

Proceso atención clientes

Agosto-2023





Región
Urabá

Estadísticas de atención por canal

Canal	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago
Presencial	2147	2003	1625	702	1824	1767	1923	1385	1815	1519	1677	1888
Telefónico	110	89	76	27	86	94	112	83	106	76	101	100
Carta	65	60	55	39	61	51	53	36	47	42	35	44
Asesor en línea	56	80	84	21	1	46	37	50	56	107	96	29
Back	14	16	10	8	41	4	9	13	12	4	11	3
Web	36	63	25	8	20	29	41	26	17	33	31	27
Sentencia T-230	4	4	1		1		1		1	1		
Total	2.432	2.315	1.876	805	2.034	1.991	2.176	1.593	2.054	1.782	1.951	2.091

Transacciones
atendidas por tipo de
caso

SERVICIO	Tipo de caso	Cantidad
Agua Potable Uraba	Petición	1.770
	Queja	47
	Reclamo	163
	Recurso	21
Agua Residual Urabá	Petición	81
	Queja	3
	Reclamo	6
	Recurso	
TOTAL		2.091
	Pedido	390

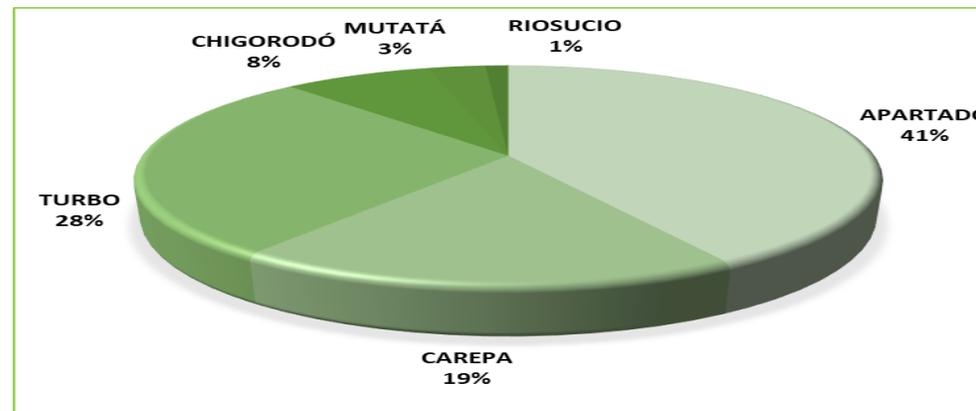
Fuente: CRM

Reclamos atendidos agosto de 2023



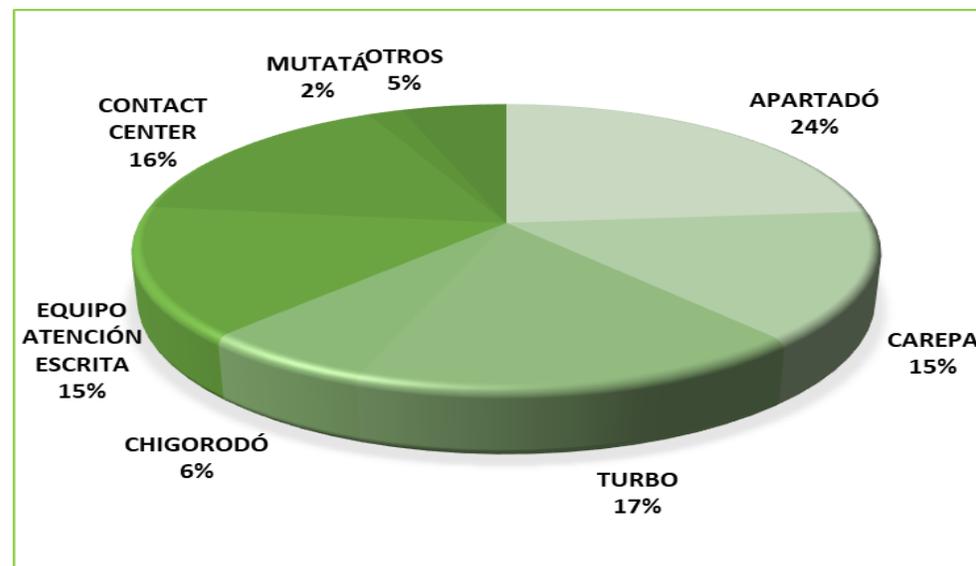
Municipio

APARTADÓ	70
CAREPA	32
TURBO	47
CHIGORODÓ	13
MUTATÁ	5
RIOSUCIO	2
TOTAL	169



Oficinas

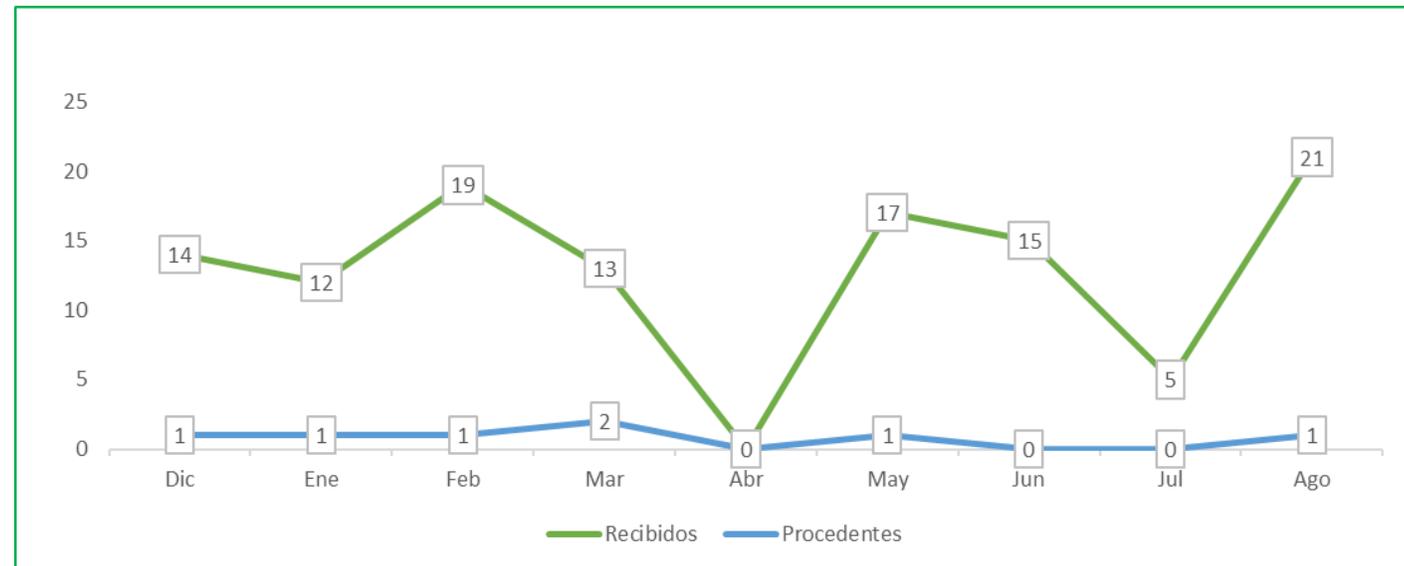
APARTADÓ	40
CAREPA	25
TURBO	29
CHIGORODÓ	11
EQUIPO ATENCIÓN ESCRITA	25
CONTACT CENTER	27
MUTATÁ	3
OTROS	9
TOTAL	169



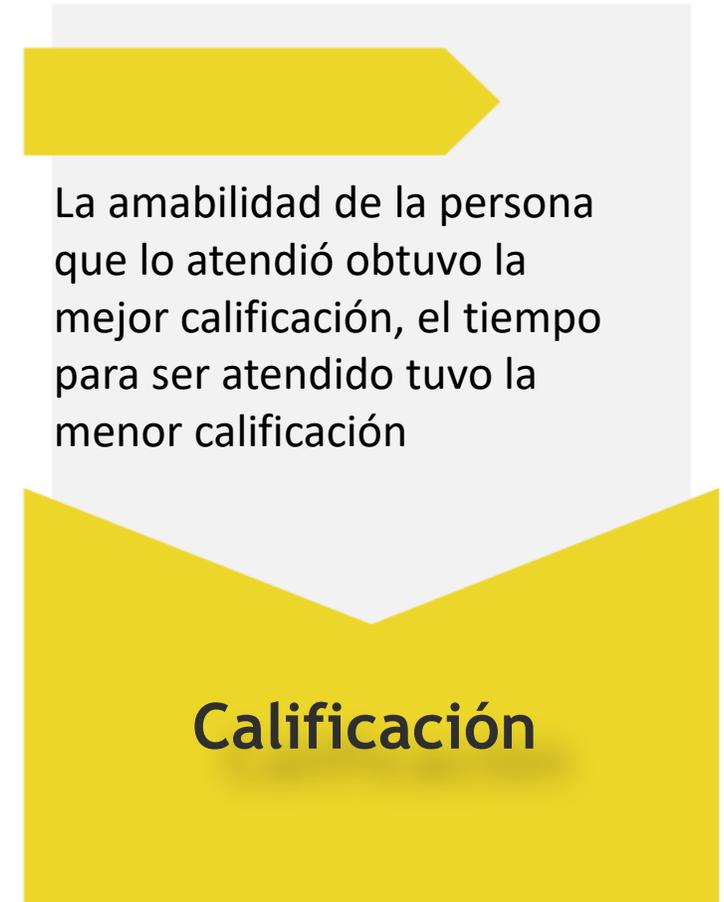
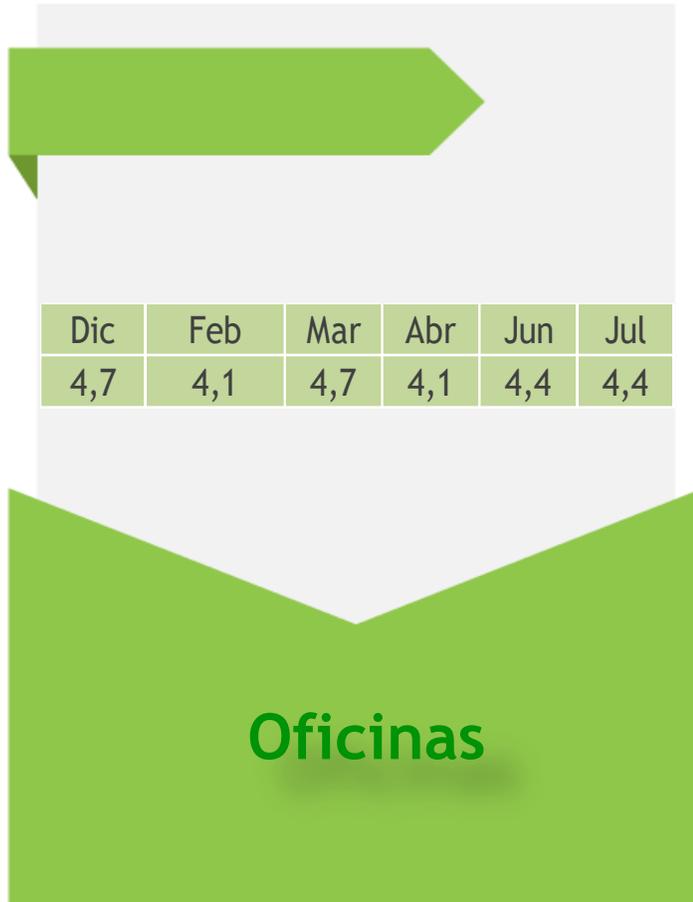
Recursos procedentes



ACUEDUCTO	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago
Recibidos	13	12	19	13	0	16	14	5	21
Procedentes	1	1	1	2	0	1	0	0	1
ALCANTARILLADO	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago
Recibidos	1	0	0	0	0	1	1	0	0
Procedentes	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago
Recibidos	14	12	19	13	0	17	15	5	21
Procedentes	1	1	1	2	0	1	0	0	1



Encuesta de satisfacción - meta 4,0



Eficacia en la atención de la LAC

Nivel de servicio atención telefónica
meta 85%



Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago
61%	83%	84%	87%	89%	88%	78%	87%	93%	78%	88%	73%

Indicadores agosto

Pilotos	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas	Duración de la transacción (seg)
EPM Aguas	73%	90%	16	866	290



Región
Occidente

Estadísticas de atención por canal

Canal	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago
Presencial	342	199	208	97	228	218	276	249	312	283	270	284
Telefónico	18	20	15	16	32	14	16	16	25	9	16	16
Carta	24	1	0	13	18	16	19	17	28	22	17	13
Back	5	5	7	4		4	10	3	5	8	7	7
Web	39	16	22	6	3	27	38	24	27	24	12	34
Sentencia T-230	0	34	22	0	18							
Asesor en línea	0	1	0	0			2			1		
Total	428	276	274	136	299	279	361	309	397	347	322	354

Transacciones
atendidas por tipo de
caso

Servicio	Tipo de Caso	Cantidad
Agua Potable Occidente	Petición	290
	Queja	9
	Reclamo	30
	Recurso	7
Agua Residual Occidente	Petición	12
	Queja	2
	Reclamo	4
Total		354
	Pedido	107

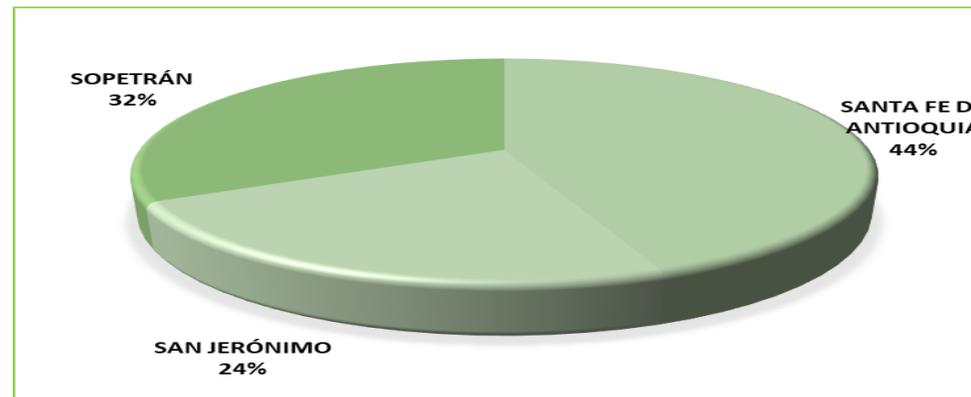
Fuente: CRM

Reclamos atendidos agosto de 2023



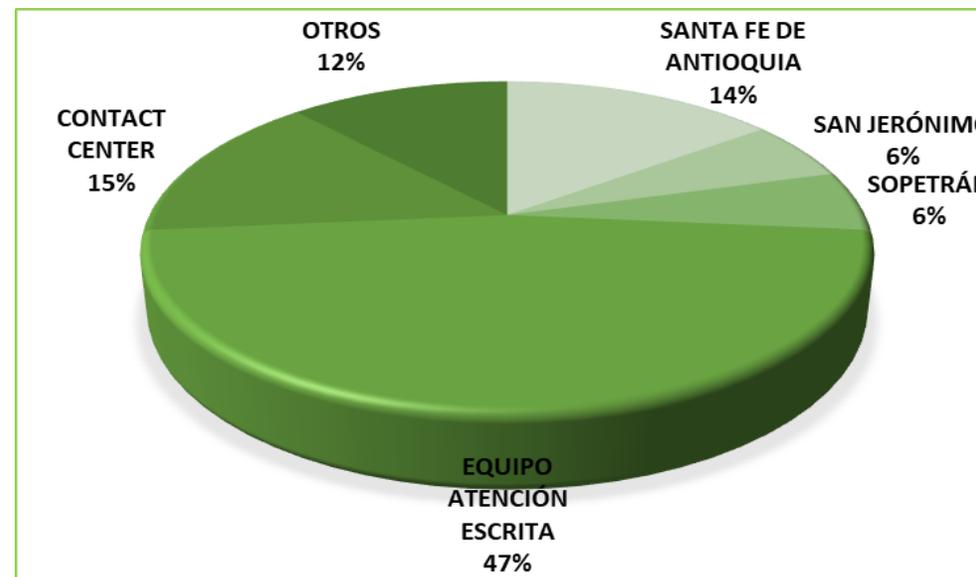
Municipio

SANTA FE DE ANTIOQUIA	15
SAN JERÓNIMO	8
SOPETRÁN	11
TOTAL	34



Oficinas

SANTA FE DE ANTIOQUIA	5
SAN JERÓNIMO	2
SOPETRÁN	2
EQUIPO ATENCIÓN ESCRITA	16
CONTACT CENTER	5
OTROS	4
TOTAL	34



Reclamos procedentes acueducto

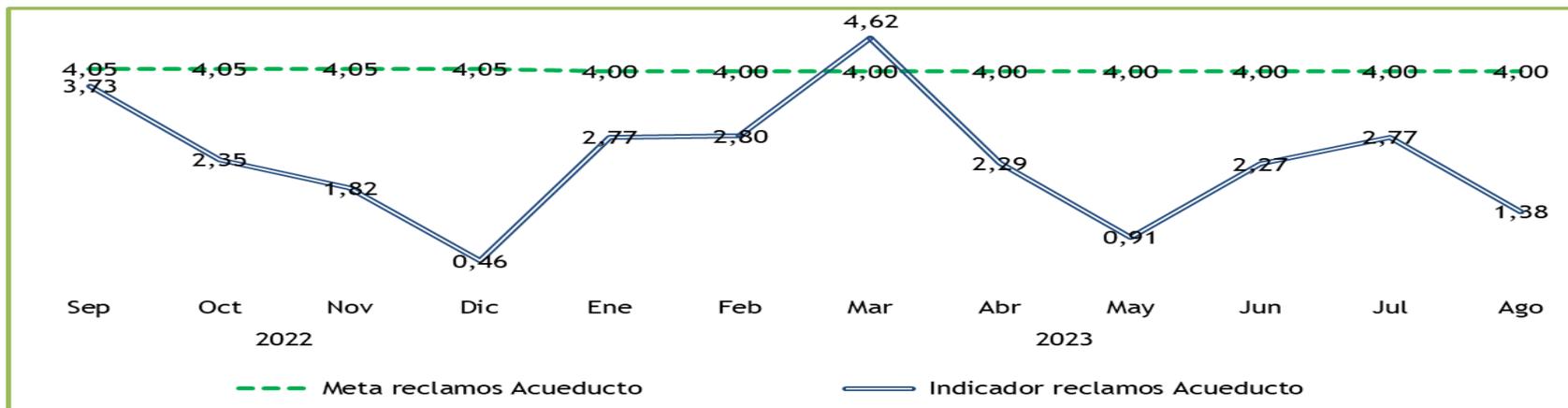


Agua meta 4

Reclamos	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago
Recibidos	43	34	27	19	25	40	62	36	46	37	22	27
Procedentes	8	5	4	1	6	6	10	5	2	5	6	3
Indicador	3,7	2,3	1,8	0,5	2,7	2,8	4,62	2,29	0,91	2,27	2,77	1,38

Cuentas de cobro liquidadas

Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago
21.443	21.223	21.939	21.735	21.664	21.439	21.622	21.844	22.073	22.014	21.631	21.719



Reclamos procedentes agua residual

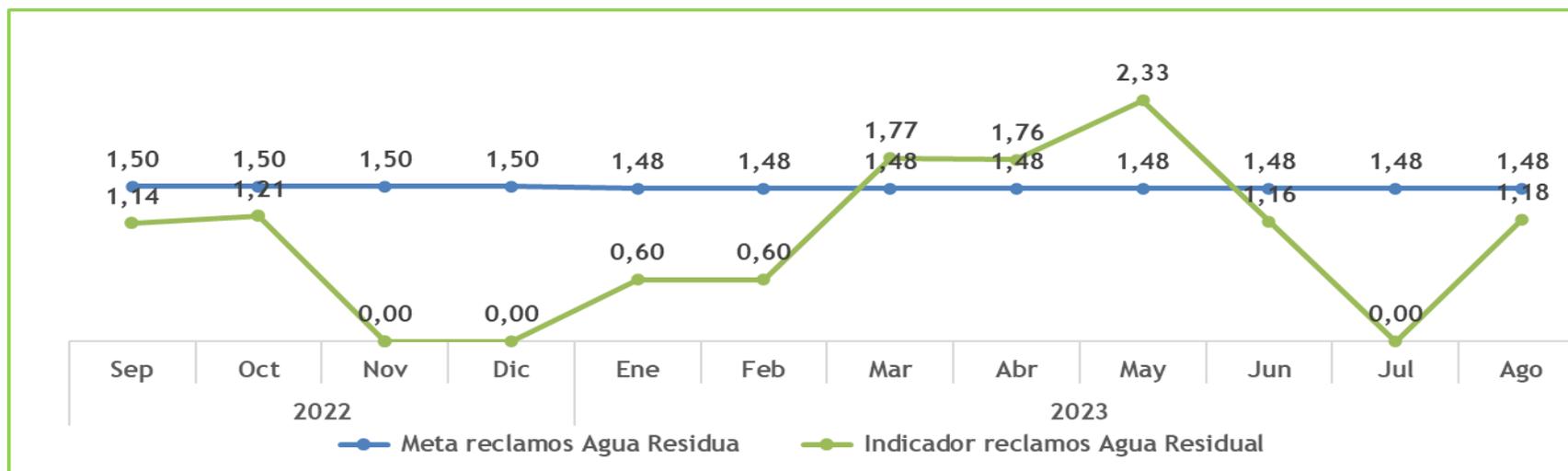


Saneamiento
meta 1,48

Reclamos	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago
Recibidos	3	5	0	1	3	1	3	5	5	4	0	3
Procedentes	2	2	0	0	1	1	3	3	4	2	0	2
Indicador	1,1	1,21	0	0,5	0,6	0,6	1,77	1,76	2,33	1,16	0	1,18

Cuentas de cobro liquidadas

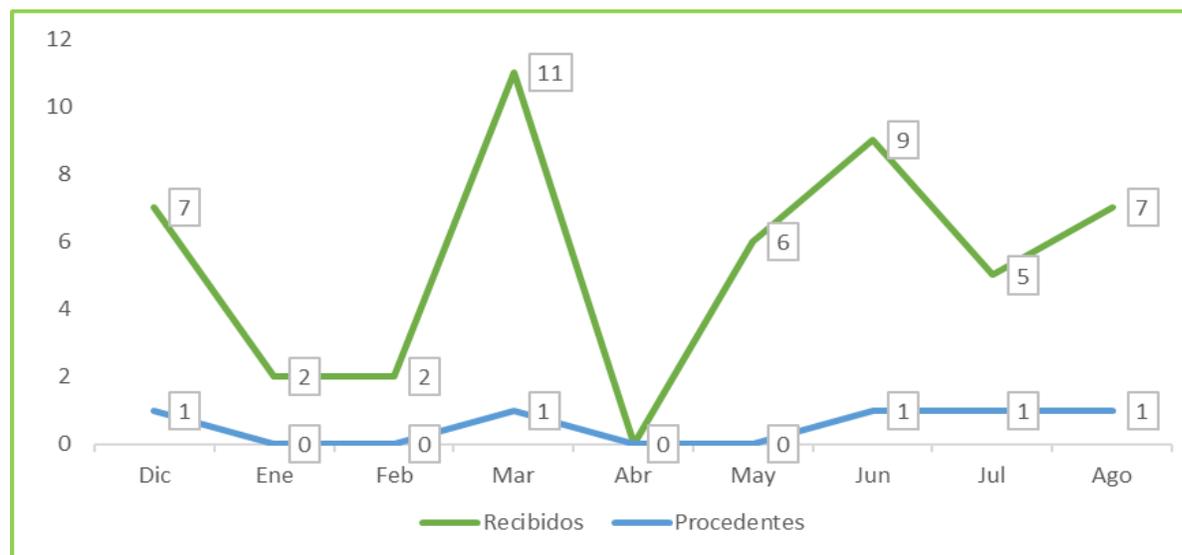
Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago
17.569	16.559	16.645	16.657	16.724	16.733	16.927	17.048	17.172	17.271	16.923	16.986



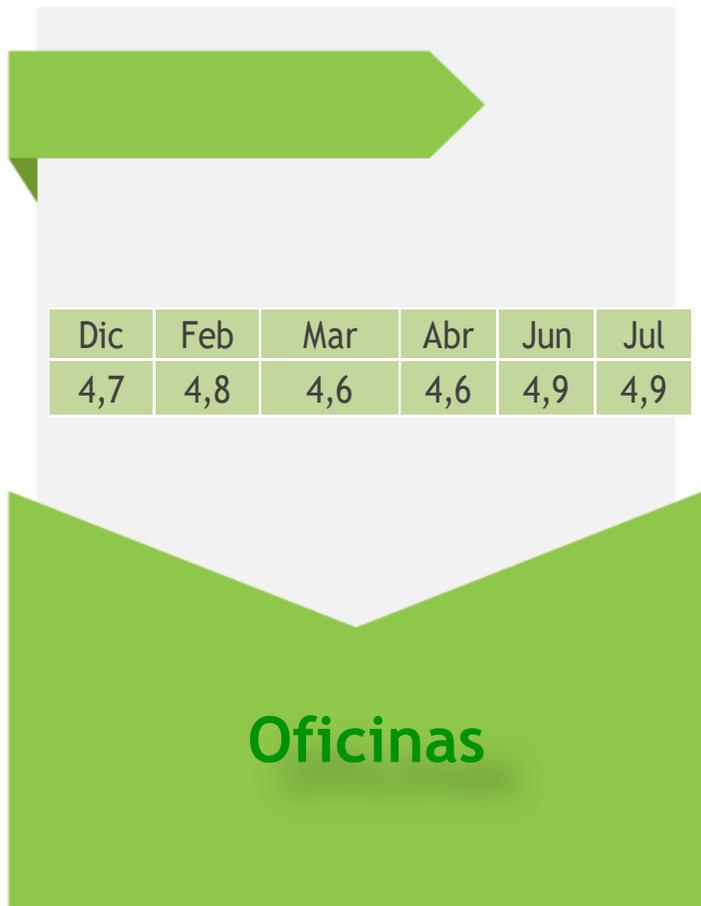
Recursos procedentes



ACUEDUCTO	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago
Recibidos	7	2	2	10	0	5	9	5	7
Procedentes	1	0	0	1	0	0	1	1	1
ALCANTARILLADO	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago
Recibidos	0	0	0	1	0	1	0	0	0
Procedentes	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago
Recibidos	7	2	2	11	0	6	9	5	7
Procedentes	1	0	0	1	0	0	1	1	1



Encuesta de satisfacción - meta 4,0



El tiempo para ser atendido obtuvo la mejor calificación, los demás atributos obtienen una calificación superior o igual a 4,8

Calificación

Eficacia en la atención de la LAC

Nivel de servicio atención telefónica
meta 85%



Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago
78%	61%	83%	84%	87%	89%	88%	78%	87%	93%	78%	88%	73%

Indicadores agosto

Pilotos	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas	Duración de la transacción (seg)
EPM Aguas	73%	90%	16	238	151



Aguas Regionales Consolidado

Reclamos procedentes acueducto

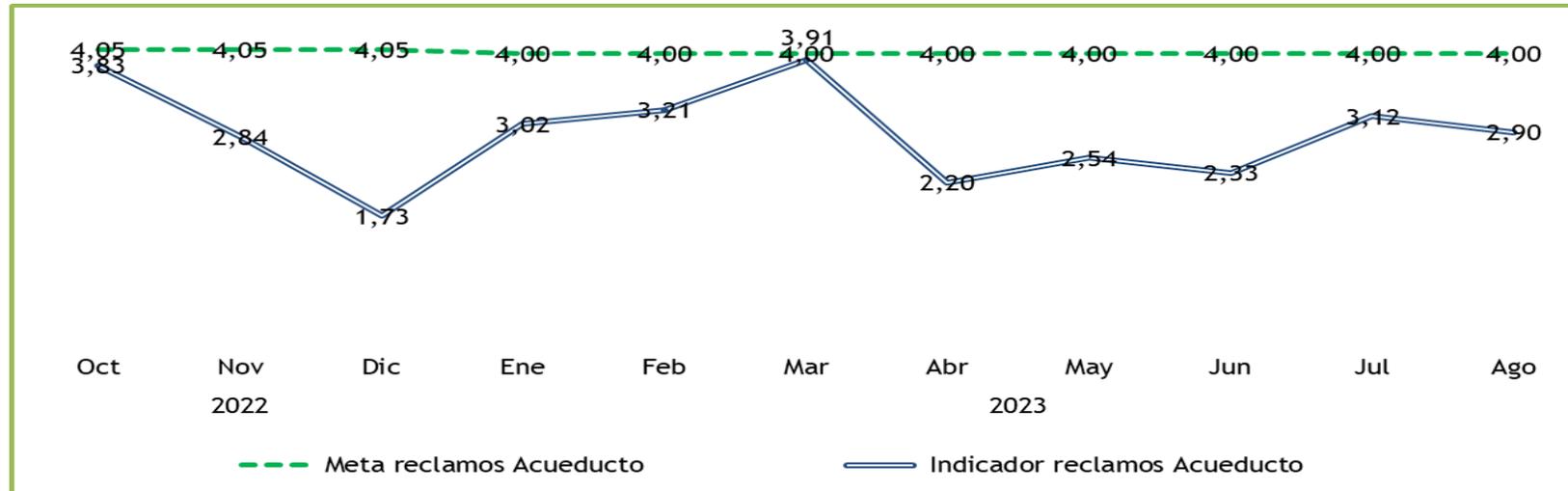


Agua meta 4

Reclamos	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago
Recibidos	224	227	189	94	152	176	232	162	192	153	177	191
Procedentes	45	41	31	19	33	36	43	24	28	26	34	31
Indicador	4,21	3,83	2,84	1,73	3,02	3,21	3,91	2,20	2,54	2,33	3,12	2,9

Cuentas de cobro liquidadas

Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago
106.951	106.972	109.139	109.569	109.380	112.080	110.049	109.267	110.162	111.392	108.880	106.784



Reclamos procedentes agua residual

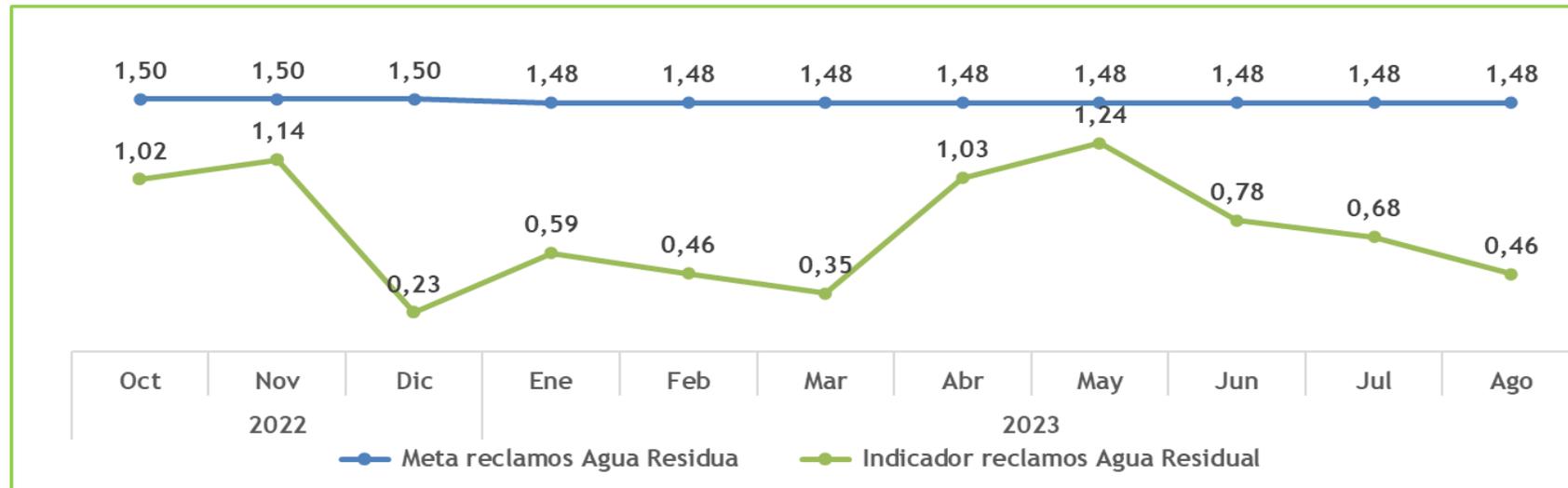


**Saneamiento
meta 1,48**

Reclamos	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago
Recibidos	17	15	16	5	12	7	10	17	15	11	9	6
Procedentes	10	9	10	2	5	4	3	9	11	7	6	4
Indicador	1,14	1,02	1,14	0,23	0,59	0,46	0,35	1,03	1,24	0,78	0,68	0,46

**Cuentas de cobro
liquidadas**

Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago
87.975	88.004	87.735	86.662	85.322	86.156	86.558	87.201	88.669	89.543	87.881	86.603



Quejas imputables acueducto

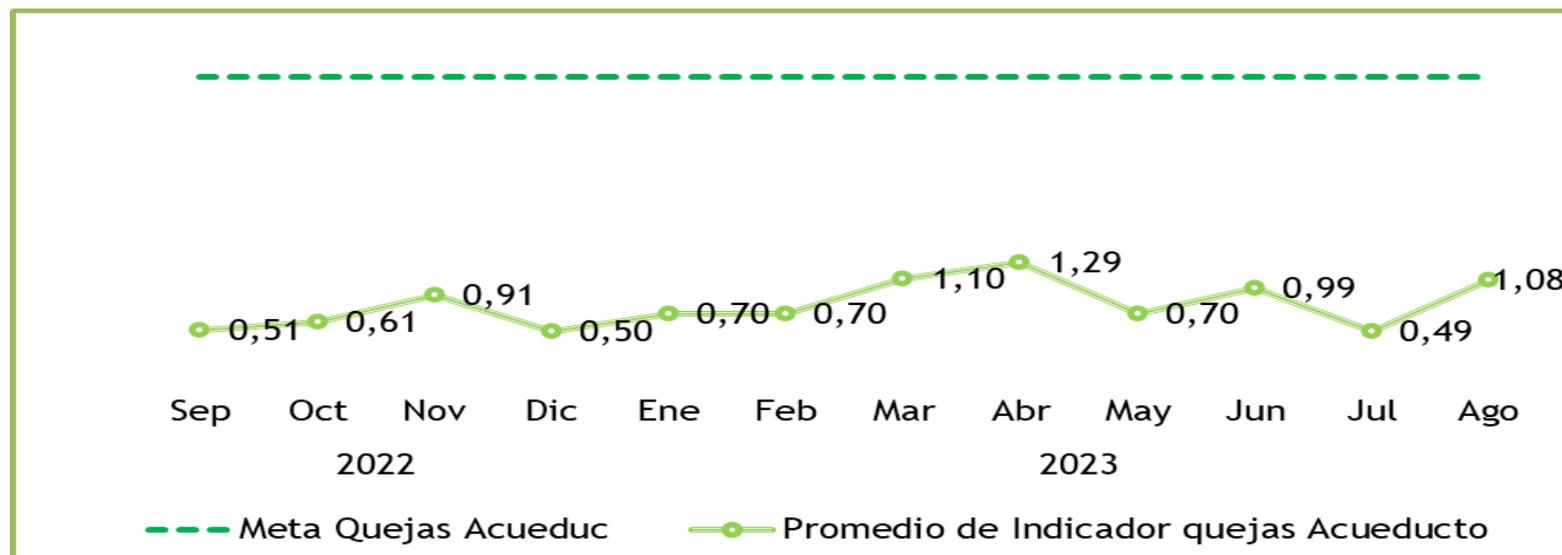


Quejas imputables meta 3,40

Quejas	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago
Recibidos	39	47	43	30	43	39	49	40	34	43	47	56
Procedentes	5	6	9	5	7	7	11	13	7	10	5	11
Indicador	0,51	0,61	0,91	0,5	0,7	0,7	1,1	1,29	0,7	0,99	0,49	1,08

Instalaciones

Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago
98.453	99.024	98.842	99.813	99.721	100.015	100.338	100.961	100.275	100.610	101.080	101.534



Quejas imputables agua residual



Quejas imputables meta 0,25

Quejas	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago
Recibidos	0	5	4	2	2	4	0	1	0	0	0	0
Procedentes	0	1	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0
Indicador	0	0,1	0,1	0	0	0	0	0,12	0	0	0	0

Instalaciones

Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago
81.290	81.843	82.696	83.247	83.471	83.782	84.071	84.571	84.744	84.820	85.198	85.560

