

Proceso atención clientes

Marzo-2023





Región
Urabá

Estadísticas de atención por canal

Canal	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar
Presencial	2.010	2.091	1.999	1.837	2.219	2.147	2.003	1.625	702	1.824	1.767	1.923
Telefónico	101	98	94	104	95	110	89	76	27	86	94	112
Carta	46	46	53	65	63	65	60	55	39	61	51	53
Asesor en línea	25	18	60	44	58	56	80	84	21	1	46	37
Back	7	8	4	13	11	14	16	10	8	41	4	9
Web	18	24	39	18	28	36	63	25	8	20	29	41
Sentencia T-230	3	3	2	4	2	4	4	1		1	0	1
Total	2.210	2.288	2.251	2.085	2.475	2.432	2.315	1.876	805	2.034	1.991	2.176

Transacciones
atendidas por tipo de
caso

Servicio	Tipo de Caso	Cantidad
Agua Potable Urabá	Petición	1.860
	Queja	51
	Reclamo	157
	Recurso	13
Agua Residual Urabá	Petición	84
	Queja	1
	Reclamo	10
	Recurso	
Total		2.176
	Pedido	444

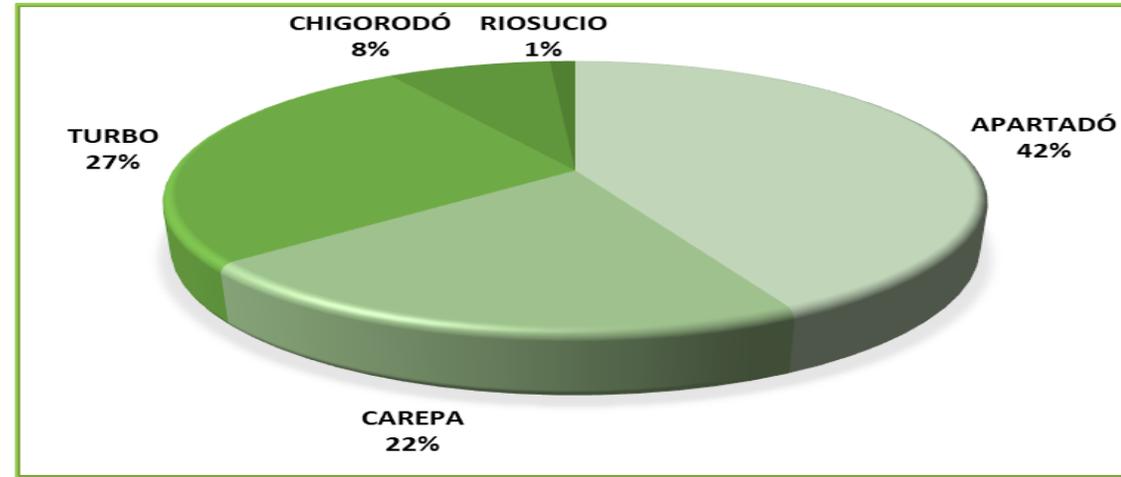
Fuente: CRM

Reclamos atendidos marzo de 2023



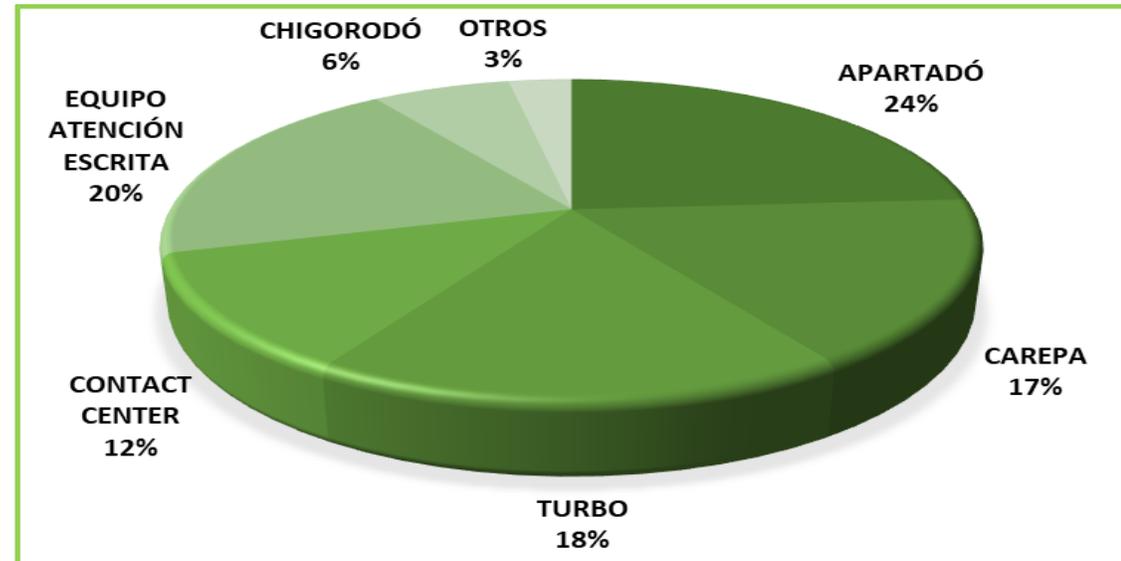
Municipio

APARTADÓ	71
CAREPA	36
TURBO	45
CHIGORODÓ	13
RIOSUCIO	2
TOTAL	167



Oficinas

APARTADÓ	40
CAREPA	28
TURBO	30
CONTACT CENTER	20
ESCRITA	33
CHIGORODÓ	11
OTROS	5
TOTAL	167



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%

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

Indicadores Marzo

Pilotos	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas	Duración de la transacción (seg)
EPM Aguas	78%	96,8%	18,6	2.123	257

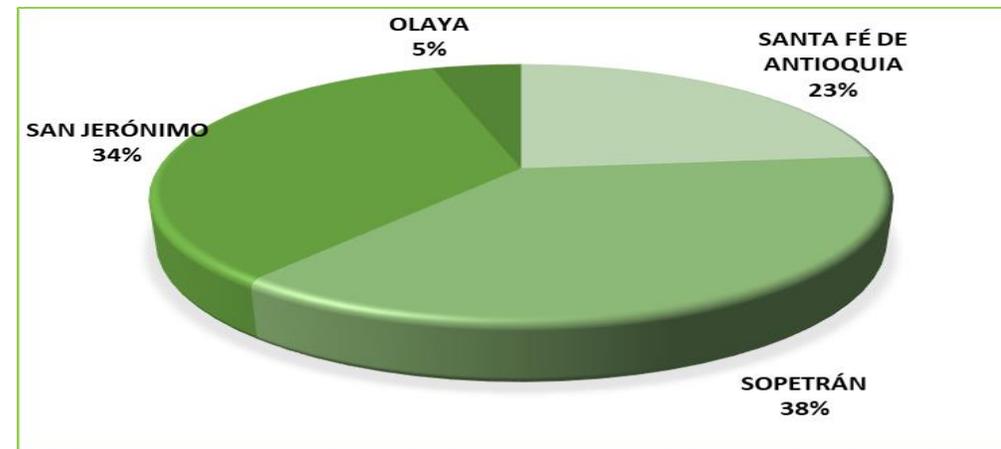


Región
Occidente

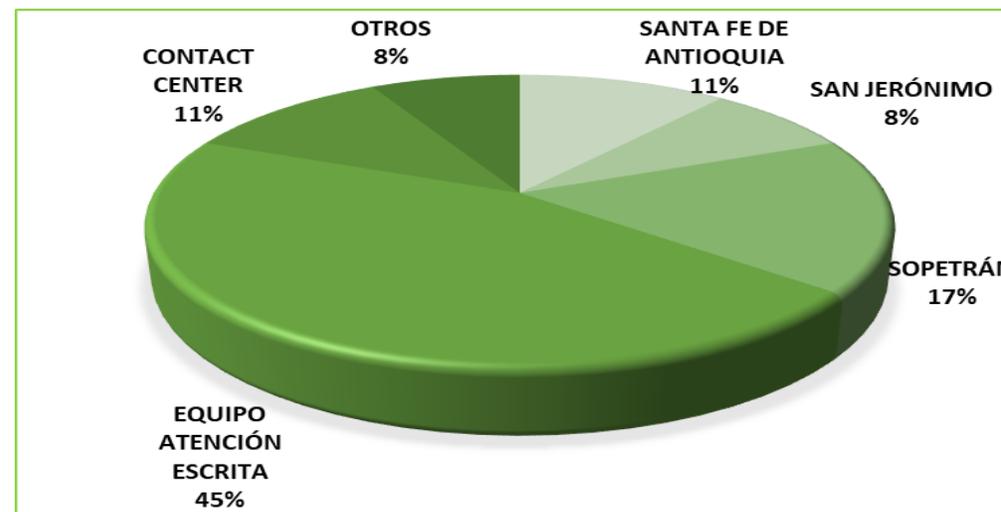
Reclamos atendidos marzo de 2023



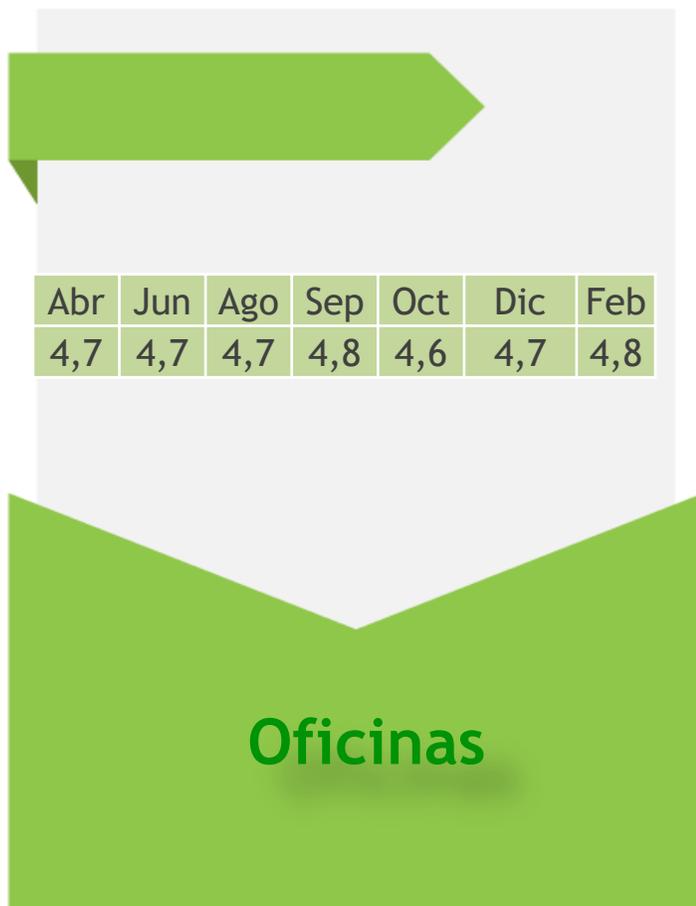
SANTA FÉ DE ANTIOQUIA	15
SOPETRÁN	24
SAN JERÓNIMO	22
OLAYA	3
TOTAL	64



SANTA FE DE ANTIOQUIA	7
SAN JERÓNIMO	5
SOPETRÁN	11
EQUIPO ATENCIÓN ESCRITA	29
CONTACT CENTER	7
OTROS	5
TOTAL	64



Encuesta de satisfacción - meta 4,0



Eficacia en la atención de la LAC



Nivel de servicio atención telefónica
meta 85%

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

Indicadores Marzo

Pilotos	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas	Duración de la transacción (seg)
EPM Aguas	78%	96,8%	18,6	232	165



Aguas Regionales Consolidado

Reclamos procedentes acueducto

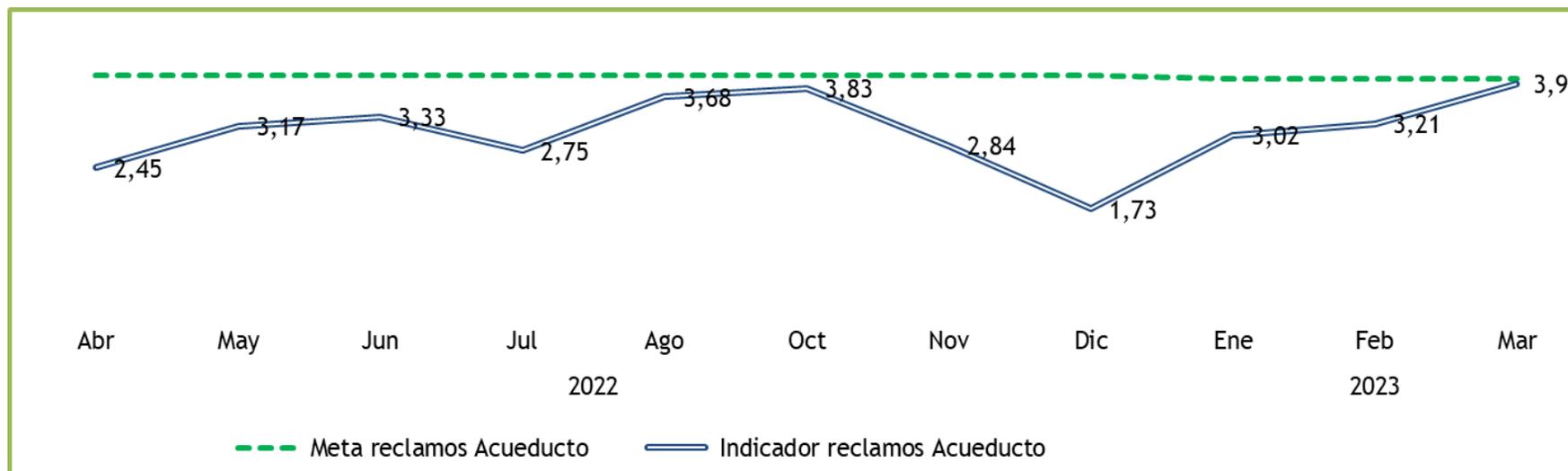


Agua meta 4

	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar
Recibidos	152	178	233	193	215	224	227	189	94	152	176	232
Procedentes	26	34	35	29	39	45	41	31	19	33	36	43
Indicador	2,45	3,17	3,33	2,75	3,68	4,21	3,83	2,84	1,73	3,02	3,21	3,91

Cuentas de cobro liquidadas

Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar
106.282	107.157	105.256	105.523	106.087	106.951	106.972	109.139	109.569	109.380	112.080	110.049



Reclamos procedentes agua residual



Saneamiento
meta 1,48

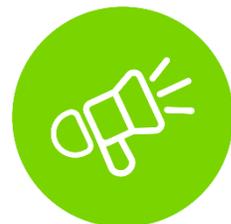
	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar
Recibidos	8	4	13	22	13	17	15	16	5	12	7	10
Procedentes	6	3	9	9	6	10	9	10	2	5	4	3
Indicador	0,71	0,36	1,07	1,07	0,71	1,14	1,02	1,14	0,23	0,59	0,46	0,35

Cuentas de cobro
liquidadas

Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar
83.973	84.234	83.787	83.823	84.099	87.975	88.004	87.735	86.662	85.322	86.156	86.558



Quejas imputables acueducto

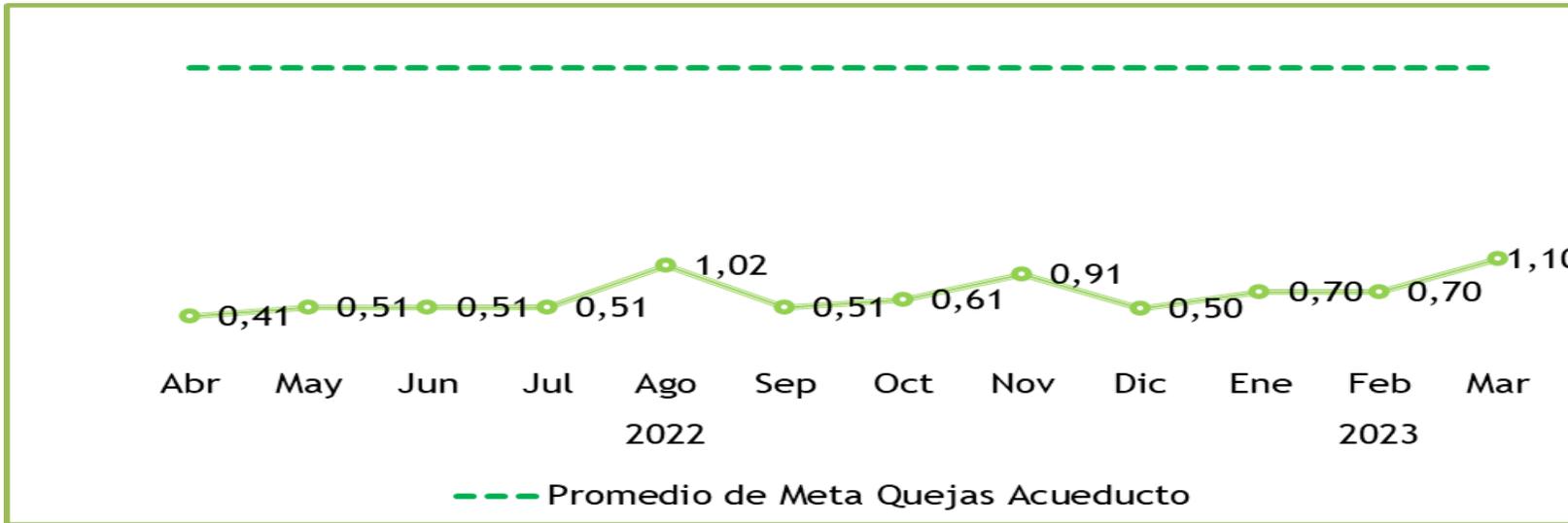


Quejas imputables meta 3,40

	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar
Recibidas	39	37	35	33	48	39	47	43	30	43	39	49
Imputables	4	5	5	5	10	5	6	9	5	7	7	11
Indicador	0,41	0,51	0,51	0,51	1,02	0,51	0,61	0,91	0,5	0,70	0,7	1,10

Instalaciones

Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar
97.520	97.421	98.020	98.421	98.277	98.453	99.024	98.842	99.813	99.721	100.015	100.338



Quejas imputables agua residual

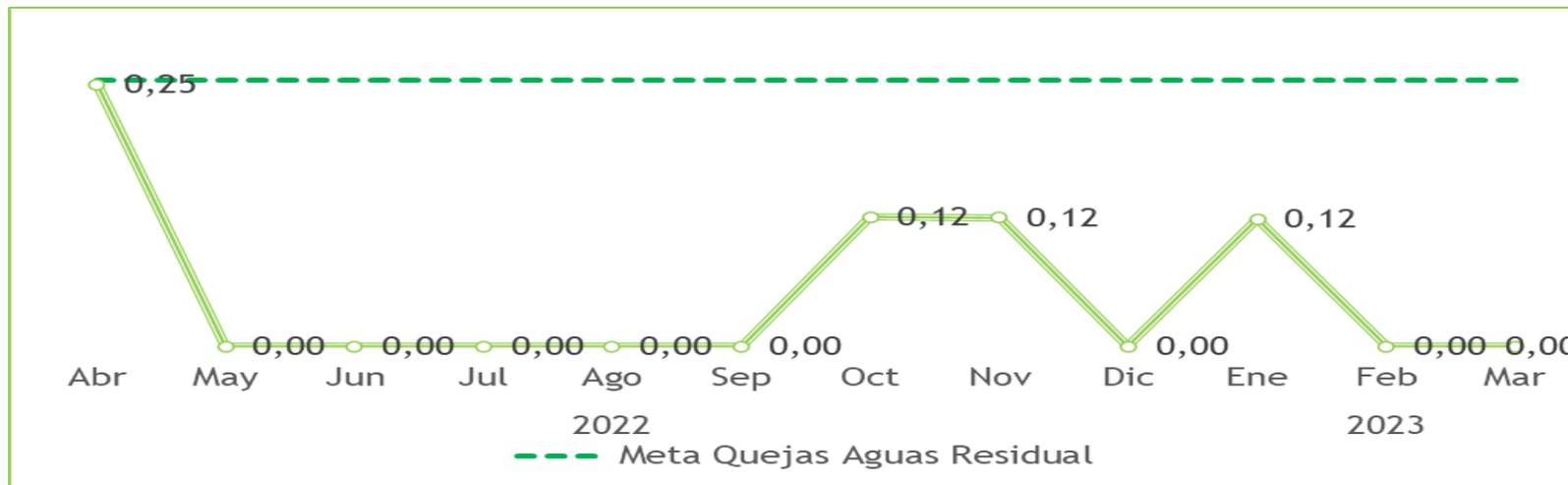


Quejas imputables meta 0,25

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

Instalaciones

Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar
80.878	81.178	81.234	81.687	81.763	81.290	81.843	82.696	83.247	83.471	83.782	84.071



¡Gracias!