

# Proceso atención clientes

Febrero-2023





Región  
Urabá

# Estadísticas de atención por canal

Canal	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb
Presencial	2.518	2.010	2.091	1.999	1.837	2.219	2.147	2.003	1.625	702	1.824	1.767
Telefónico	130	101	98	94	104	95	110	89	76	27	86	94
Carta	62	46	46	53	65	63	65	60	55	39	61	51
Asesor en línea	67	25	18	60	44	58	56	80	84	21	1	46
Back	28	7	8	4	13	11	14	16	10	8	41	4
Web	33	18	24	39	18	28	36	63	25	8	20	29
Sentencia T-230	5	3	3	2	4	2	4	4	1		1	0
<b>Total</b>	<b>2.843</b>	<b>2.210</b>	<b>2.288</b>	<b>2.251</b>	<b>2.085</b>	<b>2.475</b>	<b>2.432</b>	<b>2.315</b>	<b>1.876</b>	<b>805</b>	<b>2.034</b>	<b>1.991</b>

Transacciones  
atendidas por tipo de  
caso

Servicio	Tipo de Caso	Cantidad
Agua Potable Urabá	Petición	1.710
	Queja	37
	Reclamo	131
	Recurso	19
Agua Residual Urabá	Petición	89
	Queja	2
	Reclamo	3
	Recurso	0
<b>Total</b>		<b>1.991</b>
	Pedido	736

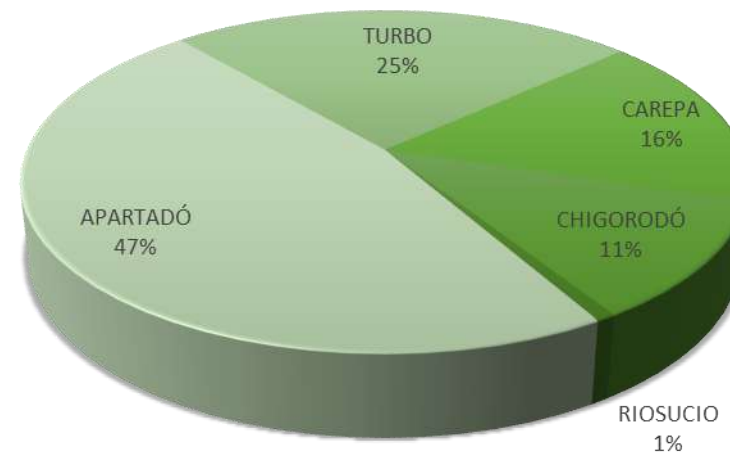
Fuente: CRM

# Reclamos atendidos febrero de 2023



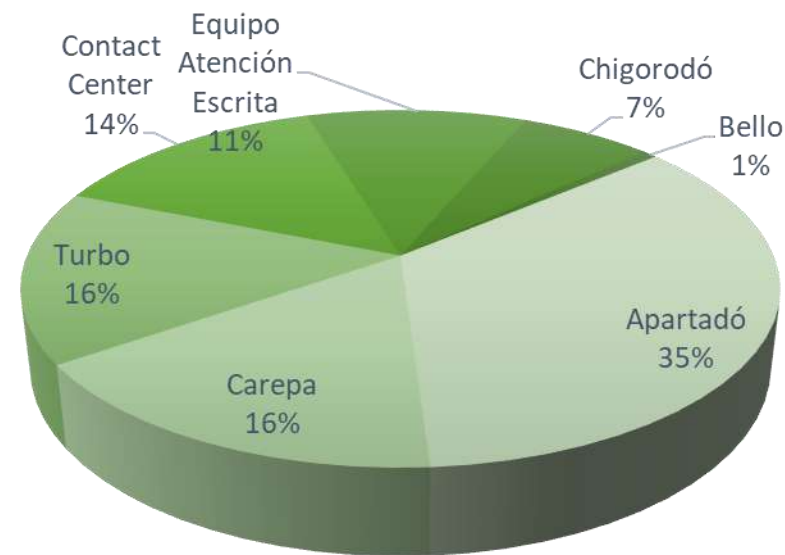
Municipio

APARTADÓ	63
TURBO	33
CAREPA	22
CHIGORODÓ	15
RIOSUCIO	1
<b>TOTAL</b>	<b>134</b>



Oficinas

APARTADÓ	47
CAREPA	22
TURBO	21
CONTACT CENTER	19
EQUIPO ATENCIÓN	15
ESCRITA	9
CHIGORODÓ	9
BELLO	1
<b>TOTAL</b>	<b>134</b>



# Encuesta de satisfacción - meta 4,0



El tiempo de espera en la visita a la oficina fue el atributo con la menor calificación y la amabilidad del funcionario como la mejor calificación.

**Calificación**

# Eficacia en la atención de la LAC



Nivel de servicio atención telefónica  
meta 85%

Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb
30%	53%	77%	84%	74%	78%	61%	83%	84%	87%	89%	88%

## Indicadores febrero

Pilotos	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas	Duración de la transacción (seg)
EPM Aguas	88%	97%	13.8	886	260



# Región Occidente

# Estadísticas de atención por canal

Canal	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb
Presencial	292	274	247	239	293	330	342	199	208	97	228	218
Telefónico	25	29	23	45	15	25	18	20	15	16	32	14
Carta	14	13	13	19	16	25	24	1	0	13	18	16
Back	3	2	1	2	2	5	5	5	7	4		4
Web	18	12	15	28	27	22	39	16	22	6	3	27
Sentencia T-230	0	0	3	0	0	1	0	34	22	0	18	
Asesor en línea	0	0	1	0	0	2	0	1	0	0		
<b>Total</b>	<b>352</b>	<b>330</b>	<b>303</b>	<b>333</b>	<b>353</b>	<b>410</b>	<b>428</b>	<b>276</b>	<b>274</b>	<b>136</b>	<b>299</b>	<b>279</b>

Transacciones  
atendidas por tipo de  
caso

Servicio	Tipo de Caso	Cantidad
Agua Potable Occidente	Petición	200
	Queja	10
	Reclamo	50
	Recurso	9
Agua Residual Occidente	Petición	8
	Queja	2
	Reclamo	1
	Recurso	
<b>Total</b>		<b>280</b>
	Pedido	86

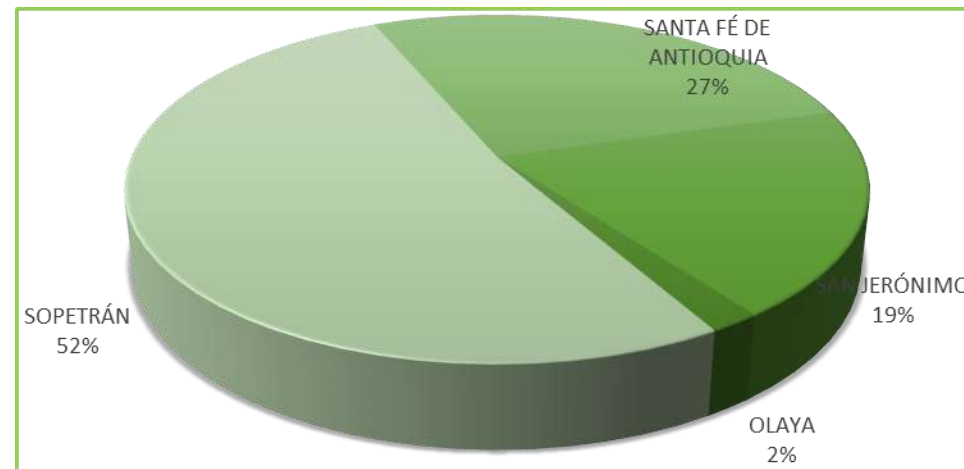
Fuente: CRM



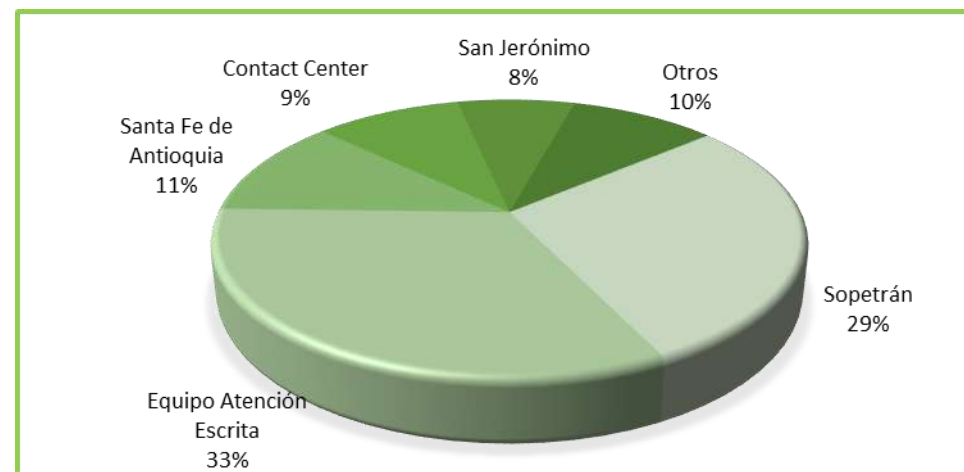
# Reclamos atendidos febrero de 2023



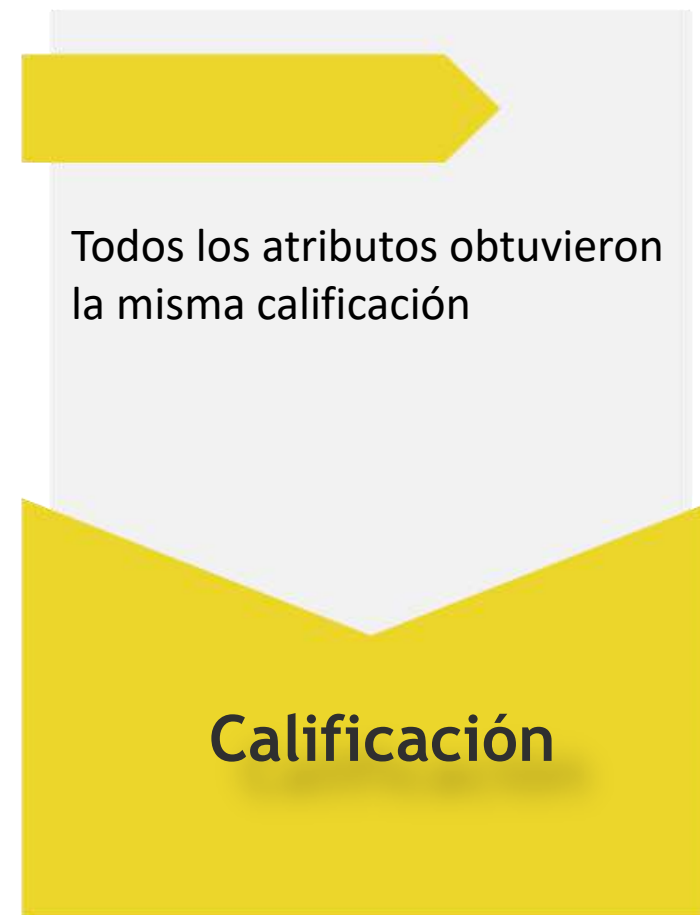
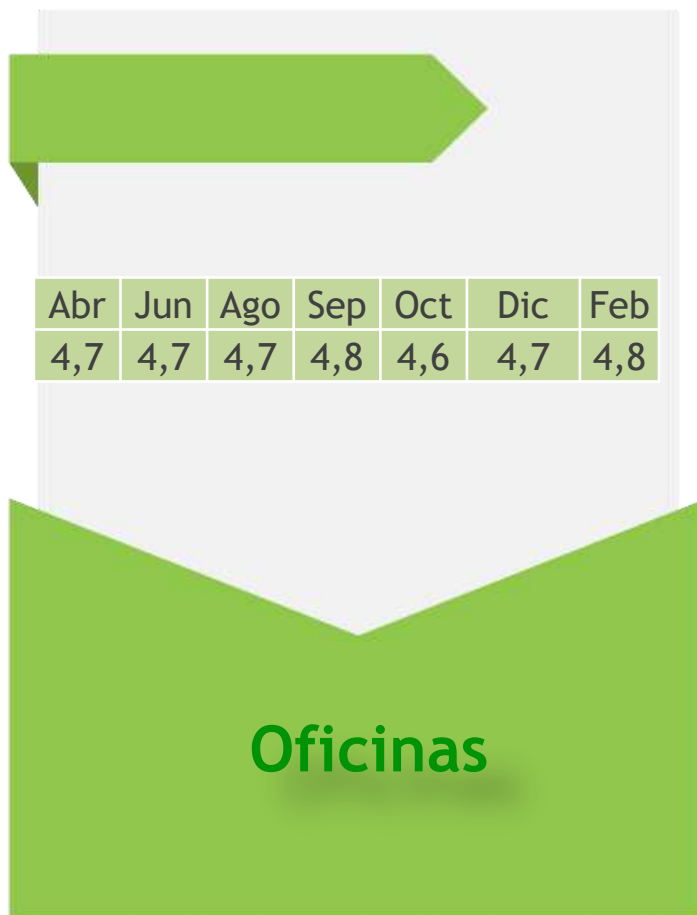
SANTA FÉ DE ANTIOQUIA	14
SOPETRÁN	27
SAN JERÓNIMO	10
OLAYA	1
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>



SANTA FE DE ANTIOQUIA	6
SAN JERÓNIMO	4
SOPETRÁN	15
EQUIPO ATENCIÓN ESCRITA	17
CONTACT CENTER	5
OTROS	5
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>



# Encuesta de satisfacción - meta 4,0



# Eficacia en la atención de la LAC



Nivel de servicio atención telefónica  
meta 85%

Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb
30%	53%	77%	84%	74%	78%	61%	83%	84%	87%	89%	88%

## Indicadores Noviembre

Pilotos	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas	Duración de la transacción (seg)
EPM Aguas	88%	97%	13,8	166	210



# Aguas Regionales Consolidado

# Reclamos procedentes acueducto

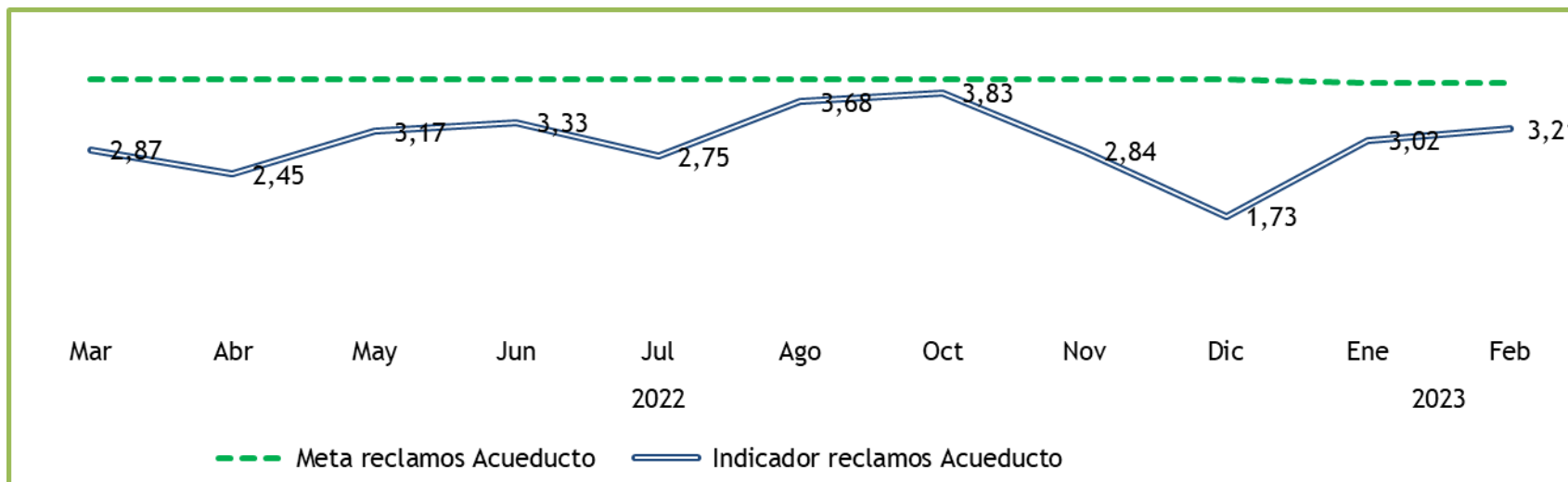


Agua meta 4

	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb
Recibidos	238	152	178	233	193	215	224	227	189	94	152	176
Procedentes	35	26	34	35	29	39	45	41	31	19	33	36
<b>Indicador</b>	<b>2,87</b>	<b>2,45</b>	<b>3,17</b>	<b>3,33</b>	<b>2,75</b>	<b>3,68</b>	<b>4,21</b>	<b>3,83</b>	<b>2,84</b>	<b>1,73</b>	<b>3,02</b>	<b>3,21</b>

Cuentas de cobro liquidadas

Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb
122.104	106.282	107.157	105.256	105.523	106.087	106.951	106.972	109.139	109.569	109.380	112.080



# Reclamos procedentes agua residual



**Saneamiento  
meta 1,48**

	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb
Recibidos	13	8	4	13	22	13	17	15	16	5	12	7
Procedentes	6	6	3	9	9	6	10	9	10	2	5	4
Indicador	0,62	0,71	0,36	1,07	1,07	0,71	1,14	1,02	1,14	0,23	0,59	0,46

**Cuentas de cobro  
liquidadas**

Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb
97.210	83.973	84.234	83.787	83.823	84.099	87.975	88.004	87.735	86.662	85.322	86.156



# Quejas imputables acueducto

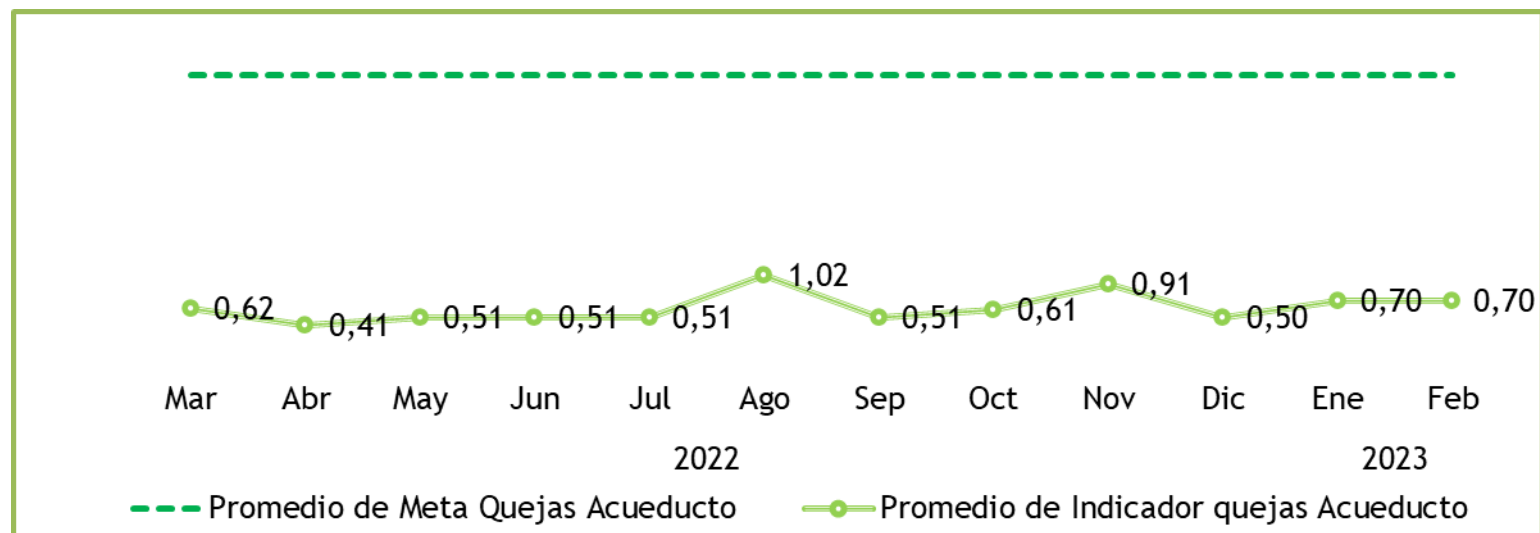


Quejas imputables meta 3,40

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

Instalaciones

Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb
96.906	97.520	97.421	98.020	98.421	98.277	98.453	99.024	98.842	99.813	99.721	100.015



# Quejas imputables agua residual



Quejas imputables meta 0,25

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

Instalaciones

Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb
81.262	80.878	81.178	81.234	81.687	81.763	81.290	81.843	82.696	83.247	83.471	83.782





**¡Gracias!**