

Proceso atención clientes

Mayo-2023





Región
Urabá

Estadísticas de atención por canal

Canal	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May
Presencial	1.999	1.837	2.219	2.147	2.003	1.625	702	1.824	1.767	1.923	1.385	1.815
Telefónico	94	104	95	110	89	76	27	86	94	112	83	106
Carta	53	65	63	65	60	55	39	61	51	53	36	47
Asesor en línea	60	44	58	56	80	84	21	1	46	37	50	56
Back	4	13	11	14	16	10	8	41	4	9	13	12
Web	39	18	28	36	63	25	8	20	29	41	26	17
Sentencia T-230	2	4	2	4	4	1		1	0	1	0	1
Total	2.251	2.085	2.475	2.432	2.315	1.876	805	2.034	1.991	2.176	1.593	2.054

Transacciones
atendidas por tipo de
caso

Servicio	Tipo de Caso	Cantidad
Agua Potable Urabá	Petición	1.765
	Queja	27
	Reclamo	144
	Recurso	16
Agua Residual Urabá	Petición	90
	Queja	1
	Reclamo	10
Total		2.054
	Pedido	493

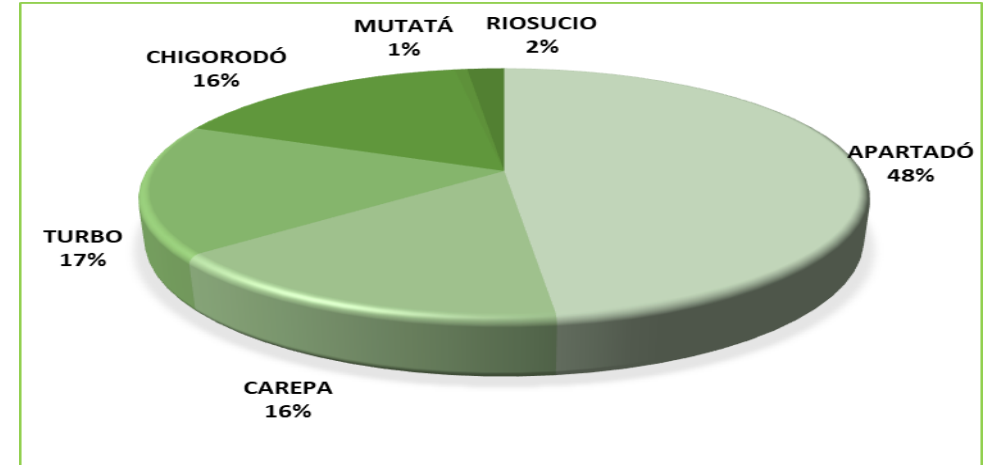
Fuente: CRM

Reclamos atendidos mayo de 2023



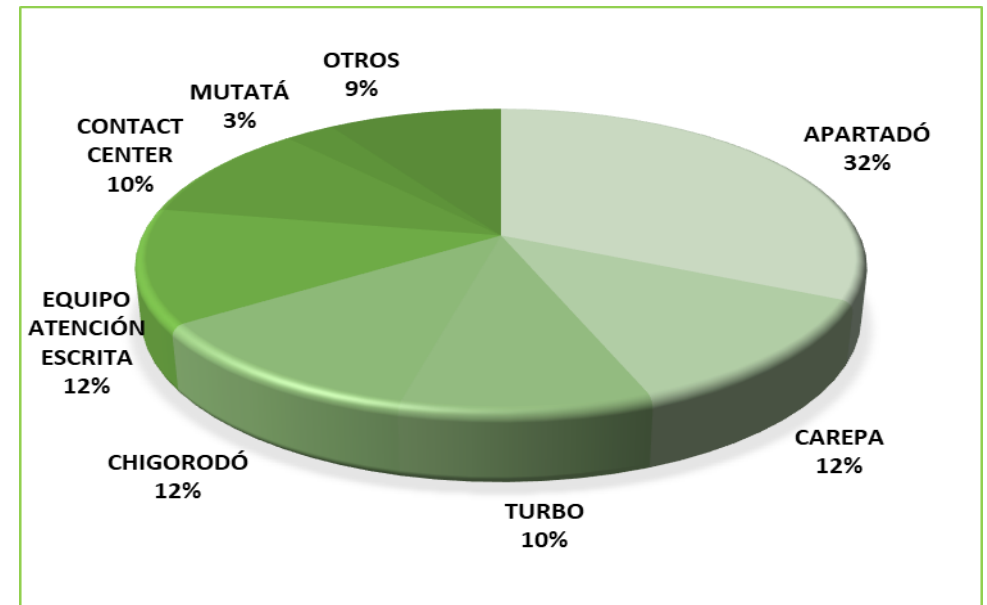
Municipio

APARTADÓ	74
CAREPA	25
TURBO	26
CHIGORODÓ	25
MUTATÁ	1
RIOSUCIO	3
TOTAL	154

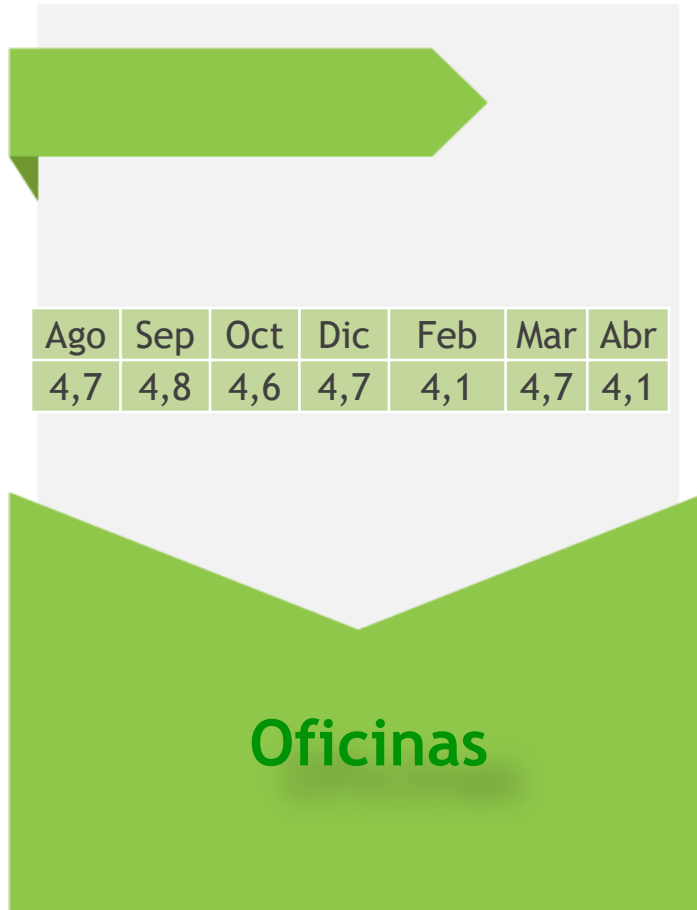


Oficinas

APARTADÓ	49
CAREPA	19
TURBO	15
CHIGORODÓ	18
EQUIPO ATENCIÓN ESCRITA	19
CONTACT CENTER	16
MUTATÁ	4
OTROS	14
TOTAL	154



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
84%	74%	78%	61%	83%	84%	87%	89%	88%	78%	87%	93%

Indicadores Mayo

Pilotos	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas	Duración de la transacción (seg)
EPM Aguas	93%	99%	12,9	835	295



Región Occidente

Estadísticas de atención por canal

Canal	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May
Presencial	239	293	330	342	199	208	97	228	218	276	249	312
Telefónico	45	15	25	18	20	15	16	32	14	16	16	25
Carta	19	16	25	24	1	0	13	18	16	19	17	28
Back	2	2	5	5	5	7	4		4	10	3	5
Web	28	27	22	39	16	22	6	3	27	38	24	27
Sentencia T-230	0	0	1	0	34	22	0	18				
Asesor en línea	0	0	2	0	1	0	0			2		
Total	333	353	410	428	276	274	136	299	279	361	309	397

Transacciones
atendidas por tipo de
caso

Servicio	Tipo de Caso	Cantidad
Agua Potable Occidente	Petición	314
	Queja	9
	Reclamo	48
	Recurso	5
Agua Residual Occidente	Petición	15
	Queja	5
	Reclamo	1
	Recurso	
Total		397
	Pedido	106

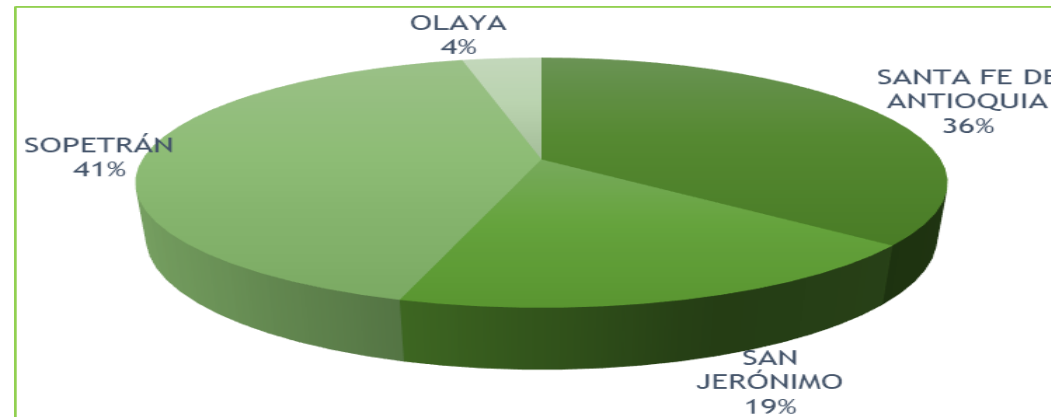
Fuente: CRM

Reclamos atendidos mayo de 2023



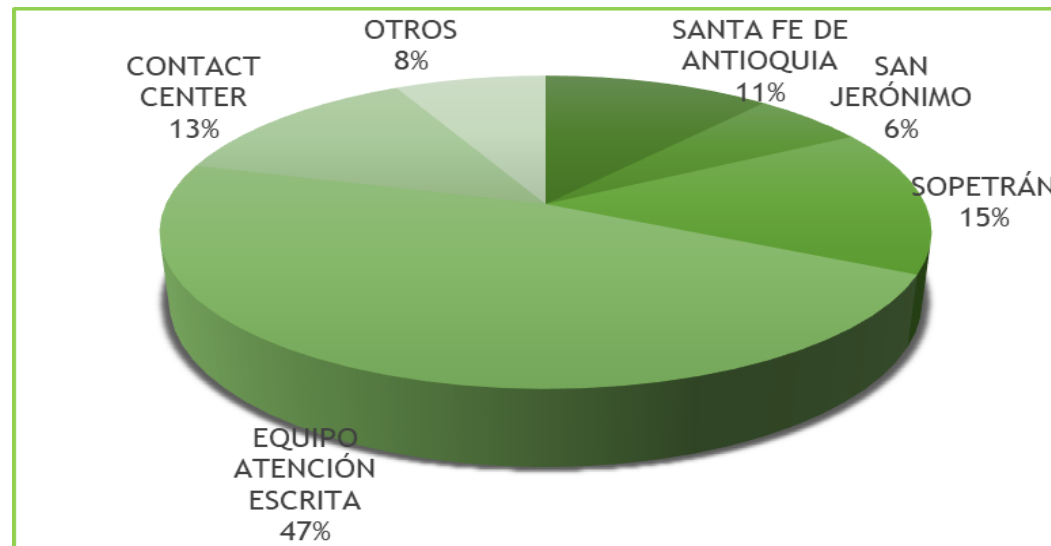
Municipio

SANTA FE DE ANTIOQUIA	19
SAN JERÓNIMO	10
SOPETRÁN	22
OLAYA	2
TOTAL	53



Oficinas

SANTA FE DE ANTIOQUIA	6
SAN JERÓNIMO	3
SOPETRÁN	8
EQUIPO ATENCIÓN ESCRITA	25
CONTACT CENTER	7
OTROS	4
TOTAL	53



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
84%	74%	78%	61%	83%	84%	87%	89%	88%	78%	87%	93%

Indicadores Mayo

Pilotos	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas	Duración de la transacción (seg)
EPM Aguas	93%	99%	12,9	360	213



Aguas Regionales Consolidado

Reclamos procedentes acueducto

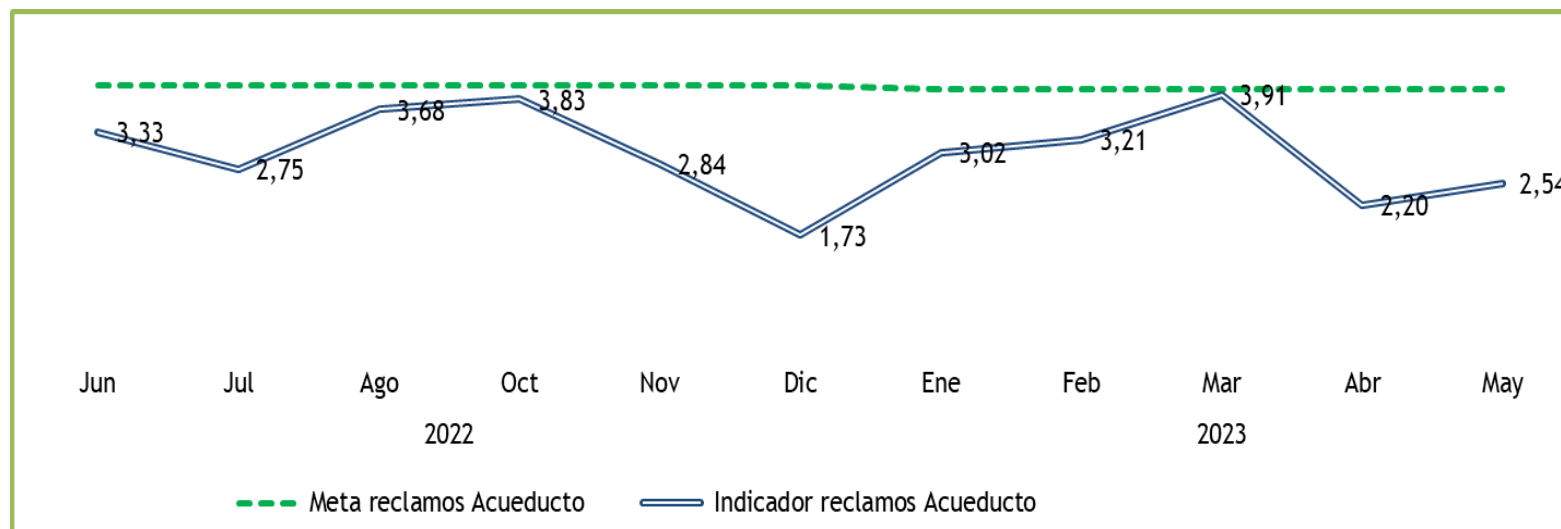


Agua meta 4

	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May
Recibidos	233	193	215	224	227	189	94	152	176	232	162	192
Procedentes	35	29	39	45	41	31	19	33	36	43	24	28
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

Cuentas de cobro liquidadas

Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May
105.256	105.523	106.087	106.951	106.972	109.139	109.569	109.380	112.080	110.049	109.267	110.162



Reclamos procedentes agua residual

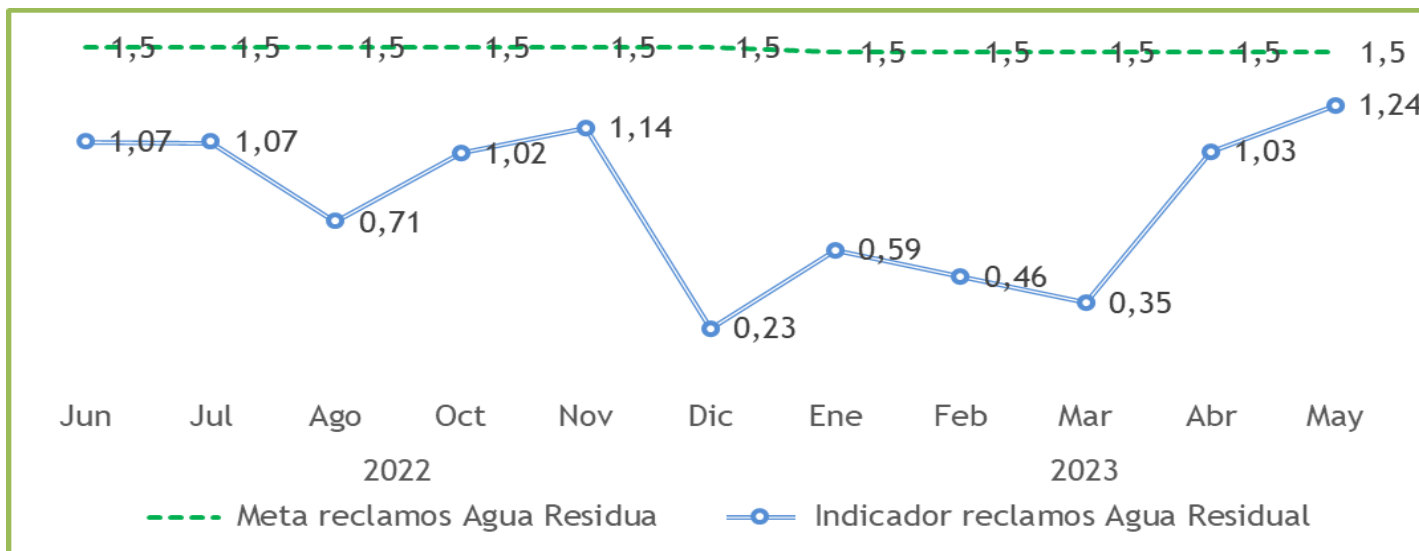


Saneamiento
meta 1,48

	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May
Recibidos	13	22	13	17	15	16	5	12	7	10	17	15
Procedentes	9	9	6	10	9	10	2	5	4	3	9	11
Indicador	1,07	1,07	0,71	1,14	1,02	1,14	0,23	0,59	0,46	0,35	1,03	1,24

Cuentas de cobro
liquidadas

Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May
83.787	83.823	84.099	87.975	88.004	87.735	86.662	85.322	86.156	86.558	87.201	88.669



Quejas imputables acueducto

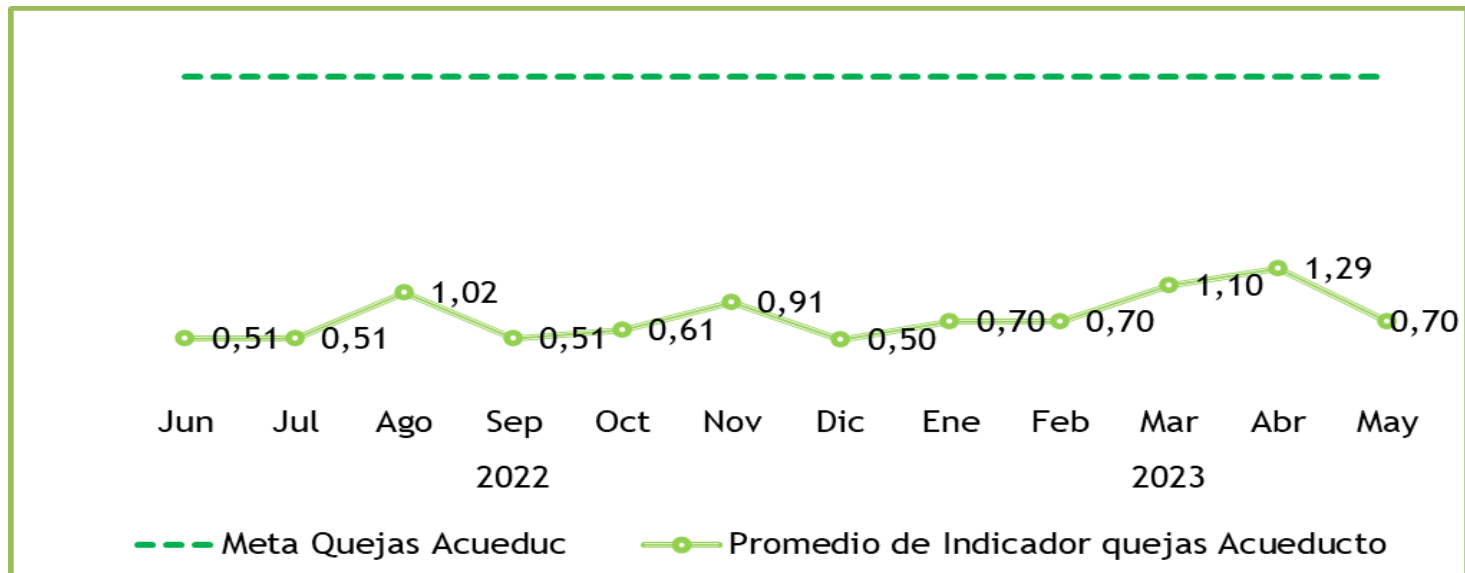


Quejas imputables meta 3,40

	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May
Recibidas	35	33	48	39	47	43	30	43	39	49	40	34
Imputables	5	5	10	5	6	9	5	7	7	11	13	7
Indicador	0,51	0,51	1,02	0,51	0,61	0,91	0,5	0,70	0,7	1,10	1,29	0,70

Instalaciones

Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May
98.020	98.421	98.277	98.453	99.024	98.842	99.813	99.721	100.015	100.338	100.961	100.275



Quejas imputables agua residual

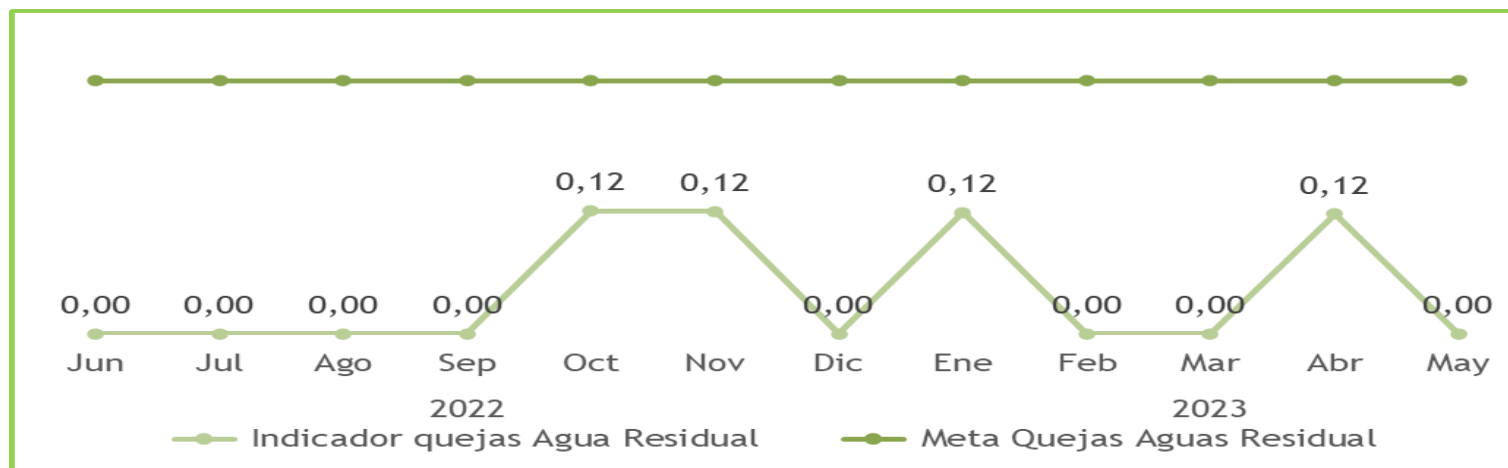


Quejas imputables meta 0,25

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

Instalaciones

Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May
81.234	81.687	81.763	81.290	81.843	82.696	83.247	83.471	83.782	84.071	84.571	84.744



¡Gracias!