

Proceso atención clientes



Marzo de 2022



Aguas Regionales Región Urabá



Encuesta de satisfacción - meta 8,8

Margen de Error:
7.8%

Tamaño de la muestra: 160



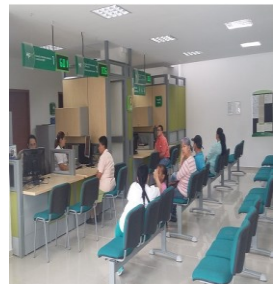
Línea telefónica

| 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 | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic | Ene | Feb | Mar |
|-----------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Presencial | 1.008 | 1.309 | 1.639 | 1.549 | 1.514 | 1.788 | 1.614 | 2.161 | 2.171 | 2.225 | 2.491 | 2.518 |
| Telefónico | 84 | 120 | 90 | 110 | 142 | 118 | 138 | 138 | 126 | 96 | 100 | 130 |
| Carta | 36 | 53 | 38 | 47 | 74 | 117 | 69 | 75 | 62 | 44 | 63 | 62 |
| Asesor en línea | 92 | 199 | 156 | 126 | 195 | 181 | 192 | 302 | 207 | 76 | 65 | 67 |
| Back | 9 | 7 | 17 | 12 | 6 | 16 | 13 | 19 | 12 | 10 | 12 | 28 |
| Web | 34 | 36 | 52 | 44 | 48 | 33 | 37 | 36 | 29 | 19 | 32 | 33 |
| Sentencia T-230 | | | | | | | | | | | | 5 |
| Total | 1.263 | 1.724 | 1.992 | 1.888 | 1.979 | 2.253 | 2.063 | 2.731 | 2.607 | 2.470 | 2.763 | 2.843 |

Transacciones
atendidas por
tipo de caso
mes de marzo

| Servicio | Tipo de Caso | Cantidad |
|---------------------|--------------|--------------|
| Agua Potable Urabá | Petición | 2.484 |
| | Queja | 35 |
| | Reclamo | 191 |
| | Recurso | 19 |
| Agua Residual Urabá | Petición | 100 |
| | Queja | 3 |
| | Reclamo | 11 |
| | Recurso | |
| Total | | 2.843 |
| | Pedido | 474 |

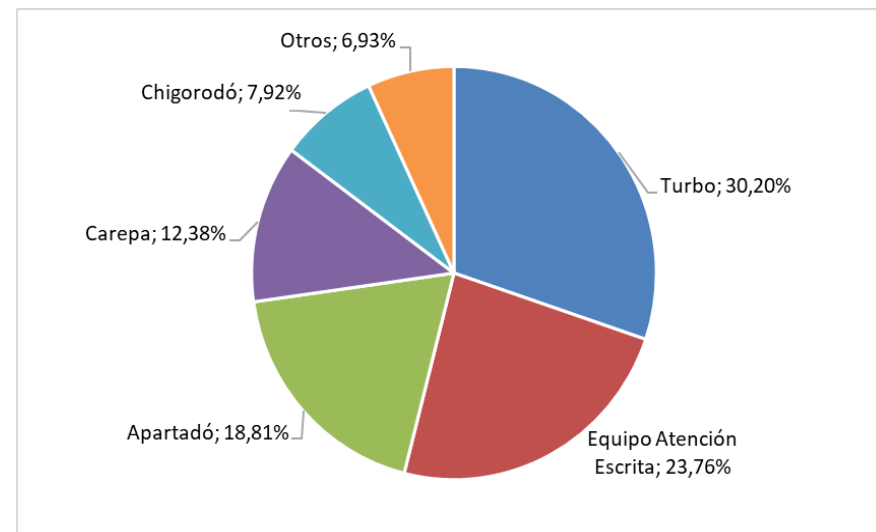
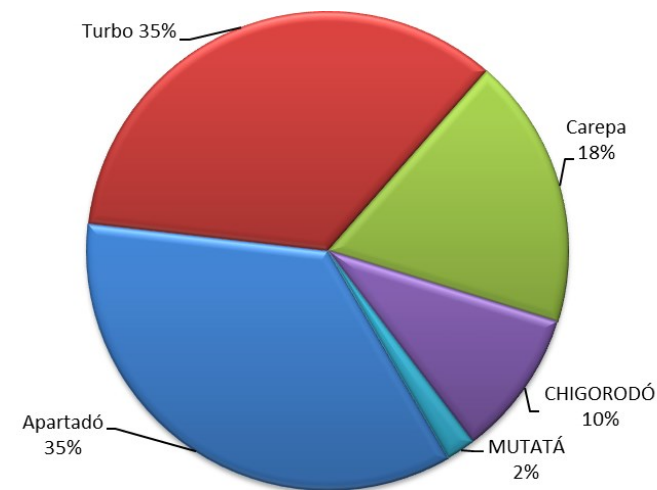
Reclamos atendidos marzo de 2022



| | |
|--------------|------------|
| Apartadó | 71 |
| Turbo | 70 |
| Chigorodó | 20 |
| Carepa | 37 |
| Mutatá | 4 |
| Riosucio | 0 |
| Total | 202 |



| | |
|------------------|------------|
| Apartadó | 38 |
| Atención escrita | 48 |
| Turbo | 61 |
| Chigorodó | 16 |
| Carepa | 25 |
| Otros | 14 |
| Total | 202 |



Eficacia en la atención de la LAC



Nivel de servicio atención telefónica
meta 85%

| Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic | Ene | Feb | Mar |
|-------|-----|-------|-----|-------|-------|-------|-------|-------|-----|-----|-----|
| 87,7% | 80% | 76,1% | 79% | 70,3% | 75,5% | 60,5% | 68,7% | 48,2% | 57% | 67% | 30% |

Indicadores marzo

| Pilotos | Nivel de servicio | Eficacia | Tiempo promedio de espera (Seg) | N° de llamadas atendidas | Duración de la transacción (seg) |
|-----------|-------------------|----------|---------------------------------|--------------------------|----------------------------------|
| EPM Aguas | 30% | 62% | 90 | 1.030 | 202 |

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

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



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 |



Linea 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 | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic | Ene | Feb | Mar |
|-----------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Presencial | 182 | 249 | 296 | 261 | 285 | 223 | 236 | 307 | 265 | 276 | 320 | 292 |
| Web | 21 | 23 | 14 | 22 | 14 | 25 | 14 | 11 | 10 | 20 | 12 | 18 |
| Telefónico | 15 | 23 | 20 | 18 | 16 | 14 | 10 | 18 | 19 | 21 | 13 | 25 |
| Carta | 6 | 26 | 13 | 16 | 10 | 11 | 10 | 12 | 8 | 12 | 15 | 14 |
| Back | 2 | 3 | 7 | 5 | 4 | 5 | 4 | 1 | 1 | 5 | 0 | 3 |
| Memorando | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Asesor en línea | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Total | 229 | 327 | 353 | 324 | 332 | 279 | 275 | 349 | 304 | 334 | 360 | 352 |

Fuente: CRM

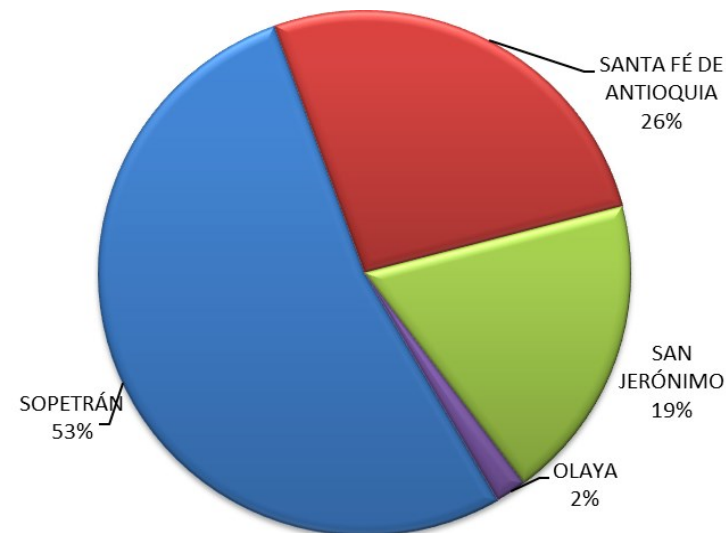
Transacciones
atendidas por
tipo de caso
mes de marzo

| Servicio | Tipo de Caso | Cantidad |
|--------------------|--------------|------------|
| Agua Potable Occ. | Petición | 266 |
| | Queja | 6 |
| | Reclamo | 49 |
| | Recurso | 5 |
| Agua Residual Occ. | Petición | 22 |
| | Queja | 1 |
| | Reclamo | 3 |
| | Recurso | |
| Total | | 352 |
| | Pedidos | 81 |

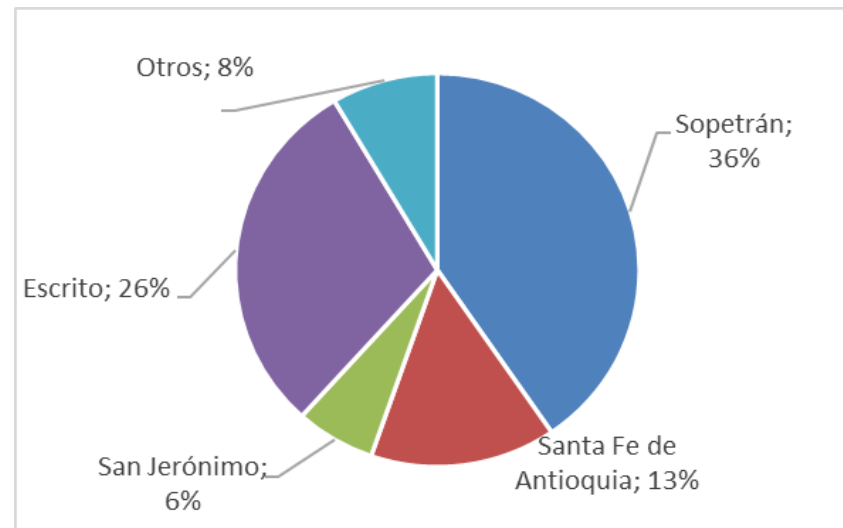
Reclamos atendidos marzo



| | |
|-----------------------|-----------|
| Santa Fe de Antioquia | 14 |
| Sopetrán | 28 |
| San Jerónimo | 10 |
| Olaya | 1 |
| Total | 53 |



| | |
|-----------------------|-----------|
| Atención Escrita | 14 |
| Santa Fe de Antioquia | 7 |
| San Jerónimo | 3 |
| Sopetrán | 19 |
| Otras | 10 |
| Total | 53 |





Eficacia en la atención de la LAC

Nivel de servicio atención telefónica meta 85%



| Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic | Ene | Feb | Mar |
|-------|-----|-------|-----|-------|-------|-------|-------|-------|-----|-----|-----|
| 87,7% | 80% | 76,1% | 79% | 70,3% | 75,5% | 60,5% | 68,7% | 48,2% | 57% | 67% | 30 |

Indicadores marzo

| Pilotos | Nivel de servicio | Eficacia | Tiempo promedio de espera (Seg) | N° de llamadas atendidas | Duración de la transacción (min) |
|-----------|-------------------|----------|---------------------------------|--------------------------|----------------------------------|
| EPM Aguas | 62 | 91% | 90 | 131 | 117 |

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

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



Aguas Regionales Consolidado

Carepa. Barrio San Francisco

Indicadores 2022



Reclamos



Agua
meta 4,05

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



Saneamiento
meta 1,50

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

Quejas



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

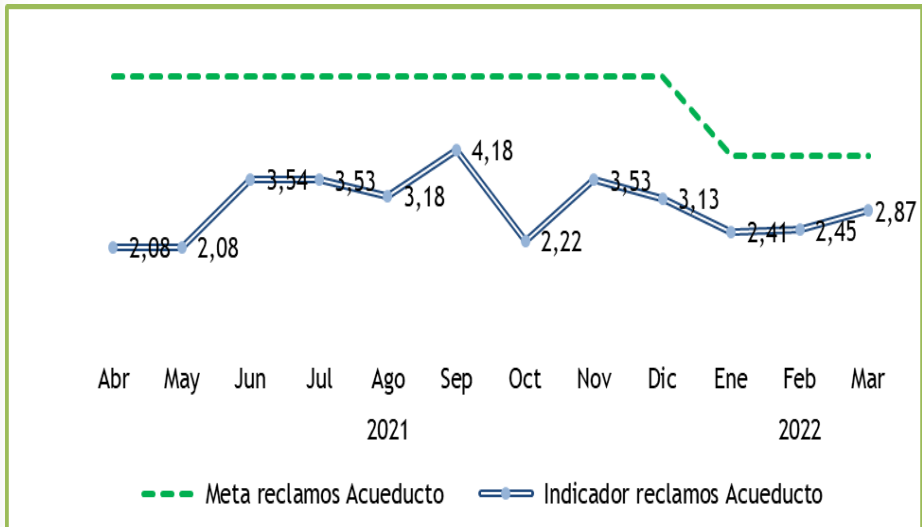


Reclamos procedentes acueducto

Reclamos procedentes e imputables

Meta 4,05

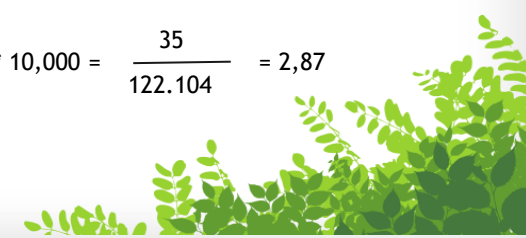
| | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic | Ene | Feb | Mar |
|-------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Recibidos | 132 | 185 | 152 | 165 | 206 | 254 | 159 | 214 | 175 | 131 | 134 | 238 |
| Procedentes | 21 | 21 | 36 | 36 | 33 | 43 | 23 | 37 | 33 | 28 | 27 | 35 |
| Indicador | 2,08 | 2,08 | 3,54 | 3,53 | 3,18 | 4,18 | 2,22 | 3,53 | 3,13 | 2,41 | 2,45 | 2,87 |



Cuentas de cobro liquidadas

| Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic | Ene | Feb | Mar |
|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 100.812 | 101.061 | 101.778 | 101.951 | 103.663 | 102.824 | 103.704 | 104.760 | 105.366 | 116.155 | 110.177 | 122.104 |

$$\text{Indicador de reclamos Aguas} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos procedentes}}{\text{Cuentas de cobro liquidadas}} * 10,000 = \frac{35}{122.104} = 2,87$$



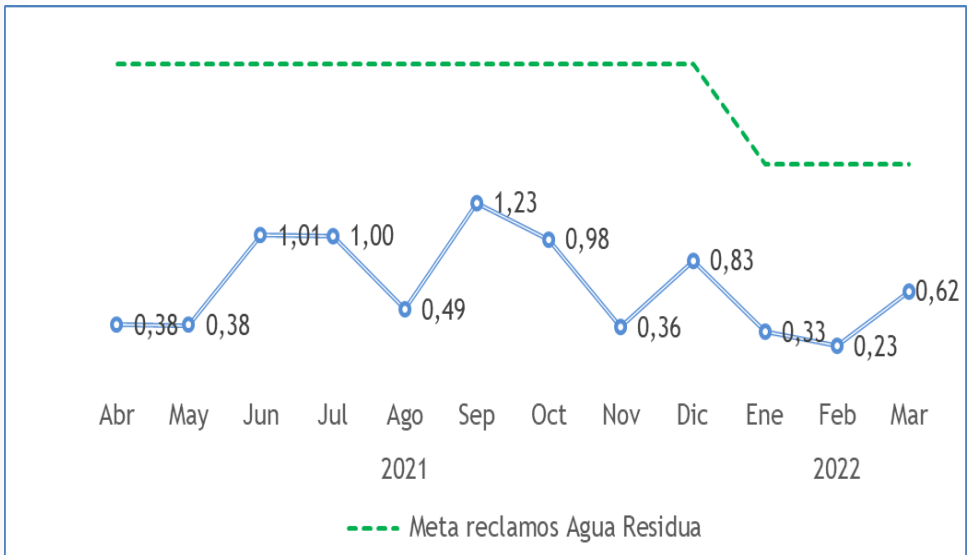


Reclamos procedentes agua residual

Reclamos procedentes e imputables

Meta 1,50

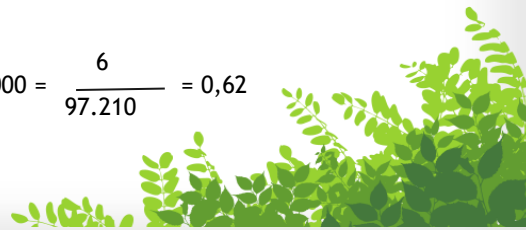
| | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic | Ene | Feb | Mar |
|-------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Recibidos | 5 | 5 | 18 | 12 | 10 | 14 | 13 | 7 | 11 | 5 | 9 | 13 |
| Procedentes | 3 | 3 | 8 | 8 | 4 | 10 | 8 | 3 | 7 | 3 |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



Cuentas de cobro liquidadas

| Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic | Ene | Feb | Mar |
|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 78.519 | 79.040 | 79.469 | 79.751 | 81.798 | 81.036 | 81.819 | 82.259 | 84.412 | 90.060 | 85.388 | 97.210 |

$$\text{Indicador de reclamos Saneamiento} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos procedentes}}{\text{Cuentas de cobro liquidadas}} * 10,000 = \frac{6}{97.210} = 0,62$$





Quejas imputables acueducto

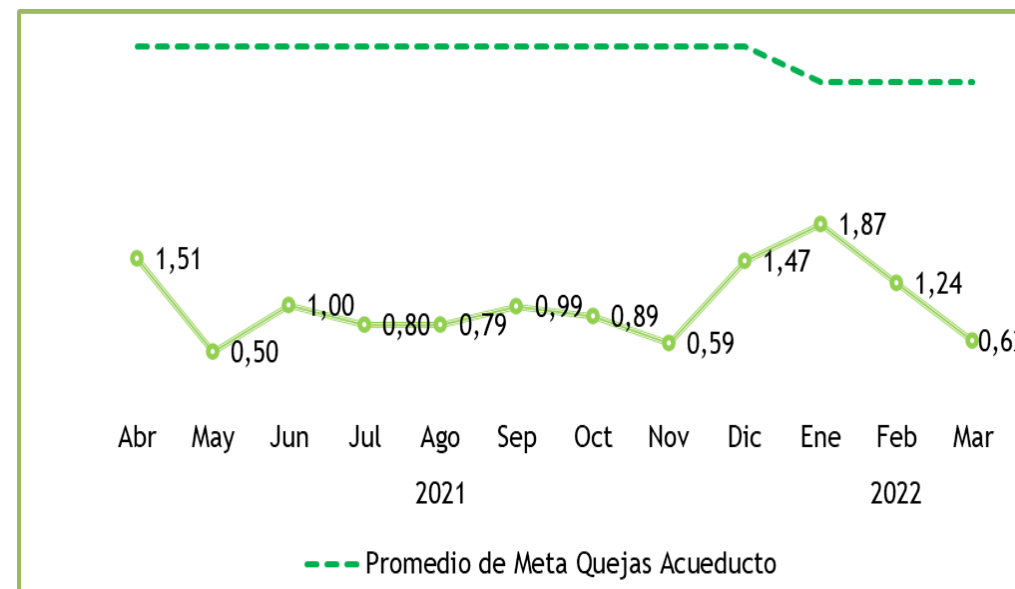
Quejas imputables

Meta 3,40

Instalaciones

| | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic | Ene | Feb | Mar |
|------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Recibidas | 39 | 33 | 34 | 39 | 32 | 40 | 31 | 37 | 55 | 47 | 46 | 41 |
| Imputables | 15 | 5 | 10 | 8 | 8 | 10 | 9 | 6 | 15 | 18 | 12 | 6 |
| Indicador | 1,51 | 0,50 | 1,00 | 0,80 | 0,79 | 0,99 | 0,89 | 0,59 | 1,47 | 1,87 | 1,34 | 0,62 |

| Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic | Ene | Feb | Mar |
|--------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|--------|--------|--------|
| 99.345 | 99.678 | 100.010 | 100.299 | 100.723 | 101.065 | 101.376 | 101.600 | 101.772 | 96.457 | 96.492 | 96.906 |



$$\text{Indicador de quejas Aguas} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de quejas imputables}}{\text{No Instalaciones mes}} * 10,000 = \frac{6}{96.906} = 0,62$$



Quejas imputables agua residual

Quejas imputables

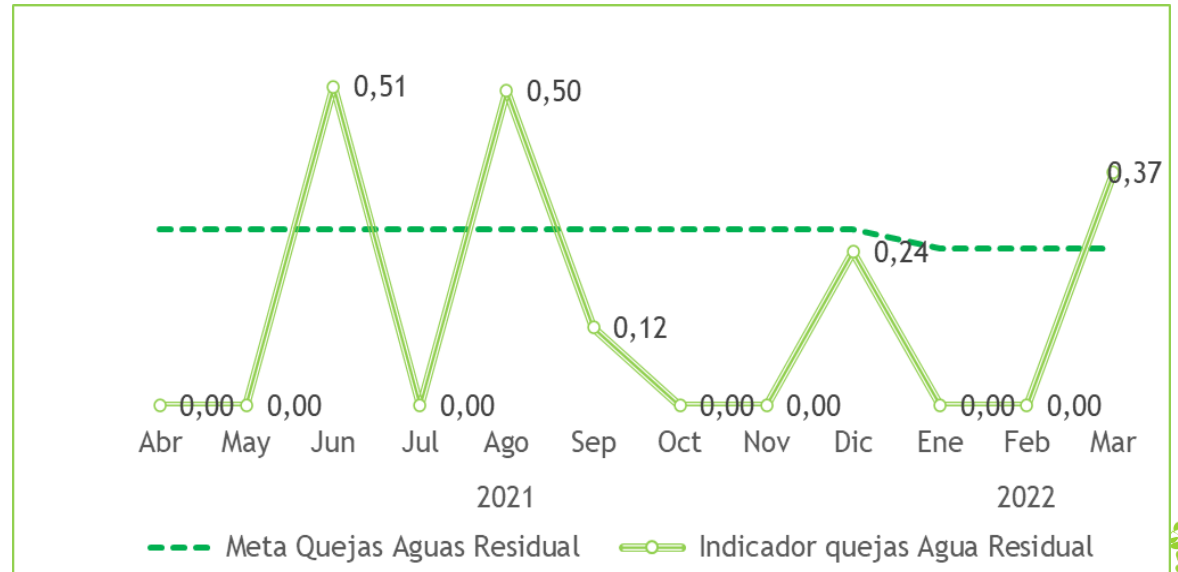
Meta 0,25

Instalaciones

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

| Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic | Ene | Feb | Mar |
|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 78.077 | 78.397 | 78.840 | 79.238 | 79.787 | 80.093 | 80.692 | 81.316 | 81.746 | 81.418 | 81.262 | 80.878 |

$$\text{Indicador de quejas Saneamiento} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de quejas imputables}}{\text{No instalaciones mes}} * 10,000 = \frac{3}{80.878} = 0,37$$



Gracias

epm[®]

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

eco
razón