

Proceso atención clientes

Abril-2023





Región
Urabá

Estadísticas de atención por canal

Canal	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr
Presencial	2.091	1.999	1.837	2.219	2.147	2.003	1.625	702	1.824	1.767	1.923	1.385
Telefónico	98	94	104	95	110	89	76	27	86	94	112	83
Carta	46	53	65	63	65	60	55	39	61	51	53	36
Asesor en línea	18	60	44	58	56	80	84	21	1	46	37	50
Back	8	4	13	11	14	16	10	8	41	4	9	13
Web	24	39	18	28	36	63	25	8	20	29	41	26
Sentencia T-230	3	2	4	2	4	4	1		1	0	1	0
Total	2.288	2.251	2.085	2.475	2.432	2.315	1.876	805	2.034	1.991	2.176	1.593

Transacciones
atendidas por tipo de
caso

Servicio	Tipo de Caso	Cantidad
Agua Potable Urabá	Petición	1.303
	Queja	26
	Reclamo	151
	Recurso	11
Agua Residual Urabá	Petición	86
	Queja	2
	Reclamo	12
	Recurso	2
Total		1.593
	Pedido	314

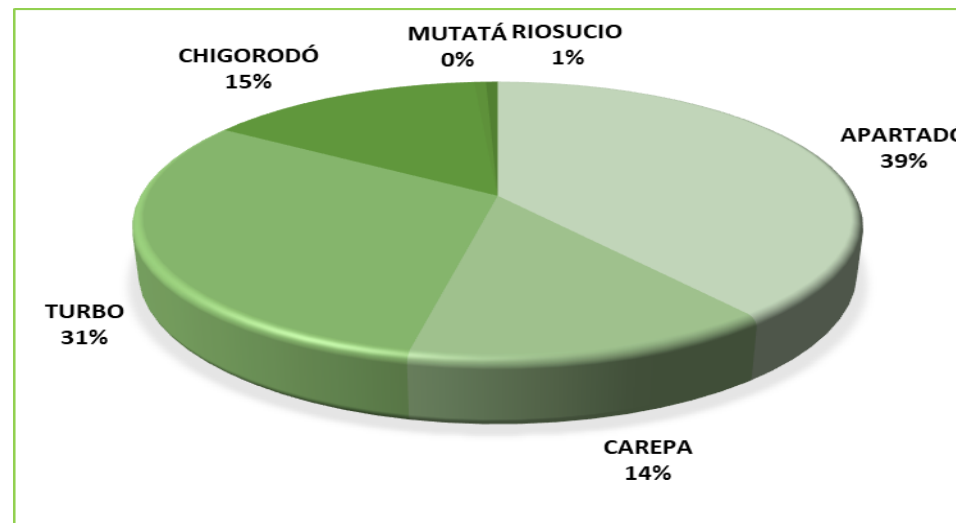
Fuente: CRM

Reclamos atendidos abril de 2023



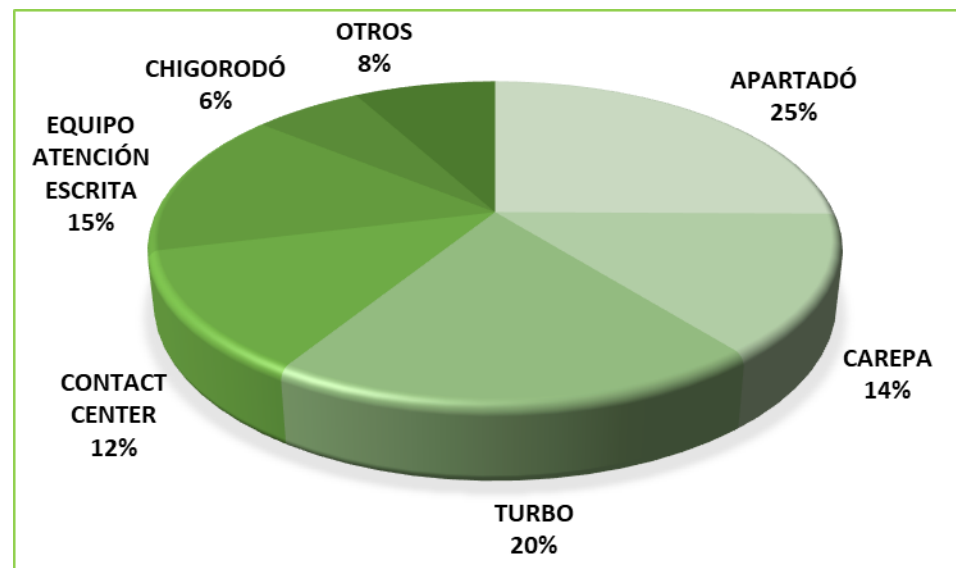
Municipio

APARTADÓ	64
CAREPA	23
TURBO	50
CHIGORODÓ	24
MUTATÁ	1
RIOSUCIO	1
TOTAL	163



Oficinas

APARTADÓ	41
CAREPA	23
TURBO	32
CONTACT CENTER	20
EQUIPO ATENCIÓN ESCRITA	24
CHIGORODÓ	10
OTROS	13
TOTAL	163



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%

May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr
77%	84%	74%	78%	61%	83%	84%	87%	89%	88%	78%	57%

Indicadores Abril

Pilotos	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas	Duración de la transacción (seg)
EPM Aguas	87%	98%	12,5	1.843	243



Región Occidente

Estadísticas de atención por canal

Canal	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr
Presencial	247	239	293	330	342	199	208	97	228	218	276	249
Telefónico	23	45	15	25	18	20	15	16	32	14	16	16
Carta	13	19	16	25	24	1	0	13	18	16	19	17
Back	1	2	2	5	5	5	7	4		4	10	3
Web	15	28	27	22	39	16	22	6	3	27	38	24
Sentencia T-230	3	0	0	1	0	34	22	0	18			
Asesor en línea	1	0	0	2	0	1	0	0			2	
Total	303	333	353	410	428	276	274	136	299	279	361	309

Transacciones
atendidas por tipo de
caso

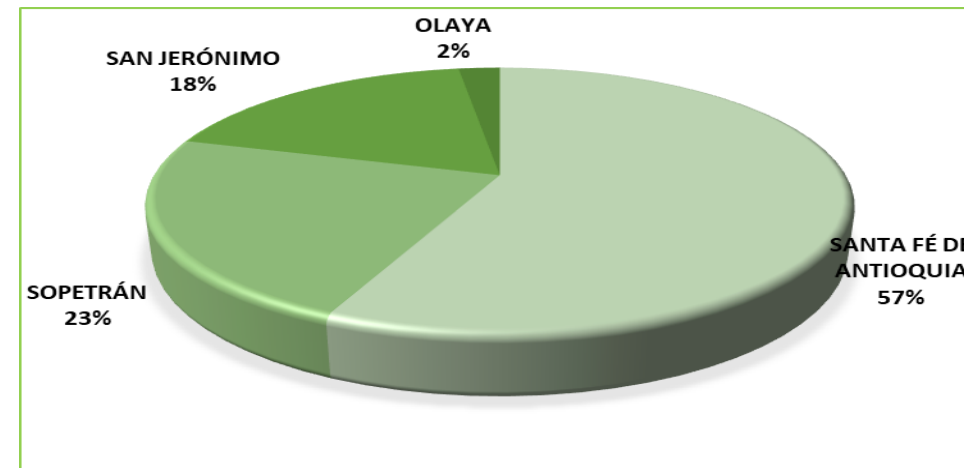
Servicio	Tipo de Caso	Cantidad
Agua Potable Occidente	Petición	232
	Queja	10
	Reclamo	39
	Recurso	8
Agua Residual Occidente	Petición	15
	Queja	
	Reclamo	5
Total		309
	Pedido	81

Fuente: CRM

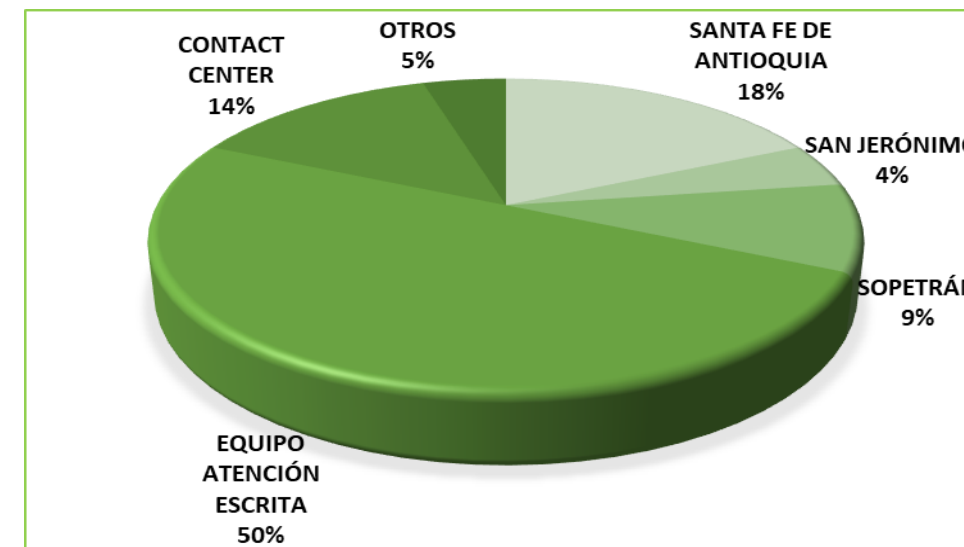
Reclamos atendidos abril de 2023



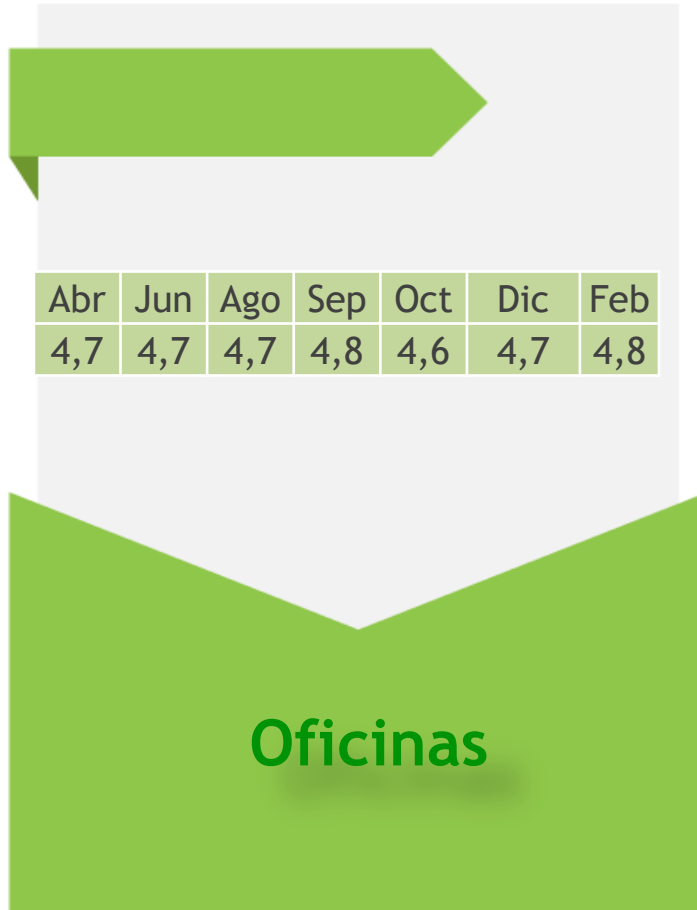
SANTA FÉ DE ANTIOQUIA	25
SOPETRÁN	10
SAN JERÓNIMO	8
OLAYA	1
TOTAL	44



SANTA FE DE ANTIOQUIA	8
SAN JERÓNIMO	2
SOPETRÁN	4
EQUIPO ATENCIÓN ESCRITA	22
CONTACT CENTER	6
OTROS	2
TOTAL	44



Encuesta de satisfacción - meta 4,0



Eficacia en la atención de la LAC



Nivel de servicio atención telefónica
meta 85%

May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr
77%	84%	74%	78%	61%	83%	84%	87%	89%	88%	78%	57%

Indicadores Abril

Pilotos	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas	Duración de la transacción (seg)
EPM Aguas	87%	98%	12,5	307	286



Aguas Regionales Consolidado

Reclamos procedentes acueducto

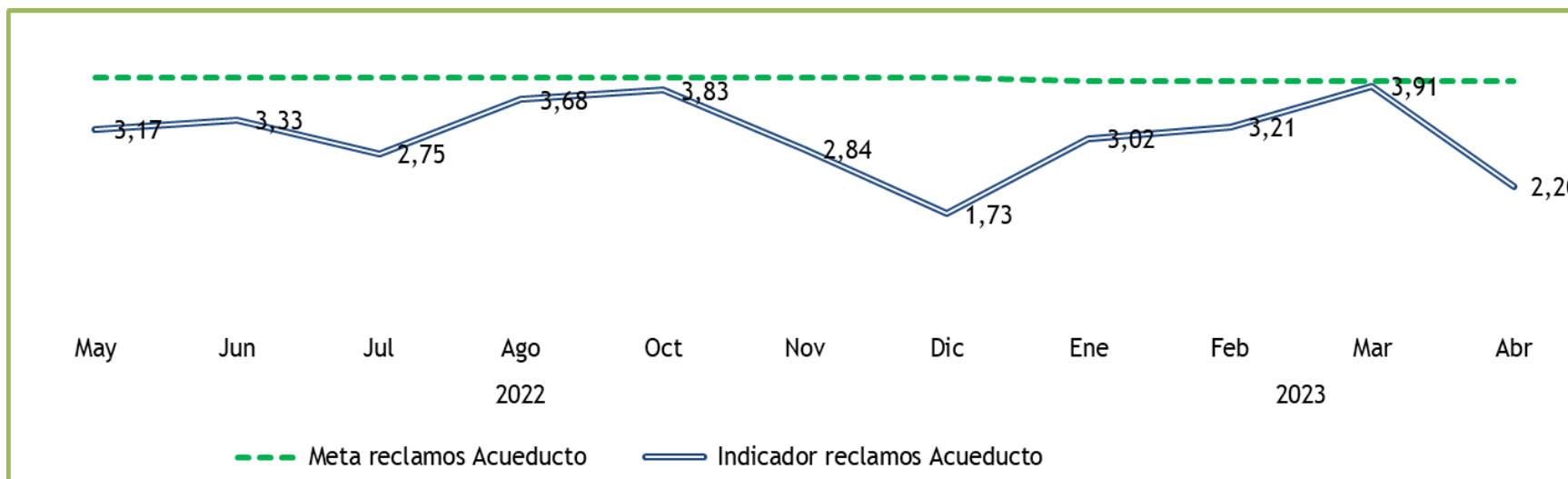


Agua meta 4

	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr
Recibidos	178	233	193	215	224	227	189	94	152	176	232	162
Procedentes	34	35	29	39	45	41	31	19	33	36	43	24
Indicador	3,17	3,33	2,75	3,68	4,21	3,83	2,84	1,73	3,02	3,21	3,91	2,20

Cuentas de cobro liquidadas

May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr
107.157	105.256	105.523	106.087	106.951	106.972	109.139	109.569	109.380	112.080	110.049	109.267



Reclamos procedentes agua residual



Saneamiento
meta 1,48

	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr
Recibidos	4	13	22	13	17	15	16	5	12	7	10	17
Procedentes	3	9	9	6	10	9	10	2	5	4	3	9
Indicador	0,36	1,07	1,07	0,71	1,14	1,02	1,14	0,23	0,59	0,46	0,35	1,03

Cuentas de cobro
liquidadas

May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr
84.234	83.787	83.823	84.099	87.975	88.004	87.735	86.662	85.322	86.156	86.558	87.201



Quejas imputables acueducto

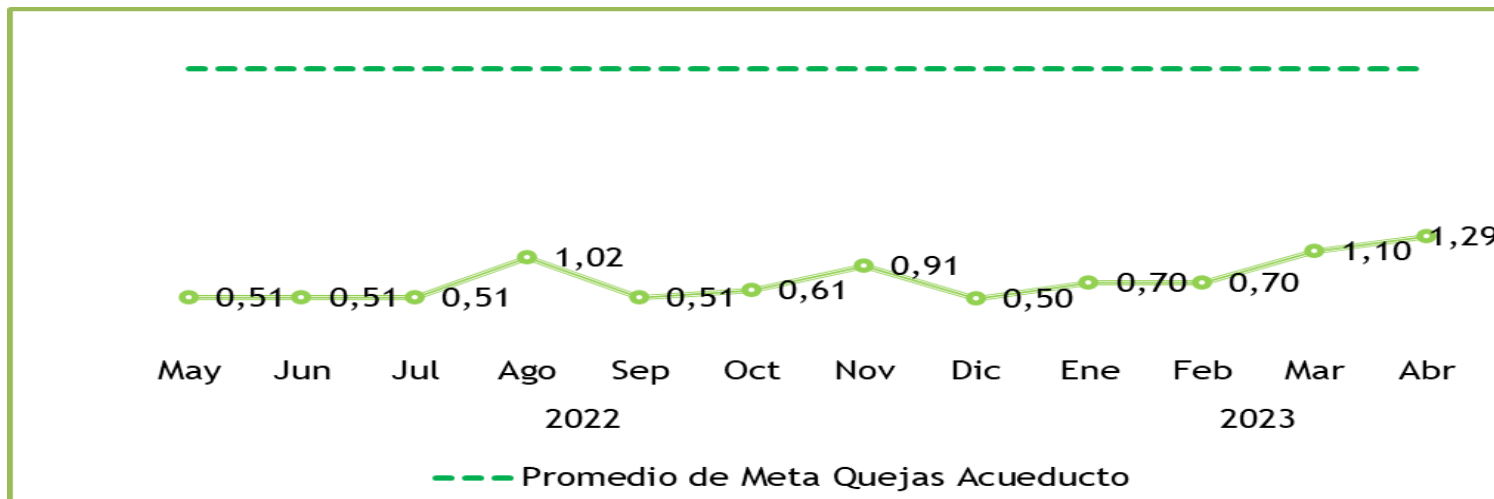


Quejas imputables meta 3,40

	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr
Recibidas	37	35	33	48	39	47	43	30	43	39	49	40
Imputables	5	5	5	10	5	6	9	5	7	7	11	13
Indicador	0,51	0,51	0,51	1,02	0,51	0,61	0,91	0,5	0,70	0,7	1,10	1,29

Instalaciones

May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr
97.421	98.020	98.421	98.277	98.453	99.024	98.842	99.813	99.721	100.015	100.338	100.961



Quejas imputables agua residual

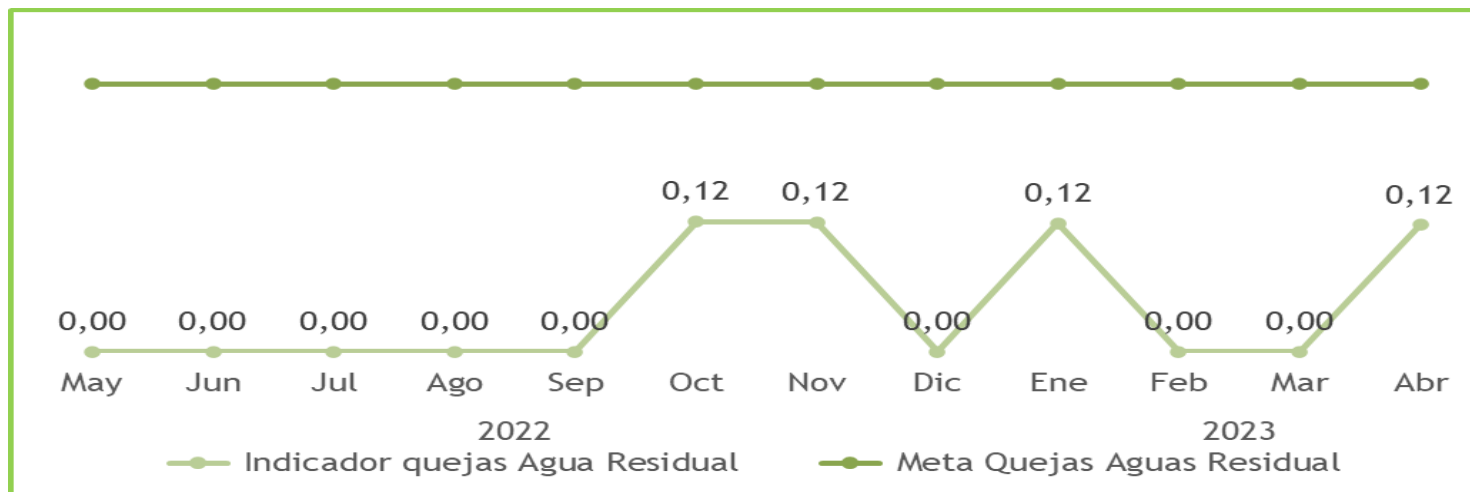


Quejas imputables meta 0,25

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

Instalaciones

May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr
81.178	81.234	81.687	81.763	81.290	81.843	82.696	83.247	83.471	83.782	84.071	84.571



¡Gracias!