

Proceso atención clientes

Julio-2023



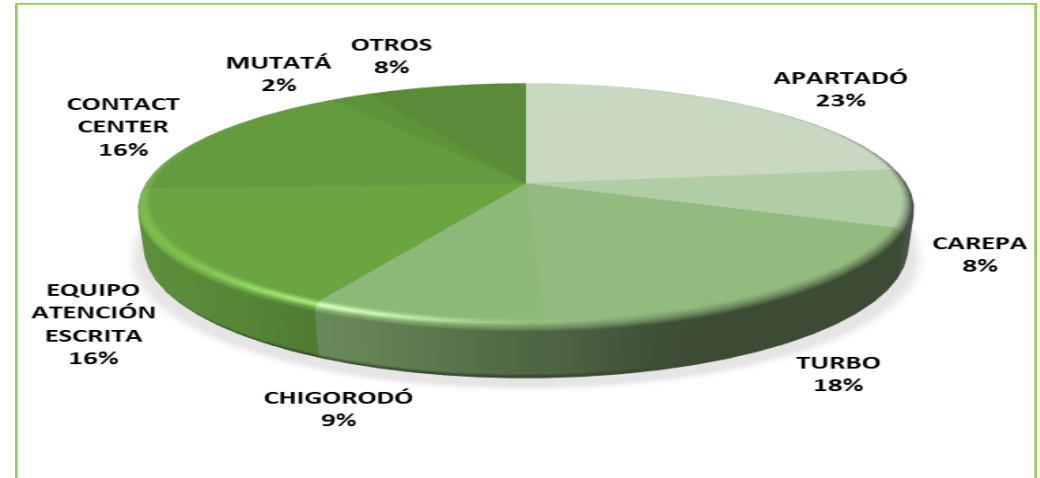


Región
Urabá

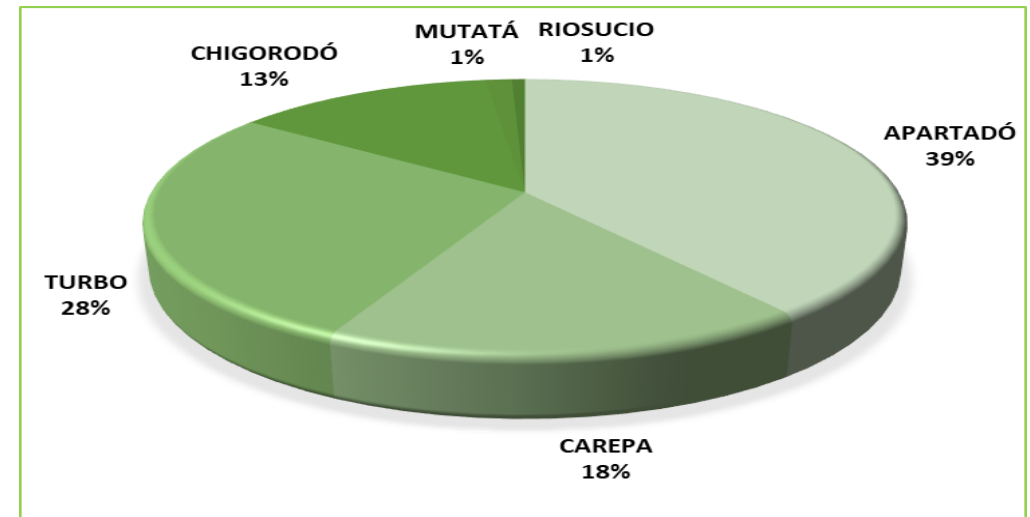
Reclamos atendidos julio de 2023



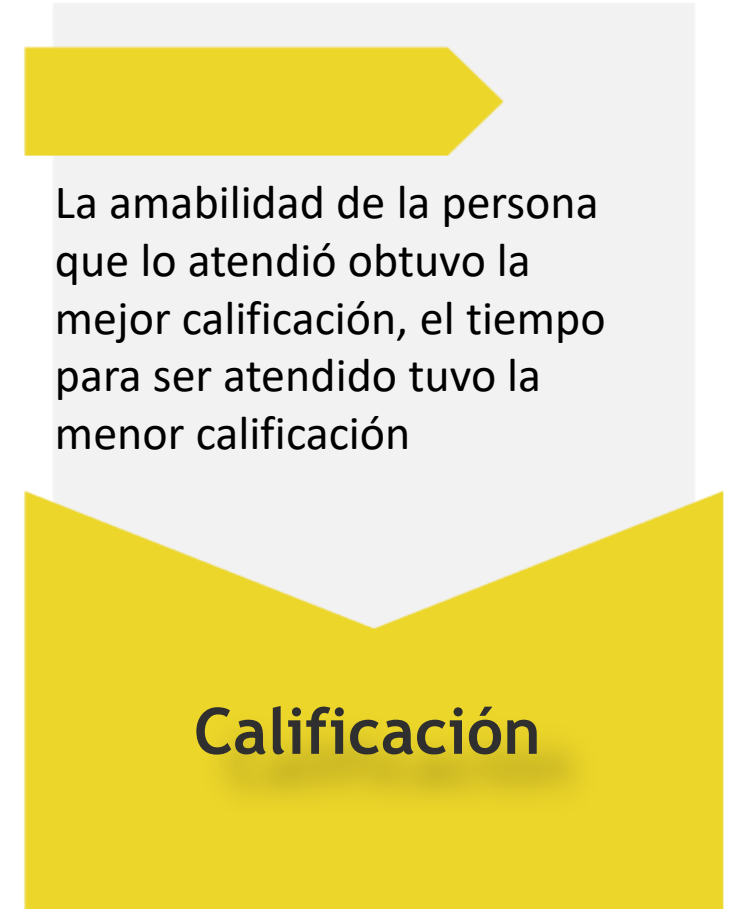
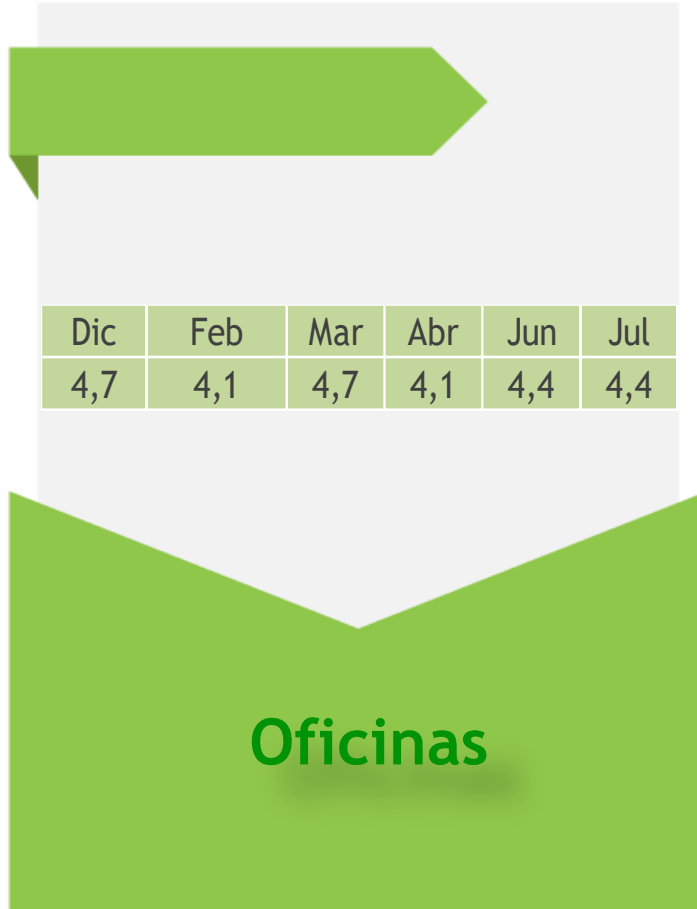
APARTADÓ	35
CAREPA	12
TURBO	28
CHIGORODÓ	13
EQUIPO ATENCIÓN ESCRITA	25
CONTACT CENTER	24
MUTATÁ	3
OTROS	12
TOTAL	152



APARTADÓ	60
CAREPA	27
TURBO	42
CHIGORODÓ	20
MUTATÁ	2
RIOSUCIO	1
TOTAL	152



Encuesta de satisfacción - meta 4,0



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
78%	61%	83%	84%	87%	89%	88%	78%	87%	93%	78%	88%

Indicadores julio

Pilotos	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas	Duración de la transacción (seg)
EPM Aguas	88%	98%	19,3	887	318



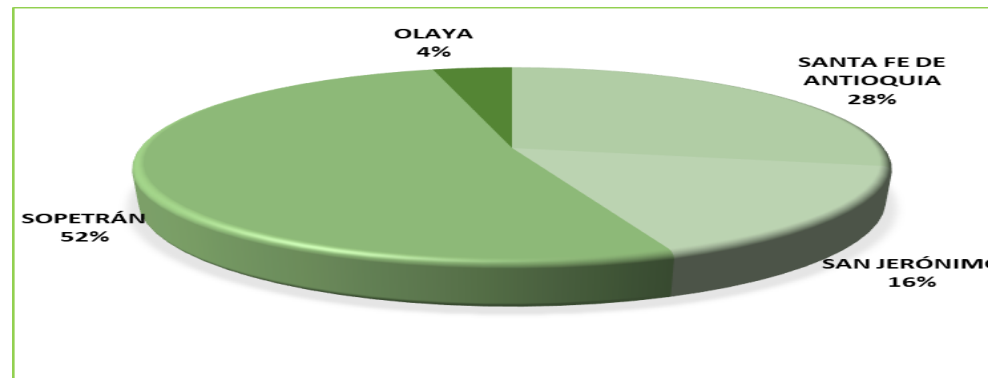
Región Occidente

Reclamos atendidos julio de 2023



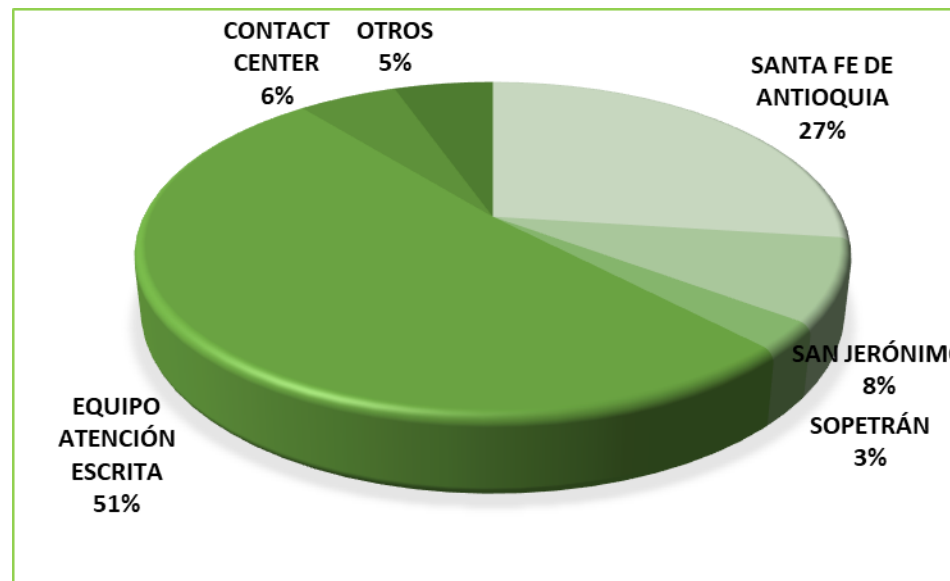
Municipio

SANTA FE DE ANTIOQUIA	7
SAN JERÓNIMO	4
SOPETRÁN	13
OLAYA	1
TOTAL	25




Oficinas

SANTA FE DE ANTIOQUIA	4
SAN JERÓNIMO	2
SOPETRÁN	3
EQUIPO ATENCIÓN ESCRITA	11
CONTACT CENTER	2
OTROS	3
TOTAL	25



Encuesta de satisfacción - meta 4,0




Dic	Feb	Mar	Abr	Jun	Jul
4,7	4,8	4,6	4,6	4,9	4,9

Oficinas



Dic	Feb	Mar	Abr	Jun	Jul
4,7	4,7	4,6	5	4,9	4,8

Telefónico



El tiempo para ser atendido obtuvo la mejor calificación, los demás atributos obtieron 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
78%	61%	83%	84%	87%	89%	88%	78%	87%	93%	78%	88%

Indicadores julio

Pilotos	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas	Duración de la transacción (seg)
EPM Aguas	88%	98%	19,3	137	160



Aguas Regionales Consolidado

Reclamos procedentes acueducto

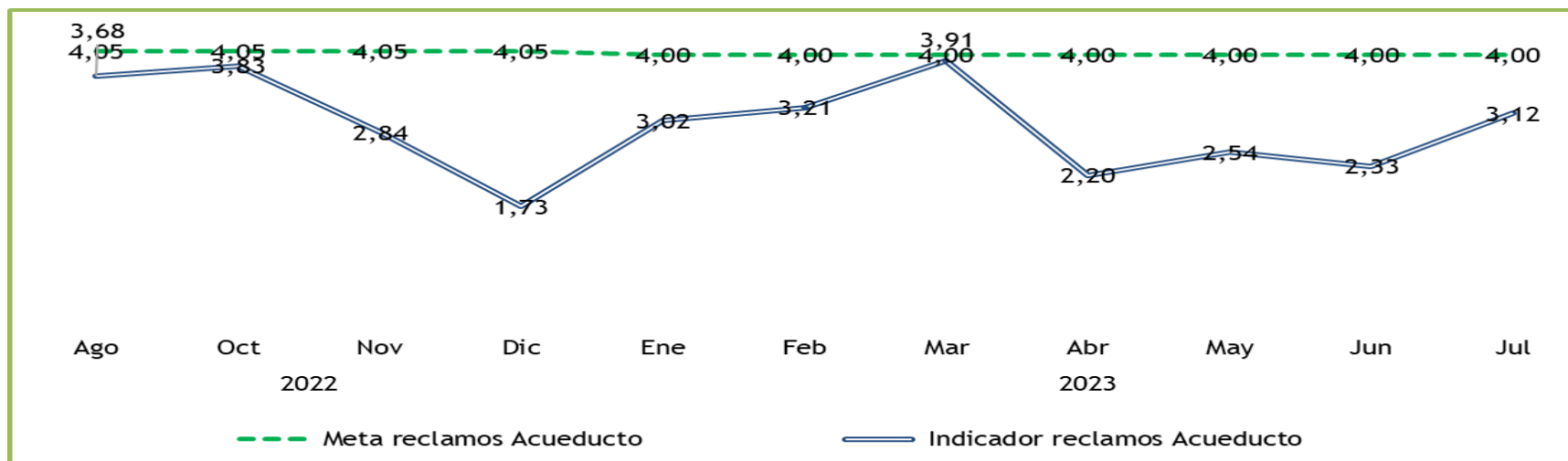


Agua meta 4

Reclamos	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul
Recibidos	215	224	227	189	94	152	176	232	162	192	153	177
Procedentes	39	45	41	31	19	33	36	43	24	28	26	34
Indicador	3,68	4,21	3,83	2,84	1,73	3,02	3,21	3,91	2,20	2,54	2,33	3,12

Cuentas de cobro liquidadas

Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul
106.087	106.951	106.972	109.139	109.569	109.380	112.080	110.049	109.267	110.162	111.392	108.880



Reclamos procedentes agua residual

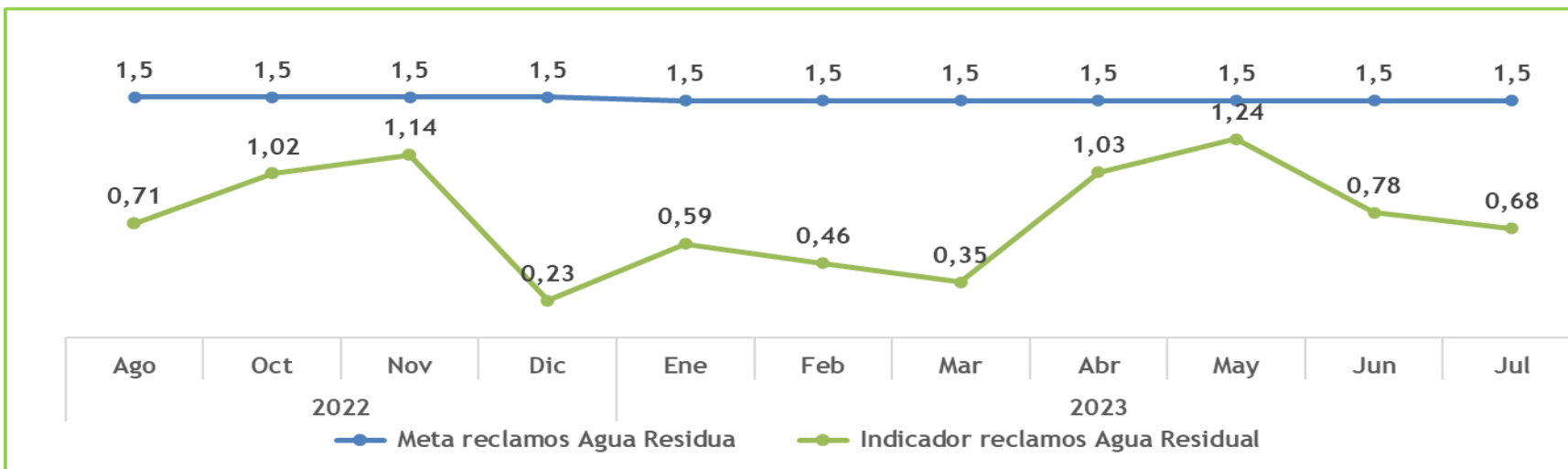


Saneamiento
meta 1,48

Reclamos	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul
Recibidos	13	17	15	16	5	12	7	10	17	15	11	9
Procedentes	6	10	9	10	2	5	4	3	9	11	7	6
Indicador	0,71	1,14	1,02	1,14	0,23	0,59	0,46	0,35	1,03	1,24	0,78	0,68

Cuentas de cobro
liquidadas

Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul
84.099	87.975	88.004	87.735	86.662	85.322	86.156	86.558	87.201	88.669	89.543	87.881



Quejas imputables acueducto

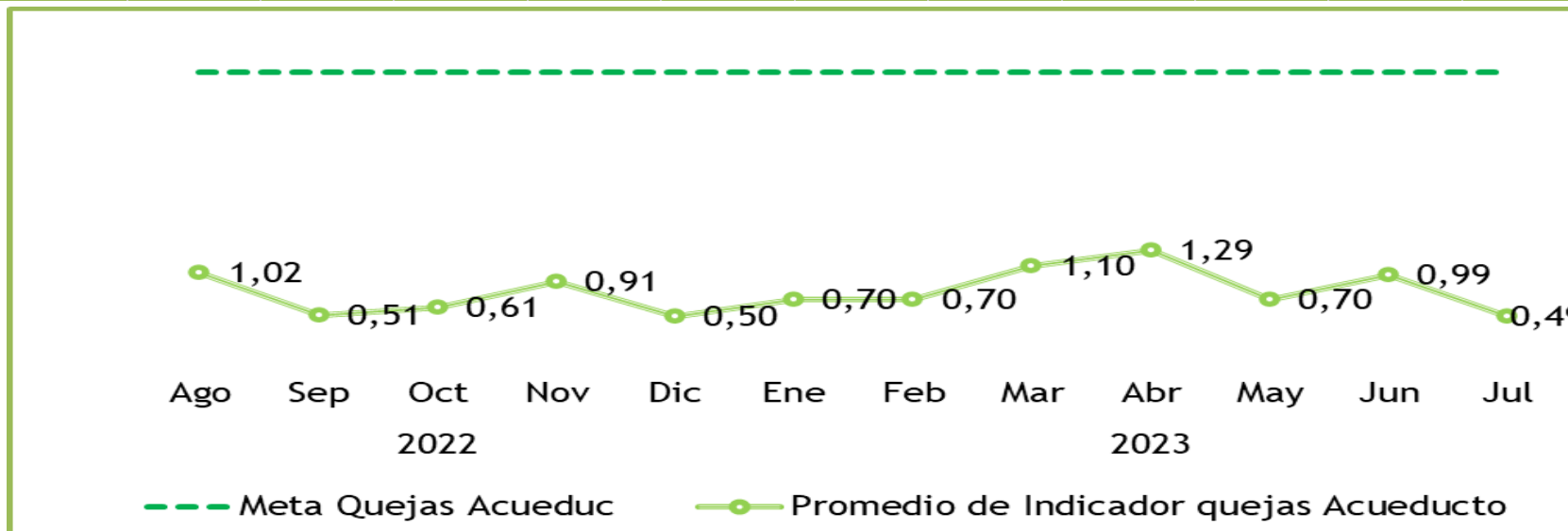


Quejas imputables meta 3,40

Quejas	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul
Recibidos	48	39	47	43	30	43	39	49	40	34	43	47
Procedentes	10	5	6	9	5	7	7	11	13	7	10	5
Indicador	1,02	0,51	0,61	0,91	0,5	0,7	0,7	1,1	1,29	0,7	0,99	0,49

Instalaciones

Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul
98.277	98.453	99.024	98.842	99.813	99.721	100.015	100.338	100.961	100.275	100.610	101.080



Quejas imputables agua residual



Quejas imputables meta 0,25

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

Instalaciones

Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul
81.763	81.290	81.843	82.696	83.247	83.471	83.782	84.071	84.571	84.744	84.820	85.198

