

# Proceso atención clientes



Octubre de 2019



A photograph showing a utility worker on a tall metal pole. The worker is wearing a white hard hat and is positioned near a white electrical box mounted on the pole. Several black power lines are visible, some crossing the frame. The background is a clear blue sky with some light clouds. The overall scene is an outdoor utility site.

# Aguas Regionales Región Urabá

# Encuesta de satisfacción - meta 8,8

Margen de Error:  
1.2%

Tamaño de la  
muestra: 160



## Línea telefónica

abr- may	Jun- Jul	ago- sep	Oct- nov	Ene- abril	May- ago
8,8	8,7	8,9	9,1	9,2	9,1



## Linea de AC

Tiempo de espera para ser atendido fue el atributo con menor calificación en el cuatrimestre (8,5), bajó un poco respecto al cuatrimestre anterior



## Oficinas

abr- may	Jun- Jul	ago- sep	Oct- nov	Ene- abril	May- ago
8,6	9,0	8,9	9,0	8,9	8,8



## Oficinas

Continúa el tiempo de espera para ser atendido como la menor calificación (7,7), y la amabilidad del funcionario como la mejor (9,5)



## Facturación

abr- may	Jun- jul	ago- sep	Oct- nov	Ene- abril	May- ago
7,9	8,4	8,2	8,2	8,1	8,1



## Facturación

Claridad en la información de la factura continúa con la menor calificación (8,1)



# Indicadores 2019

## Reclamos



Agua  
meta 8,5

nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct
8,36	4,76	5,59	6,20	4,83	5,58	7,94	4,95	5,96	5,14	5,87	10,60



Saneamiento  
meta 3,4

nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct
1,39	2,93	1,75	0,87	1,22	3,49	2,77	2,23	4,56	4,18	4,29	1,37

## Quejas



Producto	Meta	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct
Agua	4,2	1,15	2,72	1,71	3,8	1,8	2,96	2,25	1,96	2,37	2,64	2,21	0,96
Alcantarillado	0,31	0,18	0,0	0,0	0,4	0,0	0,0	0,54	0,0	0,18	0,18	0,18	0,00



# Reclamos procedentes acueducto

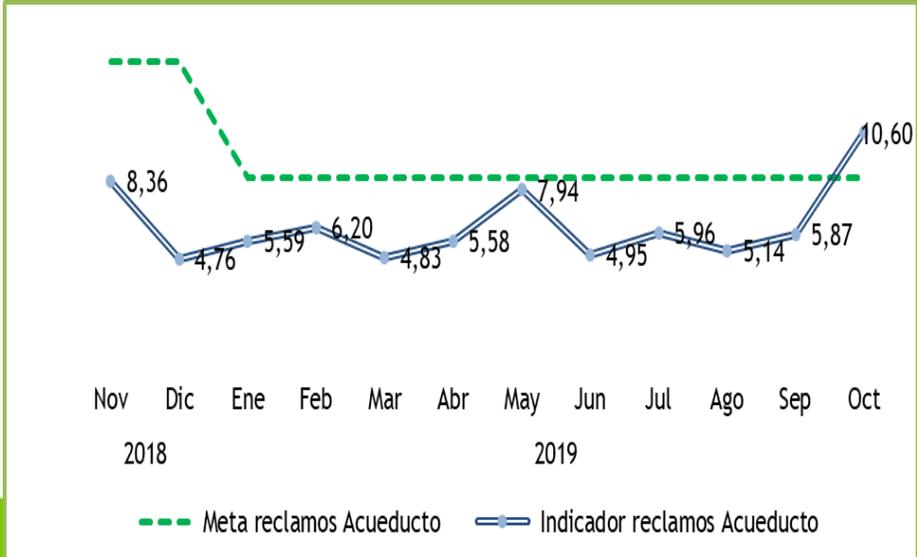
Reclamos procedentes e imputables

Meta 8,5

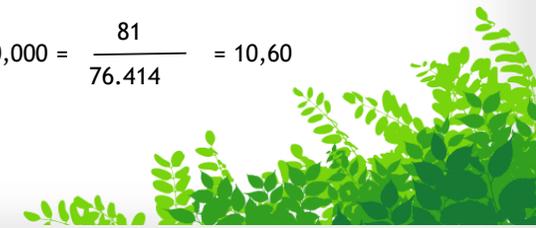
	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct
Recibidos	141	92	107	140	136	159	182	149	161	122	128	179
Procedentes	64	37	43	48	37	43	61	38	44	38	44	81
Indicador	8,36	4,76	5,59	6,20	4,83	5,58	7,94	4,95	5,96	5,14	5,87	10,60

Cuentas de cobro liquidadas

nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct
76.574	77.757	76.967	77.367	76.609	77.107	76.852	76.736	73.845	73.941	74.945	76.414



$$\text{Indicador de reclamos Aguas} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos procedentes}}{\text{Cuentas de cobro liquidadas}} * 10,000 = \frac{81}{76.414} = 10,60$$

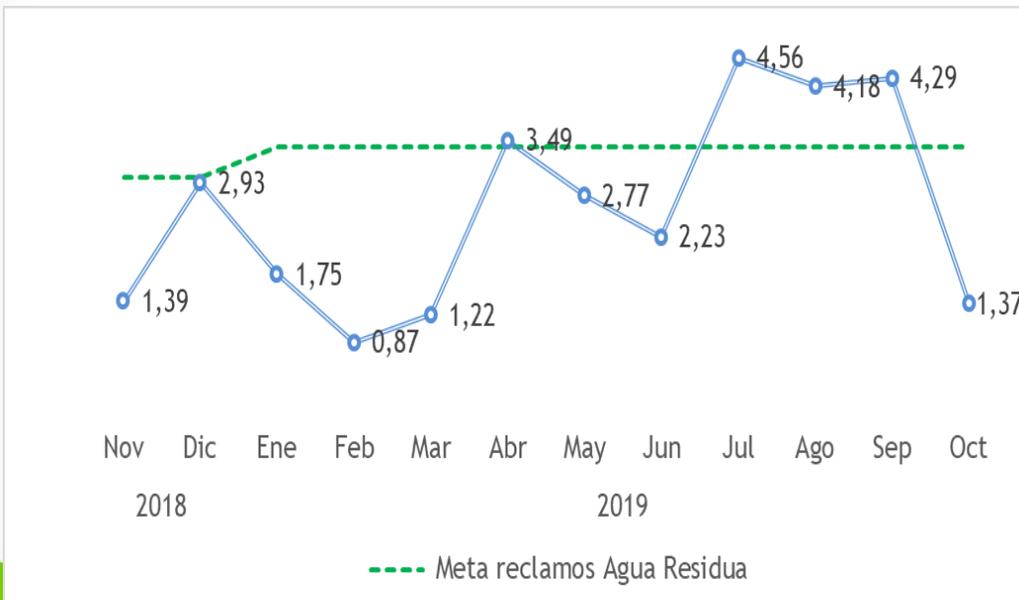


# Reclamos procedentes agua residual

**Reclamos procedentes e imputables**

Meta 3,4

	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct
Recibidos	18	30	15	10	15	71	35	22	35	27	35	16
Procedentes	8	17	10	5	7	20	16	13	26	24	25	8
Indicador	1,39	2,93	1,75	0,87	1,22	3,49	2,77	2,23	4,56	4,18	4,29	1,37



**Cuentas de cobro liquidadas**

nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct
57.377	58.003	57.114	57.314	57.168	57.303	57.716	58.240	57.028	57.368	58.220	58.518

$$\text{Indicador de reclamos Saneamiento} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos procedentes}}{\text{Cuentas de cobro liquidadas}} * 10,000 = \frac{8}{58.518} = 1,37$$

# Quejas imputables acueducto

**Quejas imputables**

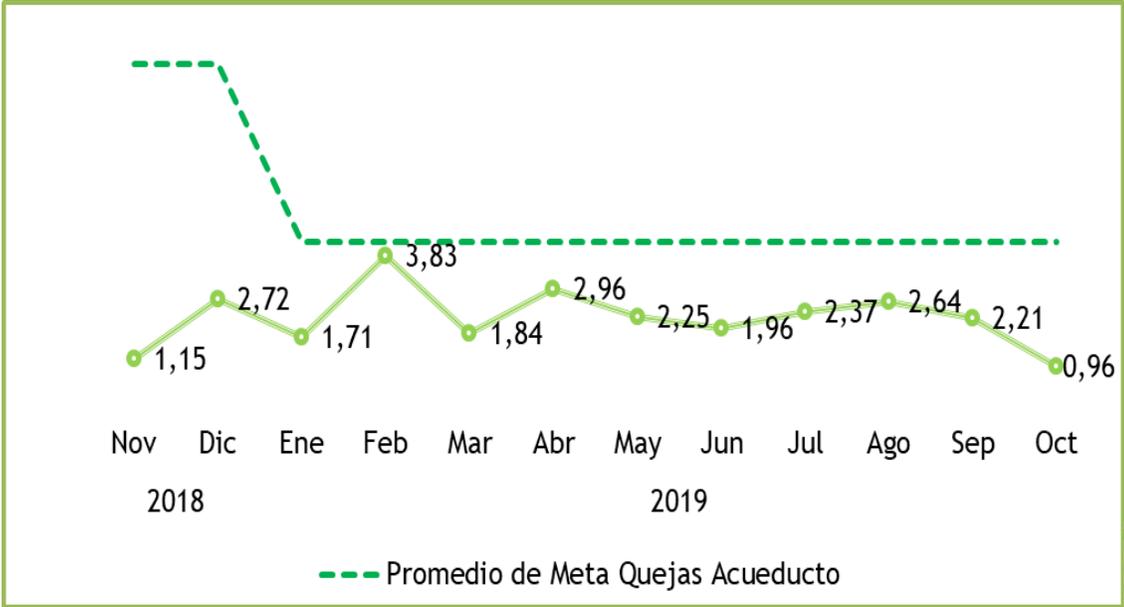
Meta 4,20

**Instalaciones**

	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct
Recibidas	58	51	50	62	55	72	59	67	49	67	63	55
Imputables	8	19	12	27	13	21	17	14	17	19	16	7
Indicador	1,15	2,72	1,71	3,83	1,84	2,96	2,25	1,96	2,37	2,64	2,21	0,96

nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct
69.679	69.913	70.147	70.520	70.834	71.044	71.152	71.449	71.796	71.922	72.333	72.623

$$\text{Indicador de quejas Aguas} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de quejas imputables}}{\text{No Instalaciones mes}} * 10,000 = \frac{8}{72.623} = 0,96$$





# Quejas imputables agua residual

**Quejas imputables**

Meta 0,31

**Instalaciones**

	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct
Recibidas	2	2	3	2	3	1	7	3	4	2	2	3
Imputables	1	0	0	2	0	0	3	0	1	1	1	0
Indicador	0,18	0,0	0,0	0,37	0,0	0,0	0,54	0,0	0,18	0,18	0,18	0,00

nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct
54.306	54.564	54.622	54.725	54.938	55.067	55.774	55.977	56.353	56.469	56.836	57.165

$$\text{Indicador de quejas Saneamiento} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de quejas imputables}}{\text{No instalaciones mes}} * 10,000 = \frac{0}{57.165} = 0,00$$



# Estadísticas de atención por canal

Canal	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct
Presencial	2.631	2.258	2.852	2.906	2.854	2.672	2915	2474	2.851	2.497	2.716	2.796
Telefónico	90	97	148	133	128	152	127	118	120	148	162	204
Carta	45	41	32	48	55	57	68	54	81	66	68	101
Asesor en línea	136	48	87	141	100	92	163	174	214	101	152	110
Back	29	36	5	9	12	15	17	30	28	36	40	33
Web	18	7	9	21	15	19	36	27	22	20	24	21
Memorando	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>2,950</b>	<b>2.487</b>	<b>3.133</b>	<b>3.262</b>	<b>3.164</b>	<b>3.008</b>	<b>3.326</b>	<b>2.877</b>	<b>3.316</b>	<b>2.868</b>	<b>3.162</b>	<b>3.265</b>

Transacciones  
atendidas por  
tipo de caso  
mes de  
octubre

Servicio	Tipo de Caso	Cantidad
Agua Potable Urabá	Petición	2.766
	Queja	64
	Reclamo	176
	Recurso	15
Agua Residual Urabá	Petición	223
	Queja	4
	Reclamo	17
	Recurso	0
<b>Total</b>		<b>3.265</b>
	Pedido	208

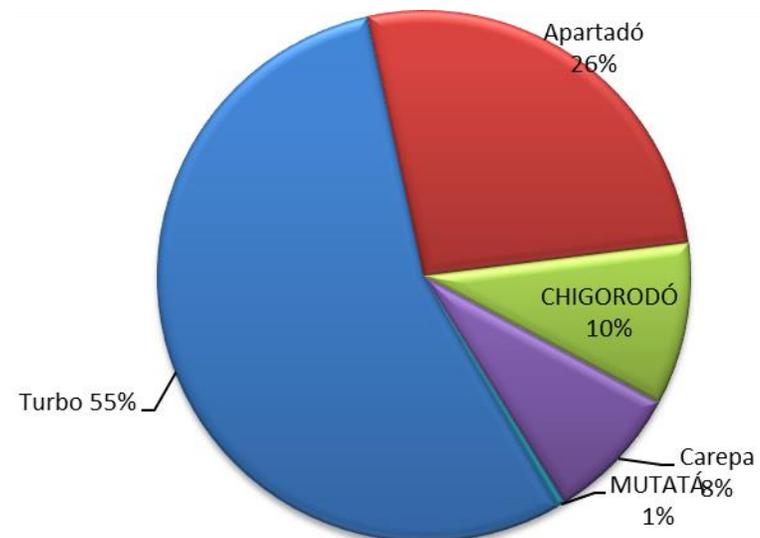
Fuente: CRM



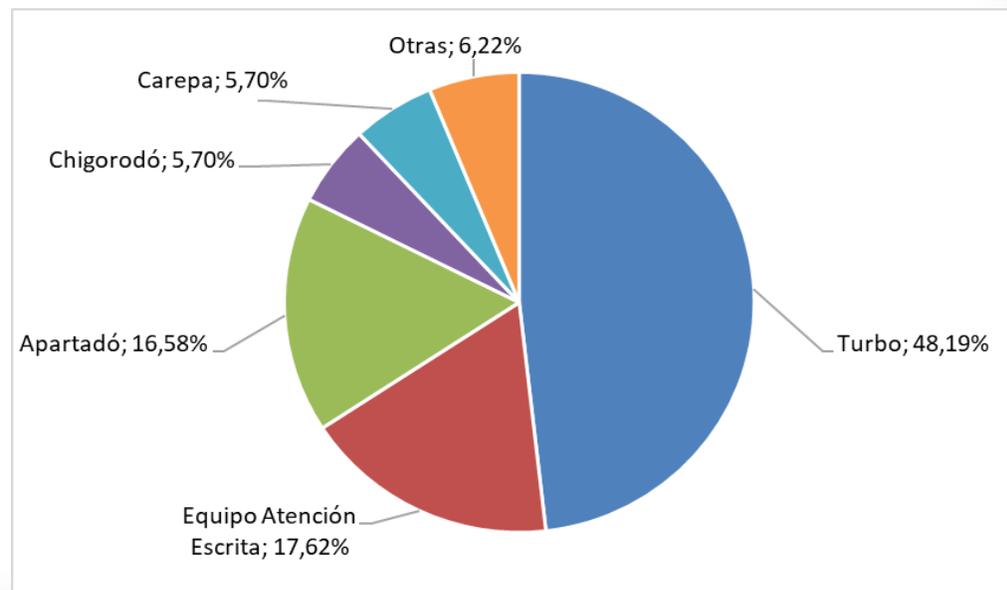
# Reclamos atendidos octubre 2019



Apartadó	51
Chigorodó	19
Turbo	106
Carepa	16
Mutatá	1
<b>Total</b>	<b>193</b>



Turbo	93
Atención escrita	34
Chigorodó	11
Apartadó	32
Carepa	11
Otras	12
<b>Total</b>	<b>193</b>



# Eficacia en la atención de la LAC



Nivel de servicio atención telefónica  
meta 85%

nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct
95,5%	87,00%	81,00%	76,1%	71,00%	67,2%	74,00%	85,1%	82,5%	80,5%	50,0%	85,0%

## Indicadores mayo

Pilotos	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas	Duración de la transacción (seg)
EPM Aguas	85%	95%	16	1.283	70
Orientación a la facturación					
Quejas	0%	0%	0	0	0
Total	85%	95%	16	1.283	70

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

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



# Servicios suscritos y facturación

Mes	Acueducto	Alcantarillado	Total
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
abril	71.471	55.233	126,704
mayo	71.622	55.649	127.271
junio	71.980	56.164	128.144
julio	72.168	56.490	128.658
agosto	72.355	56.725	129.080
septiembre	72.934	57.200	130.134
octubre	73.234	57.542	130.776

Datos Cubos Alfa octubre 2019, mes contable

## Servicios suscritos por categoría

	ESTRATO	AGUA POTABLE	ALCANTARILLADO
1		29.892	19.618
2		26.842	22.994
3		9.497	8.937
4		1.634	1.413
Comercial		4.932	4.271
Exenta		57	30
Industrial		278	203
Oficial		102	76
<b>Total</b>		<b>73.234</b>	<b>57.542</b>

Datos Cubos Alfa octubre 2019, mes contable

An aerial photograph of a suspension bridge crossing 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 bridge.

# Aguas Regionales en la Región Occidente

# Encuesta de satisfacción - meta 8,8



Margen de Error:  
0,0%

Tamaño de la muestra: 160



## Línea telefónica

abr-may	jun-jul	ago-sep	oct-nov	Ene-abril	May-ago
8,8	8,7	9,1	9,2	9,2	8,9



## Linea de AC

Tiempo de espera para ser atendido es el atributo con menor calificación (8,5)



## Oficinas

abr-may	jun-jul	ago-sep	oct-nov	Ene-abril	May-ago
9,4	9,0	9,3	9,3	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

abr-may	jun-jul	ago-sep	oct-nov	Ene-abril	May-ago
8,6	8,4	8,3	8,9	8,6	8,9



## Facturación

Claridad de la información contenida en la factura obtienen la menor calificación (8,9) aunque mejoró respecto al cuatrimestre anterior



# Indicadores 2019



Reclamos 



Agua  
Meta 8,5

nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct
4,89	6,45	0,54	1,07	2,14	4,79	2,66	3,20	3,20	5,33	4,26	2,12



Saneamiento  
Meta 3,4

nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct
0,69	0,00	0,69	0,68	0,68	2,03	0,67	0,67	0,67	0,67	2,01	0,00

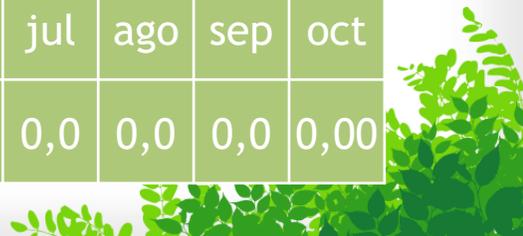
Quejas 

Agua  
meta 4,20

Saneamiento  
meta 0,31

nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct
1,11	1,10	1,10	1,09	1,09	0,54	0,54	0,0	2,62	1,62	2,15	0,00

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



# Reclamos procedentes acueducto



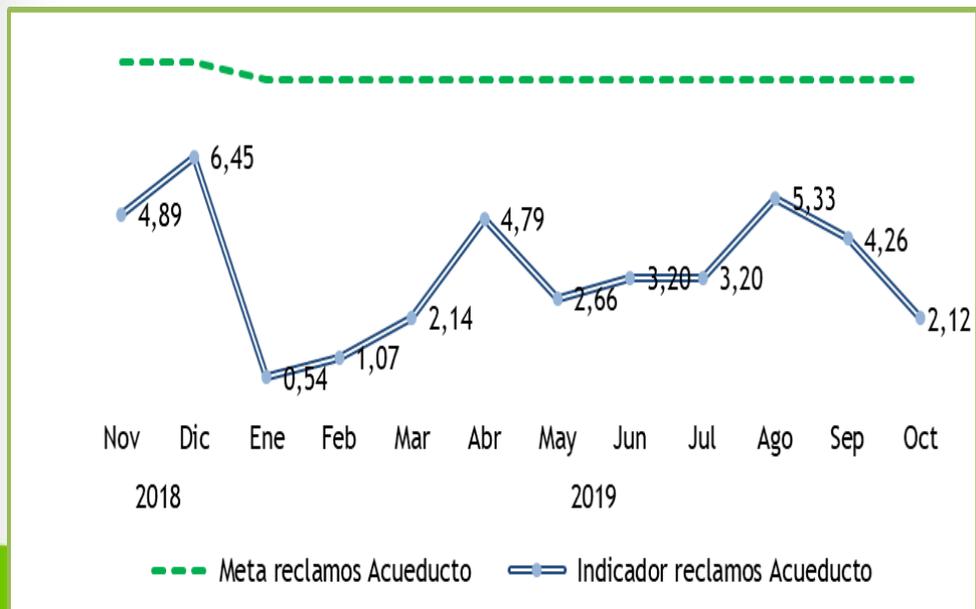
Reclamos procedentes e imputables

Meta 8,5

	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct
Recibidos	26	28	12	19	39	34	31	26	31	27	26	19
Procedentes	9	12	1	2	4	9	5	6	6	10	8	4
Indicador	4,89	6,45	0,54	1,07	2,14	4,79	2,66	3,20	3,20	5,33	4,26	2,12

Cuentas de cobro liquidadas

nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct
18.394	18.598	18.519	18.666	18.679	18.786	18.811	18.725	18.751	18.751	18.800	18.842



$$\text{Indicador de reclamos Aguas} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos procedentes}}{\text{Cuentas de cobro liquidadas}} * 10,000 = \frac{4}{18.842} = 2,12$$



# Reclamos procedentes agua residual

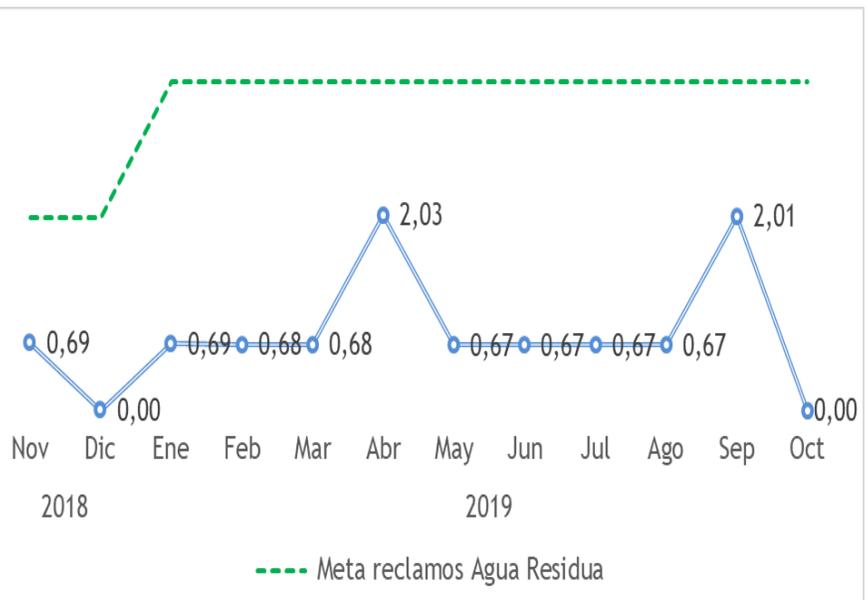
Reclamos procedentes e imputables

Meta 3,4

	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct
Recibidos	1	2	4	4	3	5	9	1	2	1	3	1
Procedentes	1	0	1	1	1	3	1	1	1	1	3	0
<b>Indicador</b>	0,69	0,00	0,69	0,68	0,68	2,03	0,67	0,67	0,67	0,67	2,01	0,00

Cuentas de cobro liquidadas

nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct
14.404	14.455	14.484	14.600	14.651	14.798	14.834	14.857	14.853	14.876	14.898	14.938



$$\text{Indicador de reclamos de Saneamiento} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos procedentes}}{\text{Cuentas de cobro liquidadas}} * 10,000 = \frac{0}{14.938} = 0,00$$





# Quejas imputables acueducto

**Quejas imputables**

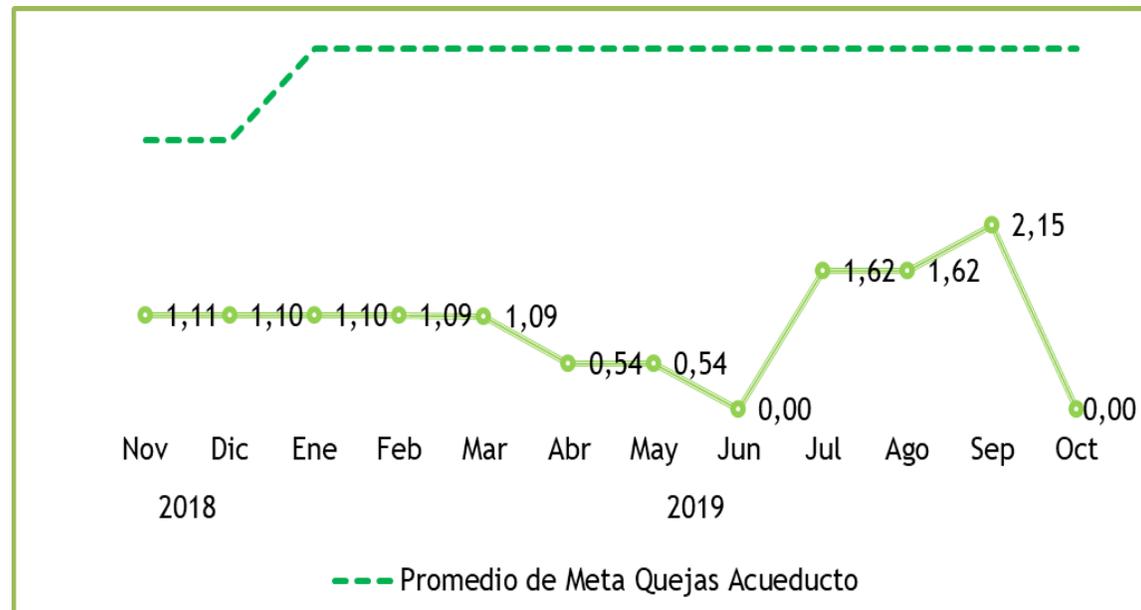
Meta 4,20

	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct
Recibidas	8	4	12	8	5	5	5	4	8	9	15	4
Imputables	2	2	2	2	2	1	1	0	3	3	4	0
Indicador	1,11	1,10	1,10	1,09	1,09	0,54	0,54	0,00	1,62	1,62	2,15	0,00

**Instalaciones**

nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct
18.067	18.148	18.222	18.286	18.378	18.416	18.445	18.470	18.502	18.541	18.596	18.647

$$\text{Indicador de quejas Aguas} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de quejas imputables}}{\text{No instalaciones mes}} * 10,000 = \frac{0}{18,647} = 0,00$$



# Quejas imputables agua residual

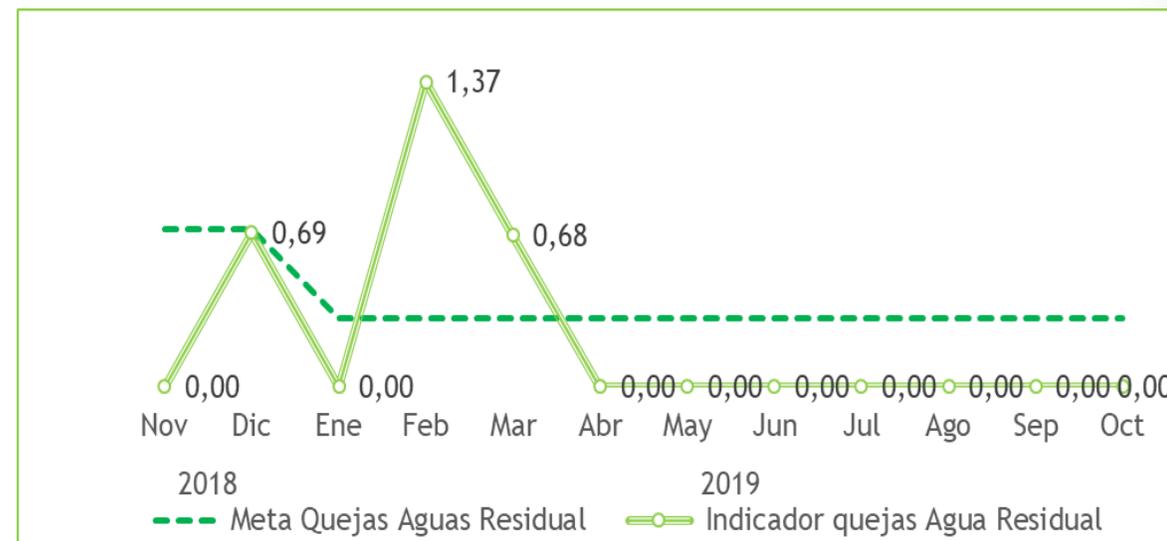
**Quejas imputables**

Meta 0,31

	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct
Recibidas	0	1	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0
Imputables	0	1	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0
Indicador	0,0	0,69	0,0	1,37	0,68	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,00

**Instalaciones**

nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct
14.385	14.441	14.548	14.574	14.665	14.732	14.771	14.778	14.806	14.835	14.881	14.926



$$\text{Indicador de quejas Saneamiento} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de quejas imputables}}{\text{No instalaciones mes}} * 10,000 = \frac{0}{14.926} = 0,00$$

# Estadísticas de atención por canal

Canal	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct
Presencial	260	230	316	330	422	371	396	347	327	298	317	315
Web	4	4	3	5	15	7	16	12	14	8	8	9
Telefónico	14	10	37	18	8	16	14	6	25	15	32	21
Carta	3	10	13	14	18	15	10	18	12	7	10	18
Back	8	2	4	3	3	4	0	2	2	1	8	4
Memorando	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Asesor en línea	1	0	3	2	3	1	1	2	1	0	0	1
<b>Total</b>	<b>290</b>	<b>258</b>	<b>376</b>	<b>372</b>	<b>469</b>	<b>414</b>	<b>437</b>	<b>387</b>	<b>381</b>	<b>329</b>	<b>375</b>	<b>368</b>

Fuente: CRM

Transacciones  
atendidas por  
tipo de caso  
mes de  
octubre

Servicio	Tipo de Caso	Cantidad
Agua Potable Occ.	Petición	308
	Queja	4
	Reclamo	24
	Recurso	5
Agua Residual Occ.	Petición	26
	Queja	0
	Reclamo	0
	Recurso	1
<b>Total</b>		<b>368</b>
		<b>08</b>

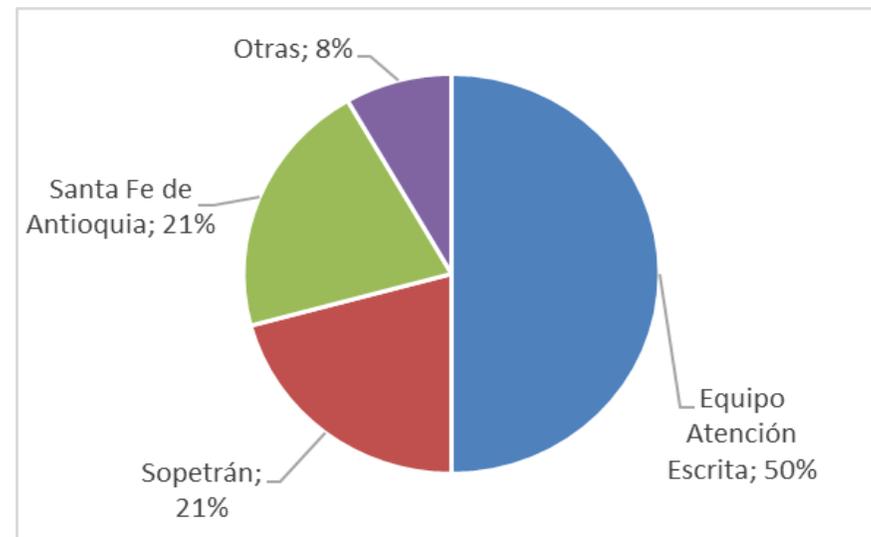
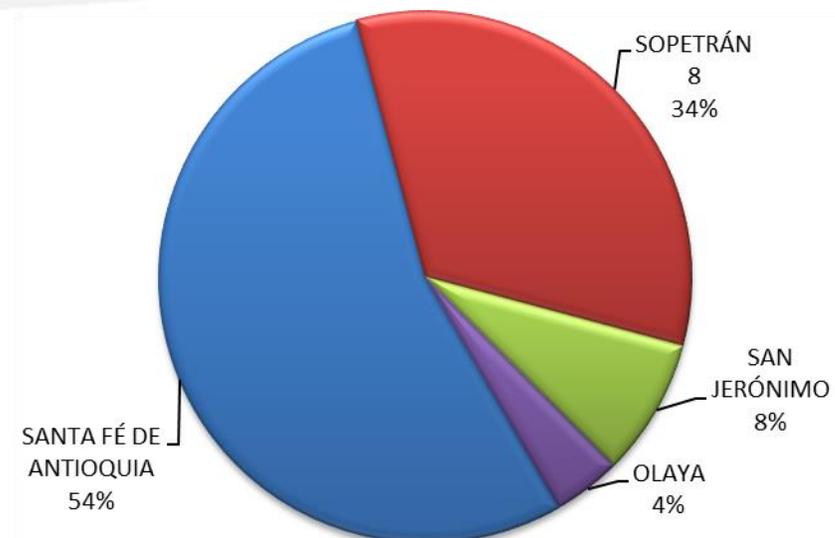
# Reclamos atendidos octubre



Santa Fe de Antioquia	13
San Jerónimo	2
Sopetrán	8
Olaya	1
<b>Total</b>	<b>24</b>



Santa Fe de Antioquia	5
Atención escrita	12
San Jerónimo	0
Sopetrán	5
Otras	2
<b>Total</b>	<b>24</b>





# Eficacia en la atención de la LAC



## Nivel de servicio atención telefónica meta 85%

nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct
95,50%	87,00%	81,00%	76,1%	62,3%	67,3%	75,9%	85,1%	82,5%	80,5%	50,0%	85,0%

## Indicadores marzo

Pilotos	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas	Duración de la transacción (min)
EPM Aguas	85%	95%	16	109	46
Información a la facturación					
Quejas	0%	0%	0	0	0
<b>Total</b>	<b>85%</b>	<b>95%</b>	<b>16</b>	<b>109</b>	<b>46</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
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
abril	18.464	14.755	33.219
mayo	18.502	14.787	33.289
junio	18.532	14.807	33.339
julio	18.559	14.828	33.387
agosto	18.594	14.863	33.457
septiembre	18.646	14.908	33.554
octubre	18.698	14.946	33.644

Datos Cubos Alfa octubre de 2019, mes contable

## Servicios suscritos por categoría

	ESTRATO	AGUA POTABLE	ALCANTARILLADO
1		3.114	2.342
2		7.381	6.355
3		2.874	2.440
4		2.629	2.082
5		1.007	410
6		198	127
Comercial		1.191	1.002
Exenta		107	29
Industrial		175	141
Oficial		22	18
<b>Total</b>		<b>18.698</b>	<b>14.946</b>

Datos Cubos Alfa octubre de 2019, mes contable



A low-angle photograph of a utility pole against a blue sky with scattered clouds. A worker in a white shirt and hard hat is perched on a horizontal cross-arm of the pole. A large, white, rectangular aerial water duct is suspended from the pole by a metal hook. Several black power lines run across the frame. In the bottom right corner, some green leaves of a tree are visible.

# Aguas Regionales Consolidado

Acueducto aéreo en el municipio de Turbo

# Indicadores 2019



## Reclamos



Agua  
meta 8,5

nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct
7,69	5,09	4,61	5,21	4,30	5,42	6,90	4,61	5,40	5,18	5,55	8,92



Saneamiento  
meta 3,4

nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct
1,25	2,35	1,54	0,83	1,11	3,19	2,34	1,92	3,76	3,46	3,83	1,09

## Quejas



Producto	Meta	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct
Agua	4,2	1,14	2,38	1,58	3,27	1,68	2,46	1,90	1,56	2,21	2,43	2,20	0,77
Alcantarillado	0,31	0,15	0,14	0,0	0,58	0,14	0,0	0,43	0,00	0,14	0,14	0,14	0,00





# Reclamos procedentes acueducto

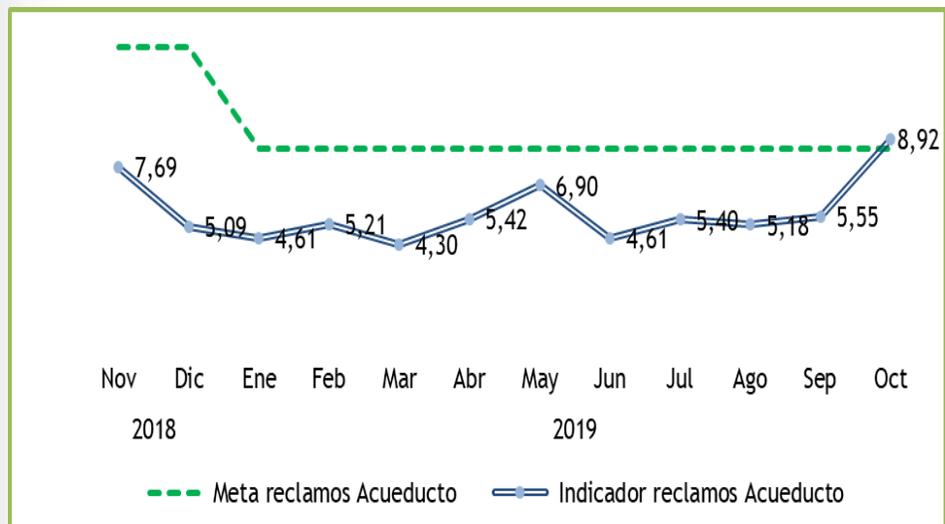
Reclamos procedentes e imputables

Meta 8,5

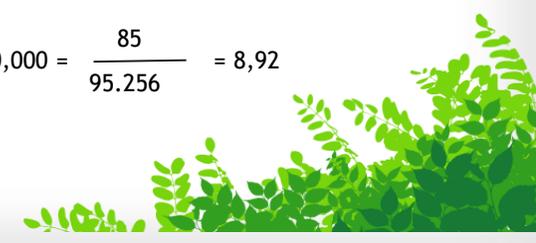
	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct
Recibidos	167	120	119	159	175	193	213	175	192	149	154	198
Procedentes	73	49	44	50	41	52	66	44	50	48	52	85
Indicador	7,69	5,09	4,61	5,21	4,0	5,42	6,90	4,61	5,40	5,18	5,55	8,92

Cuentas de cobro liquidadas

nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct
95.968	96.355	95.486	96.033	95.288	95.893	95.663	95.461	92.596	92.692	93.745	95.256



$$\text{Indicador de reclamos Aguas} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos procedentes}}{\text{Cuentas de cobro liquidadas}} * 10,000 = \frac{85}{95.256} = 8,92$$

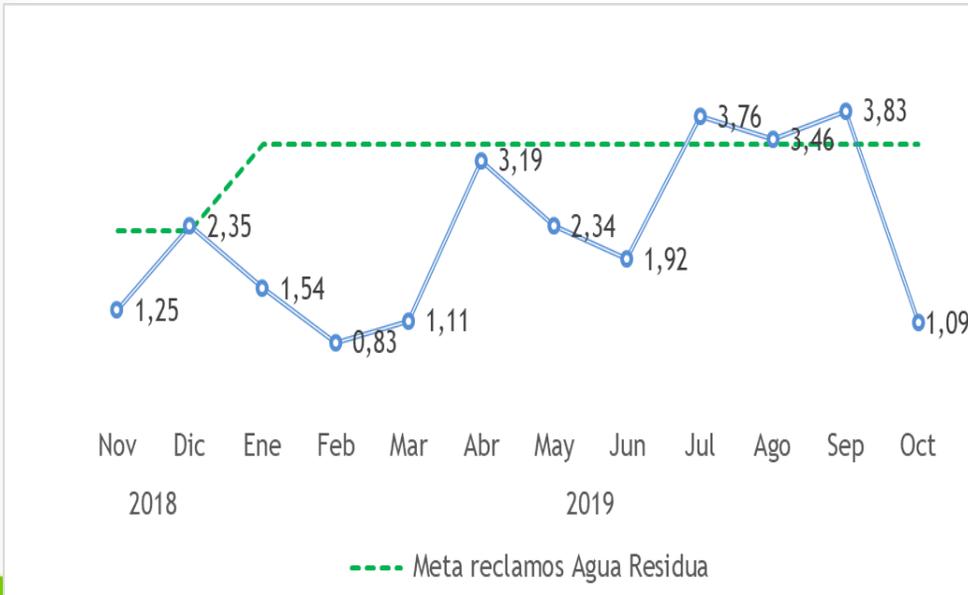


# Reclamos procedentes agua residual

**Reclamos procedentes e imputables**

Meta 3,4

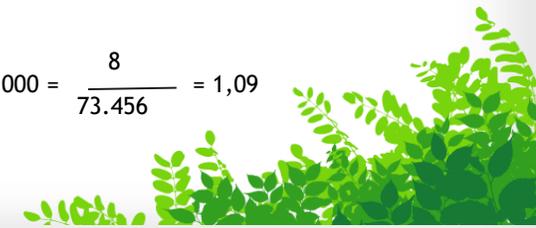
	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct
Recibidos	19	32	19	14	18	76	44	23	37	28	38	17
Procedentes	9	17	11	6	8	23	17	14	27	25	28	8
Indicador	1,25	2,35	1,54	0,83	1,11	3,19	2,34	1,92	3,76	3,46	3,83	1,09



**Cuentas de cobro liquidadas**

nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct
71.781	72.458	71.598	71.914	71.819	72.101	72.550	73.097	71.881	72.244	73.118	73.456

$$\text{Indicador de reclamos Saneamiento} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos procedentes}}{\text{Cuentas de cobro liquidadas}} * 10,000 = \frac{8}{73.456} = 1,09$$





# Quejas imputables acueducto

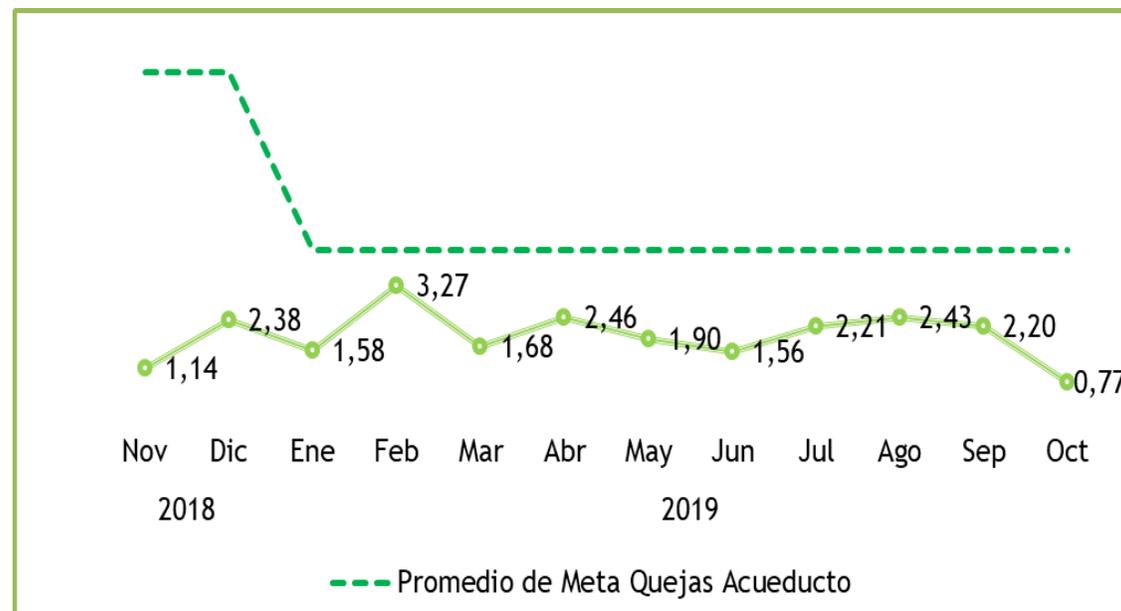
**Quejas imputables**

Meta 4,20

**Instalaciones**

	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct
Recibidas	66	55	50	70	60	77	64	71	57	76	78	59
Imputables	10	21	14	29	15	22	17	14	20	22	20	7
Indicador	1,14	2,38	1,58	3,27	1,68	2,46	1,90	1,56	2,21	2,43	2,20	0,77

nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct
87.746	88.061	88.369	88.806	89.212	89.460	89.594	89.919	90.298	90.463	90.929	91.270



$$\text{Indicador de quejas Aguas} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de quejas imputables}}{\text{No Instalaciones mes}} * 10,000 = \frac{7}{91.270} = 0,77$$

# Quejas imputables agua residual

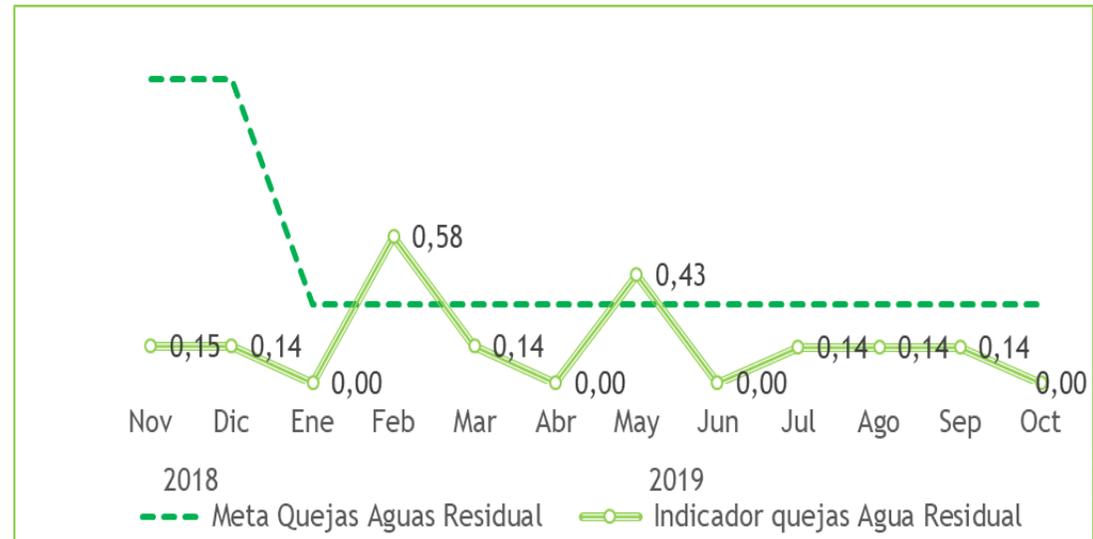
**Quejas imputables**

Meta 0,31

**Instalaciones**

	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct
Recibidas	2	3	3	5	4	1	7	3	4	2	2	3
Imputables	1	1	0	4	1	0	3	0	1	1	1	0
Indicador	0,15	0,14	0,0	0,58	0,14	0,0	0,43	0,00	0,14	0,14	0,14	0,00

nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct
68.691	69.005	69.170	69.299	69.603	69.799	70.545	70.755	71.159	71.304	71.717	72.091



$$\text{Indicador de quejas Saneamiento} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de quejas imputables}}{\text{No instalaciones mes}} * 10,000 = \frac{0}{72.091} = 0,00$$

Gracias

epm<sup>®</sup>

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

eco  
razón