

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

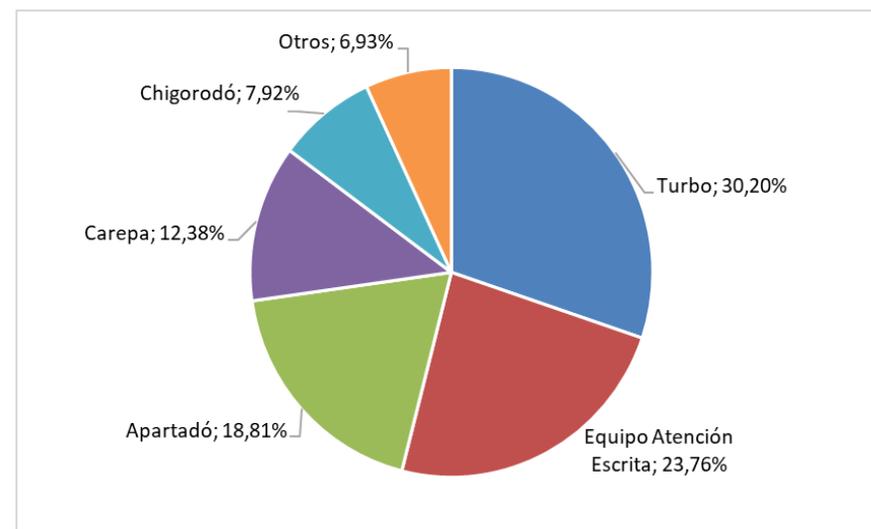
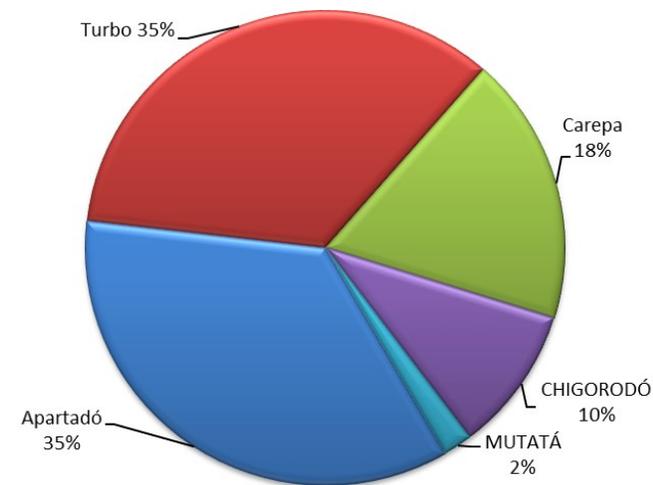
Reclamos atendidos marzo de 2022



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

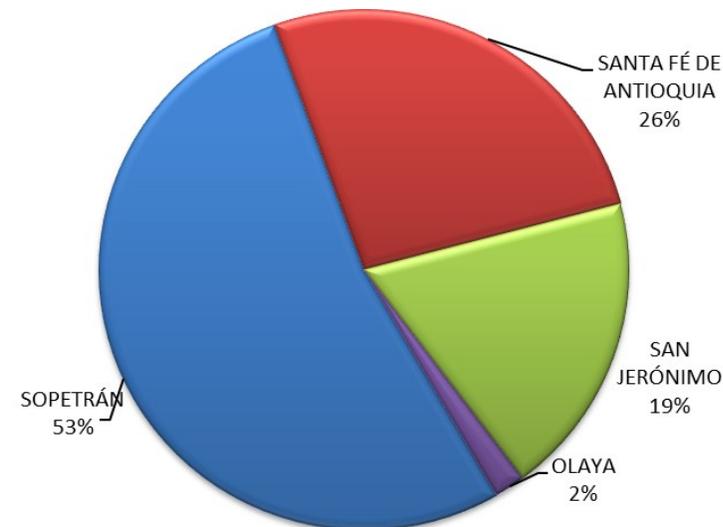
Transacciones
atendidas por
tipo de caso
mes de marzo

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

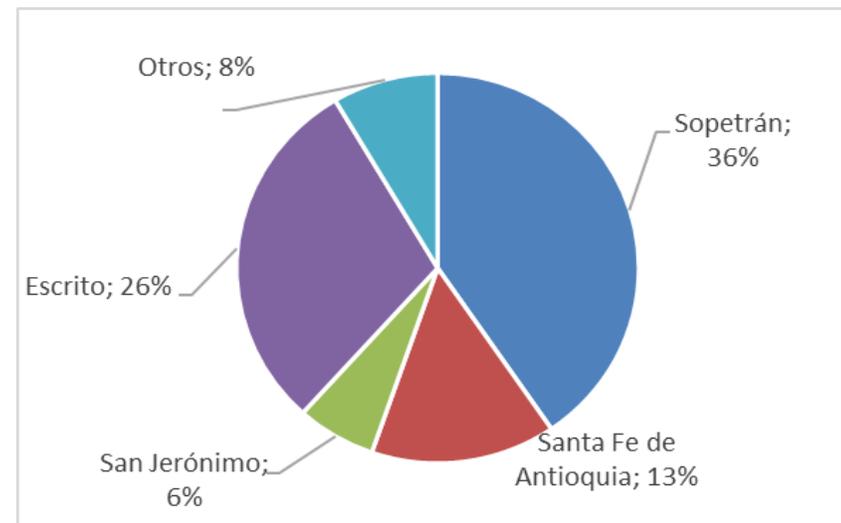
Reclamos atendidos marzo



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

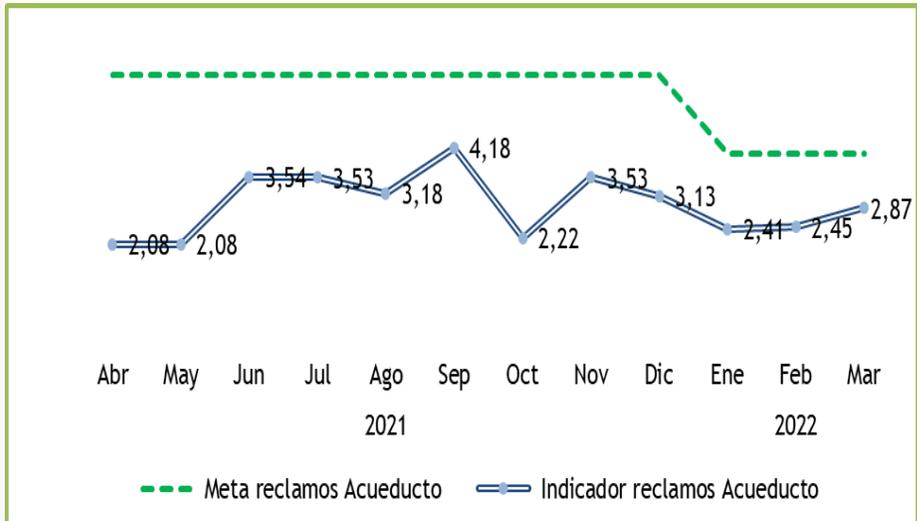


Reclamos procedentes acueducto

Reclamos procedentes e imputables

Meta 4,05

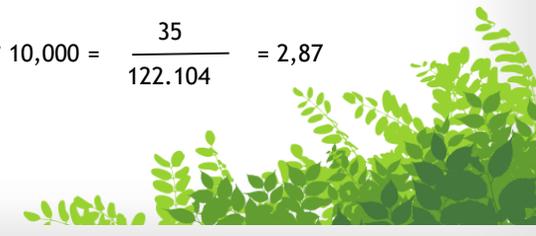
	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar
Recibidos	132	185	152	165	206	254	159	214	175	131	134	238
Procedentes	21	21	36	36	33	43	23	37	33	28	27	35
Indicador	2,08	2,08	3,54	3,53	3,18	4,18	2,22	3,53	3,13	2,41	2,45	2,87



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

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





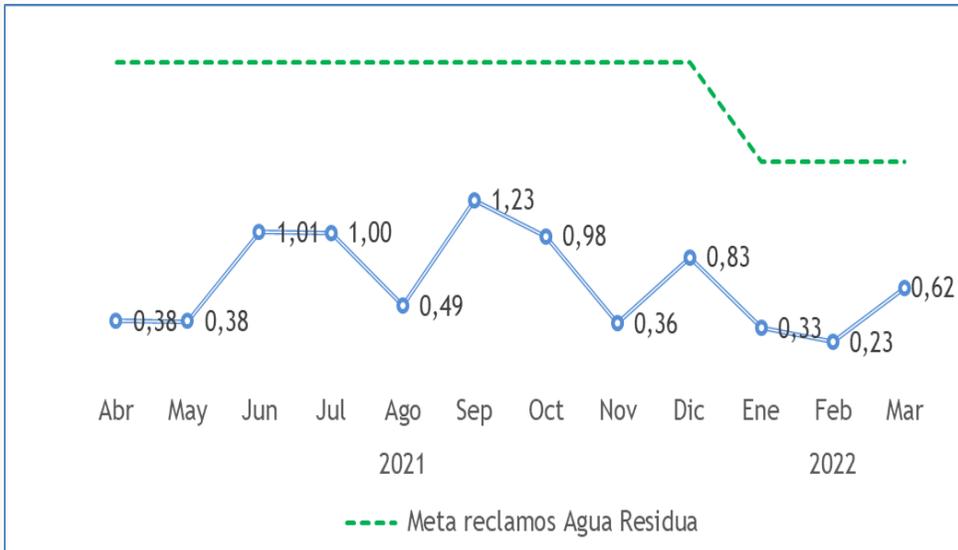
Reclamos procedentes agua residual

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

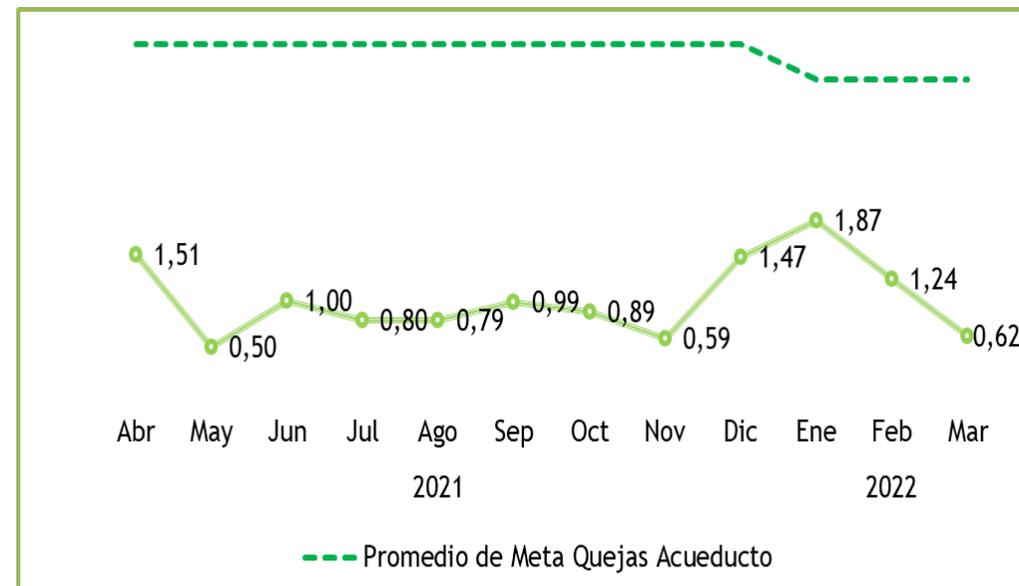
Quejas imputables

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

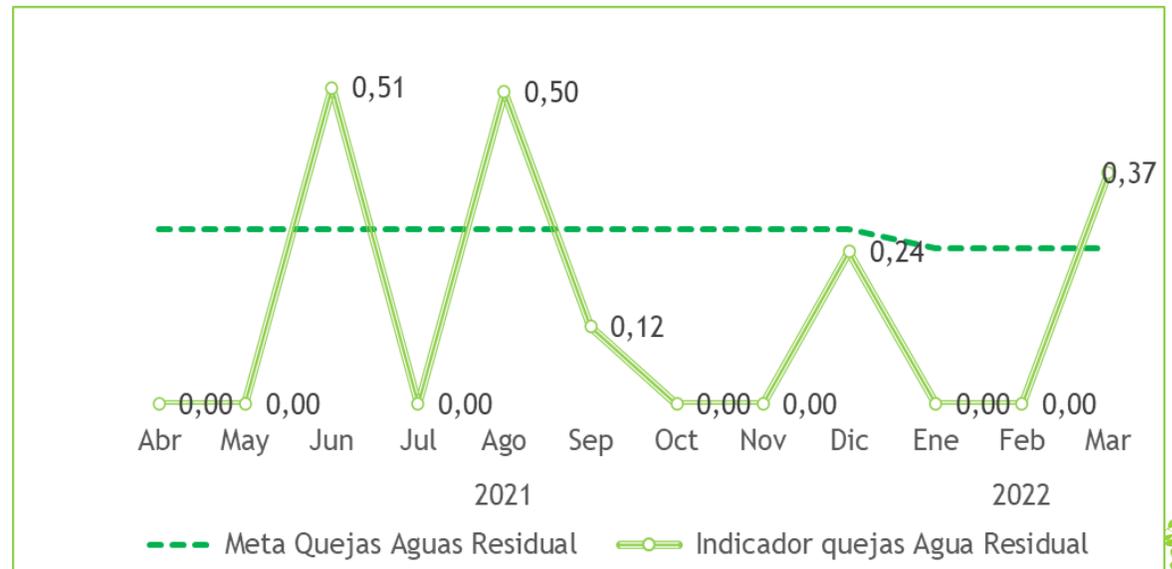
Meta 0,25

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