

Proceso atención clientes

Junio-2023





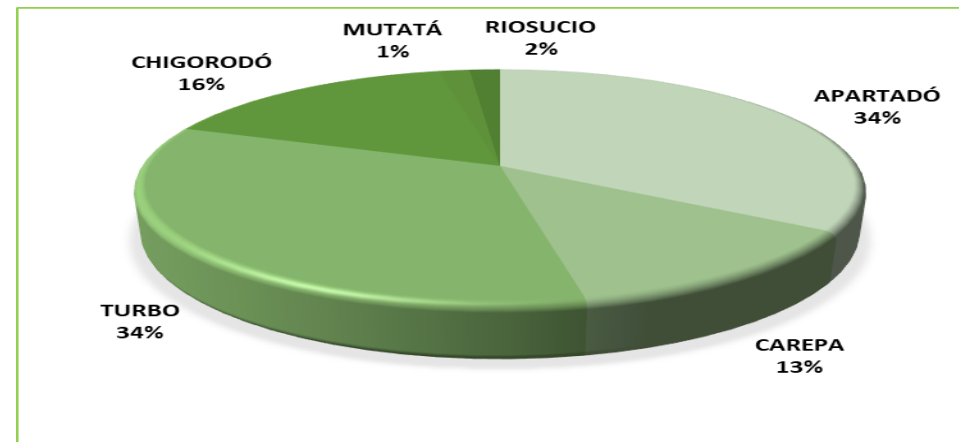
Región
Urabá

Reclamos atendidos junio de 2023



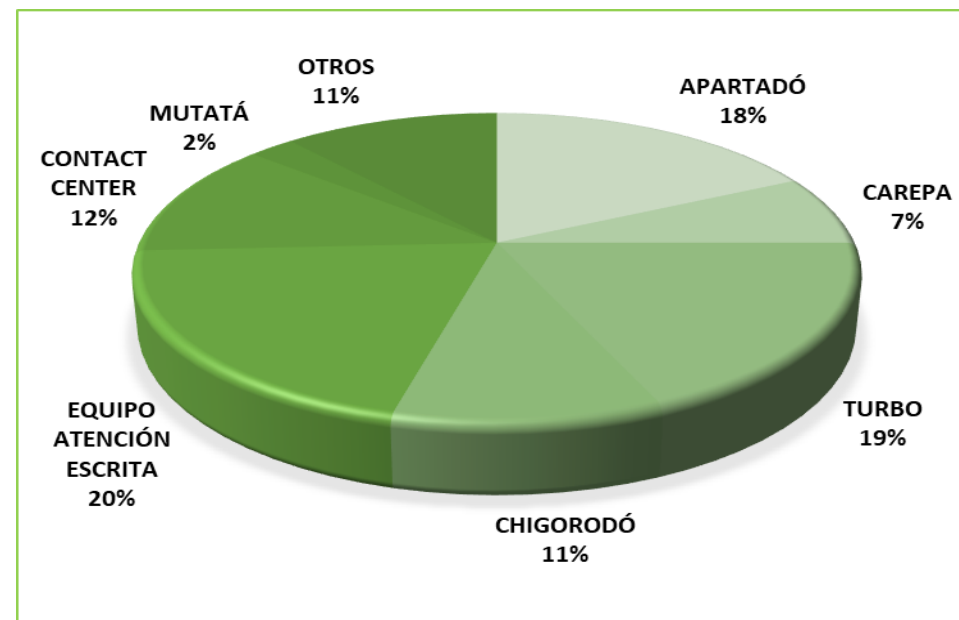
Municipio

APARTADÓ	42
CAREPA	16
TURBO	42
CHIGORODÓ	20
MUTATÁ	2
RIOSUCIO	2
TOTAL	124

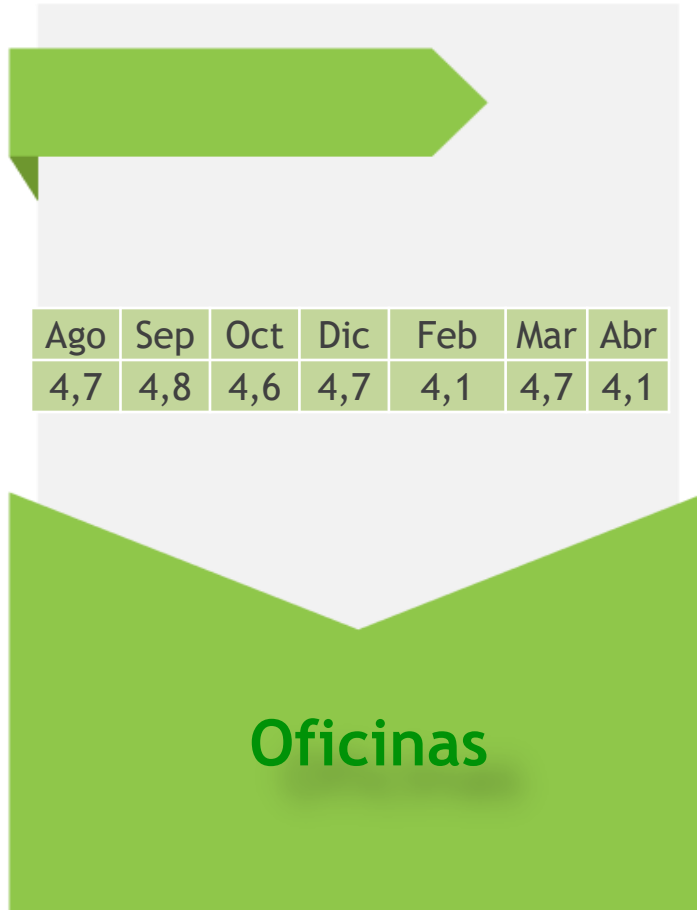


Oficinas

APARTADÓ	22
CAREPA	9
TURBO	23
CHIGORODÓ	13
EQUIPO ATENCIÓN ESCRITA	25
CONTACT CENTER	15
MUTATÁ	3
OTROS	14
TOTAL	124



Encuesta de satisfacción - meta 4,0



Eficacia en la atención de la LAC

Nivel de servicio atención telefónica
meta 85%



Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
84%	74%	78%	61%	83%	84%	87%	89%	88%	78%	87%	93%	78%

Indicadores junio

Pilotos	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas	Duración de la transacción (seg)
EPM Aguas	78%	95%	15,6	858	252

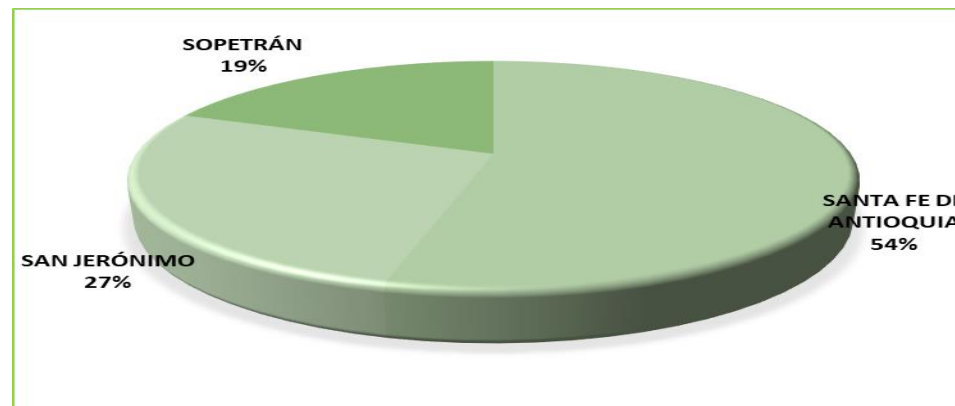


Región
Occidente

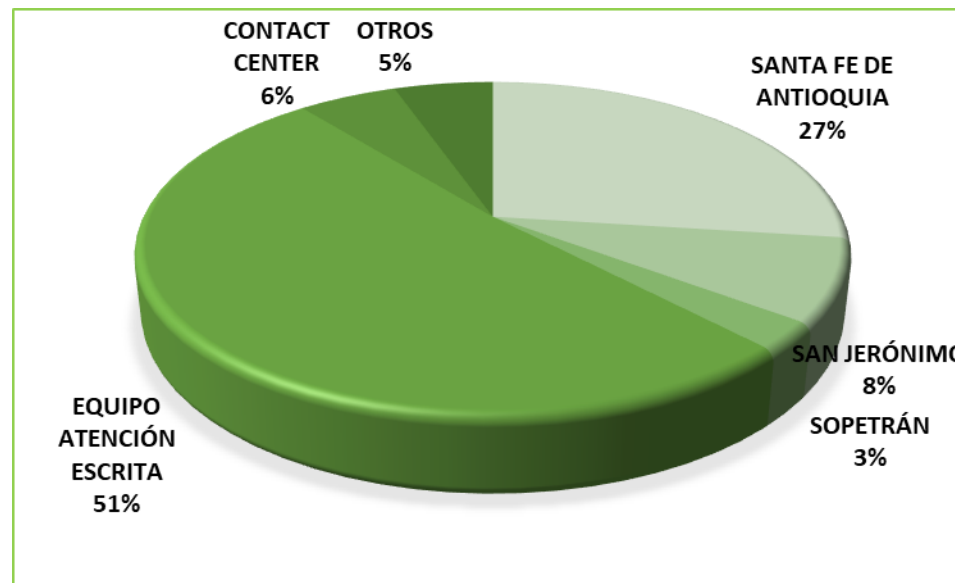
Reclamos atendidos junio de 2023



SANTA FE DE ANTIOQUIA	20
SAN JERÓNIMO	10
SOPETRÁN	7
TOTAL	37



SANTA FE DE ANTIOQUIA	10
SAN JERÓNIMO	3
SOPETRÁN	1
EQUIPO ATENCIÓN ESCRITA	19
CONTACT CENTER	2
OTROS	2
TOTAL	37



Encuesta de satisfacción - meta 4,0



La experiencia en la visita a la oficina fue el atributo con la menor calificación, los demás atributos obtuvieron una buena calificación.

Calificación

Eficacia en la atención de la LAC

Nivel de servicio atención telefónica
meta 85%



Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
84%	74%	78%	61%	83%	84%	87%	89%	88%	78%	87%	93%	78%

Indicadores junio

Pilotos	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas	Duración de la transacción (seg)
EPM Aguas	78%	95%	15,6	136	13,3



Aguas Regionales Consolidado

Reclamos procedentes acueducto

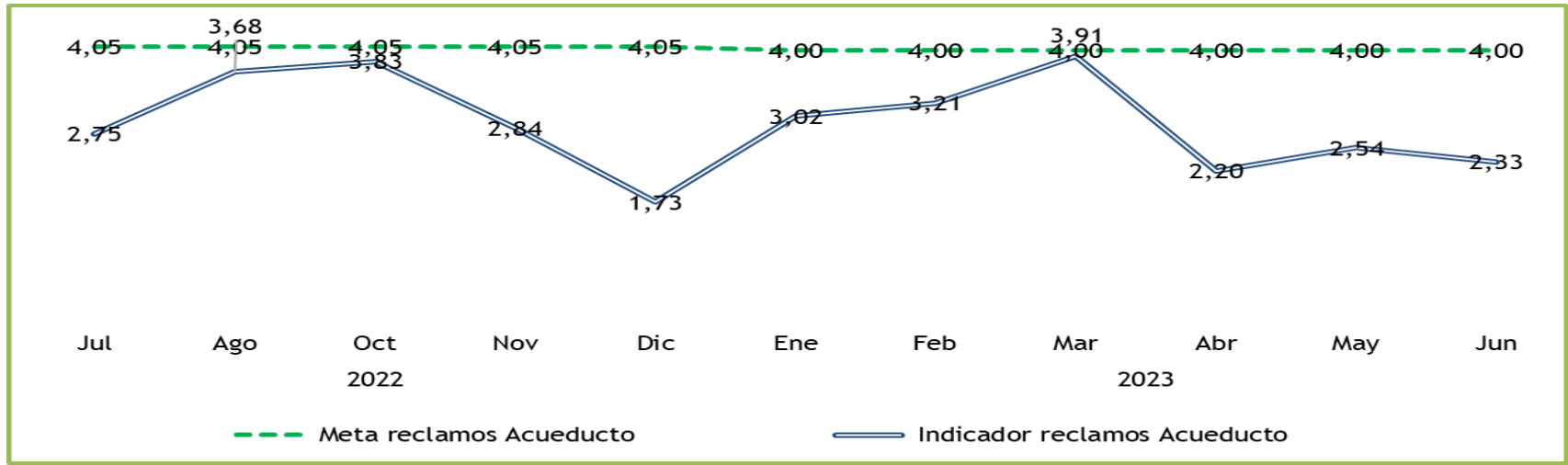


Agua meta 4

Reclamos	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
Recibidos	233	193	215	224	227	189	94	152	176	232	162	192	153
Procedentes	35	29	39	45	41	31	19	33	36	43	24	28	26
Indicador	3,33	2,75	3,68	4,21	3,83	2,84	1,73	3,02	3,21	3,91	2,20	2,54	2,33

Cuentas de cobro liquidadas

Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
105.523	106.087	106.951	106.972	109.139	109.569	109.380	112.080	110.049	109.267	110.162	111.392



Reclamos procedentes agua residual

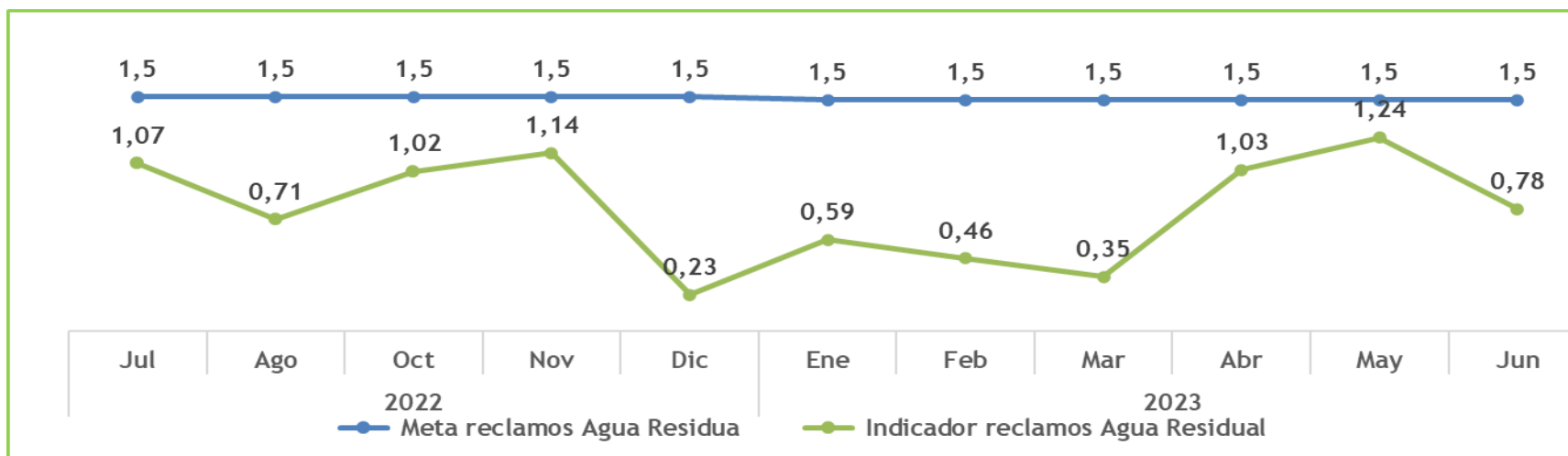


Saneamiento
meta 1,48

Reclamos	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
Recibidos	22	13	17	15	16	5	12	7	10	17	15	11
Procedentes	9	6	10	9	10	2	5	4	3	9	11	7

Cuentas de cobro
liquidadas

Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
83.823	84.099	87.975	88.004	87.735	86.662	85.322	86.156	86.558	87.201	88.669	89.543



Quejas imputables acueducto

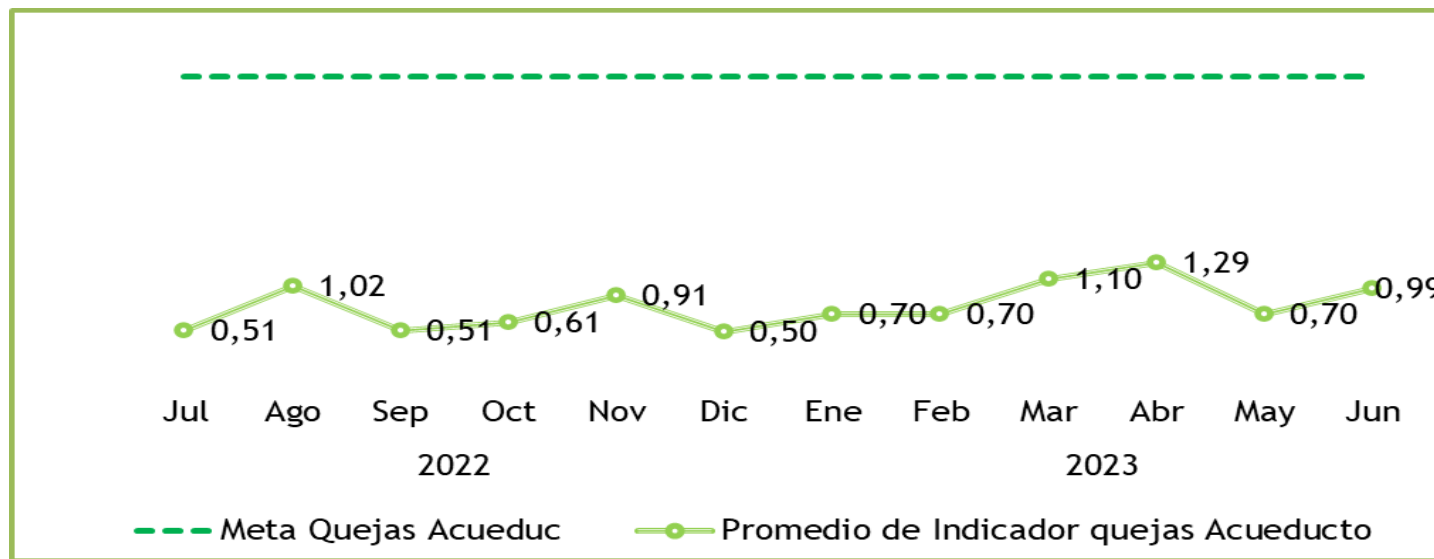


Quejas imputables meta 3,40

	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
Recibidas	33	48	39	47	43	30	43	39	49	40	34	43
Imputables	5	10	5	6	9	5	7	7	11	13	7	10
Indicador	0,51	1,02	0,51	0,61	0,91	0,5	0,70	0,7	1,10	1,29	0,7	0,99

Instalaciones

Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
98.421	98.277	98.453	99.024	98.842	99.813	99.721	100.015	100.338	100.961	100.275	100.610



Quejas imputables agua residual



Quejas imputables meta 0,25

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

Instalaciones

Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
81.687	81.763	81.290	81.843	82.696	83.247	83.471	83.782	84.071	84.571	84.744	84.820

