

Proceso atención clientes

Enero-2023





Región
Urabá

Estadísticas de atención por canal

Canal	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene
Presencial	2.491	2.518	2.010	2.091	1.999	1.837	2.219	2.147	2.003	1.625	702	1.824
Telefónico	100	130	101	98	94	104	95	110	89	76	27	86
Carta	63	62	46	46	53	65	63	65	60	55	39	61
Asesor en línea	65	67	25	18	60	44	58	56	80	84	21	1
Back	12	28	7	8	4	13	11	14	16	10	8	41
Web	32	33	18	24	39	18	28	36	63	25	8	20
Sentencia T-230		5	3	3	2	4	2	4	4	1		1
Total	2.763	2.843	2.210	2.288	2.251	2.085	2.475	2.432	2.315	1.876	805	2.034

Transacciones
atendidas por tipo de
caso

Servicio	Tipo de Caso	Cantidad
Agua Potable Urabá	Petición	1.718
	Queja	38
	Reclamo	159
	Recurso	12
Agua Residual Urabá	Petición	91
	Queja	3
	Reclamo	13
	Recurso	0
Total		2.034
	Pedido	715

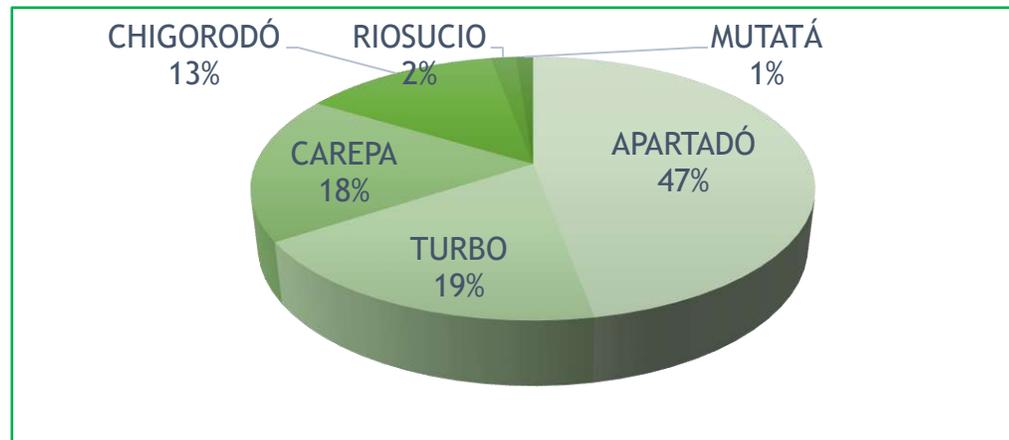
Fuente: CRM

Reclamos atendidos enero de 2023



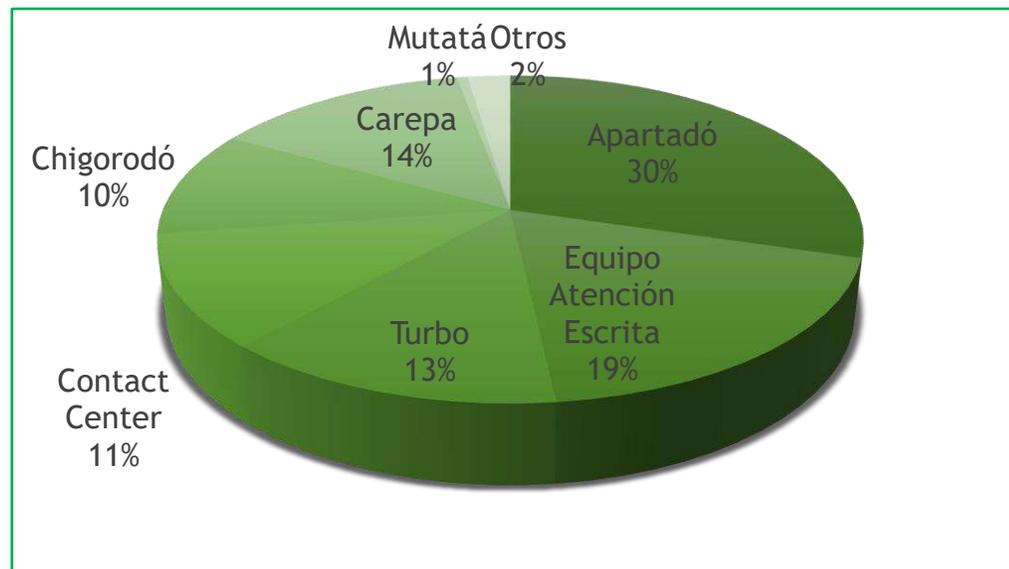
Municipio

APARTADÓ	81
TURBO	32
CAREPA	31
CHIGORODÓ	23
RIOSUCIO	3
MUTATÁ	2
TOTAL	172



Oficinas

Apartadó	51
Equipo Atención Escrita	32
Turbo	23
Contact Center	19
Chigorodó	18
Carepa	24
Mutatá	1
Otros	4
Total	172



Encuesta de satisfacción - meta 4,0



La experiencia en la visita a la oficina fue el atributo con la menor calificación y la amabilidad del funcionario como la mejor

Calificación oficinas

Eficacia en la atención de la LAC



Nivel de servicio atención telefónica
meta 85%

Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene
67%	30%	53%	77%	84%	74%	78%	61%	83%	84%	87%	89%

Indicadores enero

Pilotos	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas	Duración de la transacción (seg)
EPM Aguas	89%	98%	13	745	257



Región Occidente

Estadísticas de atención por canal

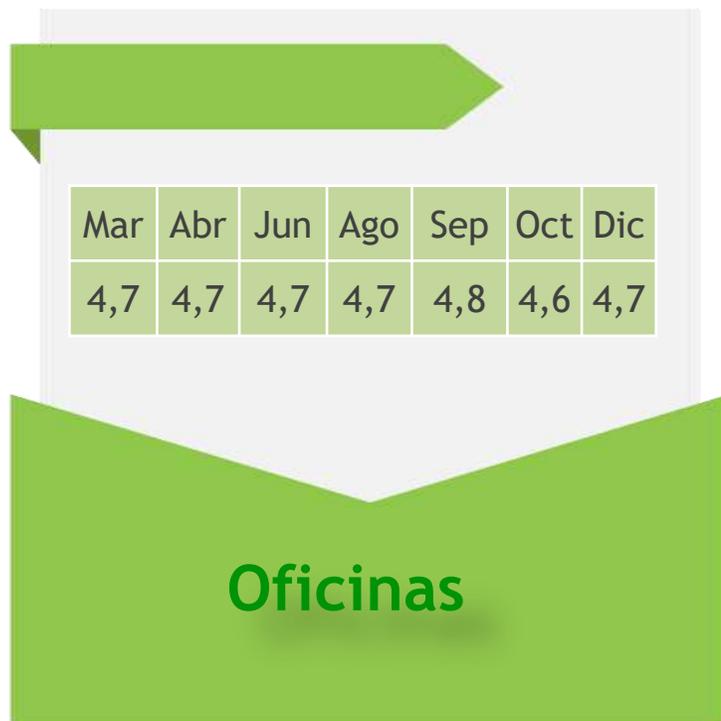
Canal	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
Presencial	320	292	274	247	239	293	330	342	199	208	97	228
Telefónico	13	25	29	23	45	15	25	18	20	15	16	32
Carta	15	14	13	13	19	16	25	24	1	0	13	18
Back	0	3	2	1	2	2	5	5	5	7	4	
Web	12	18	12	15	28	27	22	39	16	22	6	3
Sentencia T-230	0	0	0	3	0	0	1	0	34	22	0	18
Asesor en línea	0	0	0	1	0	0	2	0	1	0	0	
Total	360	352	330	303	333	353	410	428	276	274	136	299

Transacciones
atendidas por tipo de
caso

Servicio	Tipo de Caso	Cantidad
Agua Potable Occidente	Petición	240
	Queja	11
	Reclamo	25
	Recurso	2
Agua Residual Occidente	Petición	18
	Queja	1
	Reclamo	2
	Recurso	
Total		299
	Pedido	89

Fuente: CRM

Encuesta de satisfacción - meta 4,0



Eficacia en la atención de la LAC



Nivel de servicio atención telefónica
meta 85%

Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene
67%	30%	53%	77%	84%	74%	78%	61%	83%	84%	87%	89%

Indicadores Noviembre

Pilotos	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas	Duración de la transacción (seg)
EPM Aguas	89%	98%	13	246	201



Aguas Regionales Consolidado

Reclamos procedentes acueducto

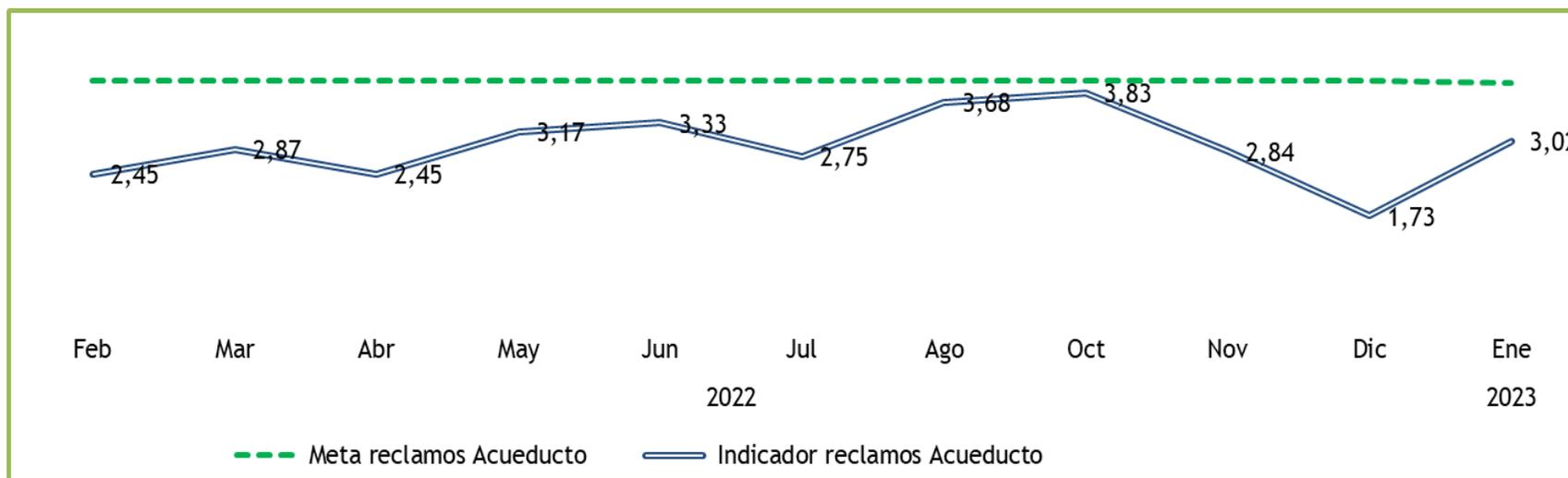


Agua meta 4

	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene
Recibidos	134	238	152	178	233	193	215	224	227	189	94	152
Procedentes	27	35	26	34	35	29	39	45	41	31	19	33
Indicador	2,45	2,87	2,45	3,17	3,33	2,75	3,68	4,21	3,83	2,84	1,73	3,02

Cuentas de cobro liquidadas

Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene
110.177	122.104	106.282	107.157	105.256	105.523	106.087	106.951	106.972	109.139	109.569	109,380



Reclamos procedentes agua residual



Saneamiento
meta 1,48

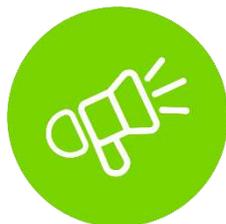
	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene
Recibidos	9	13	8	4	13	22	13	17	15	16	5	12
Procedentes	2	6	6	3	9	9	6	10	9	10	2	5
Indicador	0,23	0,62	0,71	0,36	1,07	1,07	0,71	1,14	1,02	1,14	0,23	0,59

Cuentas de cobro
liquidadas

Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene
85.388	97.210	83.973	84.234	83.787	83.823	84.099	87.975	88.004	87.735	86.662	85.322



Quejas imputables acueducto

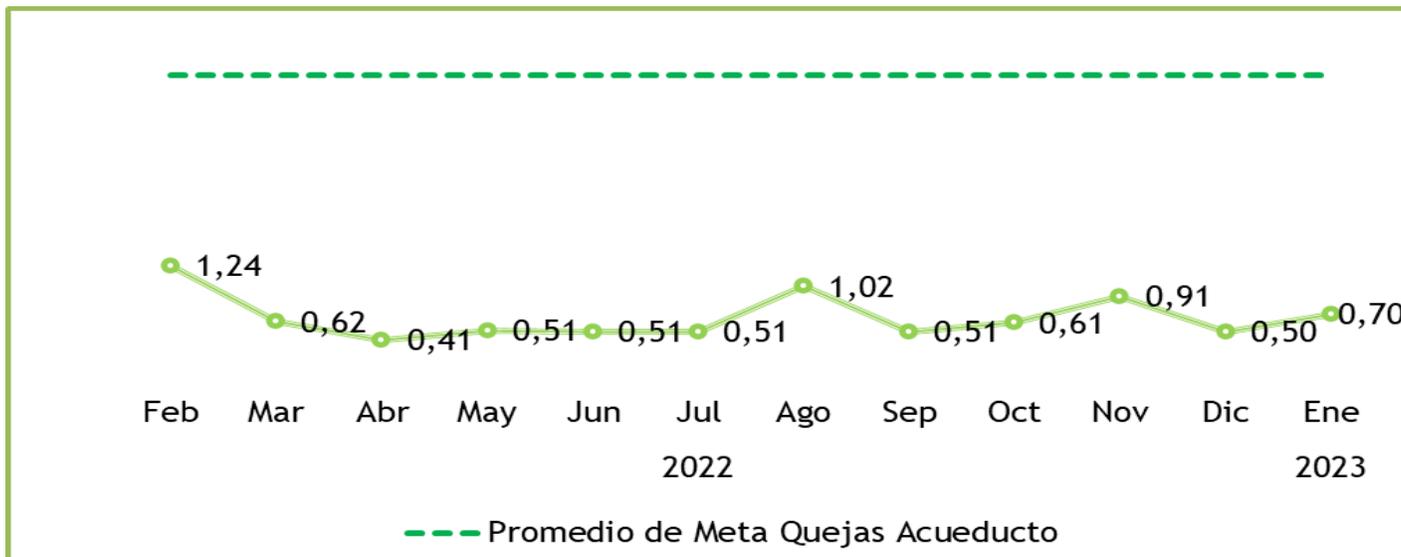


Quejas imputables meta 3,40

	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene
Recibidas	46	41	39	37	35	33	48	39	47	43	30	43
Imputables	12	6	4	5	5	5	10	5	6	9	5	7
Indicador	1,34	0,62	0,41	0,51	0,51	0,51	1,02	0,51	0,61	0,91	0,50	0,70

Instalaciones

Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene
96.492	96.906	97.520	97.421	98.020	98.421	98.277	98.453	99.024	98.842	99.813	99,721



Quejas imputables agua residual



Quejas imputables meta 0,25

	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene
Recibidas	4	1	4	6	1	0	1	0	5	4	2	2
Imputables	0	0	3	2	0	0	0	0	1	1	0	1
Indicador	0,0	0,0	0,4	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1	0,1	0,0	0,12

Instalaciones

Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene
81.418	81.262	80.878	81.178	81.234	81.687	81.763	81.290	81.843	82.696	83.247	83,471



¡Gracias!