

Proceso atención clientes
Acta de transacción
CT-2013-002297-A479-R2



Agosto de 2022



Aguas Regionales Región Urabá



Encuesta de satisfacción - meta 4,0

Tamaño de la muestra: Marzo 89, abril 112, junio 94



Oficinas

Marzo	Abril	Junio
4,4	4,5	4,4

Telefónico

Junio
4,4



Oficinas

Facilidad para ser atendido fue el atributo con la menor calificación (4,3), y la amabilidad del funcionario como la mejor (4,6)



Indicadores 2022



Reclamos



Agua
meta 4,05

Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago
3,76	2,04	4,17	3,80	2,63	2,58	2,96	2,57	3,24	2,96	2,84	3,53



Saneamiento
meta 1,50

Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago
1,38	0,76	0,30	0,88	0,41	0,14	0,74	0,44	0,44	0,74	0,89	0,59





Reclamos procedentes acueducto

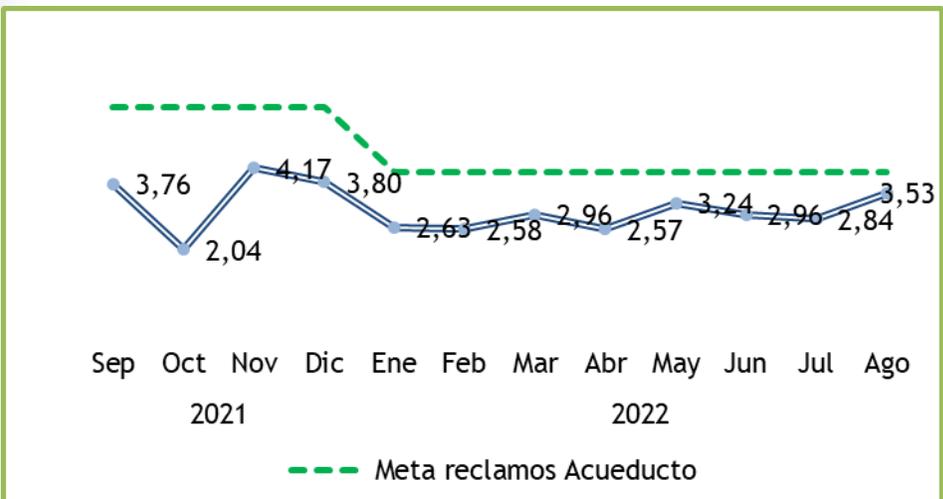
Reclamos procedentes e imputables

Meta 4,05

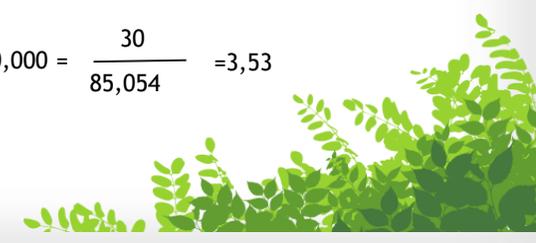
	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago
Recibidos	215	129	197	154	108	114	193	122	143	161	145	170
Procedentes	31	17	35	32	25	23	30	22	28	25	24	30
Indicador	3,76	2,04	4,17	3,80	2,63	2,58	2,96	2,57	3,24	2,96	2,84	3,53

Cuentas de cobro liquidadas

Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago
82.493	83.191	84.023	84.209	95.182	89.272	101.237	85.446	86.308	84.354	84.530	85,054



$$\text{Indicador de reclamos Aguas} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos procedentes}}{\text{Cuentas de cobro liquidadas}} * 10,000 = \frac{30}{85,054} = 3,53$$



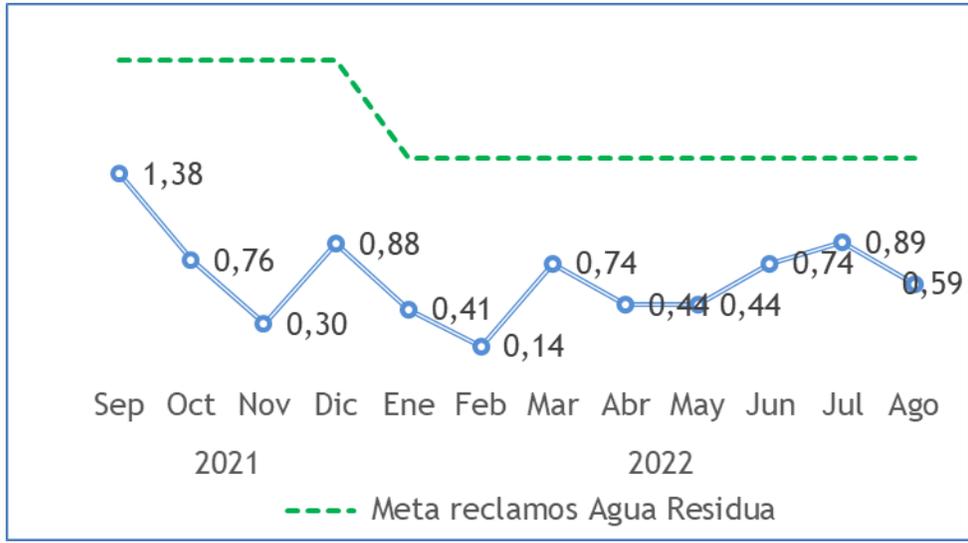
Reclamos procedentes agua residual

Reclamos procedentes e imputables

Meta 1,50

	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago
Recibidos	13	10	6	10	4	6	11	5	4	9	15	8
Procedentes	9	5	2	6	3	1	6	3	3	5	6	4
Indicador	1,38	0,76	0,30	0,88	0,41	0,14	0,74	0,44	0,44	0,74	0,89	0,59

Cuentas de cobro liquidadas



Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago
65.013	65.614	66.040	67.938	73.327	69.023	80.909	67.659	67.884	67.418	67.399	67,652

$$\text{Indicador de reclamos Saneamiento} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos procedentes}}{\text{Cuentas de cobro liquidadas}} * 10,000 = \frac{4}{67.652} = 0,59$$

Estadísticas de atención por canal

Canal2221	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago
Presencial	1.788	1.614	2.161	2.171	2.225	2.491	2.518	2.010	2.091	1.999	1.837	2219
Telefónico	118	138	138	126	96	100	130	101	98	94	104	95
Carta	117	69	75	62	44	63	62	46	46	53	65	63
Asesor en línea	181	192	302	207	76	65	67	25	18	60	44	58
Back	16	13	19	12	10	12	28	7	8	4	13	11
Web	33	37	36	29	19	32	33	18	24	39	18	28
Sentencia T-230							5	3	3	2	4	2
Total	2.253	2.063	2.731	2.607	2.470	2.763	2.843	2.210	2.288	2.251	2.085	2475

Fuente: CRM

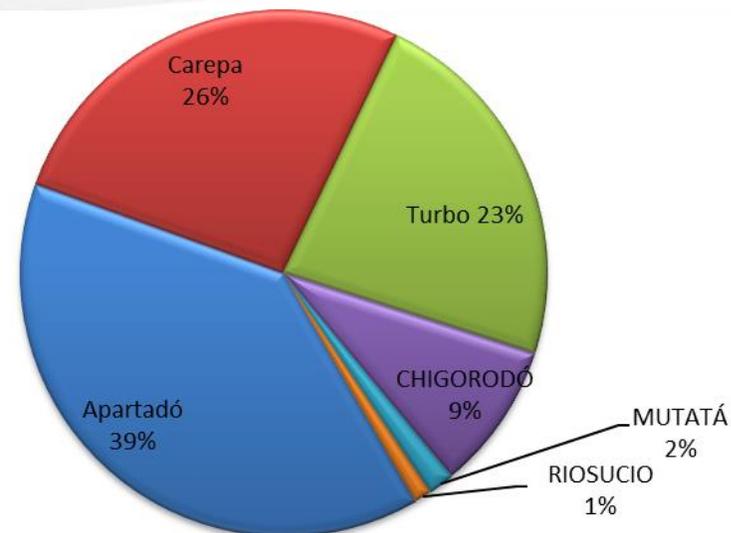
Transacciones
atendidas por
tipo de caso
mes de agosto

Servicio	Tipo de Caso	Cantidad
Agua Potable Urabá	Petición	2099
	Queja	46
	Reclamo	180
	Recurso	24
Agua Residual Urabá	Petición	116
	Queja	2
	Reclamo	8
	Recurso	1
Total		2,475
	Pedido	329

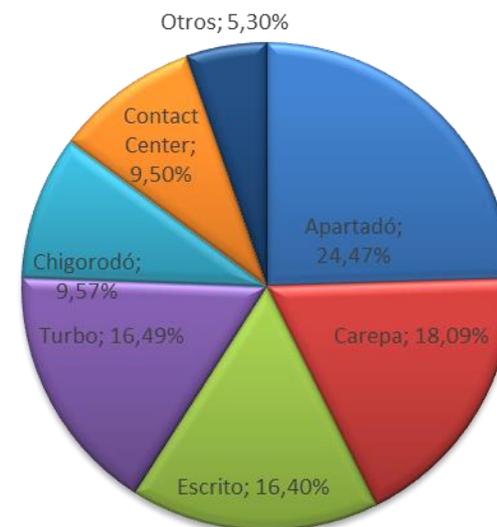
Reclamos atendidos agosto de 2022



Apartadó	73
Carepa	50
Chigorodó	17
Mutató	3
Riosucio	2
Turbo	43
Total	188



Apartadó	46
Atención escrita	31
Carepa	34
Chigorodó	18
Contact Center	18
Otros	10
Turbo	31
Total	188



Eficacia en la atención de la LAC



Nivel de servicio atención telefónica
meta 85%

Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago
75,5%	60,5%	68,7%	48,2%	57%	67%	30%	53%	77%	84%	74%	78%

Indicadores agosto

Pilotos	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas	Duración de la transacción (seg)
EPM Aguas	84%	97%	106	1.992	225

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

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



Servicios suscritos y facturación

Mes	Acueducto	Alcantarillado	Total
Septiembre	80.735	63.918	144.653
Octubre	81.069	64.311	145.380
Noviembre	81.327	64.628	145.955
Diciembre	81.522	65.446	146.968
Enero	81.690	65.817	147.507
Febrero	81.736	65.967	147.703
Marzo	81.113	65.729	146.842
Abril	80.937	65.411	146.348
Mayo	80.806	65.325	146.131
Junio	80.558	65.247	145.805
Julio	80.541	65.502	146.043
Agosto	80.649	65.704	146.353

Datos Gesta agosto de 2022, mes contable

Servicios suscritos por categoría

	ESTRATO	AGUA POTABLE	ALCANTARILLADO
1		31.765	21.469
2		31.161	27.867
3		10.358	9.981
4		1.784	1.540
5		11	0
6		8	1
COMERCIAL		5.081	4.502
INDUSTRIAL		73	41
OFICIAL		304	221
EXENTA		104	82
Total		80.649	65.704

Datos Gesta agosto 2022, mes contable



Aguas Regionales Región Occidente

Lagunas Oxidación, PTAR Santa Fe de Antioquia

Encuesta de satisfacción - meta 4,0



Tamaño de la muestra: 46 en marzo y 55 en abril, junio 26



Oficinas

Marzo	Abril	Junio
4,7	4,7	4,7



Oficinas

Satisfacción con la experiencia obtiene la menor calificación (4,6), amabilidad del funcionario es la superior (4,8)

Telefónico

Junio
4,6

Reclamos



	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago
Agua Meta 4,05	5,90	2,92	0,96	0,47	1,43	1,91	2,40	1,92	2,88	4,78	2,38	4,28
Saneamiento Meta 1,50	0,62	1,85	0,62	0,61	0,00	0,61	0,00	1,84	0,00	2,44	1,83	1,22

Reclamos procedentes acueducto

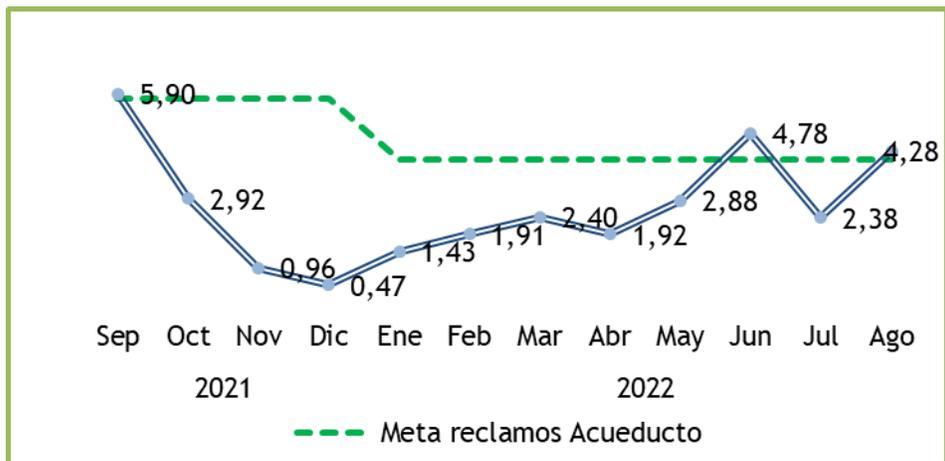


Reclamos procedentes e imputables

Meta 4,05

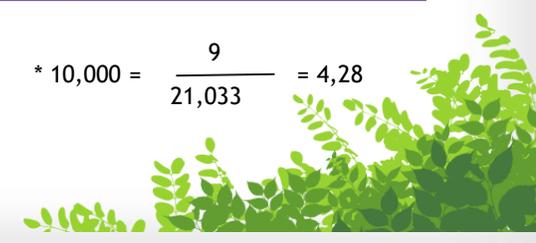
	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago
Recibidos	39	30	17	21	23	20	45	30	35	72	51	45
Procedentes	12	6	2	1	3	4	5	4	6	10	5	9
Indicador	5,90	2,92	0,96	0,47	1,43	1,91	2,40	1,92	2,88	4,78	2,38	4,28

Cuentas de cobro liquidadas



Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago
20.331	20.513	20.737	21.157	20.973	20.905	20.867	20.836	20.849	20.902	20.993	21,033

$$\text{Indicador de reclamos Aguas} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos procedentes}}{\text{Cuentas de cobro liquidadas}} * 10,000 = \frac{9}{21,033} = 4,28$$





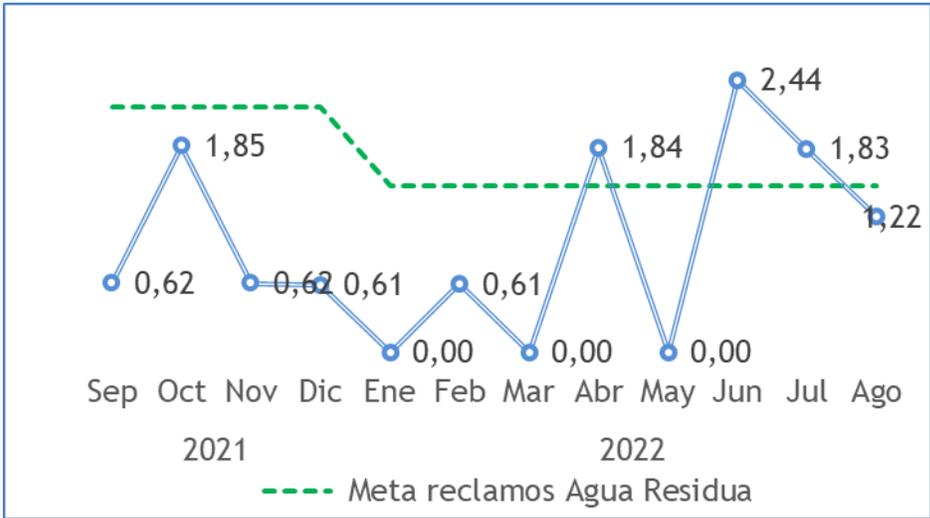
Reclamos procedentes agua residual

Reclamos procedentes e imputables

Meta 1,50

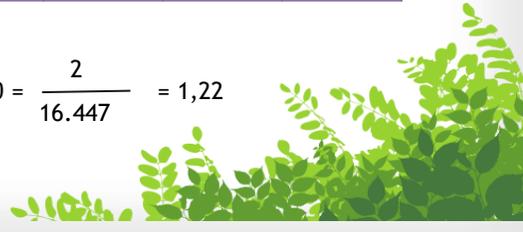
	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago
Recibidos	1	3	1	1	1	3	2	3	0	4	7	5
Procedentes	1	3	1	1	0	1	0	3	0	4	3	2
Indicador	0,62	1,85	0,62	0,61	0,00	0,61	0,00	1,84	0,00	2,44	1,83	1,22

Cuentas de cobro liquidadas



Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago
16.023	16.205	16.219	16.474	16.733	16.365	16.301	16.314	16.350	16.369	16.424	16,447

$$\text{Indicador de reclamos de Saneamiento} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos procedentes}}{\text{Cuentas de cobro liquidadas}} * 10,000 = \frac{2}{16.447} = 1,22$$



Estadísticas de atención por canal

Canal	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago
Presencial	223	236	307	265	276	320	292	274	247	239	293	330
Web	25	14	11	10	20	12	18	12	15	28	27	22
Telefónico	14	10	18	19	21	13	25	29	23	45	15	25
Carta	11	10	12	8	12	15	14	13	13	19	16	25
Back	5	4	1	1	5	0	3	2	1	2	2	5
Sentencia T-230	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	1
Asesor en línea	1	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	2
Total	279	275	349	304	334	360	352	330	303	333	353	410

Fuente: CRM

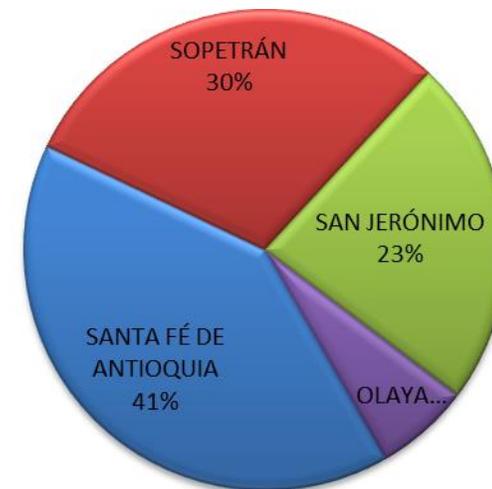
Transacciones
atendidas por
tipo de caso
mes de
agosto

Servicio	Tipo de Caso	Cantidad
Agua Potable Occ.	Petición	328
	Queja	4
	Reclamo	41
	Recurso	9
Agua Residual Occ.	Petición	19
	Queja	0
	Reclamo	6
	Recurso	3
Total		410
	Pedidos	95

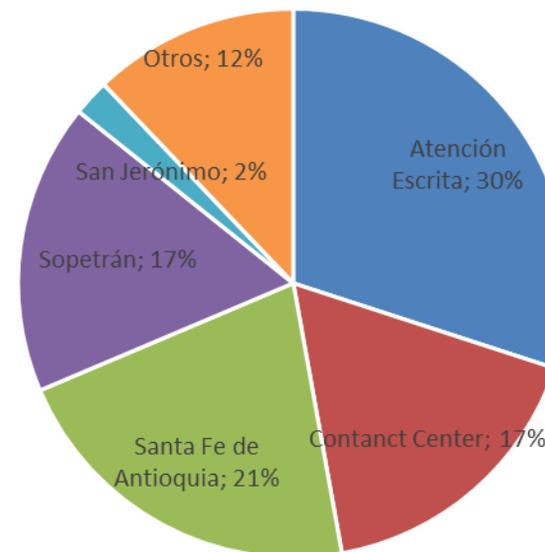
Reclamos atendidos agosto



Santa Fe de Antioquia	19
Sopetrán	14
San Jerónimo	11
Olaya	3
Total	47



Atención Escrita	14
Santa Fe de Antioquia	10
San Jerónimo	1
Sopetrán	8
Contact Center	8
Anzá	1
Olaya	2
Otros	3
Total	47





Eficacia en la atención de la LAC

Nivel de servicio atención telefónica meta 85%



Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago
75,5%	60,5%	68,7%	48,2%	57%	67%	30%	53%	77%	84%	74%	78%

Indicadores agosto

Pilotos	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas	Duración de la transacción (min)
EPM Aguas	84%	97%	106	404	131

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

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



Servicios suscritos y facturación



Mes	Acueducto	Alcantarillado	Total
Septiembre	20.061	15.860	35.921
Octubre	20.099	15.890	35.989
Noviembre	20.188	15.948	36.136
Diciembre	20.375	16.123	36.498
Enero	20.356	16.115	36.471
Febrero	20.401	16.140	36.541
Marzo	20.478	16.186	36.664
Abril	20.525	16.233	36.758
Mayo	20.561	16.265	36.826
Junio	20.598	16.316	36.914
Julio	20.646	16.355	37.001
Agosto	20.724	16.416	37.140

Datos Gesta agosto de 2022, mes contable

Servicios suscritos por categoría

	ESTRATO	AGUA POTABLE	ALCANTARILLADO
1		2.914	2.079
2		6.673	5.522
3		5.183	4.699
4		1.636	1.172
5		2.000	1.098
6		620	539
COMERCIAL		1.244	1.047
INDUSTRIAL		268	104
OFICIAL		167	140
EXENTA		19	16
Total		20.724	16.416

Datos Gesta agosto de 2022, mes contable

Aguas Regionales Consolidado

Carepa. Barrio San Francisco

Indicadores 2022



Reclamos



Agua
meta 4,05

Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago
4,18	2,22	3,53	3,13	2,41	2,45	2,87	2,45	3,17	3,33	2,75	3,68



Saneamiento
meta 1,50

Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago
1,23	0,98	0,36	0,83	0,33	0,23	0,62	0,71	0,36	1,07	1,07	0,71

Quejas



Producto	Meta	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago
Agua	3,40	0,99	0,89	0,59	1,47	1,87	1,24	0,62	1,41	0,51	0,51	0,51	1,02
Alcantarillado	0,25	0,12	0,00	0,00	0,24	0,00	0,00	0,37	0,25	0,00	0,00	0,00	0,00

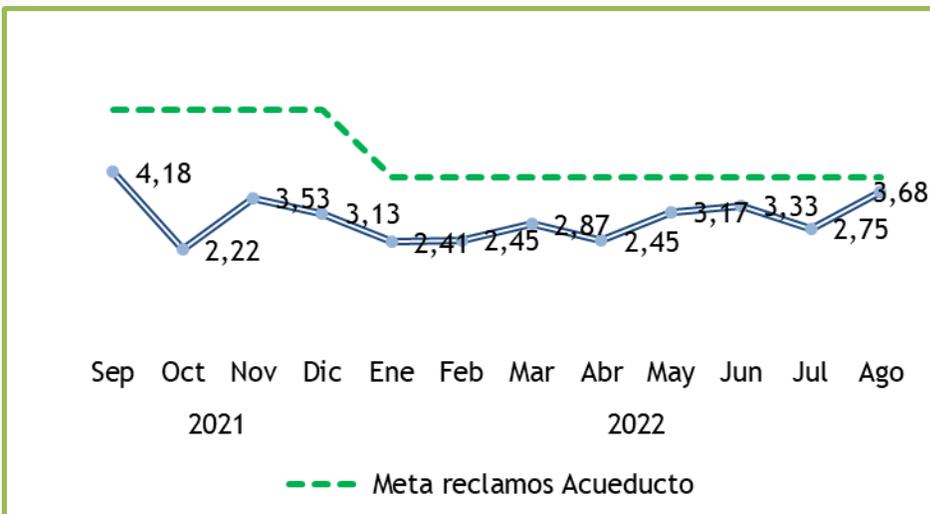


Reclamos procedentes acueducto

Reclamos procedentes e imputables

Meta 4,05

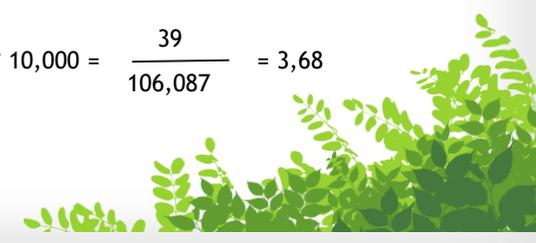
	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago
Recibidos	254	159	214	175	131	134	238	152	178	233	193	215
Procedentes	43	23	37	33	28	27	35	26	34	35	29	39
Indicador	4,18	2,22	3,53	3,13	2,41	2,45	2,87	2,45	3,17	3,33	2,75	3,68



Cuentas de cobro liquidadas

Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago
102.824	103.704	104.760	105.366	116.155	110.177	122.104	106.282	107.157	105.256	105.523	106,087

$$\text{Indicador de reclamos Aguas} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos procedentes}}{\text{Cuentas de cobro liquidadas}} * 10,000 = \frac{39}{106,087} = 3,68$$





Reclamos procedentes agua residual

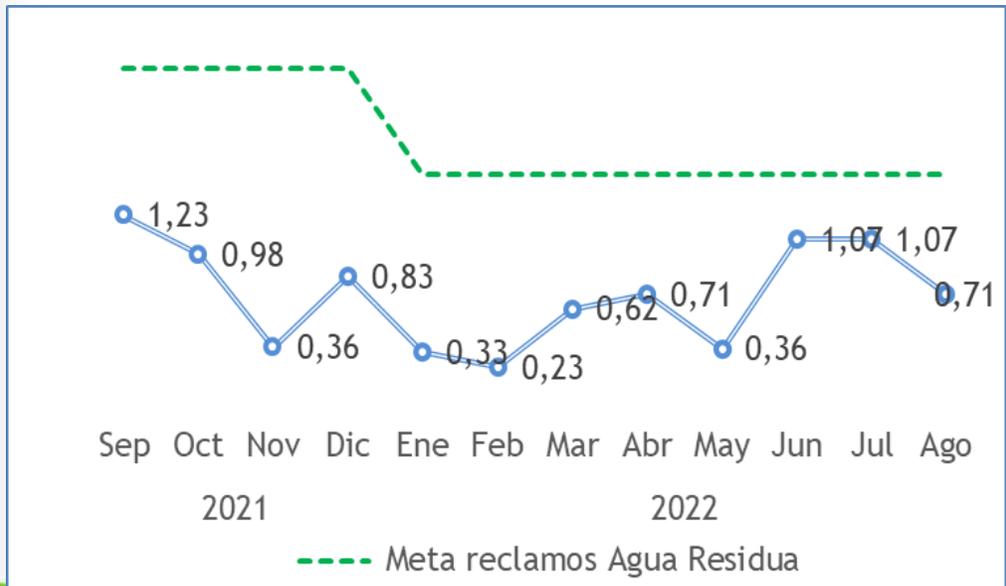
Reclamos procedentes e imputables

Meta 1,50

	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago
Recibidos	14	13	7	11	5	9	13	8	4	13	22	13
Procedentes	10	8	3	7	3	2	6	6	3	9	9	6
Indicador	1,23	0,98	0,36	0,83	0,33	0,23	0,62	0,71	0,36	1,07	1,07	0,71

Cuentas de cobro liquidadas

Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago
81.036	81.819	82.259	84.412	90.060	85.388	97.210	83.973	84.234	83.787	83.823	84,099



$$\text{Indicador de reclamos Saneamiento} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos procedentes}}{\text{Cuentas de cobro liquidadas}} * 10,000 = \frac{6}{84,099} = 0,71$$



Quejas imputables acueducto

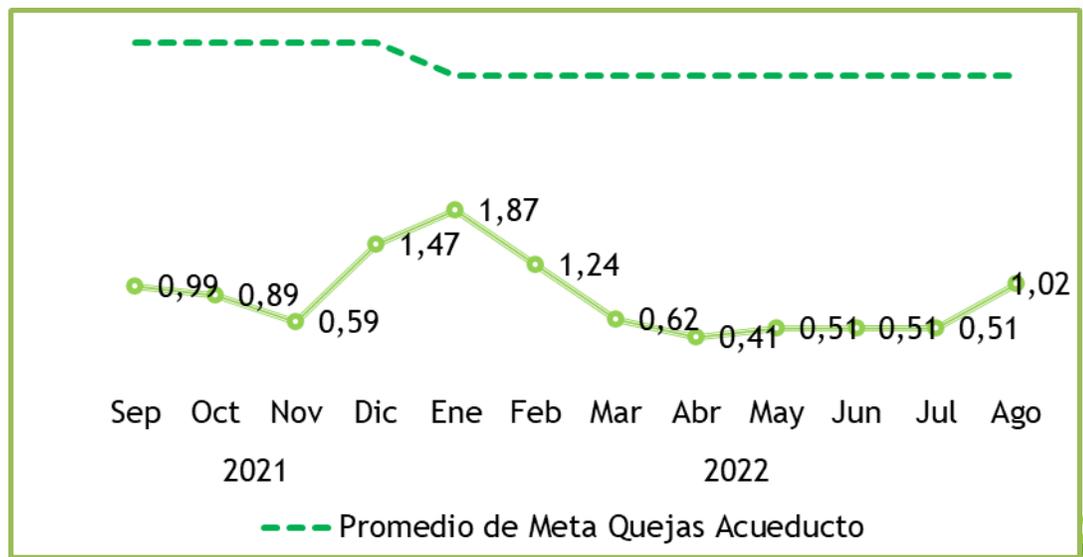
Quejas imputables

Meta 3,40

Instalaciones

	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago
Recibidas	40	31	37	55	47	46	41	39	37	35	33	48
Imputables	10	9	6	15	18	12	6	4	5	5	5	10
Indicador	0,99	0,89	0,59	1,47	1,87	1,34	0,62	0,41	0,51	0,51	0,51	1,02

Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago
101.065	101.376	101.600	101.772	96.457	96.492	96.906	97.520	97.421	98.020	98.421	98,277



$$\text{Indicador de quejas Aguas} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de quejas imputables}}{\text{N}^\circ \text{ Instalaciones mes}} * 10,000 = \frac{10}{98,277} = 1,02$$

Quejas imputables agua residual

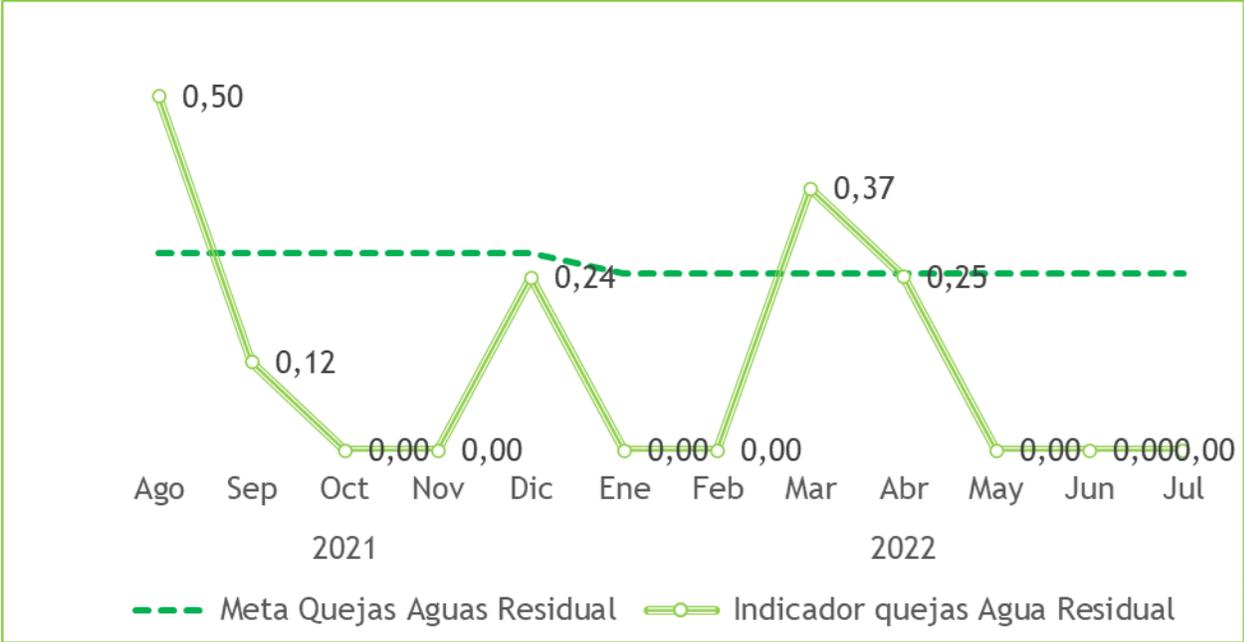
Quejas imputables

Meta 0,25

	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago
Recibidas	6	6	3	4	4	1	4	6	1	0	1	0
Imputables	1	0	0	2	0	0	3	2	0	0	0	0
Indicador	0,12	0,00	0,00	0,24	0,00	0,00	0,37	0,25	0,00	0,00	0,00	0,00

Instalaciones

Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago
80.093	80.692	81.316	81.746	81.418	81.262	80.878	81.178	81.234	81.687	81.763	81,290



$$\text{Indicador de quejas Saneamiento} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de quejas imputables}}{\text{N}^\circ \text{ instalaciones mes}} * 10,000 = \frac{0}{81.290} = 0,00$$

Gracias.