

# Proceso atención clientes



Junio de 2022



# Aguas Regionales Región Urabá





# Encuesta de satisfacción - meta 4,0



Tamaño de la muestra: Marzo 89, abril 112



## Oficinas

Marzo	Abril
4,4	4,5



## 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	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
Presencial	1.549	1.514	1.788	1.614	2.161	2.171	2.225	2.491	2.518	2.010	2.091	1.999
Telefónico	110	142	118	138	138	126	96	100	130	101	98	94
Carta	47	74	117	69	75	62	44	63	62	46	46	53
Asesor en línea	126	195	181	192	302	207	76	65	67	25	18	60
Back	12	6	16	13	19	12	10	12	28	7	8	4
Web	44	48	33	37	36	29	19	32	33	18	24	39
Sentencia T-230									5	3	3	2
<b>Total</b>	<b>1.888</b>	<b>1.979</b>	<b>2.253</b>	<b>2.063</b>	<b>2.731</b>	<b>2.607</b>	<b>2.470</b>	<b>2.763</b>	<b>2.843</b>	<b>2.210</b>	<b>2.288</b>	<b>2.251</b>

Fuente: CRM

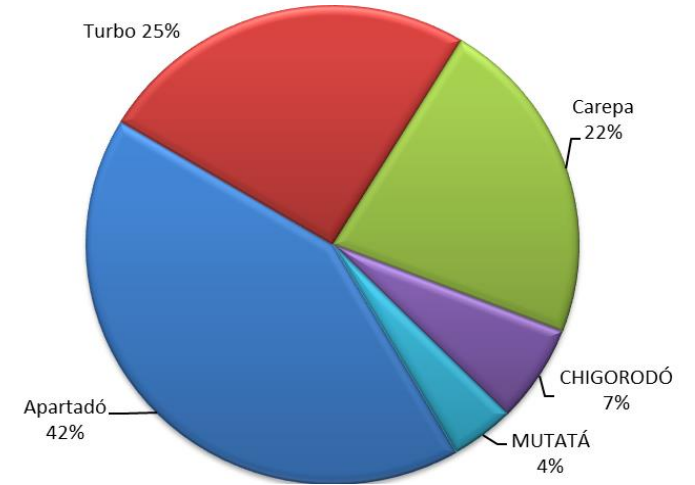
Transacciones  
atendidas por  
tipo de caso  
mes de junio

Servicio	Tipo de Caso	Cantidad
Agua Potable Urabá	Petición	1.940
	Queja	31
	Reclamo	156
	Recurso	19
Agua Residual Urabá	Petición	92
	Queja	2
	Reclamo	11
	Recurso	2
<b>Total</b>		<b>2.251</b>
	Pedido	206

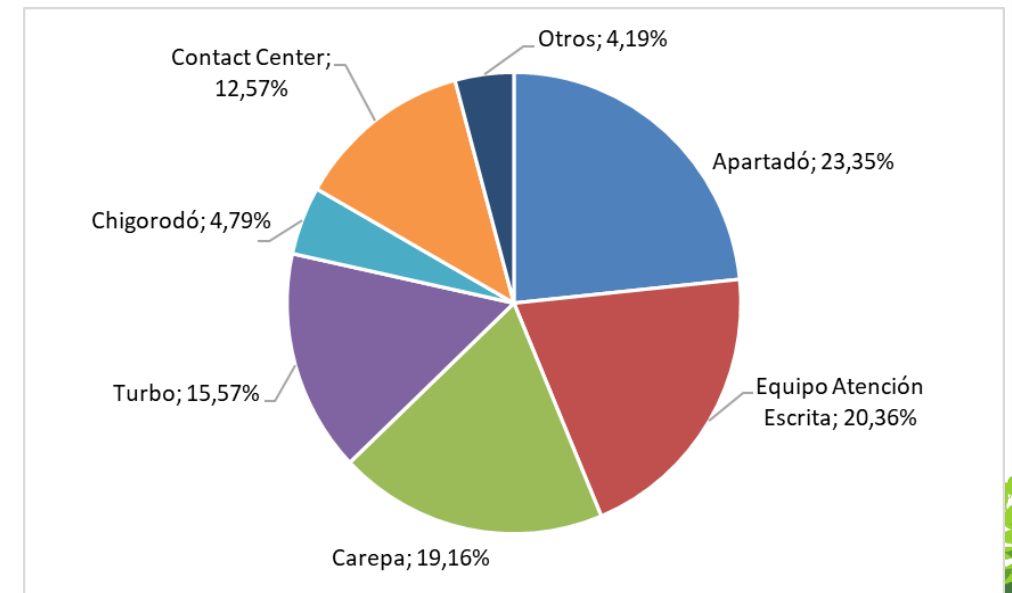
# Reclamos atendidos junio de 2022



Apartadó	70
Turbo	42
Chigorodó	11
Carepa	37
Mutatá	7
Riosucio	0
<b>Total</b>	<b>167</b>



Apartadó	39
Atención escrita	34
Turbo	26
Chigorodó	8
Carepa	32
Contact	21
Otros	7
<b>Total</b>	<b>167</b>



# Eficacia en la atención de la LAC



Nivel de servicio atención telefónica  
meta 85%

Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
79%	70,3%	75,5%	60,5%	68,7%	48,2%	57%	67%	30%	53%	77%	84%

## 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



## Oficinas

Marzo	Abril
4,7	4,7



## 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	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
Presencial	261	285	223	236	307	265	276	320	292	274	247	239
Web	22	14	25	14	11	10	20	12	18	12	15	28
Telefónico	18	16	14	10	18	19	21	13	25	29	23	45
Carta	16	10	11	10	12	8	12	15	14	13	13	19
Back	5	4	5	4	1	1	5	0	3	2	1	2
Sentencia T-230	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0
Asesor en línea	2	3	1	1	0	1	0	0	0	0	1	0
<b>Total</b>	<b>324</b>	<b>332</b>	<b>279</b>	<b>275</b>	<b>349</b>	<b>304</b>	<b>334</b>	<b>360</b>	<b>352</b>	<b>330</b>	<b>303</b>	<b>333</b>

Fuente: CRM

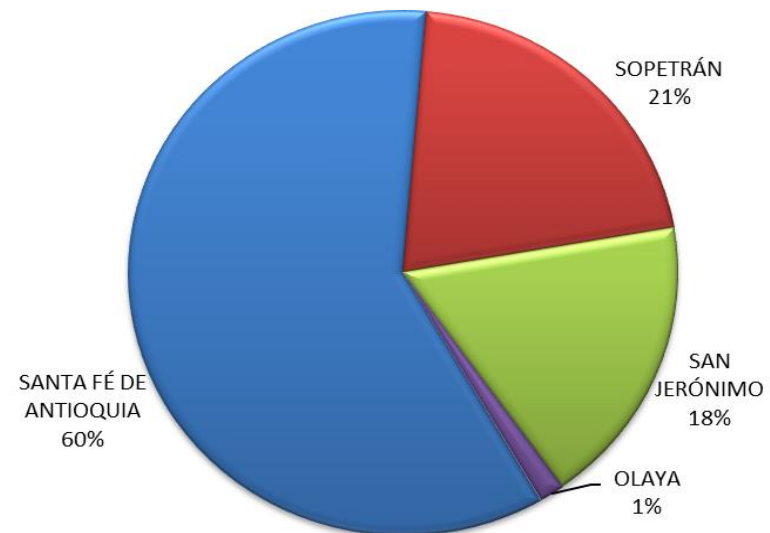
Transacciones  
atendidas por  
tipo de caso  
mes de junio

Servicio	Tipo de Caso	Cantidad
Agua Potable Occ.	Petición	242
	Queja	8
	Reclamo	61
	Recurso	7
Agua Residual Occ.	Petición	9
	Queja	
	Reclamo	6
	Recurso	
<b>Total</b>		<b>333</b>
	Pedidos	72

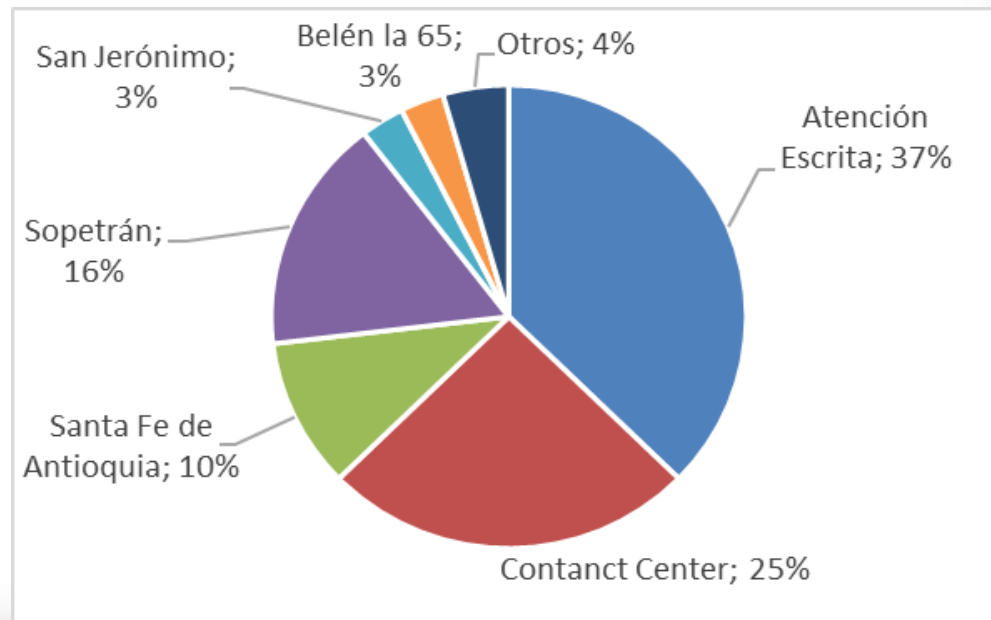
# Reclamos atendidos junio



Santa Fe de Antioquia	40
Sopetrán	14
San Jerónimo	12
Olaya	1
<b>Total</b>	<b>67</b>



Atención Escrita	25
Santa Fe de Antioquia	7
San Jerónimo	2
Sopetrán	11
Contact Center	17
Otros	5
<b>Total</b>	<b>67</b>





# Eficacia en la atención de la LAC

## Nivel de servicio atención telefónica meta 85%



Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
79%	70,3%	75,5%	60,5%	68,7%	48,2%	57%	67%	30%	53%	77%	84%

## Indicadores junio

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

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



Saneamiento  
meta 1,50

Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
1,00	0,49	1,23	0,98	0,36	0,83	0,33	0,23	0,62	0,71	0,36	1,07

## Quejas



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



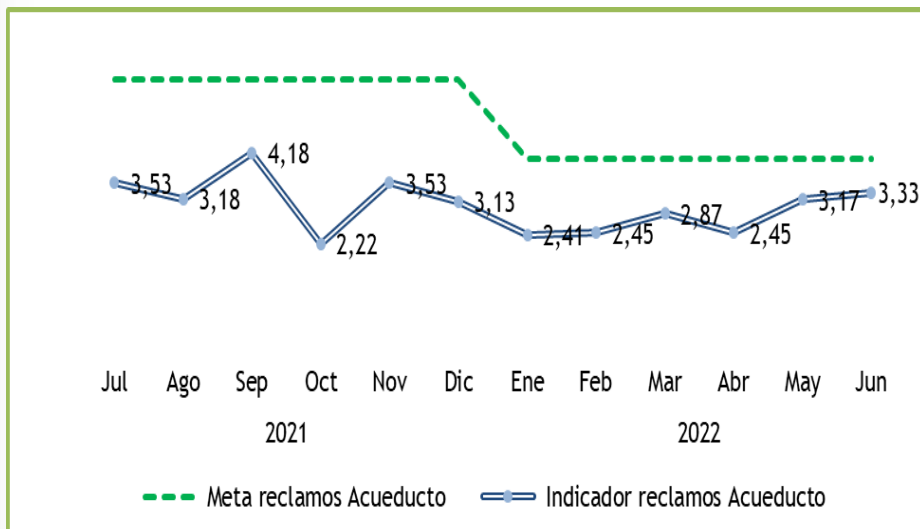


# Reclamos procedentes acueducto

Reclamos procedentes e imputables

Meta 4,05

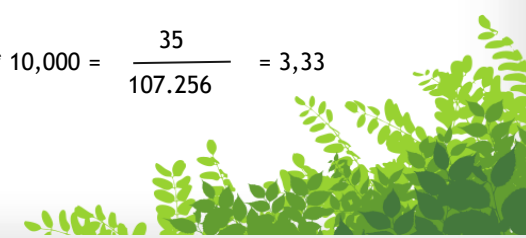
	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
Recibidos	165	206	254	159	214	175	131	134	238	152	178	233
Procedentes	36	33	43	23	37	33	28	27	35	26	34	35
Indicador	3,53	3,18	4,18	2,22	3,53	3,13	2,41	2,45	2,87	2,45	3,17	3,33



Cuentas de cobro liquidadas

Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
101.951	103.663	102.824	103.704	104.760	105.366	116.155	110.177	122.104	106.282	107.157	105.256

$$\text{Indicador de reclamos Aguas} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos procedentes}}{\text{Cuentas de cobro liquidadas}} * 10,000 = \frac{35}{107.256} = 3,33$$





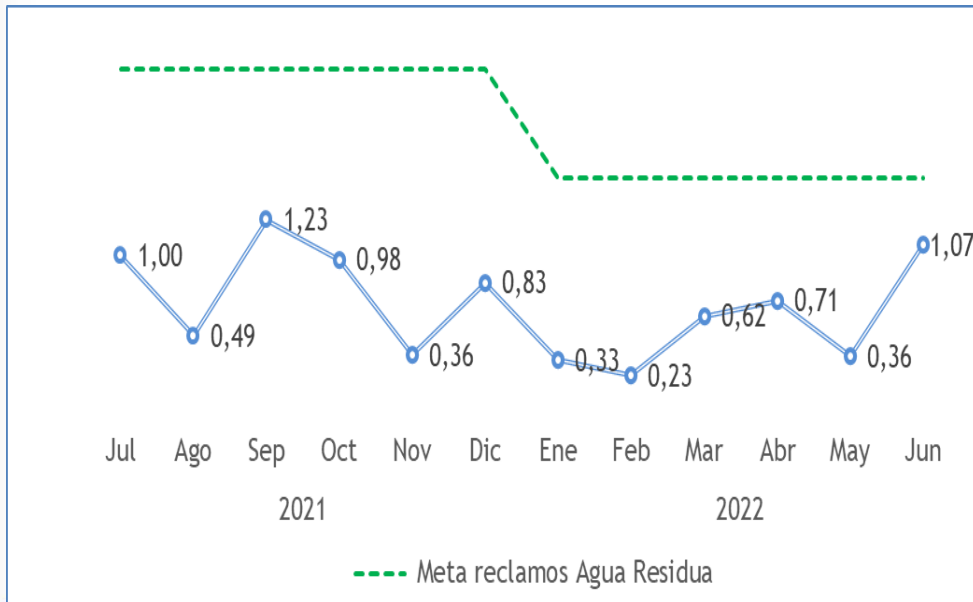


# Reclamos procedentes agua residual

**Reclamos procedentes e imputables**

Meta 1,50

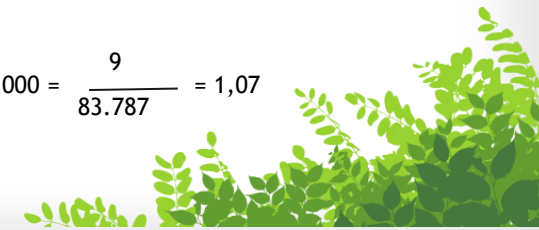
	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
Recibidos	12	10	14	13	7	11	5	9	13	8	4	13
Procedentes	8	4	10	8	3	7	3	2	6	6	3	9
Indicador	1,00	0,49	1,23	0,98	0,36	0,83	0,33	0,23	0,62	0,71	0,36	1,07



**Cuentas de cobro liquidadas**

Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
79.751	81.798	81.036	81.819	82.259	84.412	90.060	85.388	97.210	83.973	84.234	83.787

$$\text{Indicador de reclamos Saneamiento} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos procedentes}}{\text{Cuentas de cobro liquidadas}} * 10,000 = \frac{9}{83.787} = 1,07$$





# Quejas imputables acueducto

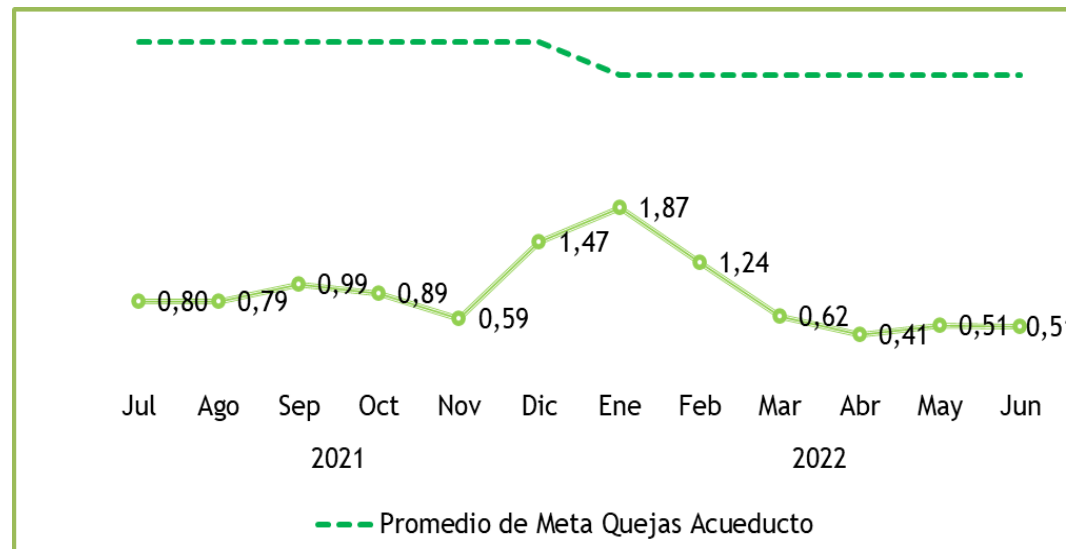
**Quejas imputables**

Meta 3,40

**Instalaciones**

	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
Recibidas	39	32	40	31	37	55	47	46	41	39	37	35
Imputables	8	8	10	9	6	15	18	12	6	4	5	5
Indicador	0,80	0,79	0,99	0,89	0,59	1,47	1,87	1,34	0,62	0,41	0,51	0,51

Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
100.299	100.723	101.065	101.376	101.600	101.772	96.457	96.492	96.906	97.520	97.421	98.020



$$\text{Indicador de quejas Aguas} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de quejas imputables}}{\text{No Instalaciones mes}} * 10,000 = \frac{5}{98.020} = 0,51$$



# Quejas imputables agua residual

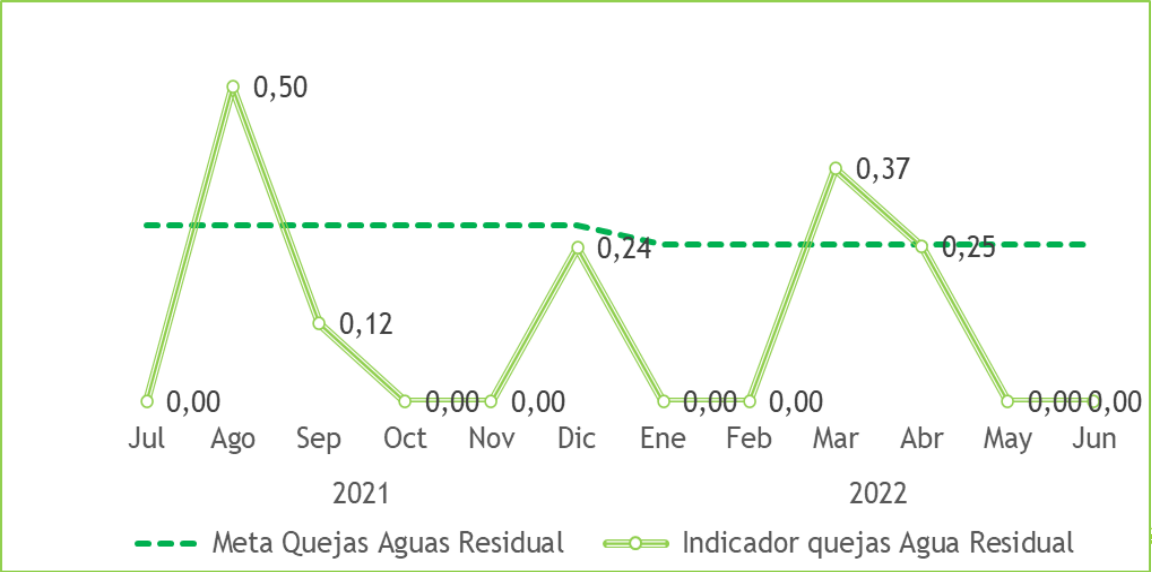
**Quejas imputables**

Meta 0,25

**Instalaciones**

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

Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
79.238	79.787	80.093	80.692	81.316	81.746	81.418	81.262	80.878	81.178	81.234	81.687



$$\text{Indicador de quejas Saneamiento} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de quejas imputables}}{\text{No instalaciones mes}} * 10,000 = \frac{0}{81.687} = 0,00$$



Gracias

epm<sup>®</sup>

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

eco  
razón