

Proceso atención clientes



Septiembre 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, a horizontal metal arm extends from the pole, supporting several parallel pipes. 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:
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

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



Saneamiento
meta 3,4

oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep
2.29	1,39	2,93	1,75	0,87	1,22	3,49	2,77	2,23	4,56	4,18	4,29

Quejas



Producto	Meta	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep
Agua	4,2	3,03	1,15	2,72	1,71	3,8	1,8	2,96	2,25	1,96	2,37	2,64	2,21
Alcantarillado	0,31	0,74	0,18	0,0	0,0	0,4	0,0	0,0	0,54	0,0	0,18	0,18	0,18

Reclamos procedentes acueducto

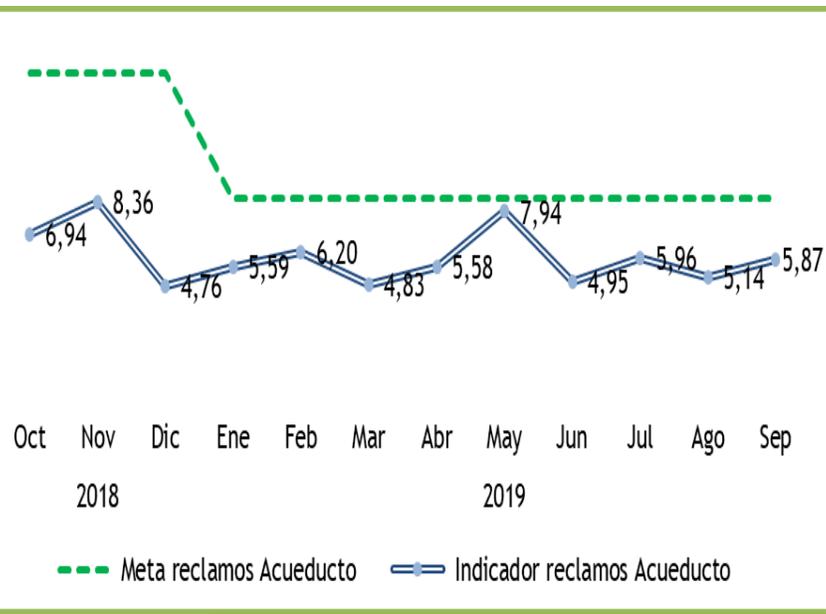
Reclamos procedentes e imputables

Meta 8,5

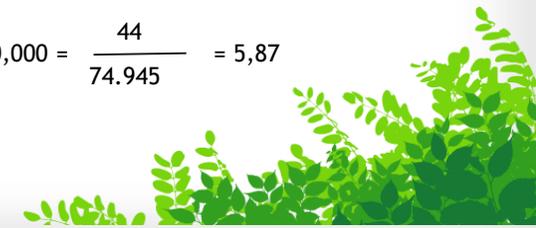
	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep
Recibidos	143	141	92	107	140	136	159	182	149	161	122	128
Procedentes	53	64	37	43	48	37	43	61	38	44	38	44
Indicador	6,94	8,36	4,76	5,59	6,20	4,83	5,58	7,94	4,95	5,96	5,14	5,87

Cuentas de cobro liquidadas

oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep
76.337	76.574	77.757	76.967	77.367	76.609	77.107	76.852	76.736	73.845	73.941	74.945



$$\text{Indicador de reclamos Aguas} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos procedentes}}{\text{Cuentas de cobro liquidadas}} * 10,000 = \frac{44}{74.945} = 5,87$$

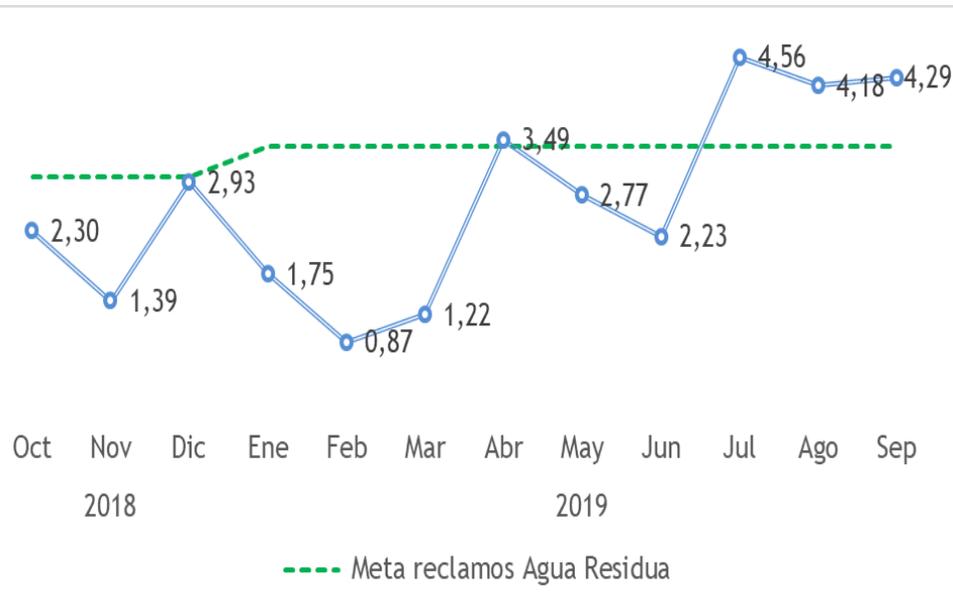


Reclamos procedentes agua residual

Reclamos procedentes e imputables

Meta 3,4

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



Cuentas de cobro liquidadas

oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep
56.527	57.377	58.003	57.114	57.314	57.168	57.303	57.716	58.240	57.028	57.368	58.220

$$\text{Indicador de reclamos de Saneamiento} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos procedentes}}{\text{Cuentas de cobro liquidadas}} * 10,000 = \frac{25}{58.220} = 4,29$$

Quejas imputables acueducto

Quejas imputables

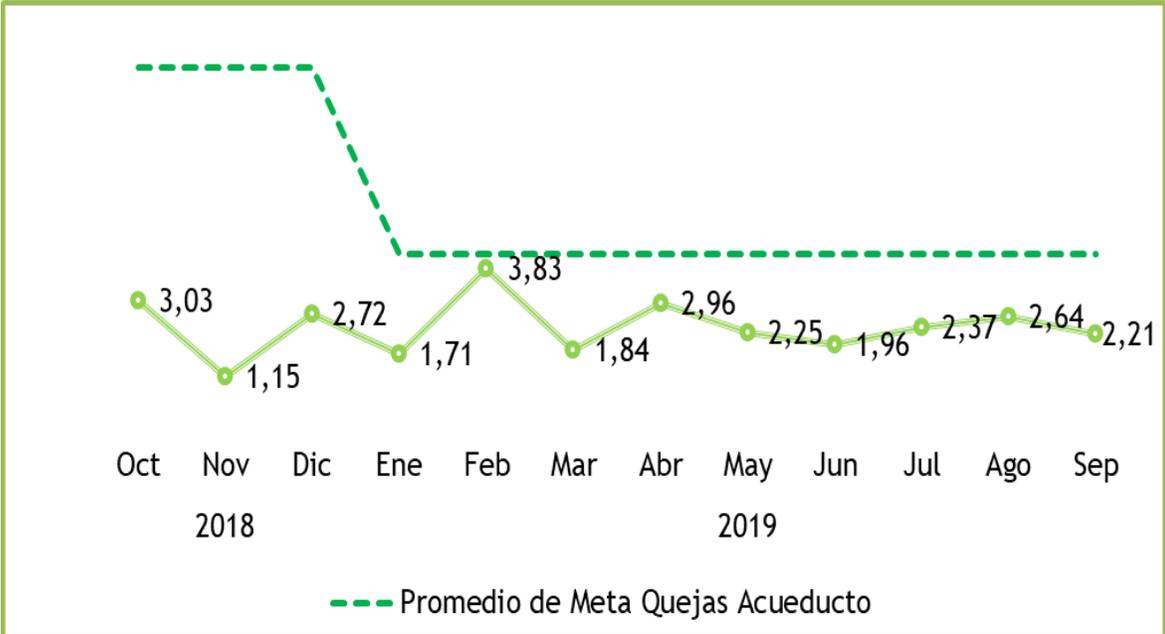
Meta 4,20

Instalaciones

	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep
Recibidas	71	58	51	50	62	55	72	59	67	49	67	63
Imputables	21	8	19	12	27	13	21	17	14	17	19	16
Indicador	3,03	1,15	2,72	1,71	3,83	1,84	2,96	2,25	1,96	2,37	2,64	2,21

oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep
69.352	69.679	69.913	70.147	70.520	70.834	71.044	71.152	71.449	71.796	71.922	72.333

$$\text{Indicador de quejas Aguas} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de quejas imputables}}{\text{No Instalaciones mes}} * 10,000 = \frac{16}{72.333} = 2,21$$





Quejas imputables agua residual

Quejas imputables

Meta
0,31

Instalaciones

	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep
Recibidas	6	2	2	3	2	3	1	7	3	4	2	2
Imputables	4	1	0	0	2	0	0	3	0	1	1	1
Indicador	0,74	0,18	0,0	0,0	0,37	0,0	0,0	0,54	0,0	0,18	0,18	0,18

oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep
54.005	54.306	54.564	54.622	54.725	54.938	55.067	55.774	55.977	56.353	56.469	56.836

$$\text{Indicador de quejas Saneamiento} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de quejas imputables}}{\text{No instalaciones mes}} * 10,000 = \frac{1}{56.836} = 0,18$$



Estadísticas de atención por canal

Canal	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep
Presencial	2.817	2.631	2.258	2.852	2.906	2.854	2.672	2915	2474	2.851	2.497	2.716
Telefónico	125	90	97	148	133	128	152	127	118	120	148	162
Carta	46	45	41	32	48	55	57	68	54	81	66	68
Asesor en línea	130	136	48	87	141	100	92	163	174	214	101	152
Back	20	29	36	5	9	12	15	17	30	28	36	40
Web	21	18	7	9	21	15	19	36	27	22	20	24
Memorando	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	3.160	2,950	2.487	3.133	3.262	3.164	3.008	3.326	2.877	3.316	2.868	3.162

Transacciones
atendidas por
tipo de caso
mes de
septiembre

Servicio	Tipo de Caso	Cantidad
Agua Potable Urabá	Petición	2.687
	Queja	61
	Reclamo	131
	Recurso	12
Agua Residual Urabá	Petición	240
	Queja	2
	Reclamo	29
	Recurso	0
Total		3.162
	Pedido	195

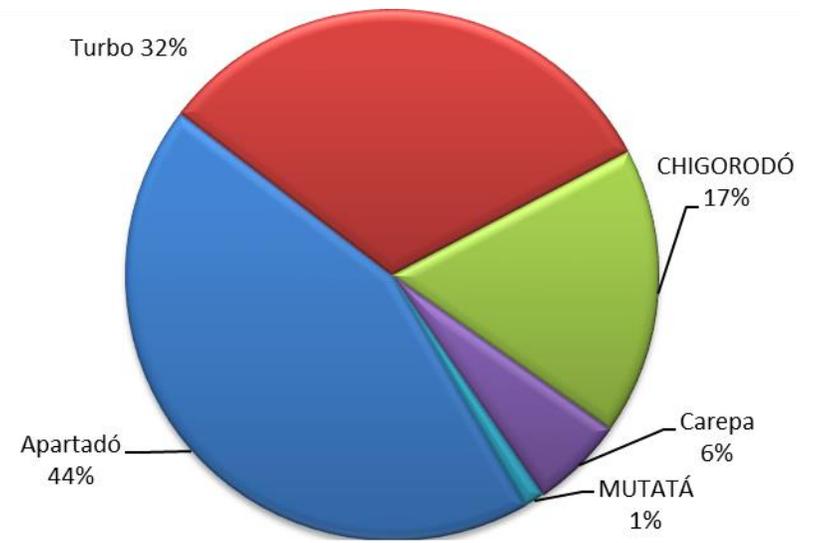
Fuente: CRM



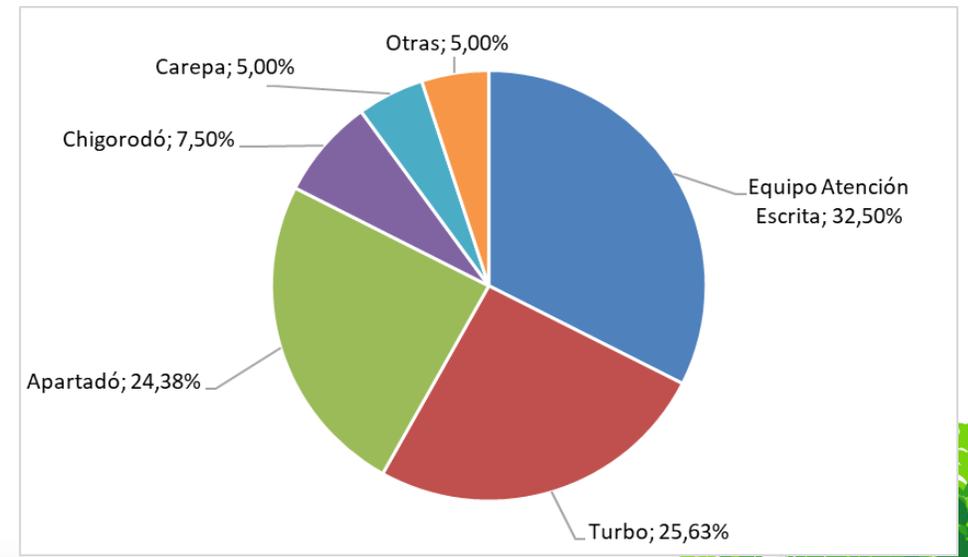
Reclamos atendidos septiembre 2019



Apartadó	70
Chigorodó	28
Turbo	51
Carepa	9
Mutatá	2
Total	160



Turbo	41
Atención escrita	52
Chigorodó	12
Apartadó Centro	39
Carepa	8
Otras	8
Total	160



Eficacia en la atención de la LAC



Nivel de servicio atención telefónica
meta 85%

oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep
82,90%	95,5%	87,00%	81,00%	76,1%	71,00%	67,2%	74,00%	85,1%	82,5%	80,5%	50,0%

Indicadores mayo

Pilotos	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas	Duración de la transacción (seg)
EPM Aguas	50%	81%	80	1.310	54
Orientación a la facturación					
Quejas	0%	0%	0	0	0
Total	50%	81%	80	1.310	54

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

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



Servicios suscritos y facturación

Mes	Acueducto	Alcantarillado	Total
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
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

Datos Cubos Alfa septiembre 2019, mes contable



Servicios suscritos por categoría

	ESTRATO	AGUA POTABLE	ALCANTARILLADO
1		29.750	19.494
2		26.810	22.920
3		9.394	8.811
4		1.632	1.408
Comercial		4.914	4.257
Exenta		55	30
Industrial		277	204
Oficial		102	76
Total		72.934	57.200

Datos Cubos Alfa septiembre 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 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



Reclamos



Agua
Meta 8,5

oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep
5,94	4,89	6,45	0,54	1,07	2,14	4,79	2,66	3,20	3,20	5,33	4,26



Saneamiento
Meta 3,4

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

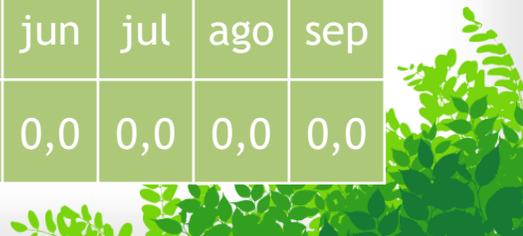
Quejas

Agua
meta 4,20

Saneamiento
meta 0,31

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

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



Reclamos procedentes acueducto

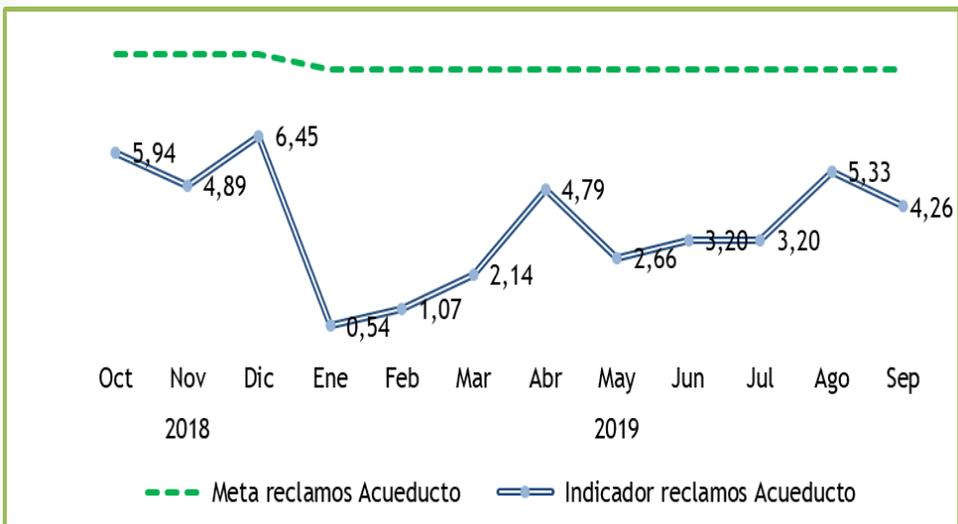


Reclamos procedentes e imputables

Meta 8,5

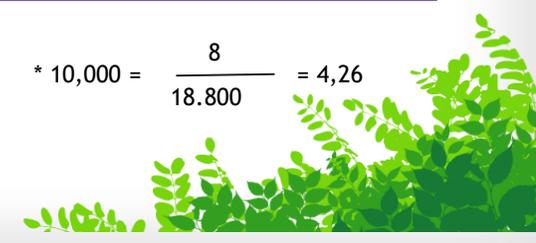
	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep
Recibidos	43	26	28	12	19	39	34	31	26	31	27	26
Procedentes	11	9	12	1	2	4	9	5	6	6	10	8
Indicador	5,94	4,89	6,45	0,54	1,07	2,14	4,79	2,66	3,20	3,20	5,33	4,26

Cuentas de cobro liquidadas



oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep
18.531	18.394	18.598	18.519	18.666	18.679	18.786	18.811	18.725	18.751	18.751	18.800

$$\text{Indicador de reclamos Aguas} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos procedentes}}{\text{Cuentas de cobro liquidadas}} * 10,000 = \frac{8}{18.800} = 4,26$$

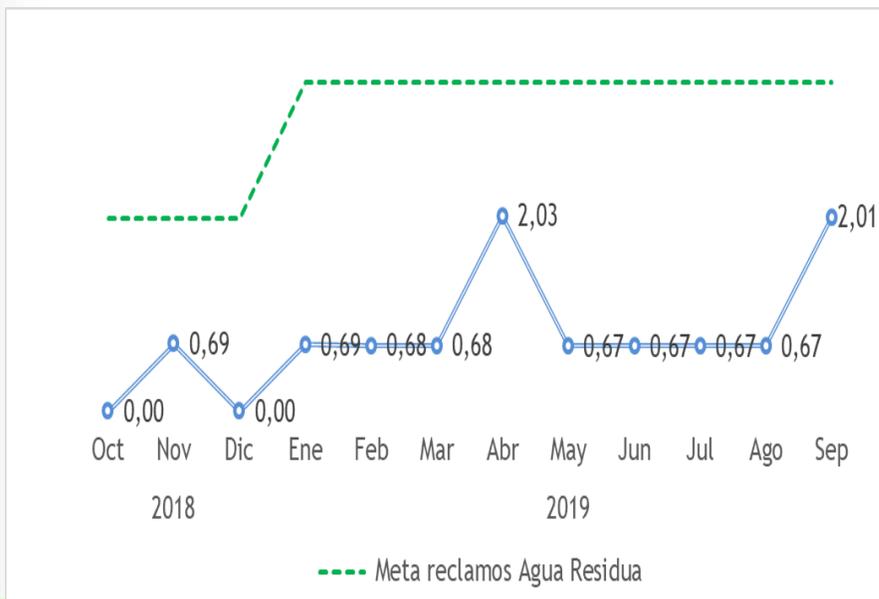


Reclamos procedentes agua residual

Reclamos procedentes e imputables

Meta 3,4

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



Cuentas de cobro liquidadas

oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep
14.299	14.404	14.455	14.484	14.600	14.651	14.798	14.834	14.857	14.853	14.876	14.898

$$\text{Indicador de reclamos de Saneamiento} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos procedentes}}{\text{Cuentas de cobro liquidadas}} * 10,000 = \frac{3}{14.898} = 2,01$$





Quejas imputables acueducto

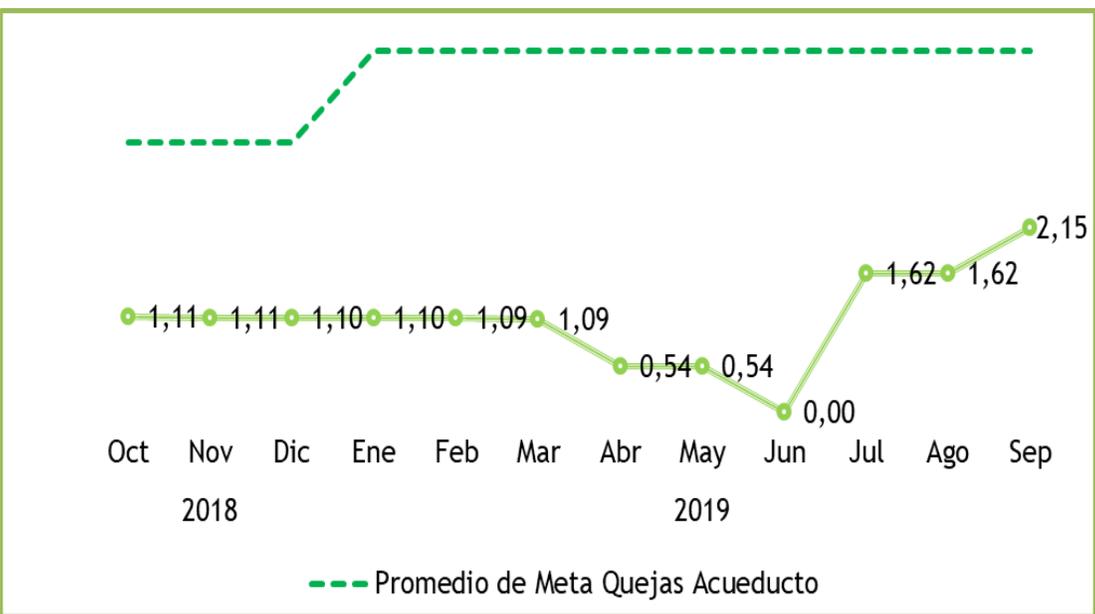
Quejas imputables

Meta 4,20

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

Instalaciones

oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep
18.012	18.067	18.148	18.222	18.286	18.378	18.416	18.445	18.470	18.502	18.541	18.596



Indicador de quejas = $\frac{\text{N}^\circ \text{ de quejas imputables}}{\text{No instalaciones mes}} * 10,000 = \frac{3}{18,596} = 2,15$

Quejas imputables agua residual

Quejas imputables

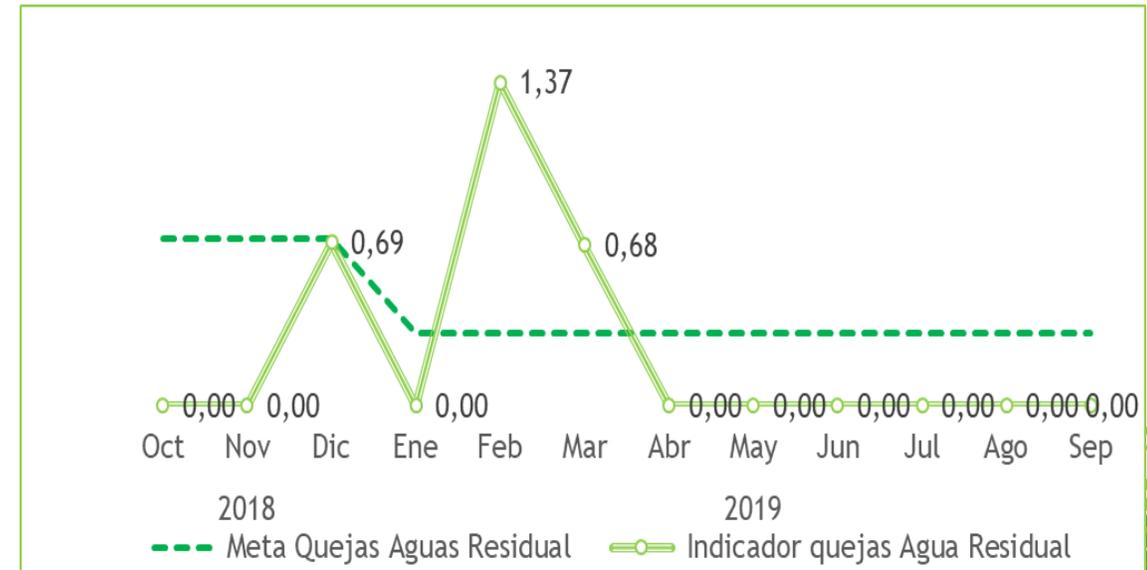
Meta 0,31

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

Instalaciones

oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep
14.347	14.385	14.441	14.548	14.574	14.665	14.732	14.771	14.778	14.806	14.835	14.881

$$\text{Indicador de quejas Saneamiento} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de quejas imputables}}{\text{No instalaciones mes}} * 10,000 = \frac{0}{14.881} = 0,00$$



Estadísticas de atención por canal

Canal	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep
Presencial	279	260	230	316	330	422	371	396	347	327	298	317
Web	11	4	4	3	5	15	7	16	12	14	8	8
Telefónico	19	14	10	37	18	8	16	14	6	25	15	32
Carta	13	3	10	13	14	18	15	10	18	12	7	10
Back	2	8	2	4	3	3	4	0	2	2	1	8
Memorando	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Asesor en línea	0	1	0	3	2	3	1	1	2	1	0	0
Total	324	290	258	376	372	469	414	437	387	381	329	375

Fuente: CRM

Transacciones
atendidas por
tipo de caso
mes de
septiembre

Servicio	Tipo de Caso	Cantidad
Agua Potable Occ.	Petición	298
	Queja	16
	Reclamo	27
	Recurso	
Agua Residual Occ.	Petición	30
	Queja	0
	Reclamo	4
	Recurso	0
Total		375
		74

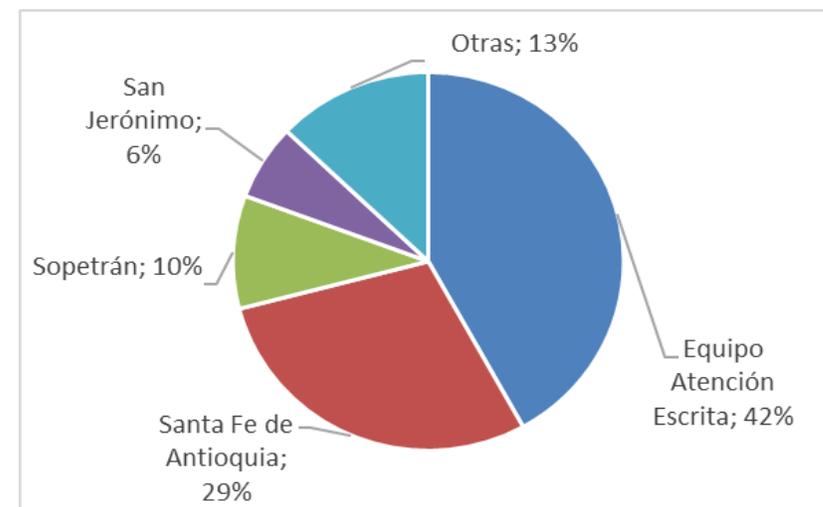
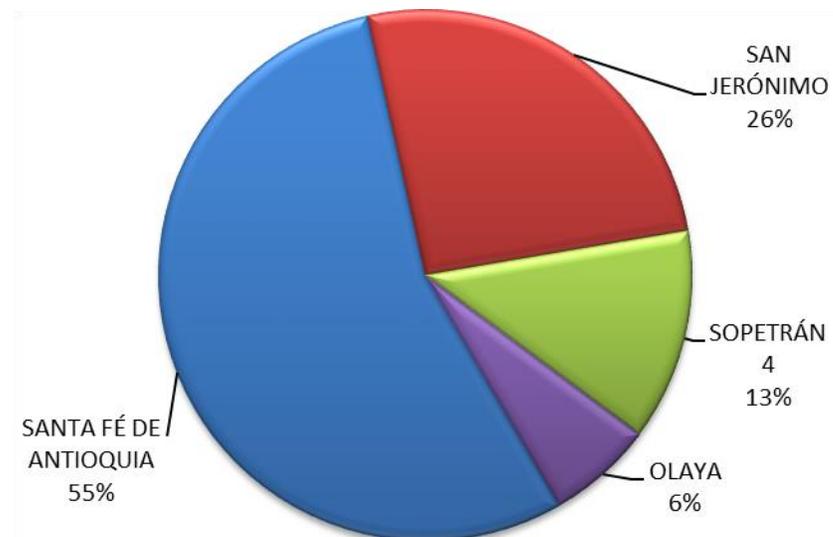
Reclamos atendidos julio



Santa Fe de Antioquia	17
San Jerónimo	8
Sopetrán	4
Olaya	2
Total	31



Santa Fe de Antioquia	9
Atención escrita	13
San Jerónimo	3
Sopetrán	2
Otras	4
Total	31





Eficacia en la atención de la LAC



Nivel de servicio atención telefónica meta 85%

oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep
84,20%	95,50%	87,00%	81,00%	76,1%	62,3%	67,3%	75,9%	85,1%	82,5%	80,5%	50,0%

Indicadores marzo

Pilotos	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas	Duración de la transacción (min)
EPM Aguas	50%	81%	80	172	37
Información a la facturación					
Quejas	0%	0%	0	0	0
Total	50%	81%	80	172	37

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

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



Servicios suscritos y facturación



Mes	Acueducto	Alcantarillado	Total
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
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

Datos Cubos Alfa septiembre de 2019, mes contable

Servicios suscritos por categoría

	ESTRATO	AGUA POTABLE	ALCANTARILLADO
1		3.107	2.336
2		7.363	6.339
3		2.875	2.441
4		2.621	2.074
5		1.002	406
6		196	125
Comercial		1.191	1.005
Exenta		105	28
Industrial		164	136
Oficial		22	18
Total		18.646	14.908

Datos Cubos Alfa septiembre de 2019, mes contable



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 structure, possibly a water duct or cable. A white, rectangular box is attached to the structure. The background is a blue sky with scattered white clouds. The overall scene is an aerial water duct in a utility area.

Aguas Regionales Consolidado

Indicadores 2019



Reclamos



Agua
meta 8,5

oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep
6,75	7,69	5,09	4,61	5,21	4,30	5,42	6,90	4,61	5,40	5,18	5,55



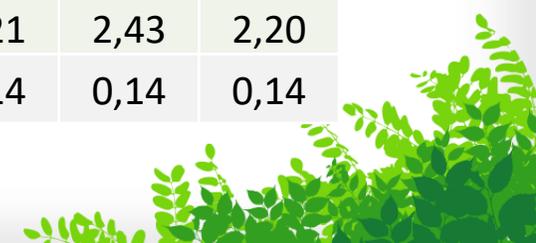
Saneamiento
meta 3,4

oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep
1.84	1,25	2,35	1,54	0,83	1,11	3,19	2,34	1,92	3,76	3,46	3,83

Quejas



Producto	Meta	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep
Agua	4,2	2,63	1,14	2,38	1,58	3,27	1,68	2,46	1,90	1,56	2,21	2,43	2,20
Alcantarillado	0,31	0,59	0,15	0,14	0,0	0,58	0,14	0,0	0,43	0,00	0,14	0,14	0,14





Reclamos procedentes acueducto

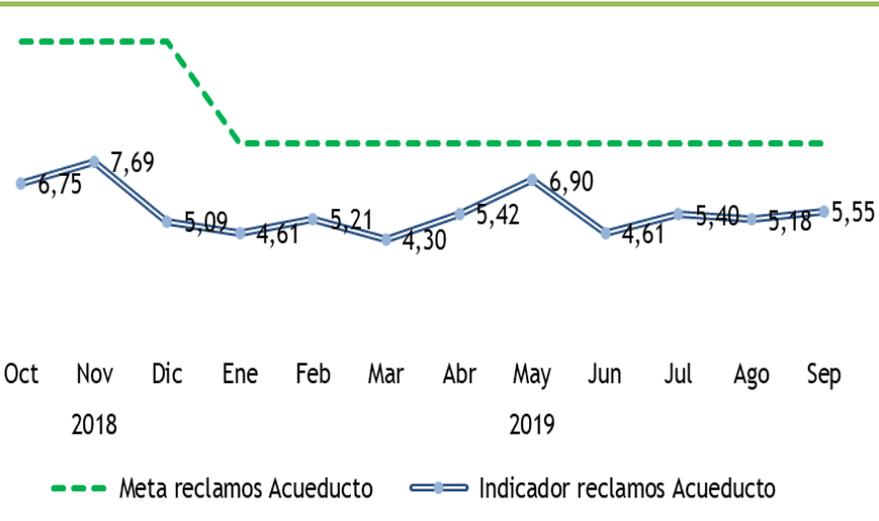
Reclamos procedentes e imputables

Meta 8,5

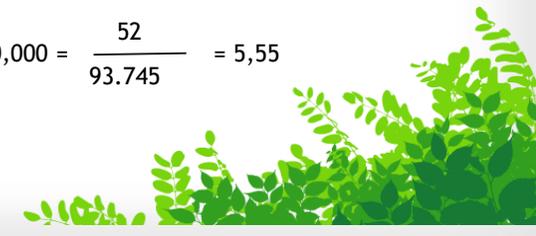
	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep
Recibidos	186	167	120	119	159	175	193	213	175	192	149	154
Procedentes	64	73	49	44	50	41	52	66	44	50	48	52
Indicador	6,75	7,69	5,09	4,61	5,21	4,0	5,42	6,90	4,61	5,40	5,18	5,55

Cuentas de cobro liquidadas

oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep
95.686	95.968	96.355	95.486	96.033	95.288	95.893	95.663	95.461	92.596	92.692	93.745



$$\text{Indicador de reclamos Aguas} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos procedentes}}{\text{Cuentas de cobro liquidadas}} * 10,000 = \frac{52}{93.745} = 5,55$$



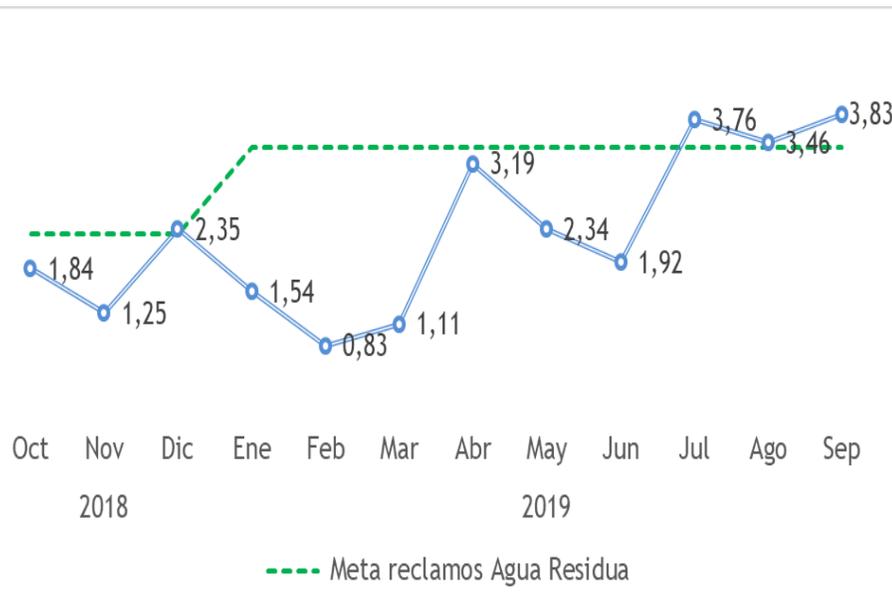


Reclamos procedentes agua residual

Reclamos procedentes e imputables

Meta 3,4

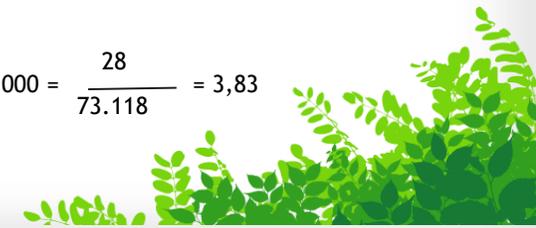
	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep
Recibidos	17	19	32	19	14	18	76	44	23	37	28	38
Procedentes	13	9	17	11	6	8	23	17	14	27	25	28
Indicador	1,84	1,25	2,35	1,54	0,83	1,11	3,19	2,34	1,92	3,76	3,46	3,83



Cuentas de cobro liquidadas

oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep
70.826	71.781	72.458	71.598	71.914	71.819	72.101	72.550	73.097	71.881	72.244	73.118

$$\text{Indicador de reclamos Saneamiento} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos procedentes}}{\text{Cuentas de cobro liquidadas}} * 10,000 = \frac{28}{73.118} = 3,83$$





Quejas imputables acueducto

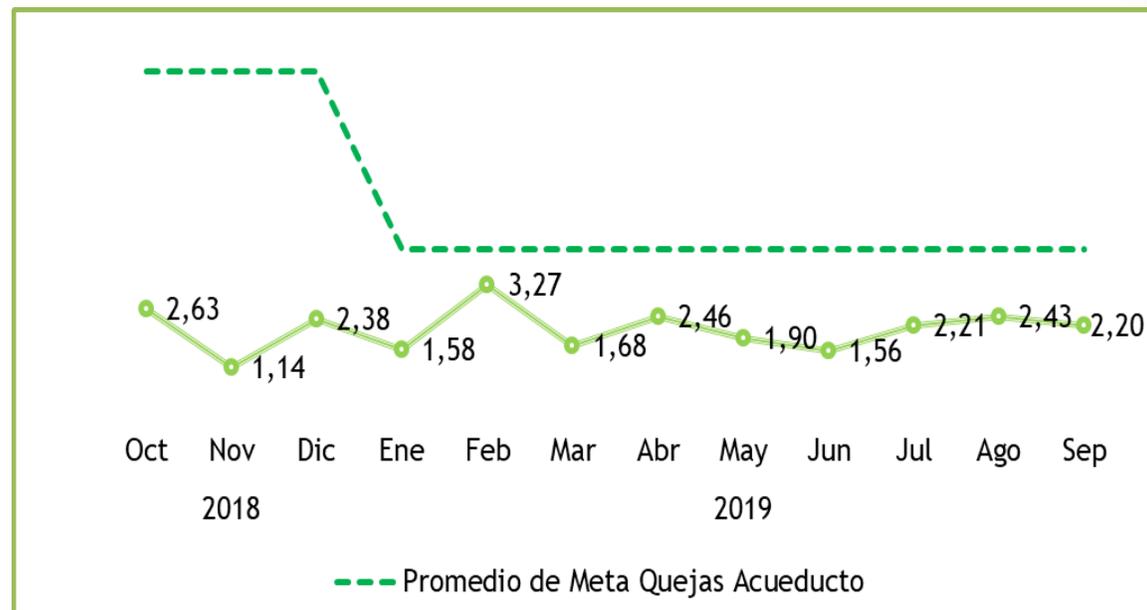
Quejas imputables

Meta 4,20

Instalaciones

	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep
Recibidas	76	66	55	50	70	60	77	64	71	57	76	78
Imputables	23	10	21	14	29	15	22	17	14	20	22	20
Indicador	2,63	1,14	2,38	1,58	3,27	1,68	2,46	1,90	1,56	2,21	2,43	2,20

oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep
87.364	87.746	88.061	88.369	88.806	89.212	89.460	89.594	89.919	90.298	90.463	90.929



$$\text{Indicador de quejas Aguas} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de quejas imputables}}{\text{No Instalaciones mes}} * 10,000 = \frac{20}{90.929} = 2,20$$



Quejas imputables agua residual

Quejas imputables

Meta 0,31

Instalaciones

	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep
Recibidas	6	2	3	3	5	4	1	7	3	4	2	2
Imputables	4	1	1	0	4	1	0	3	0	1	1	1
Indicador	0,59	0,15	0,14	0,0	0,58	0,14	0,0	0,43	0,00	0,14	0,14	0,14

oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep
68.352	68.691	69.005	69.170	69.299	69.603	69.799	70.545	70.755	71.159	71.304	71.717



$$\text{Indicador de quejas Saneamiento} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de quejas imputables}}{\text{No instalaciones mes}} * 10,000 = \frac{1}{71.717} = 0,14$$

Gracias

epm[®]

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

eco
razón