

# Proceso atención clientes



Enero de 2019



A photograph showing a utility worker on a pole. The worker is wearing a white shirt and a white hard hat. They are positioned on a dark, curved metal pole. A white electrical box is mounted on the pole, with a metal hook hanging from its bottom. To the left, there are several horizontal metal pipes or conduits. The background is a bright blue sky with scattered white clouds. In the bottom right corner, there are some green leaves from a tree or bush.

# Aguas Regionales Región Urabá

Acueducto aéreo en el municipio de Turbo

# Encuesta de satisfacción - meta 8,8

Margen de Error:  
7.3%

Tamaño de la muestra: 160



## Línea telefónica

dic-ene	feb-mar	abr-may	Jun-Jul	ago-sep	Oct-nov
9,1	9,2	8,8	8,7	8,9	9,1



## Linea de AC

Tiempo de espera para ser atendido fue el atributo con menor calificación en el bimestre (8,5), se mantiene estable respecto al bimestre anterior



## Oficinas

dic-ene	feb-mar	abr-may	Jun-Jul	ago-sep	Oct-nov
8,7	9,0	8,6	9,0	8,9	9,0



## Oficinas

Continúa el tiempo de espera para ser atendido como la menor calificación (7,7), y la amabilidad del funcionario como la mejor (9,6)



## Facturación

dic-ene	feb-mar	abr-may	Jun-Jul	ago-sep	Oct-nov
8,0	8,3	7,9	8,4	8,2	8,2



## Facturación

Claridad en la información de la factura continúa con la menor calificación (8,2)



# Indicadores 2019



## Reclamos



Agua  
meta 8,5

feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene
10,15	5,87	9,79	6,6	5,95	5,15	5,40	5,12	6,94	8,36	4,76	5,59



Saneamiento  
meta 3,4

feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene
5,31	3,58	3,94	1,2	1,41	4,25	2,12	1,57	2,29	1,39	2,93	1,75

## Quejas



Producto	Meta	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene
Agua	4,2	4,59	2,67	3,84	2,06	3,23	3,38	2,91	2,03	3,03	1,15	2,72	1,71
Alcantarillado	0,31	0,77	0	0,76	0,19	0,0	0,0	0,0	0,0	0,74	0,18	0,0	1,0





# Reclamos procedentes acueducto

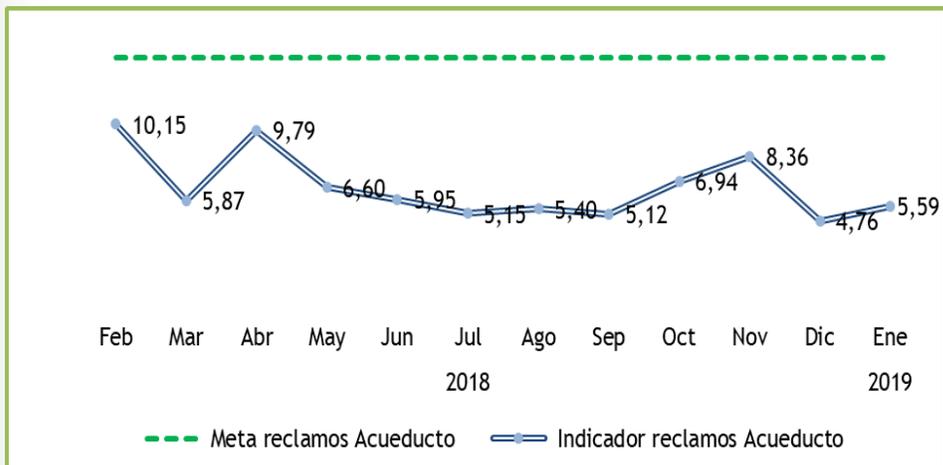
Reclamos procedentes e imputables

Meta 8,5

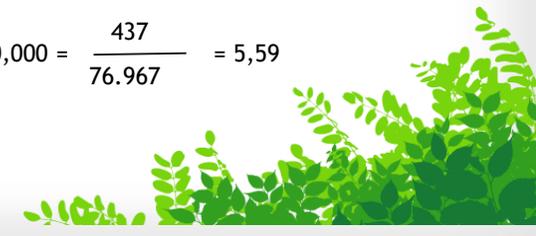
	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene
Recibidos	184	160	212	182	152	155	156	139	143	141	92	107
Procedentes	69	40	67	50	45	39	41	39	53	64	37	43
Indicador	10,15	5,87	9,79	6,6	5,95	5,15	5,4	5,12	6,94	8,36	4,76	5,59

Cuentas de cobro liquidadas

feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene
67.965	68.191	68.418	75.701	75.667	75.716	75.915	76.189	76.337	76.574	77.757	76.967



$$\text{Indicador de Reclamos Aguas} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos procedentes}}{\text{Cuentas de cobro liquidadas}} * 10,000 = \frac{437}{76.967} = 5,59$$

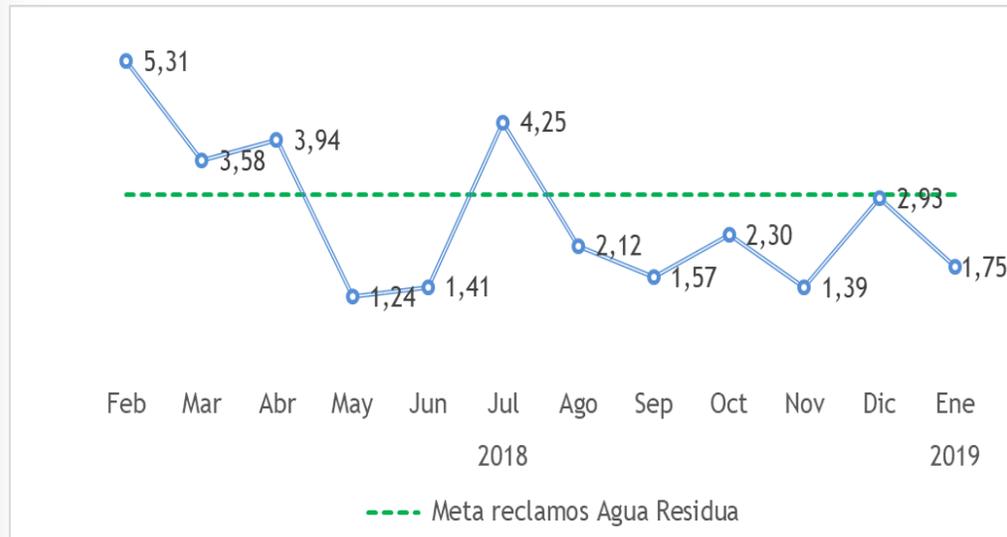


# Reclamos procedentes agua residual

Reclamos procedentes e imputables

Meta 3,4

	feb	Mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene
Recibidos	48	65	55	20	19	30	27	20	17	18	30	15
Procedentes	28	19	21	7	8	24	12	9	13	8	17	10
Indicador	5,31	3,58	3,94	1,24	1,41	4,25	2,12	1,57	2,30	1,39	2,93	1,75



Cuentas de cobro liquidadas

feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene
52.764	53.025	53.286	56.428	56.917	56.532	56.681	57.214	56.527	57.377	58.003	57.114

$$\text{Indicador de reclamos Saneamiento} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos procedentes}}{\text{Cuentas de cobro liquidadas}} * 10,000 = \frac{10}{57.114} = 1,75$$

# Quejas imputables acueducto

**Quejas imputables**

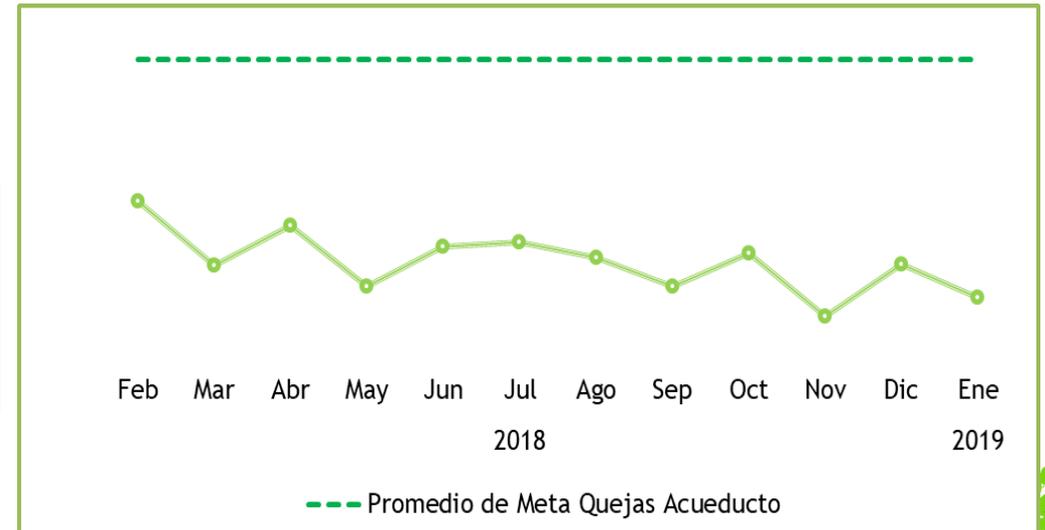
Meta 4,2

**Instalaciones**

	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene
Recibidas	64	48	49	43	46	56	51	51	71	58	51	50
Imputables	31	18	26	14	22	23	20	14	21	8	19	12
Indicador	4,59	2,67	3,84	2,06	3,23	3,38	2,91	2,03	3,03	1,15	2,72	1,71

feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene
67.489	67.489	67.682	67.903	68.146	68.146	68.684	68.853	69.352	69.679	69.913	70.147

$$\text{Indicador de quejas Aguas} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de quejas imputables}}{\text{No Instalaciones mes}} * 10,000 = \frac{12}{70.147} = 1,71$$





# Quejas imputables agua residual

**Quejas imputables**

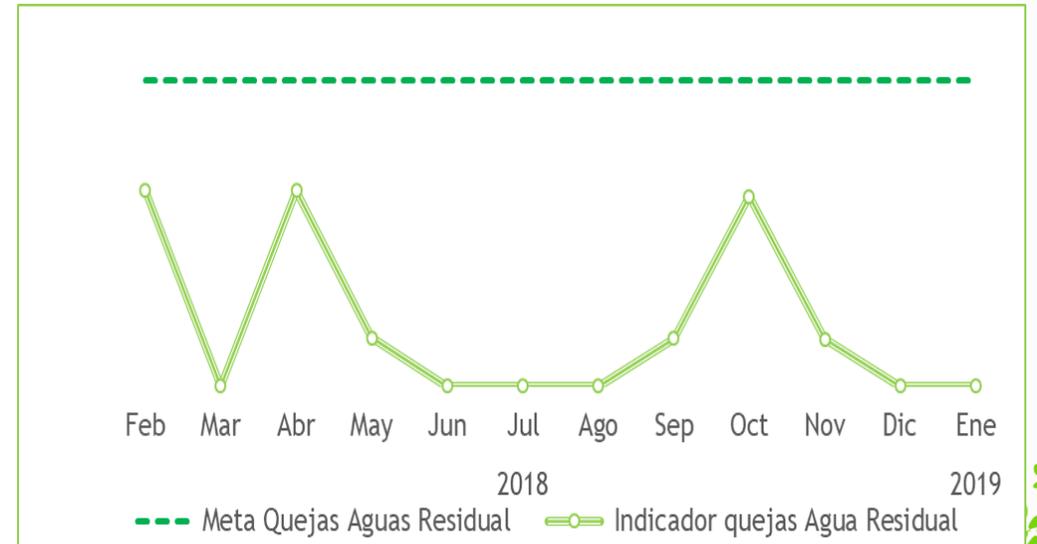
Meta 0,31

**Instalaciones**

	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene
Recibidas	5	1	6	2	0	2	1	1	6	2	2	3
Imputables	4	0	4	1	0	0	0	1	4	1	0	0
Indicador	0,77	0	0,76	0,2	0,0	0,0	0,0	0,19	0,74	0,18	0,0	0,0

feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene
52.275	52.304	52.348	52.840	52.993	52.993	53.587	53.763	54.005	54.306	54.564	54.622

$$\text{Indicador de quejas Saneamiento} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de quejas imputables}}{\text{No instalaciones mes}} * 10,000 = \frac{0}{54.622} = 0,00$$



# Estadísticas de atención por canal

Canal	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	nov	dic	ene
Presencial	2.705	2.503	1.922	2.711	2.261	2.563	2.559	2.355	2.817	2.631	2.258	2.852
Telefónico	85	77	71	78	76	104	125	118	125	90	97	148
Carta	75	81	51	43	64	58	47	43	46	45	41	32
Asesor en línea	62	32	28	27	24	58	41	153	130	136	48	87
Back	27	25	13	13	33	14	18	17	20	29	36	5
Web	55	37	44	42	26	6	13	21	21	18	7	9
Memorando	2	1				1			1	1	0	0
<b>Total</b>	<b>3.011</b>	<b>2.756</b>	<b>2.129</b>	<b>2.914</b>	<b>2.484</b>	<b>2.804</b>	<b>2.803</b>	<b>2.707</b>	<b>3.160</b>	<b>2,950</b>	<b>2.487</b>	<b>3.133</b>

Transacciones  
atendidas por  
tipo de caso  
mes de enero

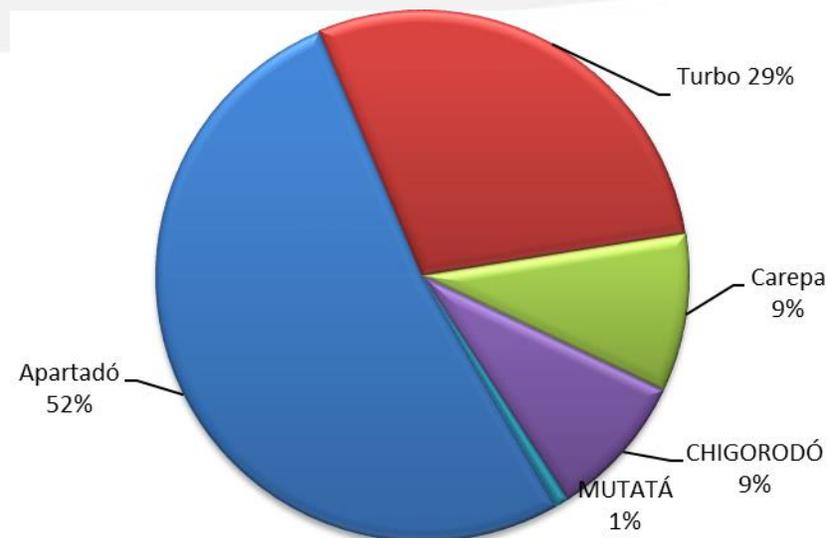
Servicio	Tipo de Caso	Cantidad
Agua Potable Urabá	Petición	2.822
	Queja	52
	Reclamo	114
	Recurso	8
Agua Residual Urabá	Petición	122
	Queja	3
	Reclamo	11
	Recurso	1
<b>Total</b>		<b>3.133</b>

Fuente: CRM

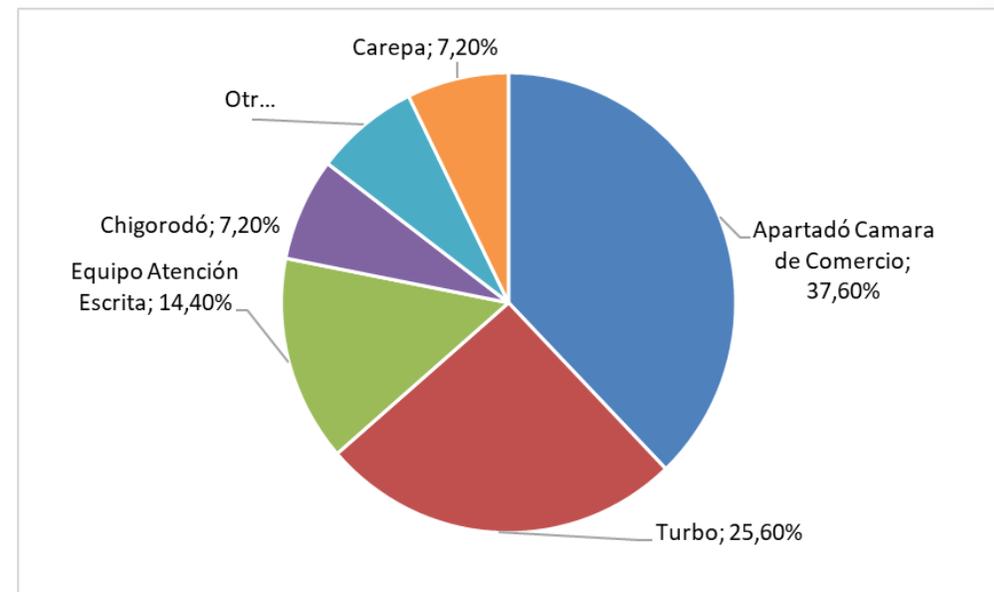
# Reclamos atendidos enero 2019



Apartadó	65
Chigorodó	11
Turbo	36
Carepa	12
Mutatá	1
<b>Total</b>	<b>125</b>



Atención escrita	18
Apartadó	47
Chigorodó	10
Turbo	32
Carepa	9
Otras	9



# Eficacia en la atención de la LAC



## Nivel de servicio atención telefónica meta 85%

feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene
82,40%	63,70%	62,00%	58,30%	94,40%	76,80%	82,50%	81,1,%	82,90%	95,5%	87,00%	81,00%

## Indicadores enero

Pilotos	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas	Duración de la transacción (seg)
EPM Aguas	81%	97%	14	913	13
Información de la facturación	77%	98%	24	20	27
Quejas	0%	0%	0	0	0
<b>Total</b>	<b>80,9%</b>	<b>97,0%</b>	<b>14,2</b>	<b>933</b>	<b>14</b>

$$\text{Eficacia} = \frac{\text{N° de llamadas atendidas}}{\text{N° de llamadas entrantes}}$$

$$\text{Nivel de servicio} = \frac{\text{N° de llamadas atendidas antes de 20Seg.}}{\text{N° de llamadas entrantes}}$$



# Servicios suscritos y facturación

Mes	Acueducto	Alcantarillado	Total
febrero	68.424	52.636	121.060
marzo	68.424	53.090	121.514
abril	69.031	53.065	122.096
mayo	68.327	53.035	121.362
junio	68.502	53.203	121.705
julio	68.725	53.418	122.143
agosto	68.996	53.698	122.694
septiembre	69.389	54.017	123.406
octubre	69.924	54.225	124.149
noviembre	70.152	54.529	124.681
diciembre	70.369	54.805	125.174
enero	70.603	54.868	125.471

Datos Cubos Alfa enero 2019, mes contable



## Servicios suscritos por categoría

	ESTRATO	AGUA POTABLE	ALCANTARILLADO
1		28.399	18.624
2		26.160	21.992
3		9.295	8.534
4		1.538	1.342
Comercial		4.786	4.074
Exenta		99	73
Industrial		45	27
Oficial		281	202
<b>Total</b>		<b>70.603</b>	<b>54.868</b>

Datos Cubos Alfa enero 2019, mes contable



An aerial photograph of a suspension bridge spanning a wide, muddy river. The bridge has two large, blue-roofed towers in the foreground and two smaller ones in the distance. The surrounding landscape is lush green with trees and hills. The text 'Aguas Regionales en la Región Occidente' is overlaid in white on the left side of the bridge.

# Aguas Regionales en la Región Occidente

# Encuesta de satisfacción - meta 8,8



Margen de Error:  
10,1%

Tamaño de la muestra: 161



## Línea telefónica

dic-ene	feb-mar	abr-may	jun-jul	ago-sep	oct-nov
8,8	8,9	8,8	8,7	9,1	9,2



## Linea de AC

Tiempo de espera para ser atendido es el atributo con menor calificación (8,6)



## Oficinas

dic-ene	feb-mar	abr-may	jun-jul	ago-sep	oct-nov
9,3	9,3	9,4	9,0	9,3	9,3



## Oficinas

Tiempo de espera para ser atendido obtiene la menor calificación (9,0), amabilidad del funcionario es la superior (9,6)



## Facturación

dic-ene	feb-mar	abr-may	jun-jul	ago-sep	oct-nov
8,9	8,6	8,6	8,4	8,3	8,9



## Facturación

Claridad de la información contenida en la factura obtienen la menor calificación (8,9), aumentó respecto al bimestre anterior



# Indicadores 2019



## Reclamos



Agua  
Meta 8,5

feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene
35,57	2,29	5,13	4,46	2,77	3,32	4,94	2,70	5,94	4,89	6,45	0,54



Saneamiento  
Meta 3,4

feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene
4,52	2,93	7,30	1,40	1,42	2,80	4,2	2,80	0,0	0,69	0,00	0,69

## Quejas

Agua  
meta 4,2

feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene
2,31	2,88	0,00	1,12	1,12	2,81	0,6	1,67	1,11	1,11	1,10	1,10

Saneamiento  
meta 0,31

feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,69	0,00



# Reclamos procedentes acueducto



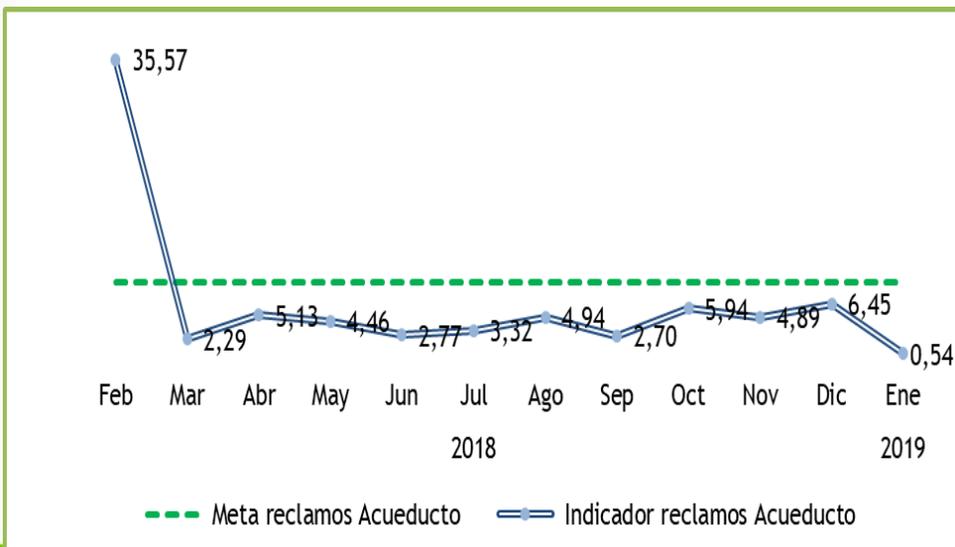
Reclamos procedentes e imputables

Meta 8,5

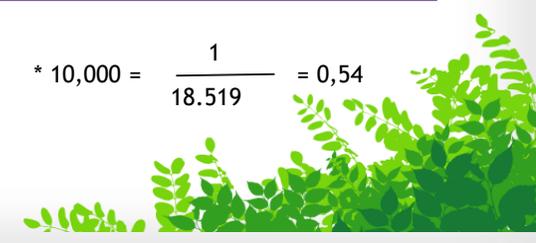
	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene
Recibidos	83	21	32	23	34	22	27	25	43	26	28	12
Procedentes	62	4	9	8	5	6	9	5	11	9	12	1
Indicador	35,57	2,29	5,13	4,46	2,77	3,32	4,94	2,70	5,94	4,89	6,45	0,54

Cuentas de cobro liquidadas

feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene
17.430	17.495	17.560	17.942	18.034	18.075	18.201	18.510	18.531	18.394	18.598	18.519



$$\text{Indicador de reclamos de Aguas} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos procedentes}}{\text{Cuentas de cobro liquidadas}} * 10,000 = \frac{1}{18.519} = 0,54$$





# Reclamos procedentes agua residual

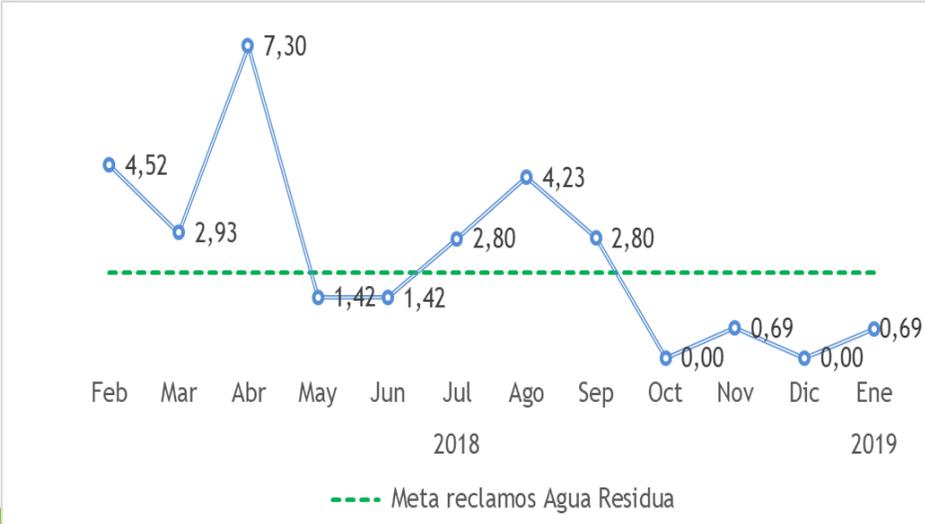
Reclamos procedentes e imputables

Meta 3,4

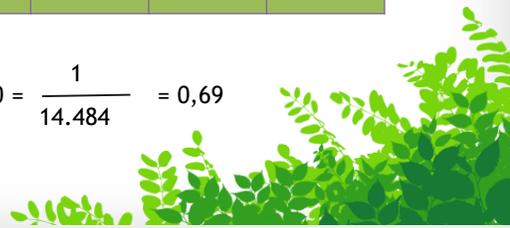
	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene
Recibidos	7	5	18	4	2	6	7	5	0	1	2	4
Procedentes	6	4	10	2	2	4	6	4	0	1	0	1
<b>Indicador</b>	4,52	2,93	7,30	1,40	1,42	2,80	4,23	2,80	0,0	0,69	0,00	0,69

Cuentas de cobro liquidadas

feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene
13.261	13.660	13.700	14.044	14.133	14.309	14.183	14.271	14.299	14.404	14.455	14.484



$$\text{Indicador de reclamos de Saneamiento} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos procedentes}}{\text{Cuentas de cobro liquidadas}} * 10,000 = \frac{1}{14.484} = 0,69$$





# Quejas imputables acueducto

**Quejas imputables**

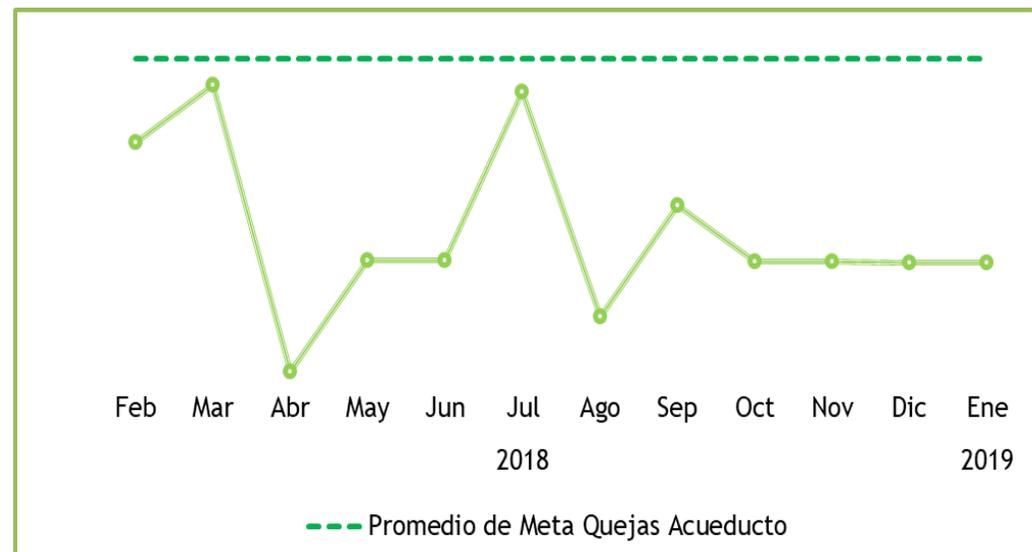
Meta 4,21

	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene
Recibidas	7	9	3	4	4	9	3	3	5	8	4	12
Imputables	4	5	0	2	2	5	1	3	2	2	2	2
Indicador	2,31	2,88	0,0	1,12	1,12	2,81	0,56	1,67	1,11	1,11	1,10	1,10

**Instalaciones**

feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene
17.346	17.346	17.693	17.779	17.823	17.823	17.919	17.970	18.012	18.067	18.148	18.222

Indicador de quejas =  $\frac{\text{N}^\circ \text{ de quejas imputables}}{\text{No instalaciones mes}} * 10,000 = \frac{2}{18,222} = 1,10$



# Quejas imputables agua residual

**Quejas imputables**

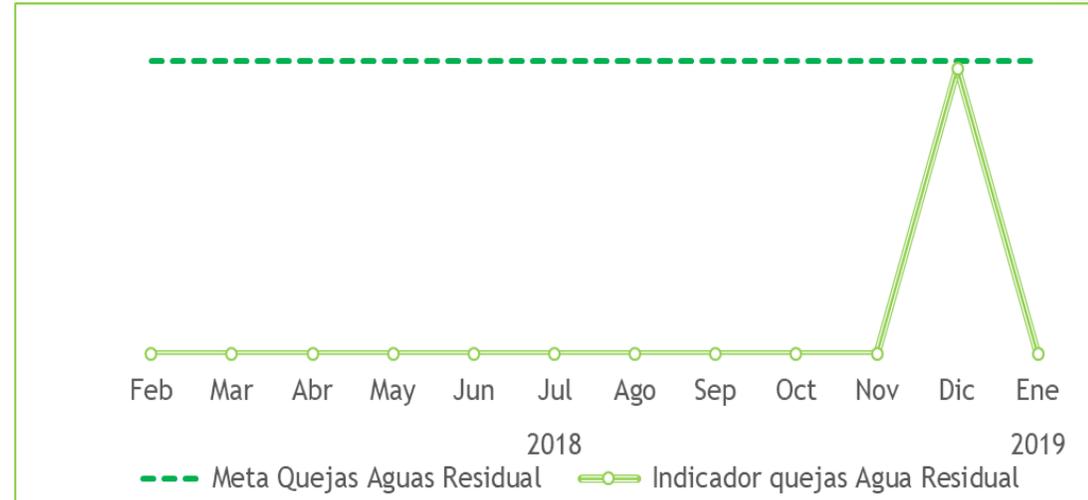
Meta 0,31

	Feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene
Recibidas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Imputables	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Indicador	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,69	0,0

**Instalaciones**

feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene
13.617	13.914	13.961	14.102	14.191	14.191	14.182	14.239	14.347	14.385	14.441	14.548

$$\text{Indicador de quejas Saneamiento} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de quejas imputables}}{\text{No instalaciones mes}} * 10,000 = \frac{0}{14.548} = 0,00$$



# Estadísticas de atención por canal

Canal	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene
Presencial	226	201	186	245	252	217	243	279	279	260	230	316
Web	56	15	15	7	9	6	2	8	11	4	4	3
Telefónico	13	10	4	6	7	15	10	9	19	14	10	37
Carta	9	11	10	11	15	19	21	16	13	3	10	13
Back	6	5	26	38	7	41	3	1	2	8	2	4
Memorando	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0
Asesor en línea	0	0	26	0	0	0	0	0	0	1	0	3
<b>Total</b>	<b>310</b>	<b>242</b>	<b>267</b>	<b>307</b>	<b>290</b>	<b>298</b>	<b>279</b>	<b>313</b>	<b>324</b>	<b>290</b>	<b>258</b>	<b>376</b>

Fuente: CRM

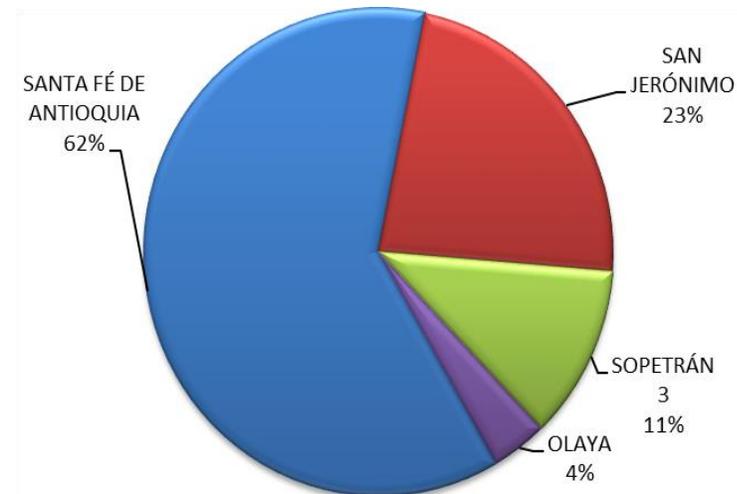
Transacciones  
atendidas por  
tipo de caso  
mes de enero

Servicio	Tipo de Caso	Cantidad
Agua Potable Occ.	Petición	330
	Queja	14
	Reclamo	13
	Recurso	
Agua Residual Occ.	Petición	16
	Queja	
	Reclamo	3
	Recurso	
<b>Total</b>		<b>258</b>

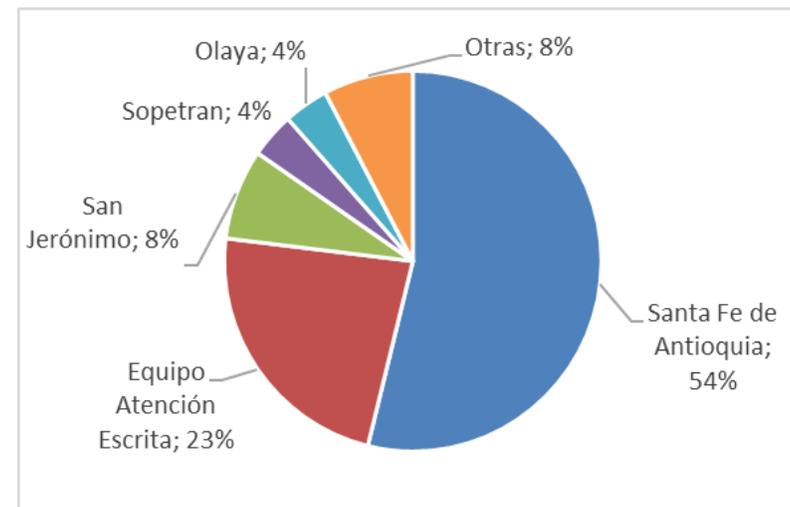
# Reclamos atendidos diciembre



Santa Fe de Antioquia	16
San Jerónimo	6
Sopetrán	3
Olaya	1
<b>Total</b>	<b>26</b>



Santa Fe de Antioquia	14
Atención escrita	6
San Jerónimo	2
Sopetrán	1
Otras	3
<b>Total</b>	<b>26</b>





# Eficacia en la atención de la LAC



## Nivel de servicio atención telefónica meta 85%

ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene
85,20%	80,40%	64,10%	62,60%	76,60%	88,90%	87,70%	82,50%	83,80%	84,20%	95,50%	87,00%	81,00%

## Indicadores noviembre

Pilotos	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas	Duración de la transacción (min)
EPM Aguas	81%	97%	14	135	14
Información a la facturación	77%	98%	24	4	17
Quejas	0%	0%	0	0	0
<b>Total</b>	<b>80,9%</b>	<b>97%</b>	<b>10</b>	<b>127</b>	<b>35</b>

$$\text{Eficacia} = \frac{\text{N° de llamadas atendidas}}{\text{N° de llamadas entrantes}}$$

$$\text{Nivel de servicio} = \frac{\text{N° de llamadas atendidas antes de 20Seg.}}{\text{N° de llamadas entrantes}}$$



# Servicios suscritos y facturación



Mes	Acueducto	Alcantarillado	Total
febrero	17.470	13.660	31.130
marzo	17.547	13.809	31.356
abril	17.678	13.919	31.597
mayo	17.800	14.147	31.947
junio	17.838	14.200	32.038
julio	17.873	14.212	32.085
agosto	17.956	14.200	32.156
septiembre	18.005	14.245	32.250
octubre	18.059	14.377	32.436
noviembre	18.087	14.409	32.496
diciembre	18.173	14.456	32.629
enero	18.259	14.568	32.827

Datos Cubos Alfa enero de 2019, mes contable

## Servicios suscritos por categoría

ESTRATO	AGUA POTABLE	ALCANTARILLADO
1	2.971	2.209
2	7.295	6.267
3	2.858	2.424
4	2.499	1.976
5	991	397
6	191	120
Comercial	1.203	1.014
Exenta	20	16
Industrial	74	14
Oficial	157	131
<b>Total</b>	<b>18.259</b>	<b>14.568</b>

Datos Cubos Alfa enero de 2019, mes contable



Gracias

epm<sup>®</sup>

Preferir los medios digitales antes que imprimir  
es estar **en armonía con el ambiente**

eco  
razón