

Proceso atención clientes



Mayo de 2022

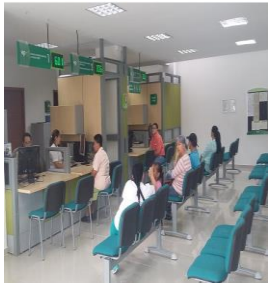


Aguas Regionales Región Urabá



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	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May
Presencial	1.639	1.549	1.514	1.788	1.614	2.161	2.171	2.225	2.491	2.518	2.010	2.091
Telefónico	90	110	142	118	138	138	126	96	100	130	101	98
Carta	38	47	74	117	69	75	62	44	63	62	46	46
Asesor en línea	156	126	195	181	192	302	207	76	65	67	25	18
Back	17	12	6	16	13	19	12	10	12	28	7	8
Web	52	44	48	33	37	36	29	19	32	33	18	24
Sentencia T-230										5	3	3
Total	1.992	1.888	1.979	2.253	2.063	2.731	2.607	2.470	2.763	2.843	2.210	2.288

Fuente: CRM

Transacciones
atendidas por
tipo de caso
mes de mayo

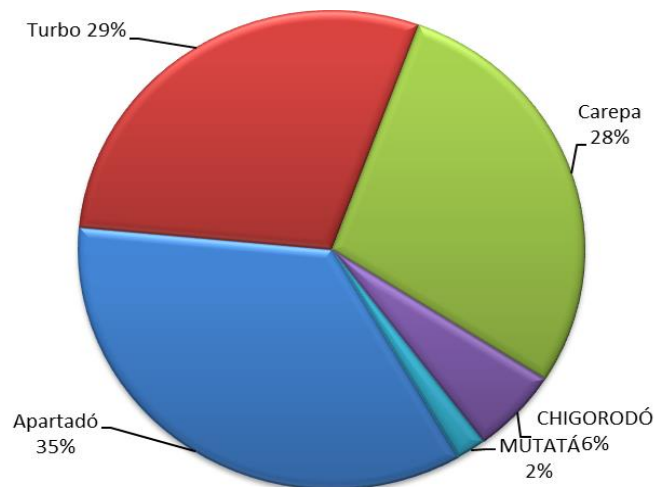
Servicio	Tipo de Caso	Cantidad
Agua Potable Urabá	Petición	2.012
	Queja	33
	Reclamo	150
	Recurso	15
Agua Residual Urabá	Petición	67
	Queja	1
	Reclamo	8
	Recurso	2
Total		2.288
	Pedido	224



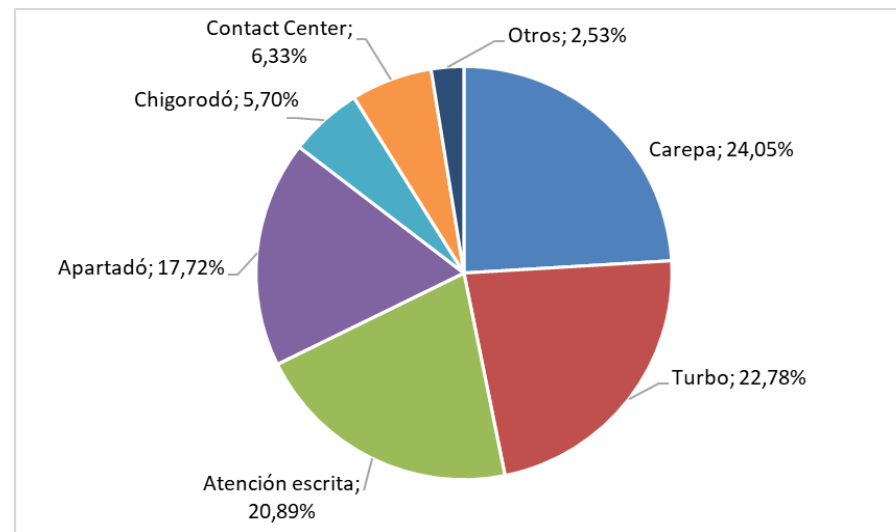
Reclamos atendidos mayo de 2022



Apartadó	55
Turbo	46
Chigorodó	9
Carepa	45
Mutatá	3
Riosucio	0
Total	158



Apartadó	28
Atención escrita	33
Turbo	36
Chigorodó	9
Carepa	38
Otros	16
Total	158



Eficacia en la atención de la LAC



Línea 44 44 115
ó
018000415115

Nivel de servicio atención telefónica meta 85%

Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May
76,1%	79%	70,3%	75,5%	60,5%	68,7%	48,2%	57%	67%	30%	53%	77%

Indicadores mayo

Pilotos	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas	Duración de la transacción (seg)
EPM Aguas	77%	96%	103	786	226

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

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





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	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May
Presencial	296	261	285	223	236	307	265	276	320	292	274	247
Web	14	22	14	25	14	11	10	20	12	18	12	15
Telefónico	20	18	16	14	10	18	19	21	13	25	29	23
Carta	13	16	10	11	10	12	8	12	15	14	13	13
Back	7	5	4	5	4	1	1	5	0	3	2	1
Sentencia T-230	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Asesor en línea	3	2	3	1	1	0	1	0	0	0	0	1
Total	353	324	332	279	275	349	304	334	360	352	330	303

Fuente: CRM

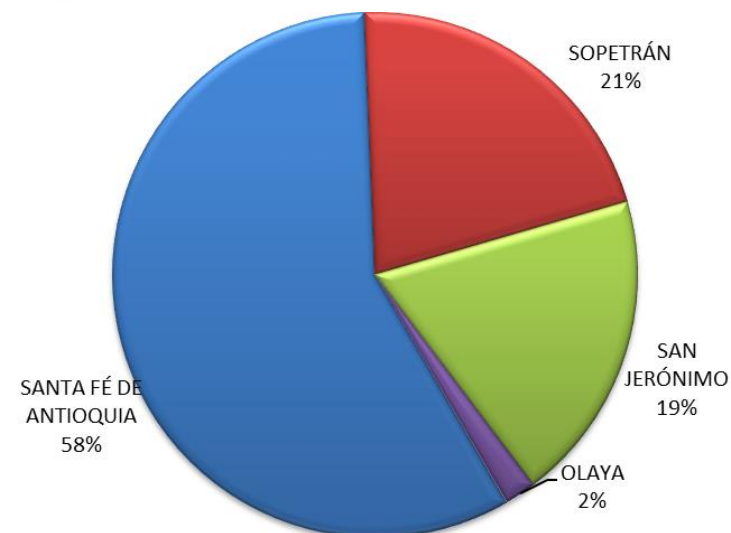
Transacciones
atendidas por
tipo de caso
mes de mayo

Servicio	Tipo de Caso	Cantidad
Agua Potable Occ.	Petición	232
	Queja	5
	Reclamo	51
	Recurso	8
Agua Residual Occ.	Petición	6
	Queja	
	Reclamo	1
Total	Recurso	
		303
	Pedidos	61

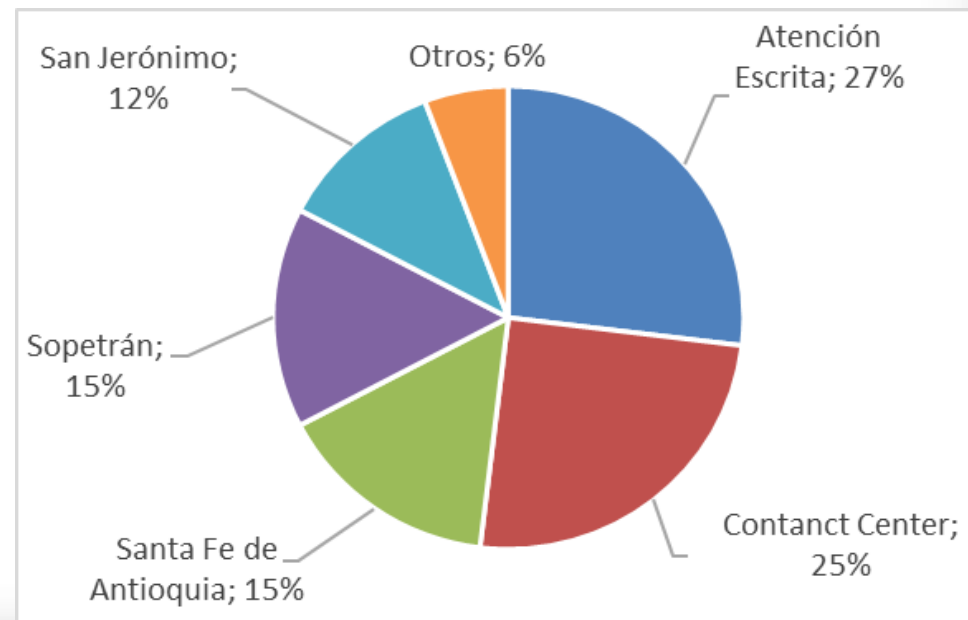
Reclamos atendidos mayo



Santa Fe de Antioquia	30
Sopetrán	11
San Jerónimo	10
Olaya	1
Total	52



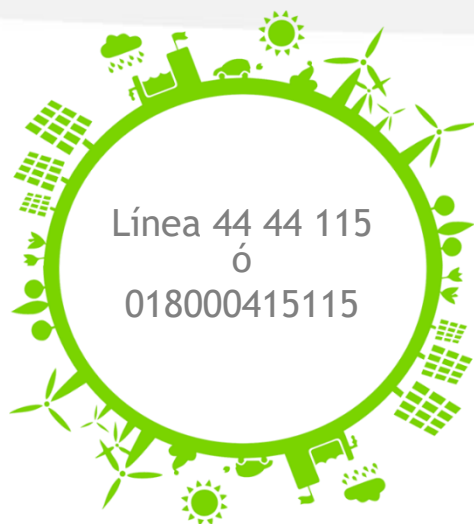
Atención Escrita	14
Santa Fe de Antioquia	8
San Jerónimo	6
Sopetrán	8
Contact Center	13
Otros	3
Total	52





Eficacia en la atención de la LAC

Nivel de servicio atención telefónica meta 85%



Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May
76,1%	79%	70,3%	75,5%	60,5%	68,7%	48,2%	57%	67%	30%	53%	77%

Indicadores mayo

Pilotos	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas	Duración de la transacción (min)
EPM Aguas	77%	96%	103	235	109

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

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



Aguas Regionales Consolidado

Carepa. Barrio San Francisco

Indicadores 2022



Reclamos



Agua
meta 4,05

Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May
3,54	3,53	3,18	4,18	2,22	3,53	3,13	2,41	2,45	2,87	2,45	3,17



Saneamiento
meta 1,50

Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May
1,01	1,00	0,49	1,23	0,98	0,36	0,83	0,33	0,23	0,62	0,71	0,36

Quejas



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

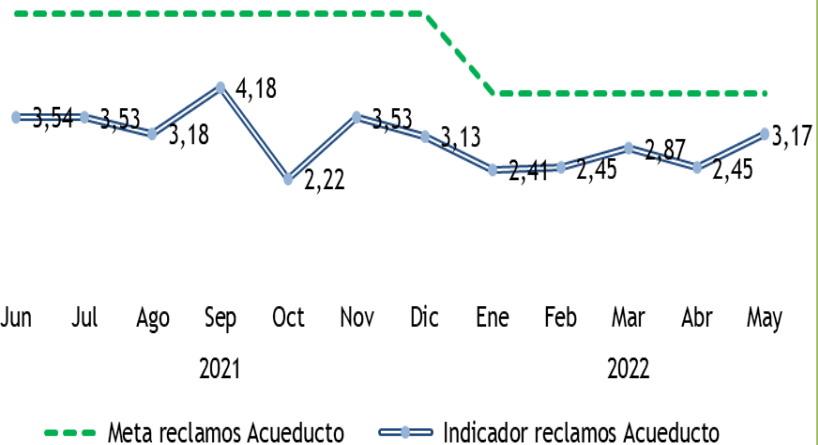


Reclamos procedentes acueducto

Reclamos procedentes e imputables

Meta 4,05

	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May
Recibidos	152	165	206	254	159	214	175	131	134	238	152	178
Procedentes	36	36	33	43	23	37	33	28	27	35	26	34
Indicador	3,54	3,53	3,18	4,18	2,22	3,53	3,13	2,41	2,45	2,87	2,45	3,17



Cuentas de cobro liquidadas

Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May
101.778	101.951	103.663	102.824	103.704	104.760	105.366	116.155	110.177	122.104	106.282	107.157

$$\text{Indicador de reclamos Aguas} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos procedentes}}{\text{Cuentas de cobro liquidadas}} * 10,000 = \frac{34}{107.157} = 3,17$$

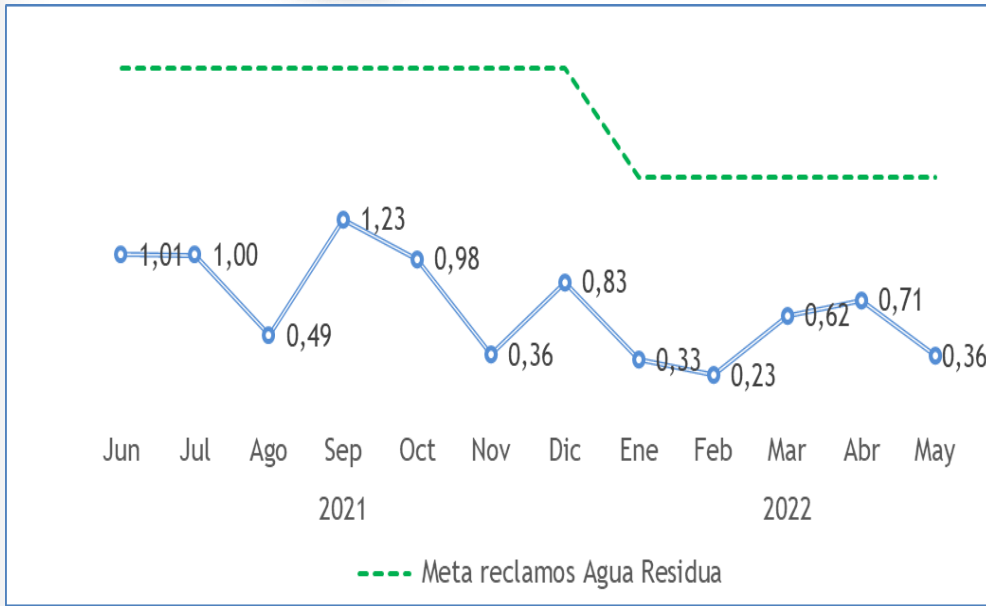


Reclamos procedentes agua residual

Reclamos procedentes e imputables

Meta 1,50

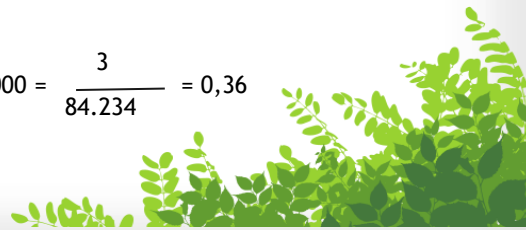
	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May
Recibidos	18	12	10	14	13	7	11	5	9	13	8	4
Procedentes	8	8	4	10	8	3	7	3	2	6	6	3
Indicador	1,01	1,00	0,49	1,23	0,98	0,36	0,83	0,33	0,23	0,62	0,71	0,36



Cuentas de cobro liquidadas

Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May
79.469	79.751	81.798	81.036	81.819	82.259	84.412	90.060	85.388	97.210	83.973	84.234

$$\text{Indicador de reclamos de Saneamiento} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos procedentes}}{\text{Cuentas de cobro liquidadas}} * 10,000 = \frac{3}{84.234} = 0,36$$





Quejas imputables acueducto

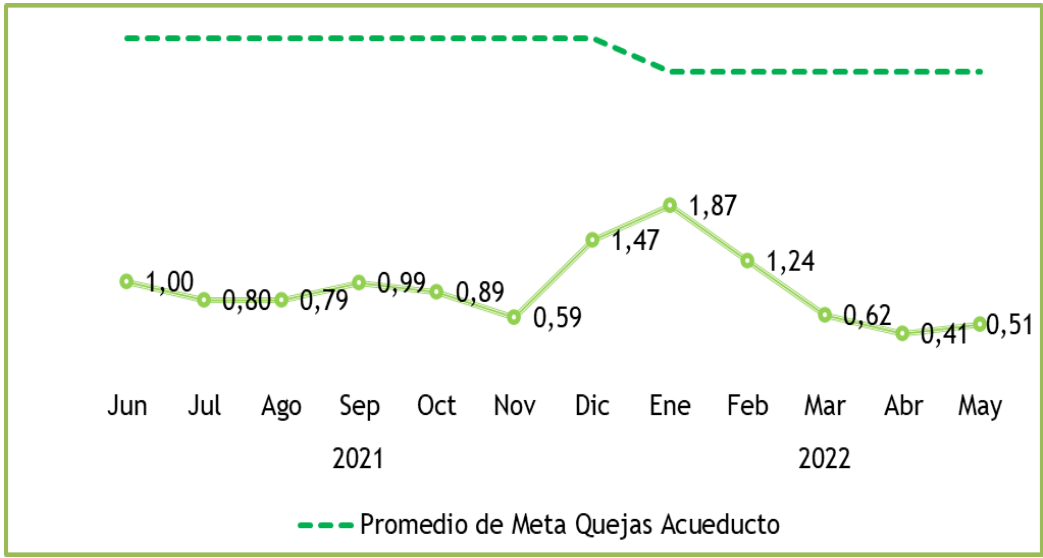
Quejas imputables

Meta 3,40

Instalaciones

	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May
Recibidas	34	39	32	40	31	37	55	47	46	41	39	37
Imputables	10	8	8	10	9	6	15	18	12	6	4	5
Indicador	1,00	0,80	0,79	0,99	0,89	0,59	1,47	1,87	1,34	0,62	0,41	0,51

Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May
100.010	100.299	100.723	101.065	101.376	101.600	101.772	96.457	96.492	96.906	97.520	97.421



$$\text{Indicador de quejas Aguas} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de quejas imputables}}{\text{No Instalaciones mes}} * 10,000 = \frac{5}{97.421} = 0,51$$





Quejas imputables agua residual

Quejas imputables

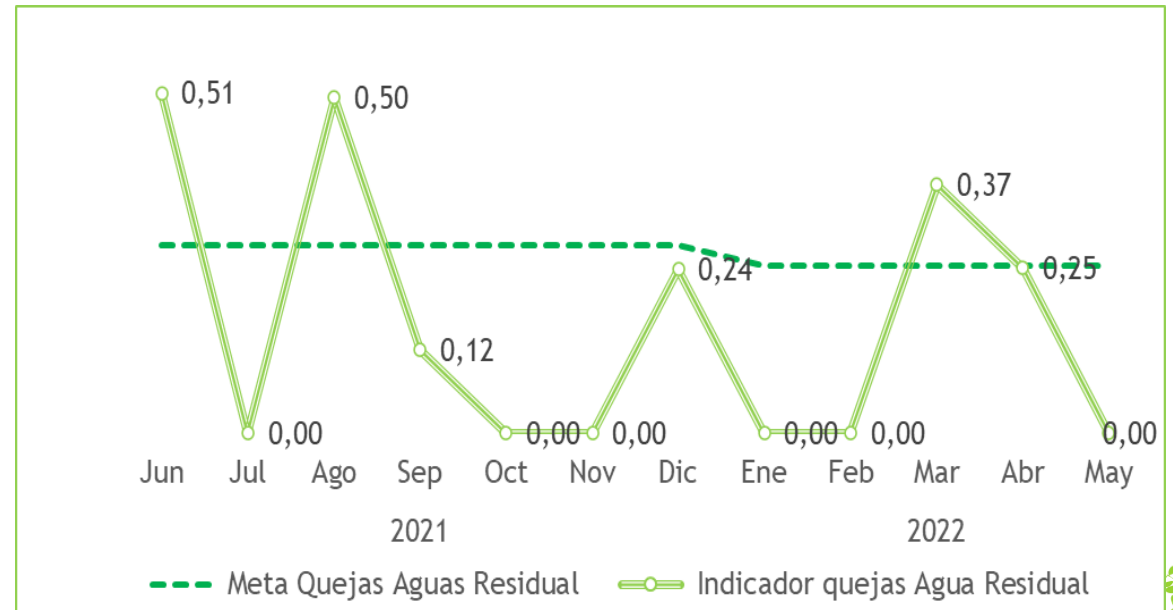
Meta 0,25

Instalaciones

	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May
Recibidas	4	6	7	6	6	3	4	4	1	4	6	1
Imputables	4	0	4	1	0	0	2	0	0	3	2	0
Indicador	0,51	0,00	0,50	0,12	0,00	0,00	0,24	0,00	0,00	0,37	0,25	0,00

Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May
78.840	79.238	79.787	80.093	80.692	81.316	81.746	81.418	81.262	80.878	81.178	81.234

$$\text{Indicador de quejas Saneamiento} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de quejas imputables}}{\text{No instalaciones mes}} * 10,000 = \frac{0}{81.234} = 0,00$$



Gracias

epm[®]

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

eco
razón