

Proceso atención clientes



Febrero 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	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb
Presencial	1.318	1.008	1.309	1.639	1.549	1.514	1.788	1.614	2.161	2.171	2.225	2.491
Telefónico	96	84	120	90	110	142	118	138	138	126	96	100
Carta	54	36	53	38	47	74	117	69	75	62	44	63
Asesor en línea	347	92	199	156	126	195	181	192	302	207	76	65
Back	14	9	7	17	12	6	16	13	19	12	10	12
Web	44	34	36	52	44	48	33	37	36	29	19	32
Total	1.873	1.263	1.724	1.992	1.888	1.979	2.253	2.063	2.731	2.607	2.470	2.763

Fuente: CRM

Transacciones
atendidas por
tipo de caso
mes de febrero

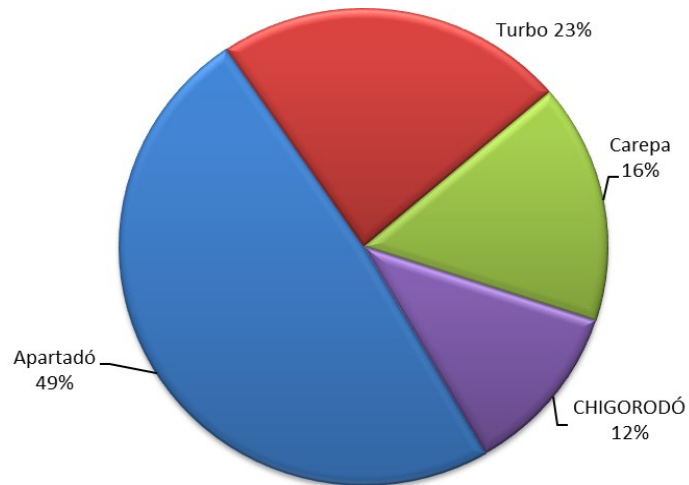
Servicio	Tipo de Caso	Cantidad
Agua Potable Urabá	Petición	2.477
	Queja	38
	Reclamo	120
	Recurso	13
Agua Residual Urabá	Petición	102
	Queja	1
	Reclamo	9
	Recurso	3
Total		2.763
	Pedido	463



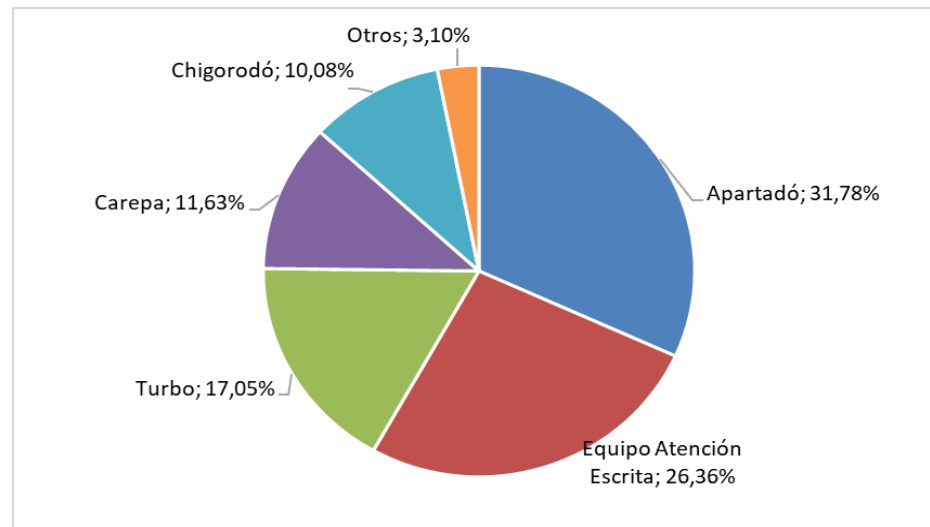
Reclamos atendidos febrero de 2022



Apartadó	63
Turbo	30
Chigorodó	15
Carepa	21
Mutatá	0
Riosucio	0
Total	129



Apartadó	41
Atención escrita	34
Turbo	22
Chigorodó	13
Carepa	15
Otros	4
Total	129





Eficacia en la atención de la LAC



Nivel de servicio atención telefónica
meta 85%

Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb
81%	87,7%	80%	76,1%	79%	70,3%	75,5%	60,5%	68,7%	48,2%	57%	67%

Indicadores febrero

Pilotos	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas	Duración de la transacción (seg)
EPM Aguas	67%	91%	110	755	311

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

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





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	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb
Presencial	324	182	249	296	261	285	223	236	307	265	276	320
Web	24	21	23	14	22	14	25	14	11	10	20	12
Telefónico	36	15	23	20	18	16	14	10	18	19	21	13
Carta	21	6	26	13	16	10	11	10	12	8	12	15
Back	7	2	3	7	5	4	5	4	1	1	5	0
Memorando	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Asesor en línea	6	3	3	3	2	3	1	1	0	1	0	0
Total	418	229	327	353	324	332	279	275	349	304	334	360

Fuente: CRM

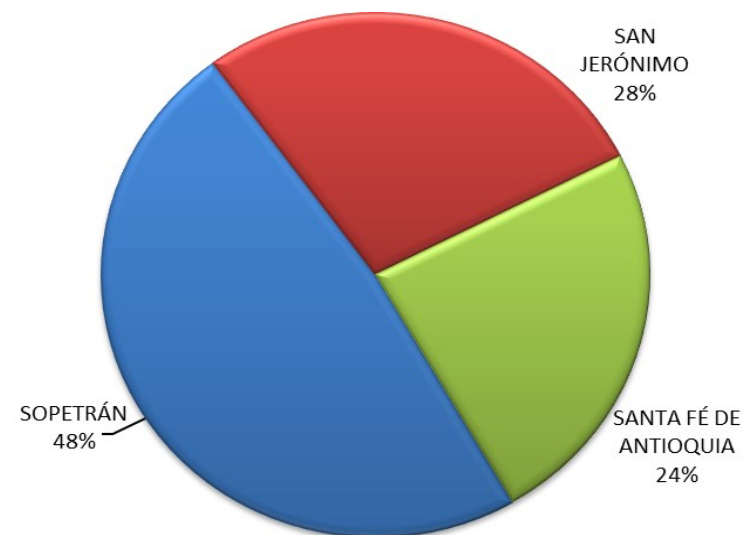
Transacciones
atendidas por
tipo de caso
mes de
febrero

Servicio	Tipo de Caso	Cantidad
Agua Potable Occ.	Petición	308
	Queja	8
	Reclamo	25
	Recurso	5
Agua Residual Occ.	Petición	10
	Queja	
	Reclamo	4
	Recurso	
Total		360
	Pedidos	87

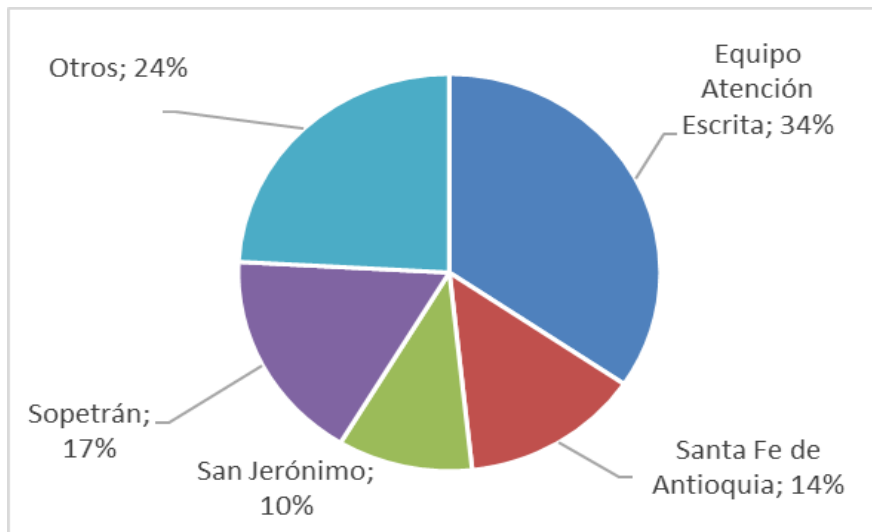
Reclamos atendidos febrero



Santa Fe de Antioquia	7
Sopetrán	14
San Jerónimo	8
Olaya	0
Total	29



Atención Escrita	10
Santa Fe de Antioquia	4
San Jerónimo	3
Sopetrán	5
Otras	7
Total	29





Eficacia en la atención de la LAC

Nivel de servicio atención telefónica meta 85%



Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb
81%	87,7%	80%	76,1%	79%	70,3%	75,5%	60,5%	68,7%	48,2%	57%	67%

Indicadores febrero

Pilotos	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas	Duración de la transacción (min)
EPM Aguas	67%	91%	110	170	190

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

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





Aguas Regionales Consolidado

Carepa. Barrio San Francisco

Indicadores 2022



Reclamos



Agua
meta 4,05

Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb
2,97	2,08	2,08	3,54	3,53	3,18	4,18	2,22	3,53	3,13	2,41	2,45



Saneamiento
meta 1,50

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

Quejas



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

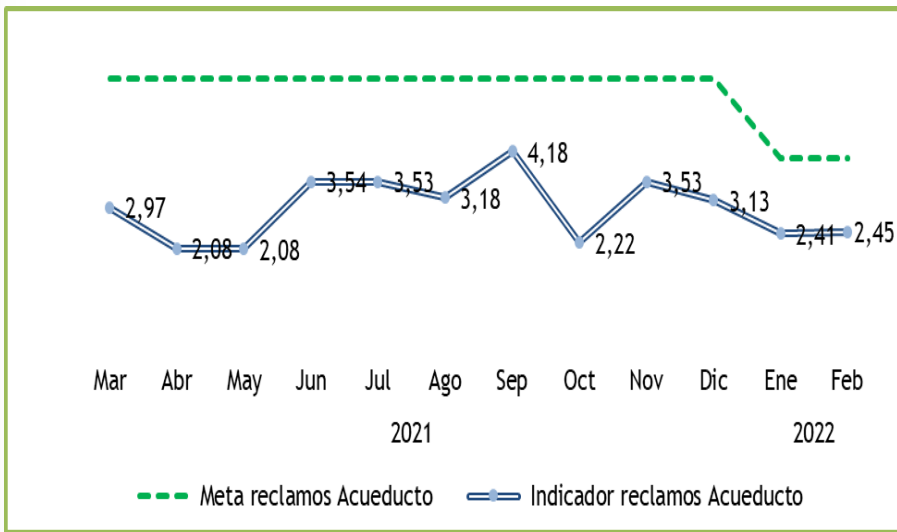


Reclamos procedentes acueducto

Reclamos procedentes e imputables

Meta 4,05

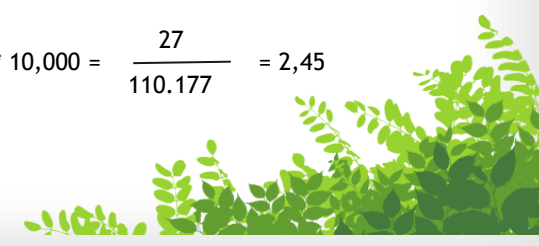
	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb
Recibidos	179	132	185	152	165	206	254	159	214	175	131	134
Procedentes	30	21	21	36	36	33	43	23	37	33	28	27
Indicador	2,97	2,08	2,08	3,54	3,53	3,18	4,18	2,22	3,53	3,13	2,41	2,45



Cuentas de cobro liquidadas

Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb
100.918	100.812	101.061	101.778	101.951	103.663	102.824	103.704	104.760	105.366	116.155	110.177

$$\text{Indicador de reclamos Aguas} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos procedentes}}{\text{Cuentas de cobro liquidadas}} * 10,000 = \frac{27}{110.177} = 2,45$$

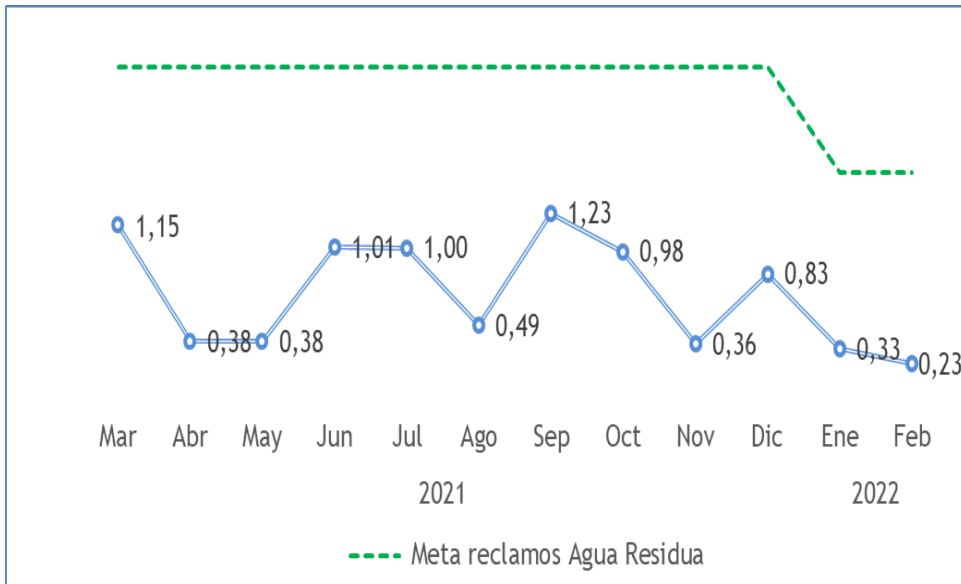


Reclamos procedentes agua residual

Reclamos procedentes e imputables

Meta 1,50

	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb
Recibidos	11	5	5	18	12	10	14	13	7	11	5	9
Procedentes	9	3	3	8	8	4	10	8	3	7	3	2
Indicador	1,15	0,38	0,38	1,01	1,00	0,49	1,23	0,98	0,36	0,83	0,33	0,23



Cuentas de cobro liquidadas

Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb
78.361	78.519	79.040	79.469	79.751	81.798	81.036	81.819	82.259	84.412	90.060	85.388

$$\text{Indicador de reclamos Saneamiento} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos procedentes}}{\text{Cuentas de cobro liquidadas}} * 10,000 = \frac{2}{85.388} = 0,23$$



Quejas imputables acueducto

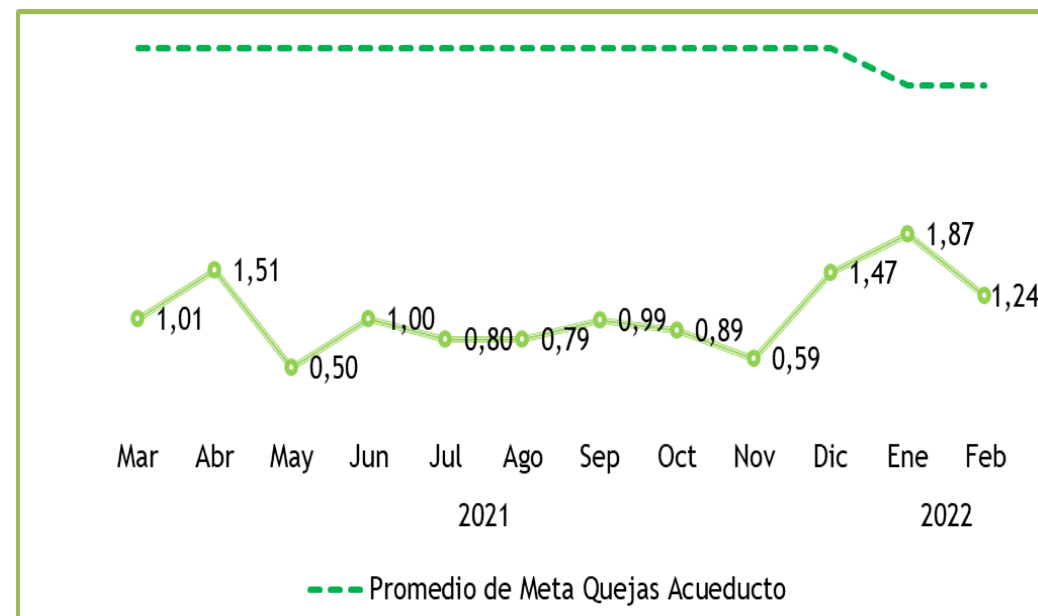
Quejas imputables

Meta 3,40

Instalaciones

	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb
Recibidas	63	39	33	34	39	32	40	31	37	55	47	46
Imputables	10	15	5	10	8	8	10	9	6	15	18	12
Indicador	1,01	1,51	0,50	1,00	0,80	0,79	0,99	0,89	0,59	1,47	1,87	1,34

Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb
99,087	99.345	99.678	100.010	100.299	100.723	101.065	101.376	101.600	101.772	96.457	96.492



$$\text{Indicador de quejas Aguas} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de quejas imputables}}{\text{No Instalaciones mes}} * 10,000 = \frac{12}{96.492} = 1,24$$



Quejas imputables agua residual

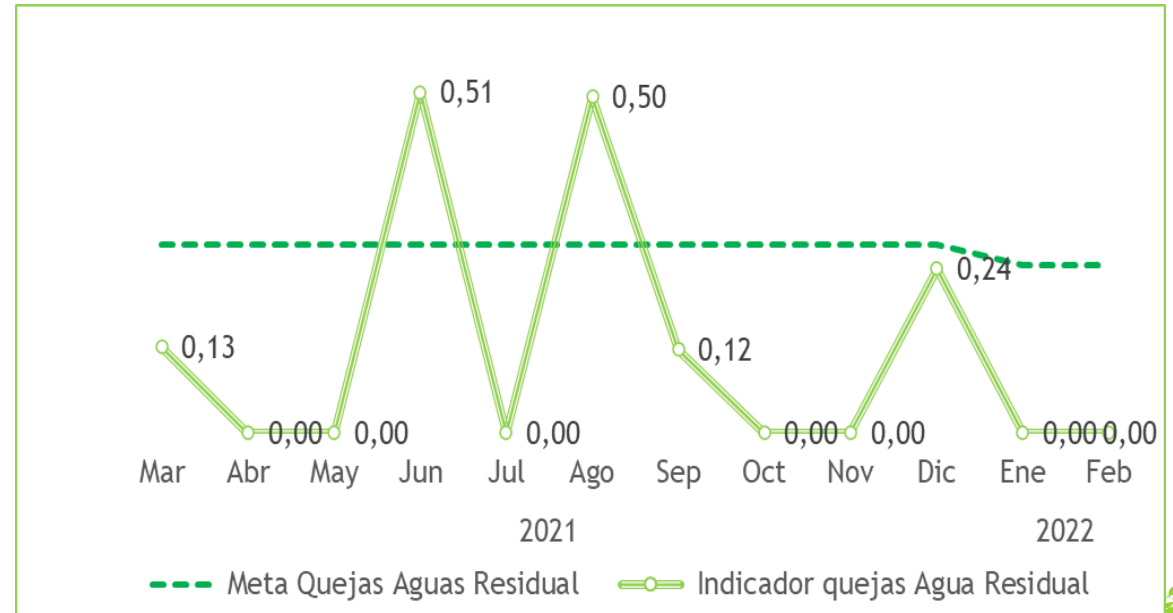
Quejas imputables

Meta 0,25

Instalaciones

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

Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb
77.728	78.077	78.397	78.840	79.238	79.787	80.093	80.692	81.316	81.746	81.418	81.262



$$\text{Indicador de quejas Saneamiento} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de quejas imputables}}{\text{No instalaciones mes}} * 10,000 = \frac{0}{81.262} = 0,00$$

Gracias

epm[®]

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

eco
razón