,40	0,91	1,01	1,51	0,50	1,00	0,80	0,79	0,99	0,89	0,59	1,47	1,87
Alcantarillado	0,25	0,26	0,13	0,00	0,00	0,51	0,00	0,50	0,12	0,00	0,00	0,24	0,00

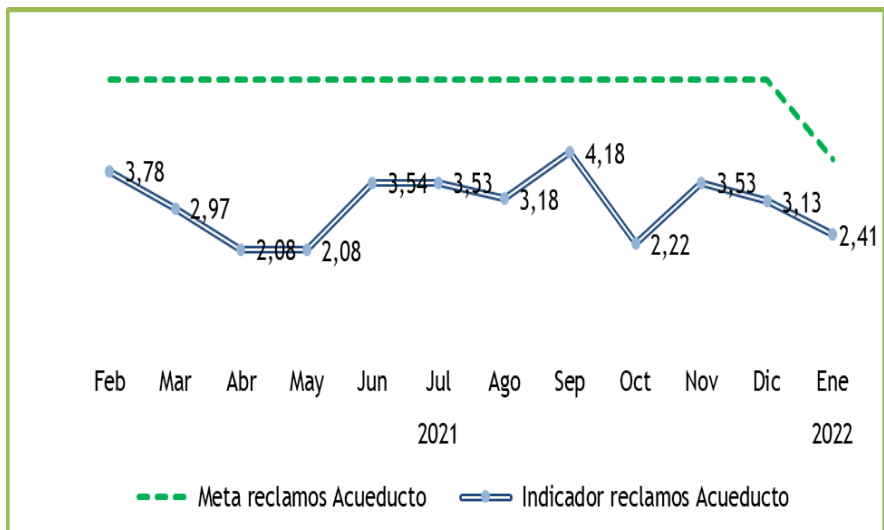


Reclamos procedentes acueducto

Reclamos procedentes e imputables

Meta 4,05

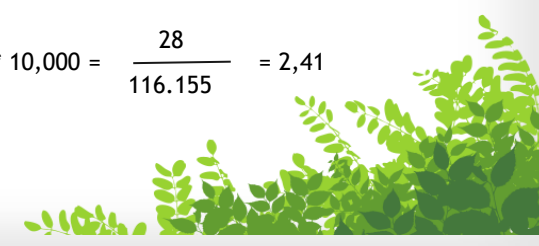
	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene
Recibidos	174	179	132	185	152	165	206	254	159	214	175	131
Procedentes	38	30	21	21	36	36	33	43	23	37	33	28
Indicador	3,78	2,97	2,08	2,08	3,54	3,53	3,18	4,18	2,22	3,53	3,13	2,41



Cuentas de cobro liquidadas

Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene
100.490	100.918	100.812	101.061	101.778	101.951	103.663	102.824	103.704	104.760	105.366	116.155

$$\text{Indicador de reclamos Aguas} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos procedentes}}{\text{Cuentas de cobro liquidadas}} * 10,000 = \frac{28}{116.155} = 2,41$$





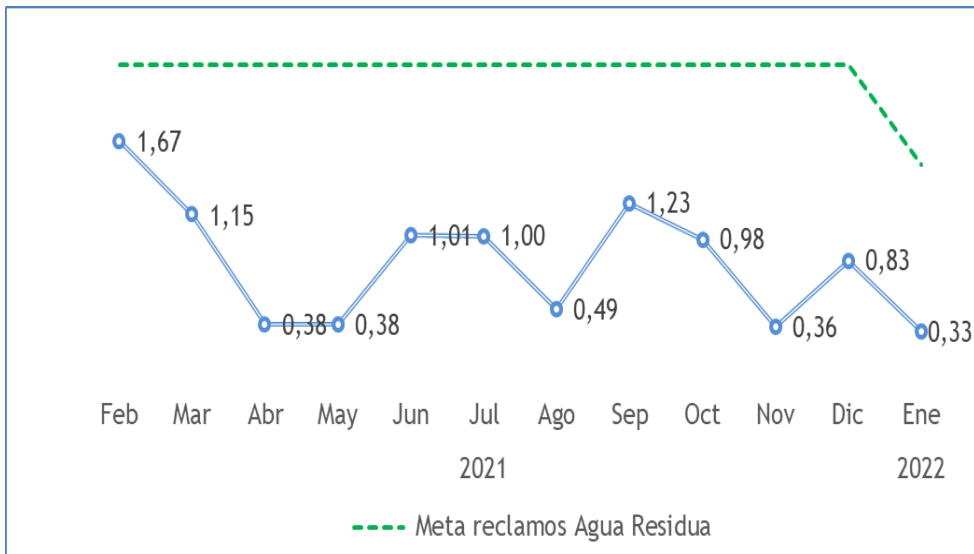
Reclamos procedentes agua residual

Reclamos procedentes e imputables

Meta 1,50

	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene
Recibidos	16	11	5	5	18	12	10	14	13	7	11	5
Procedentes	13	9	3	3	8	8	4	10	8	3	7	3
Indicador	1,67	1,15	0,38	0,38	1,01	1,00	0,49	1,23	0,98	0,36	0,83	0,33

Cuentas de cobro liquidadas



Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene
78.058	78.361	78.519	79.040	79.469	79.751	81.798	81.036	81.819	82.259	84.412	90.060

$$\text{Indicador de reclamos de Saneamiento} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos procedentes}}{\text{Cuentas de cobro liquidadas}} * 10,000 = \frac{3}{90.060} = 0,33$$



Quejas imputables acueducto

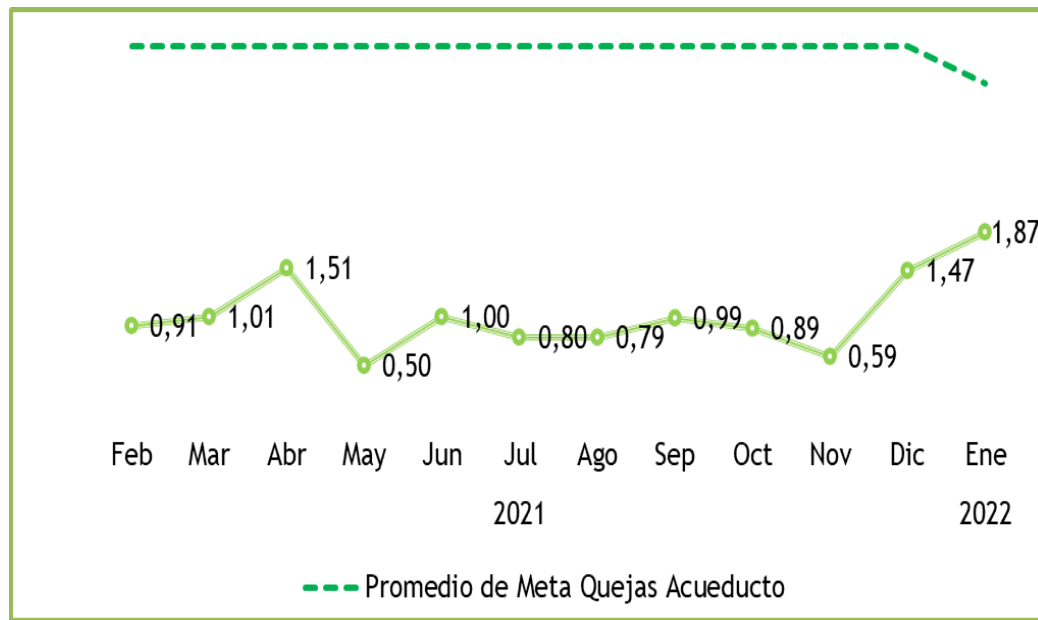
Quejas imputables

Meta 3,40

Instalaciones

	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene
Recibidas	46	63	39	33	34	39	32	40	31	37	55	47
Imputables	9	10	15	5	10	8	8	10	9	6	15	18
Indicador	0,91	1,01	1,51	0,50	1,00	0,80	0,79	0,99	0,89	0,59	1,47	1,87

Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene
98,686	99,087	99,345	99,678	100,010	100,299	100,723	101,065	101,376	101,600	101,772	96,457



$$\text{Indicador de quejas Aguas} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de quejas imputables}}{\text{No Instalaciones mes}} * 10,000 = \frac{18}{96.457} = 1,87$$



Quejas imputables agua residual

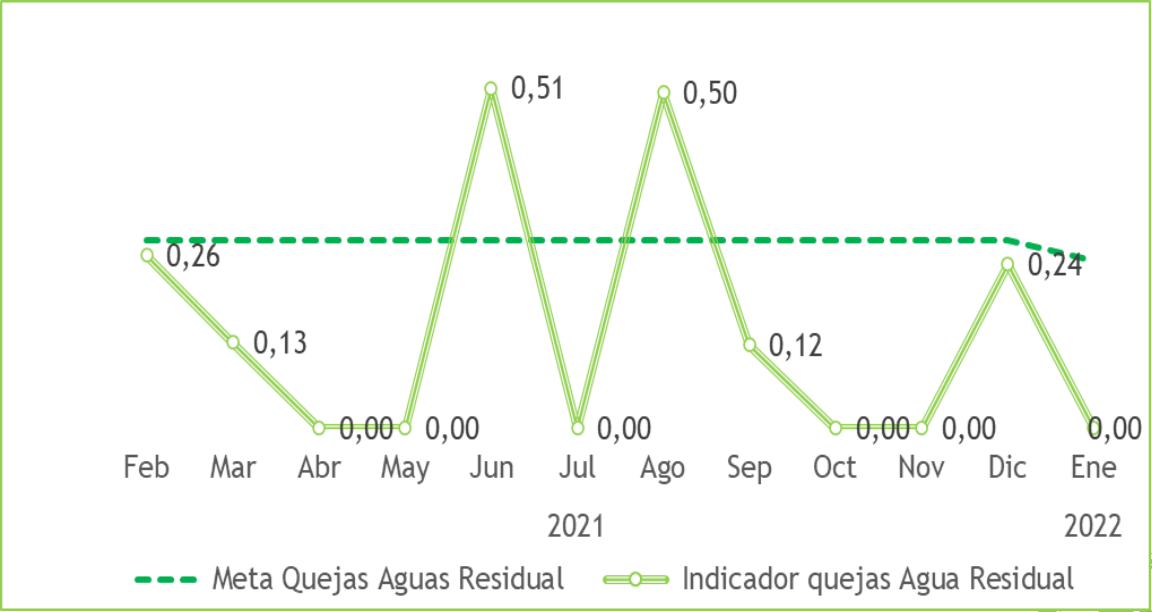
Quejas imputables

Meta 0,25

Instalaciones

	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene
Recibidas	4	4	2	0	4	6	7	6	6	3	4	4
Imputables	2	1	0	0	4	0	4	1	0	0	2	0
Indicador	0,26	0,13	0,00	0,00	0,51	0,00	0,50	0,12	0,00	0,00	0,24	0,00

Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene
77.364	77.728	78.077	78.397	78.840	79.238	79.787	80.093	80.692	81.316	81.746	81.418



$$\text{Indicador de quejas Saneamiento} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de quejas imputables}}{\text{No instalaciones mes}} * 10,000 = \frac{0}{81.418} = 0,00$$

Gracias

epm[®]

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

eco
razón