

# Proceso atención clientes



Marzo 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

abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar
9,79	6,6	5,95	5,15	5,40	5,12	6,94	8,36	4,76	5,59	6,20	4,83



Saneamiento  
meta 3,4

abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar
3,94	1,2	1,41	4,25	2,12	1,57	2,29	1,39	2,93	1,75	0,87	1,22

## Quejas



Producto	Meta	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar
Agua	4,2	3,84	2,06	3,23	3,38	2,91	2,03	3,03	1,15	2,72	1,71	3,8	1,8
Alcantarillado	0,31	0,76	0,19	0,0	0,0	0,0	0,0	0,74	0,18	0,0	1,0	0,4	0,0

# Reclamos procedentes acueducto

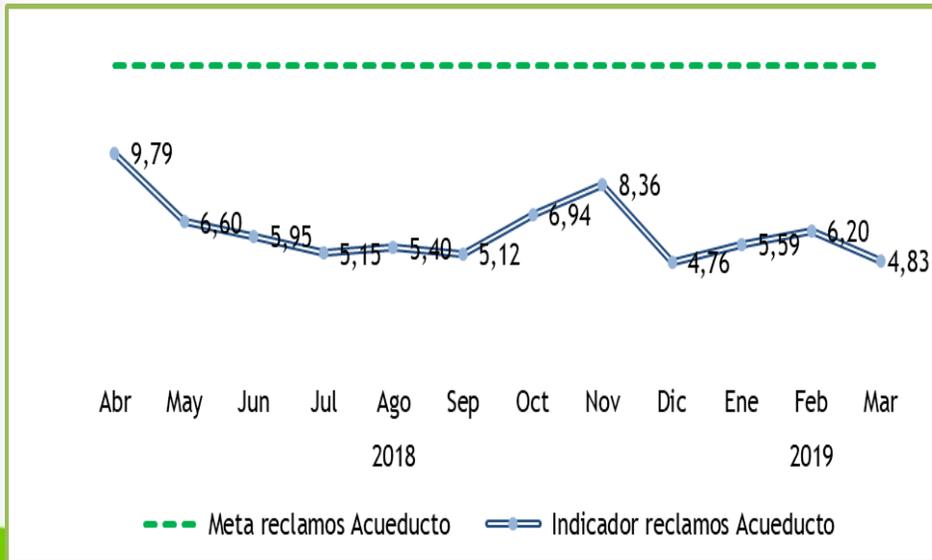
Reclamos procedentes e imputables

Meta 8,5

	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar
Recibidos	212	182	152	155	156	139	143	141	92	107	140	136
Procedentes	67	50	45	39	41	39	53	64	37	43	48	37
Indicador	9,79	6,6	5,95	5,15	5,4	5,12	6,94	8,36	4,76	5,59	6,20	4,83

Cuentas de cobro liquidadas

abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar
68.418	75.701	75.667	75.716	75.915	76.189	76.337	76.574	77.757	76.967	77.367	76.609



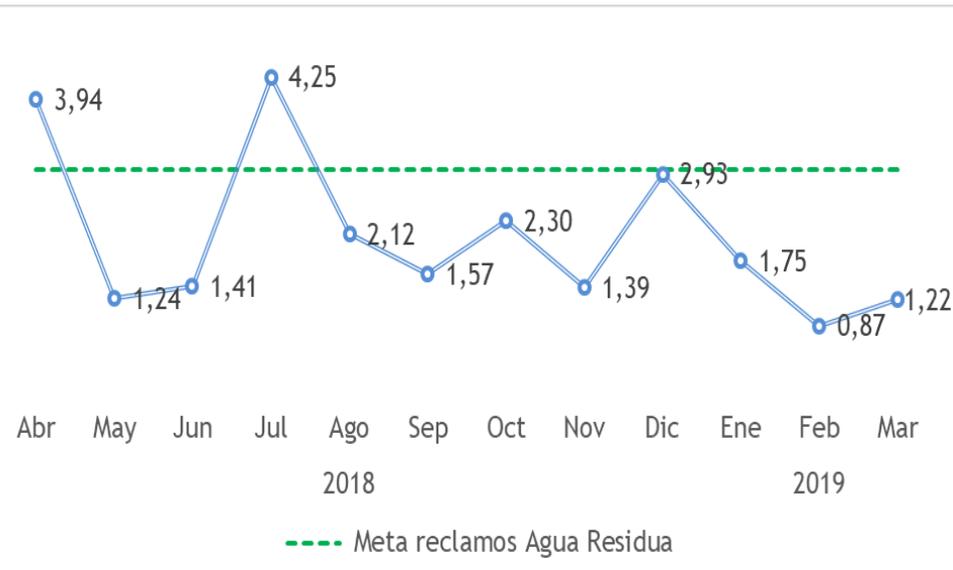
$$\text{Indicador de reclamos Aguas} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos procedentes}}{\text{Cuentas de cobro liquidadas}} * 10,000 = \frac{37}{77.609} = 4,83$$

# Reclamos procedentes agua residual

Reclamos procedentes e imputables

Meta 3,4

	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar
Recibidos	55	20	19	30	27	20	17	18	30	15	10	15
Procedentes	21	7	8	24	12	9	13	8	17	10	5	7
Indicador	3,94	1,24	1,41	4,25	2,12	1,57	2,30	1,39	2,93	1,75	0,87	1,22



Cuentas de cobro liquidadas

abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar
53.286	56.428	56.917	56.532	56.681	57.214	56.527	57.377	58.003	57.114	57.314	57.168

$$\text{Indicador de reclamos Saneamiento} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos procedentes}}{\text{Cuentas de cobro liquidadas}} * 10,000 = \frac{7}{57.168} = 1,22$$



# Quejas imputables acueducto

**Quejas imputables**

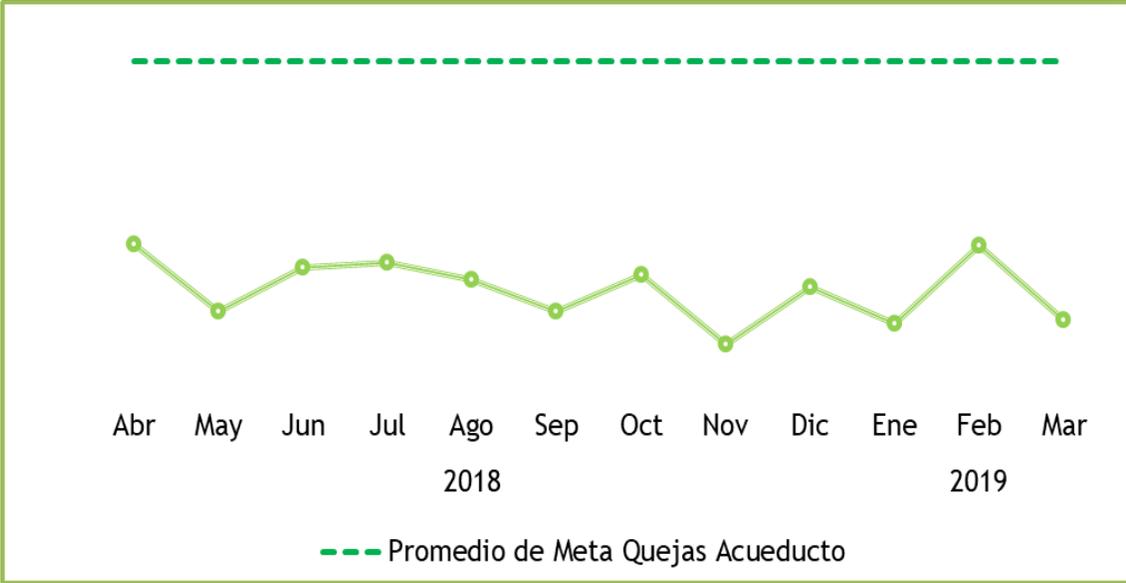
Meta 4,2

**Instalaciones**

	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar
Recibidas	49	43	46	56	51	51	71	58	51	50	62	55
Imputables	26	14	22	23	20	14	21	8	19	12	27	13
Indicador	3,84	2,06	3,23	3,38	2,91	2,03	3,03	1,15	2,72	1,71	3,83	1,84

abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar
67.682	67.903	68.146	68.146	68.684	68.853	69.352	69.679	69.913	70.147	70.520	70.834

$$\text{Indicador de quejas Aguas} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de quejas imputables}}{\text{No Instalaciones mes}} * 10,000 = \frac{13}{70.834} = 1,84$$





# Quejas imputables agua residual

**Quejas imputables**

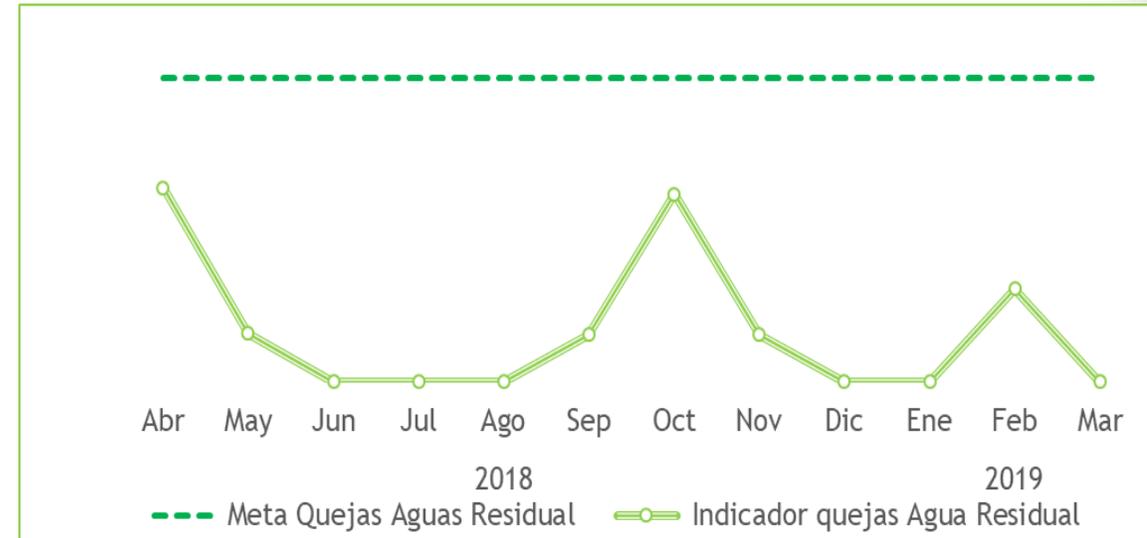
Meta 0,31

**Instalaciones**

	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar
Recibidas	6	2	0	2	1	1	6	2	2	3	2	3
Imputables	4	1	0	0	0	1	4	1	0	0	2	0
Indicador	0,76	0,2	0,0	0,0	0,0	0,19	0,74	0,18	0,0	0,0	0,37	0,0

abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar
52.348	52.840	52.993	52.993	53.587	53.763	54.005	54.306	54.564	54.622	54.725	54.938

$$\text{Indicador de quejas Saneamiento} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de quejas imputables}}{\text{No instalaciones mes}} * 10,000 = \frac{0}{54.938} = 0,00$$



# Estadísticas de atención por canal

Canal	abr	may	jun	julio	ago	sept	oct	nov	dic	ene	feb	mar
Presencial	1.922	2.711	2.261	2.563	2.559	2.355	2.817	2.631	2.258	2.852	2.906	2.854
Telefónico	71	78	76	104	125	118	125	90	97	148	133	128
Carta	51	43	64	58	47	43	46	45	41	32	48	55
Asesor en línea	28	27	24	58	41	153	130	136	48	87	141	100
Back	13	13	33	14	18	17	20	29	36	5	9	12
Web	44	42	26	6	13	21	21	18	7	9	21	15
Memorando				1			1	1	0	0		
<b>Total</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>	<b>3.262</b>	<b>3.164</b>

Transacciones  
atendidas por  
tipo de caso  
mes de marzo

Servicio	Tipo de Caso	Cantidad
Agua Potable Urabá	Petición	2.670
	Queja	53
	Reclamo	144
	Recurso	16
	Pedidos	123
Agua Residual Urabá	Petición	145
	Queja	2
	Reclamo	10
	Recurso	1
<b>Total</b>		<b>3.164</b>

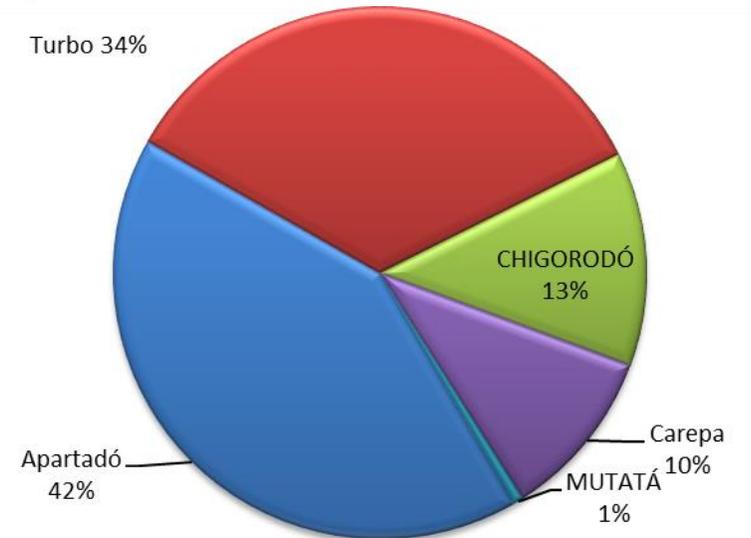
Fuente: CRM



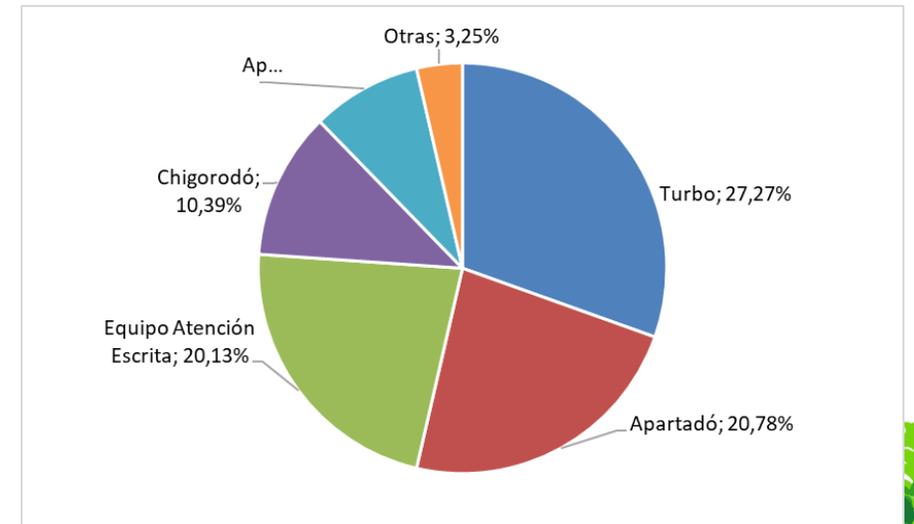
# Reclamos atendidos febrero 2019



Apartadó	64
Chigorodó	20
Turbo	53
Carepa	16
Mutatá	1
<b>Total</b>	<b>154</b>



Turbo	42
Apartadó Cámara	12
Atención escrita	31
Chigorodó	16
Apartadó Centro	32
Carepa	16
Otras	5



# 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
62,00%	58,30%	94,40%	76,80%	82,50%	81,1,%	82,90%	95,5%	87,00%	81,00%	76,1%	71,00%

## Indicadores marzo

Pilotos	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas	Duración de la transacción (seg)
EPM Aguas	61%	89%	45	4.313	49
Información de la facturación	81%	98%	20	48	93
Quejas	0%	0%	0	0	0
<b>Total</b>	<b>61,2%</b>	<b>89,1%</b>	<b>44,7,2</b>	<b>4.361</b>	<b>50</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
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
febrero	70.940	54.946	125.886
marzo	71.254	55.147	126.401

Datos Cubos Alfa marzo 2019, mes contable

## Servicios suscritos por categoría

	ESTRATO	AGUA POTABLE	ALCANTARILLADO
1		28.718	18.681
2		26.374	22.123
3		9.324	8.549
4		1.544	1.339
Comercial		4.870	4.153
Exenta		47	27
Industrial		278	202
Oficial		99	73
<b>Total</b>		<b>71.254</b>	<b>55.147</b>

Datos Cubos Alfa marzo 2019, mes contable

An aerial photograph of a suspension bridge spanning a wide, muddy river. The bridge has two large, white, conical towers in the foreground and two smaller ones in the distance. The bridge deck is dark, and several vehicles are visible on it. 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 image.

# 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

abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar
5,13	4,46	2,77	3,32	4,94	2,70	5,94	4,89	6,45	0,54	1,07	2,14



Saneamiento  
Meta 3,4

abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar
7,30	1,40	1,42	2,80	4,2	2,80	0,0	0,69	0,00	0,69	0,68	0,68

Quejas 

Agua  
meta 4,2

Saneamiento  
meta 0,31

abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar
0,00	1,12	1,12	2,81	0,6	1,67	1,11	1,11	1,10	1,10	1,09	1,09

abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,69	0,00	1,37	0,68



# Reclamos procedentes acueducto



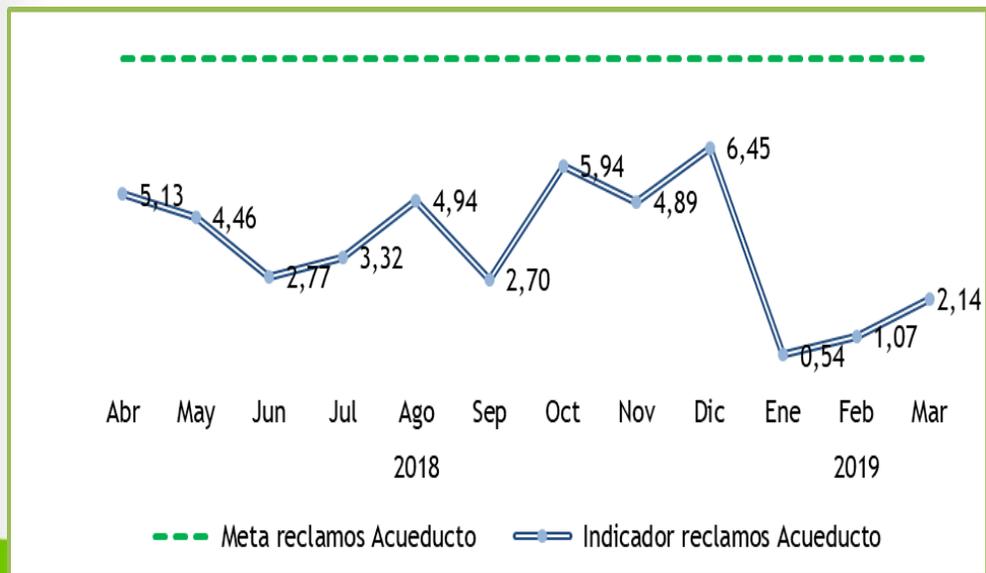
Reclamos procedentes e imputables

Meta 8,5

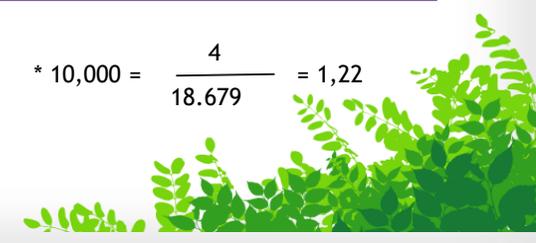
	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar
Recibidos	32	23	34	22	27	25	43	26	28	12	19	39
Procedentes	9	8	5	6	9	5	11	9	12	1	2	4
Indicador	5,13	4,46	2,77	3,32	4,94	2,70	5,94	4,89	6,45	0,54	1,07	2,14

Cuentas de cobro liquidadas

abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar
17.560	17.942	18.034	18.075	18.201	18.510	18.531	18.394	18.598	18.519	18.666	18.679



$$\text{Indicador de reclamos de Aguas} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos procedentes}}{\text{Cuentas de cobro liquidadas}} * 10,000 = \frac{4}{18.679} = 1,22$$





# Reclamos procedentes agua residual

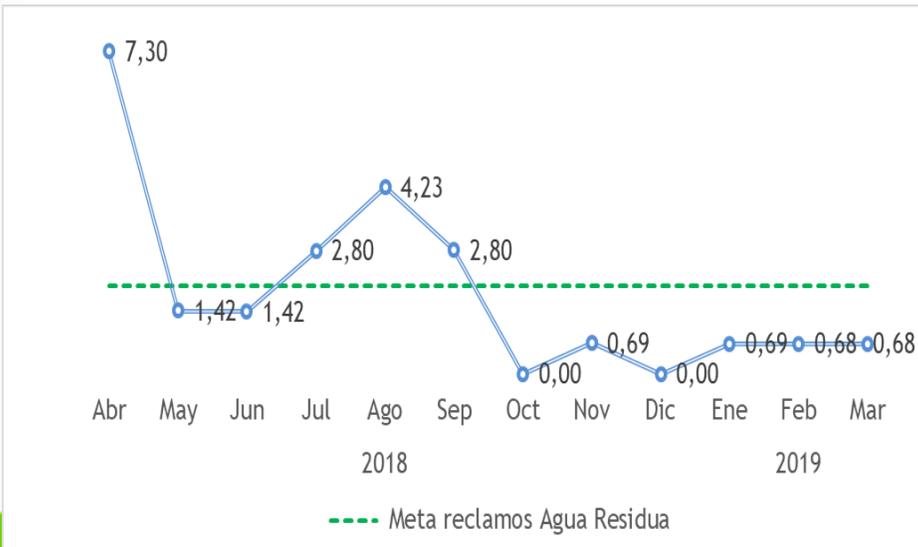
Reclamos procedentes e imputables

Meta 3,4

	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar
Recibidos	18	4	2	6	7	5	0	1	2	4	4	3
Procedentes	10	2	2	4	6	4	0	1	0	1	1	1
<b>Indicador</b>	7,30	1,40	1,42	2,80	4,23	2,80	0,0	0,69	0,00	0,69	0,68	0,68

Cuentas de cobro liquidadas

abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar
13.700	14.044	14.133	14.309	14.183	14.271	14.299	14.404	14.455	14.484	14.600	14.651



$$\text{Indicador de reclamos de Saneamiento} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos procedentes}}{\text{Cuentas de cobro liquidadas}} * 10,000 = \frac{1}{14.651} = 0,68$$





# Quejas imputables acueducto

**Quejas imputables**

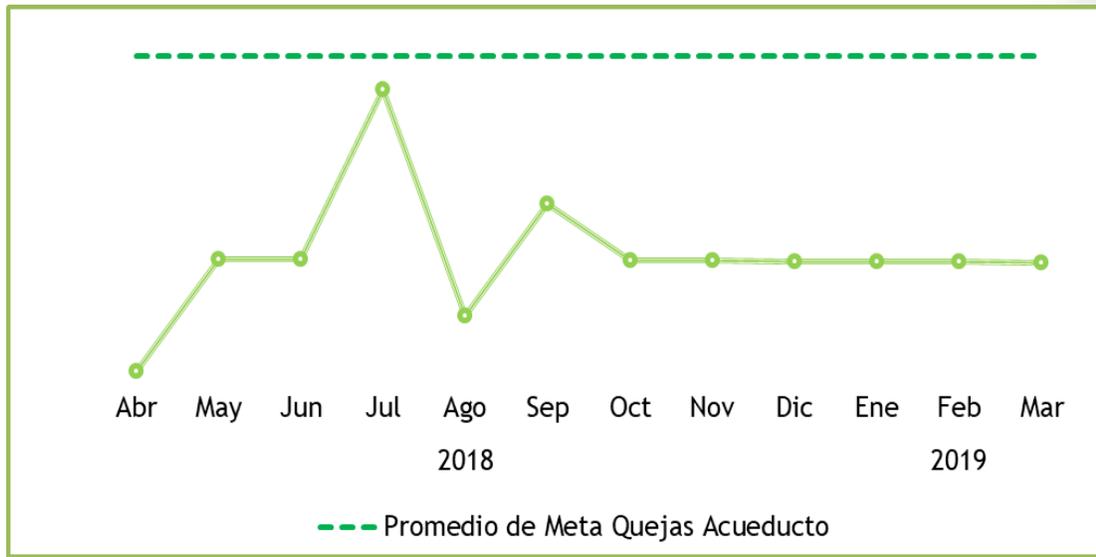
Meta 4,2

	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar
Recibidas	3	4	4	9	3	3	5	8	4	12	8	5
Imputables	0	2	2	5	1	3	2	2	2	2	2	2
Indicador	0,0	1,12	1,12	2,81	0,56	1,67	1,11	1,11	1,10	1,10	1,09	1,09

**Instalaciones**

abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar
17.693	17.779	17.823	17.823	17.919	17.970	18.012	18.067	18.148	18.222	18.286	18.378

Indicador de quejas =  $\frac{\text{N}^\circ \text{ de quejas imputables}}{\text{No instalaciones mes}} * 10,000 = \frac{2}{18,378} = 1,09$





# Quejas imputables agua residual

**Quejas imputables**

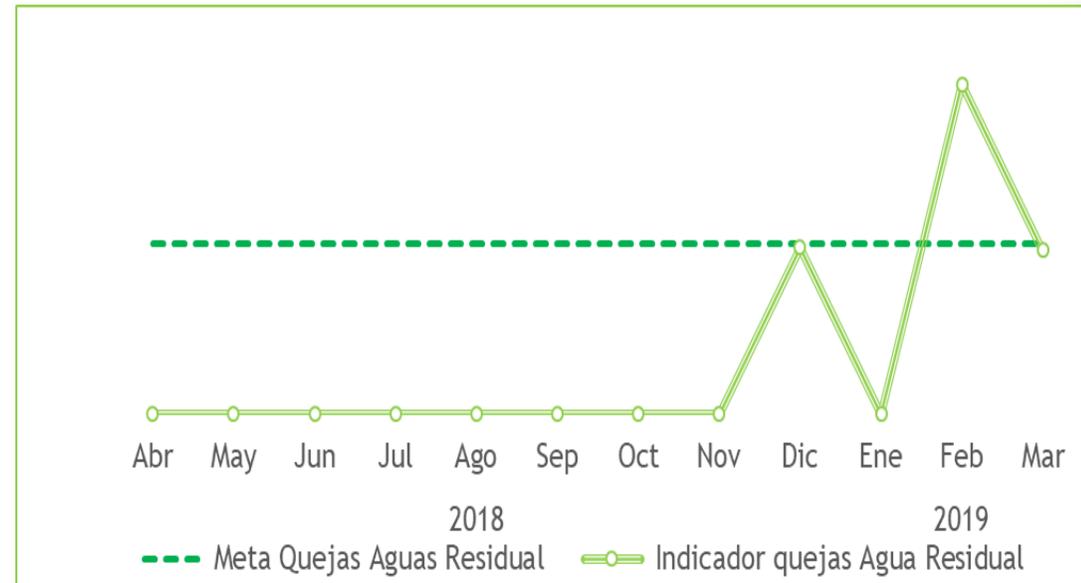
Meta 0,31

	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar
Recibidas	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	3	1
Imputables	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	1
Indicador	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,69	0,0	1,37	0,68

**Instalaciones**

abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar
13.961	14.102	14.191	14.191	14.182	14.239	14.347	14.385	14.441	14.548	14.574	14.665

$$\text{Indicador de quejas Saneamiento} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de quejas imputables}}{\text{No instalaciones mes}} * 10,000 = \frac{0}{14.665} = 0,68$$



# Estadísticas de atención por canal

Canal	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar
Presencial	186	245	252	217	243	279	279	260	230	316	330	422
Web	15	7	9	6	2	8	11	4	4	3	5	15
Telefónico	4	6	7	15	10	9	19	14	10	37	18	8
Carta	10	11	15	19	21	16	13	3	10	13	14	18
Back	26	38	7	41	3	1	2	8	2	4	3	3
Memorando	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	
Asesor en línea	26	0	0	0	0	0	0	1	0	3	2	3
<b>Total</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>	<b>372</b>	<b>469</b>

Fuente: CRM

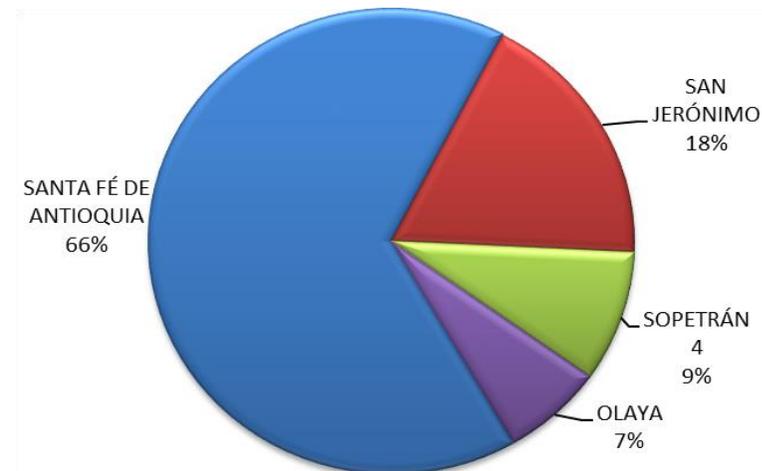
Transacciones  
atendidas por  
tipo de caso  
mes de marzo

Servicio	Tipo de Caso	Cantidad
Agua Potable Occ.	Petición	323
	Queja	5
	Reclamo	41
	Recurso	6
	Pedidos	68
Agua Residual Occ.	Petición	22
	Queja	1
	Reclamo	3
	Recurso	
<b>Total</b>		<b>469</b>

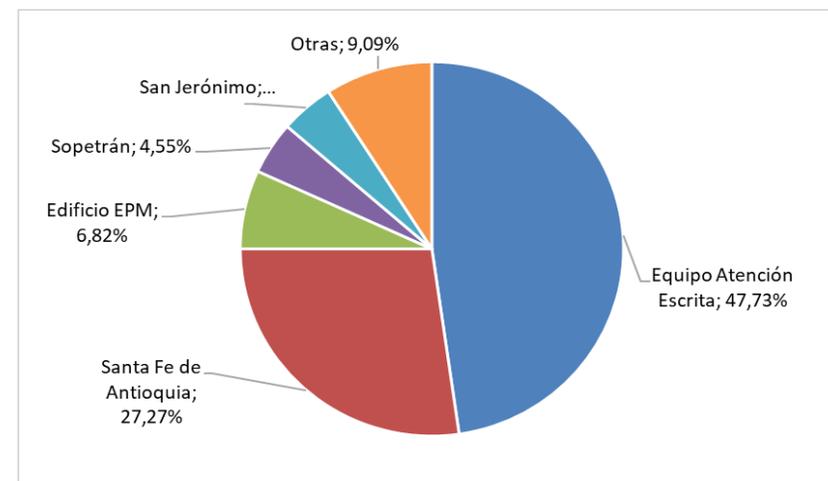
# Reclamos atendidos diciembre



Santa Fe de Antioquia	29
San Jerónimo	8
Sopetrán	4
Olaya	3
<b>Total</b>	<b>44</b>



Santa Fe de Antioquia	12
Atención escrita	21
San Jerónimo	2
Sopetrán	2
Otras	7
<b>Total</b>	<b>44</b>





# 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
62,60%	76,60%	88,90%	87,70%	82,50%	83,80%	84,20%	95,50%	87,00%	81,00%	76,1	62,3

## Indicadores marzo

Pilotos	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas	Duración de la transacción (min)
EPM Aguas	61%	89%	45	125	48
Información a la facturación	81%	98%	20	9	30
Quejas	0%	0%	0	0	0
Total	62,3%	89,6%	43,3	134	47

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

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



# Servicios suscritos y facturación



Mes	Acueducto	Alcantarillado	Total
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
febrero	18.307	14.585	32.892
marzo	18.412	14.684	33.096

Datos Cubos Alfa marzo de 2019, mes contable

## Servicios suscritos por categoría

	ESTRATO	AGUA POTABLE	ALCANTARILLADO
1		2.993	2.226
2		7.317	6.281
3		2.876	2.438
4		2.581	2.046
5		994	399
6		191	120
Comercial		1.205	1.011
Exenta		76	14
Industrial		158	132
Oficial		21	17
<b>Total</b>		<b>18.412</b>	<b>14.684</b>

Datos Cubos Alfa marzo de 2019, mes contable



Gracias

epm<sup>®</sup>

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

eco  
razón