



Proceso atención clientes

Acta de transacción
CT-2013-002297-A755

Noviembre-2022

aguas
regionales[®]

Grupo·epm



aguas
regionales[®]

Grupo-epm

Región
Urabá

Servicios suscritos y facturación



Servicios suscritos por categoría

Mes	Acueducto	Alcantarillado	Total
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
Septiembre	80.664	65.742	146.406
Octubre	80.441	65.620	146.061
Noviembre	80.641	65.881	146.522

	AGUA POTABLE	ALCANTARILLADO
1	31.690	21.556
2	31.234	27.953
3	10.319	9.944
4	1.779	1.545
5	11	0
6	7	1
COMERCIAL	5.115	4.532
INDUSTRIAL	75	45
OFICIAL	306	222
EXENTA	105	83
Total	80.641	65.881

Datos Gesta noviembre de 2022, mes contable

Estadísticas de atención por canal



Canal	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov
Presencial	2.171	2.225	2.491	2.518	2.010	2.091	1.999	1.837	2.219	2.147	2.003	1.625
Telefónico	126	96	100	130	101	98	94	104	95	110	89	76
Carta	62	44	63	62	46	46	53	65	63	65	60	55
Asesor en línea	207	76	65	67	25	18	60	44	58	56	80	84
Back	12	10	12	28	7	8	4	13	11	14	16	10
Web	29	19	32	33	18	24	39	18	28	36	63	25
Sentencia T-230				5	3	3	2	4	2	4	4	1
Total	2.607	2.470	2.763	2.843	2.210	2.288	2.251	2.085	2.475	2.432	2.315	1.876

Transacciones atendidas
por tipo de caso

Servicio	Tipo de Caso	Cantidad
Agua Potable Urabá	Petición	1.594
	Queja	37
	Reclamo	137
	Recurso	21
Agua Residual Urabá	Petición	69
	Queja	4
	Reclamo	12
	Recurso	2
Total		1.876
	Pedido	920

Fuente: CRM

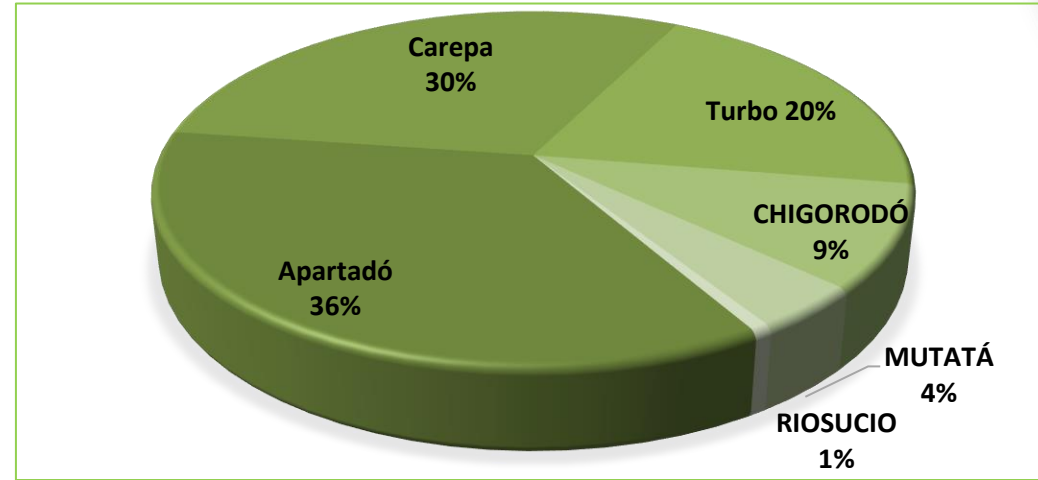


Reclamos atendidos noviembre de 2022



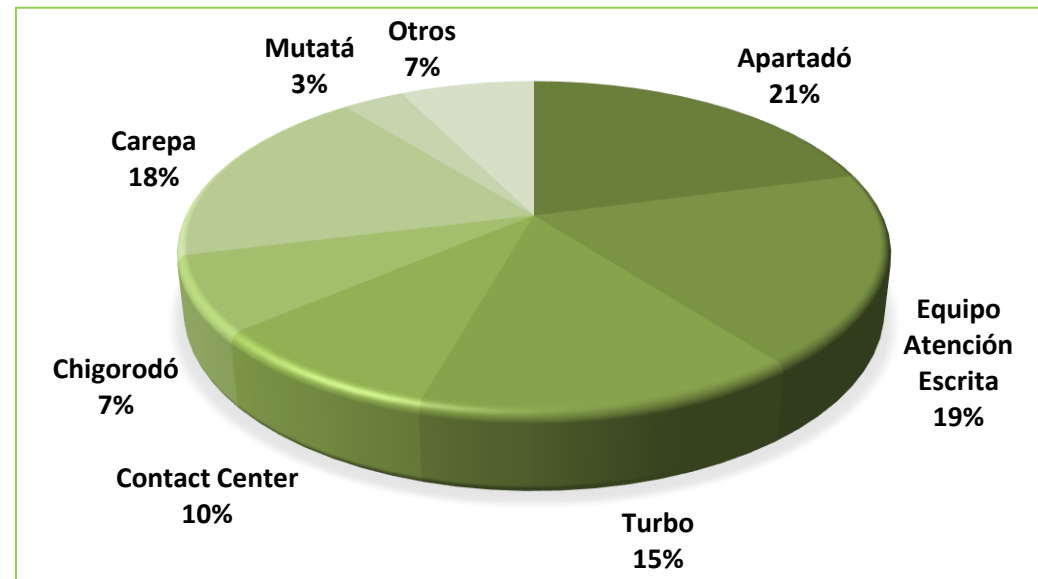
Municipio

APARTADÓ	53
TURBO	30
CAREPA	45
CHIGORODÓ	14
RIOSUCIO	1
MUTATÁ	6
TOTAL	149



Oficinas

Apartadó	31
Atención Escrita	28
Turbo	22
Contact Center	14
Chigorodó	11
Carepa	27
Mutatá	5
Otros	11
Total	149





Reclamos procedentes acueducto

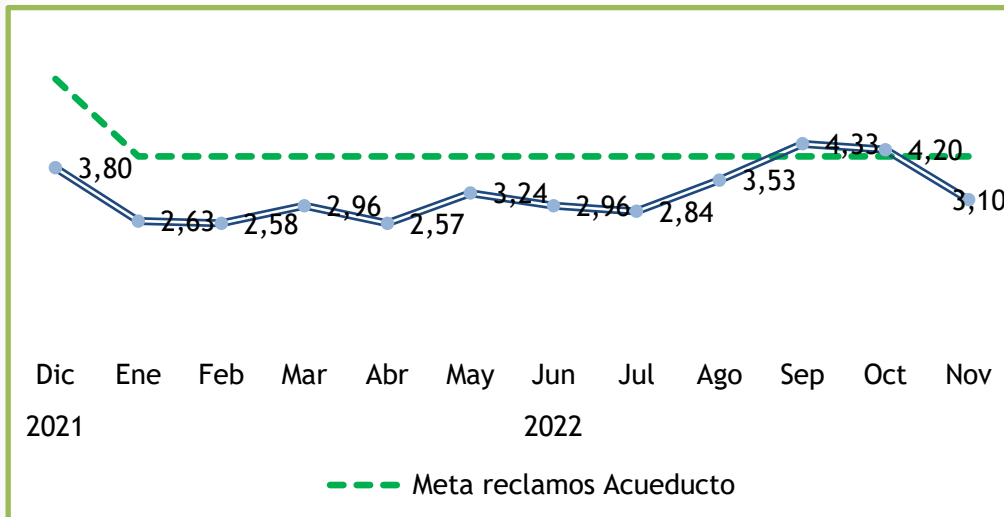


Agua
meta 4,05

Reclamos	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov
Recibidos	154	108	114	193	122	143	161	145	170	181	193	162
Procedentes	32	25	23	30	22	28	25	24	30	37	36	27
Indicador	3,80	2,63	2,58	2,96	2,57	3,24	2,96	2,84	3,53	4,33	4,20	3,10

Cuentas de cobro liquidadas

Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov
84.209	95.182	89.272	101.237	85.446	86.308	84.354	84.530	85,054	85,508	85,739	87,200





Reclamos procedentes agua residual



Saneamiento
meta 1,50

	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov
Recibidos	10	4	6	11	5	4	9	15	8	14	10	16
Procedentes	6	3	1	6	3	3	5	6	4	8	7	10
Indicador	0,88	0,41	0,14	0,74	0,44	0,44	0,74	0,89	0,59	1,14	0,98	1,41

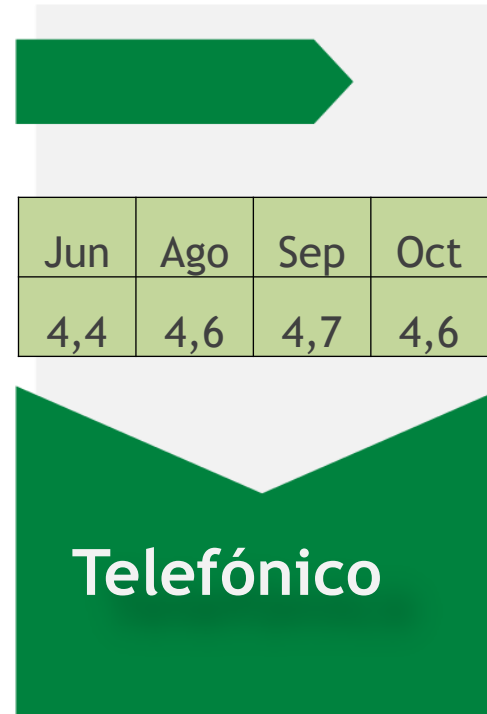
Cuentas de cobro liquidadas



Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov
67.938	73.327	69.023	80.909	67.659	67.884	67.418	67.399	67,652	70,406	71,445	71,090



Encuesta de satisfacción - meta 4,0





Eficacia en la atención de la LAC



Nivel de servicio atención telefónica
meta 85%

Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov
48,2%	57%	67%	30%	53%	77%	84%	74%	78%	61%	83%	84%

Indicadores noviembre

Pilotos	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas	Duración de la transacción (seg)
EPM Aguas	84	96	31	716	319



aguas
regionales[®]

Grupo-epm

Región Occidente

Servicios suscritos y facturación



Servicios suscritos por categoría

Mes	Acueducto	Alcantarillado	Total
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
Septiembre	20.780	16.454	37.234
Octubre	20.840	16.496	37.336
Noviembre	20.891	16.538	37.429

ESTRATO	AGUA POTABLE	ALCANTARILLADO
1	2.949	2.108
2	6.846	5.691
3	5.082	4.606
4	1.669	1.231
5	2,027	1,061
6	581	503
COMERCIAL	1.257	1.063
INDUSTRIAL	289	114
OFICIAL	172	145
EXENTA	19	16
Total	20.891	16.538

Datos Gesta noviembre de 2022, mes contable

Estadísticas de atención por canal



Canal	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov
Presencial	265	276	320	292	274	247	239	293	330	342	199	208
Telefónico	19	21	13	25	29	23	45	15	25	18	20	15
Carta	8	12	15	14	13	13	19	16	25	24	1	0
Back	1	5	0	3	2	1	2	2	5	5	5	7
Web	10	20	12	18	12	15	28	27	22	39	16	22
Sentencia T-230	0	0	0	0	0	3	0	0	1	0	34	22
Asesor en línea	1	0	0	0	0	1	0	0	2	0	1	0
Total	304	334	360	352	330	303	333	353	410	428	276	274

Transacciones atendidas
por tipo de caso

Servicio	Tipo de Caso	Cantidad
Agua Potable Occ.	Petición	213
	Queja	9
	Reclamo	32
	Recurso	12
Agua Residual Urabá	Petición	7
	Queja	0
	Reclamo	1
	Recurso	0
Total		274
	Pedido	69

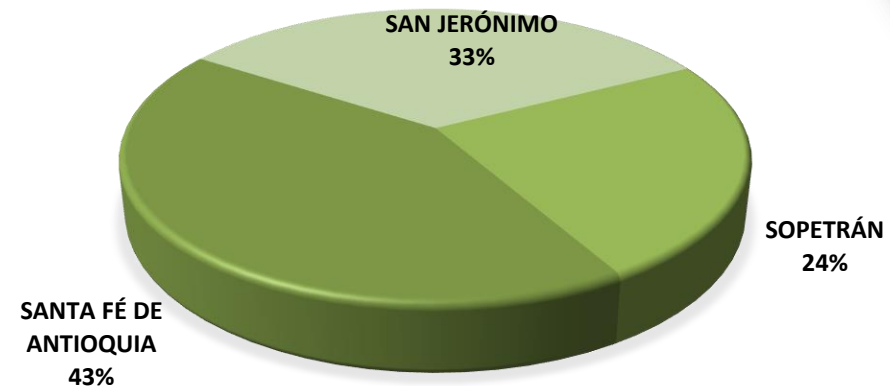
Fuente: CRM



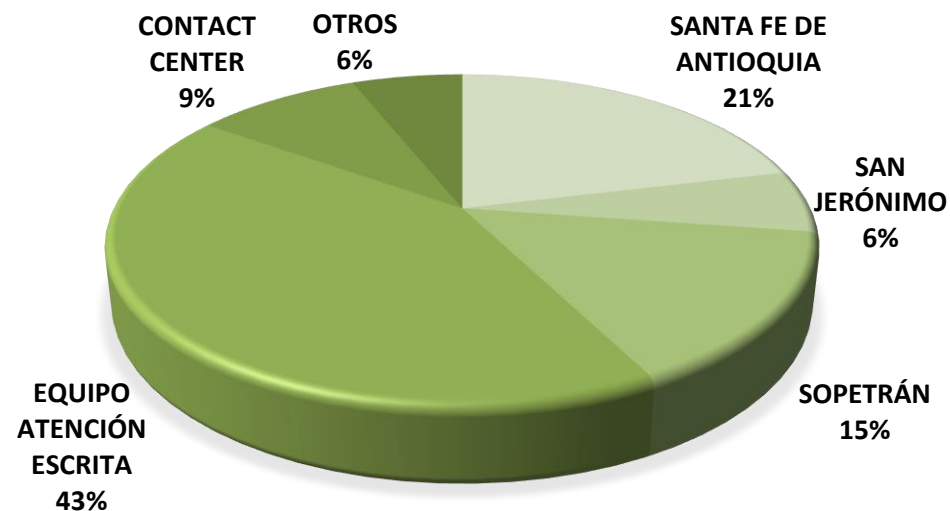
Reclamos atendidos noviembre de 2022



SAN JERÓNIMO	11
SANTA FÉ DE ANTIOQUIA	14
SOPETRÁN	8
TOTAL	33



SANTA FE DE ANTIOQUIA	7
SAN JERÓNIMO	2
SOPETRÁN	5
EQUIPO ATENCIÓN ESCRITA	14
CONTACT CENTER	3
OTROS	2
TOTAL	33





Reclamos procedentes acueducto

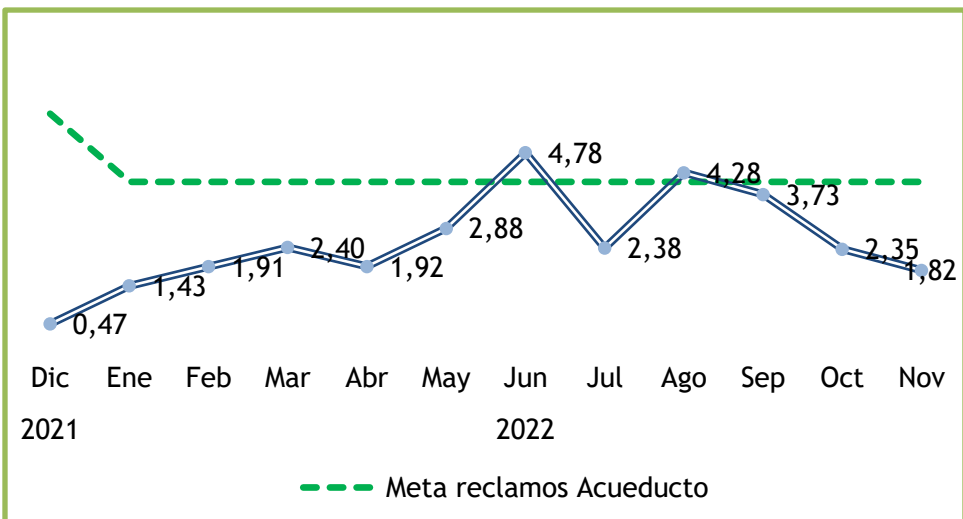


Agua
meta 4,05

	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov
Recibidos	21	23	20	45	30	35	72	51	45	43	34	27
Procedentes	1	3	4	5	4	6	10	5	9	8	5	4
Indicador	0,47	1,43	1,91	2,40	1,92	2,88	4,78	2,38	4,28	3,73	2,35	1,82

Cuentas de cobro liquidadas

Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov
21.157	20.973	20.905	20.867	20.836	20.849	20.902	20.993	21.033	21.443	21,223	21,939

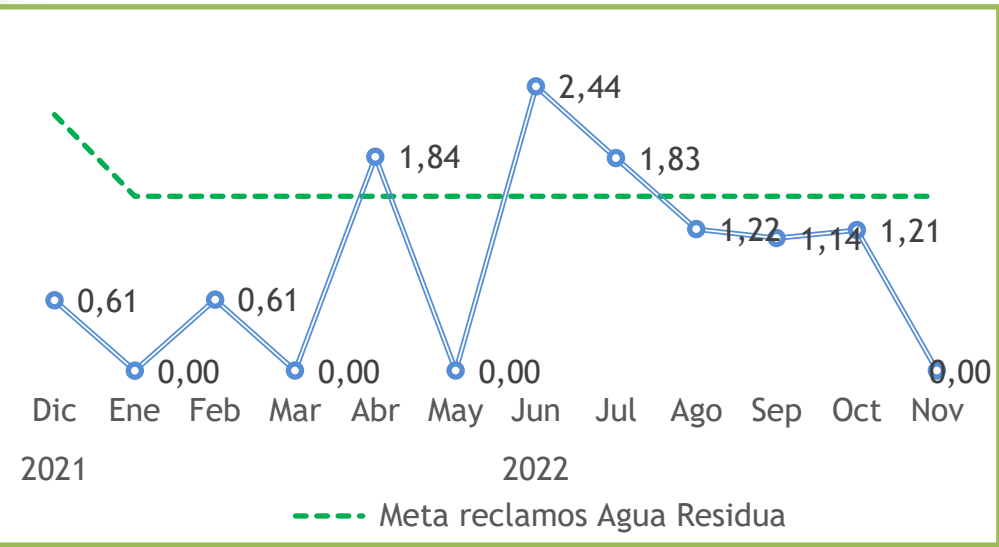


Reclamos procedentes agua residual



Saneamiento
meta 1,50

	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov
Recibidos	1	1	3	2	3	0	4	7	5	3	5	0
Procedentes	1	0	1	0	3	0	4	3	2	2	2	0
Indicador	0,61	0,00	0,61	0,00	1,84	0,00	2,44	1,83	1,22	1,14	1,21	0,00



Cuentas de cobro liquidadas

Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov
16.474	16.733	16.365	16.301	16.314	16.350	16.369	16.424	16.447	17.569	16,559	16,645



Encuesta de satisfacción - meta 4,0



La amabilidad del funcionario fue el atributo con la menor calificación y la facilidad para ser atendido como la mejor

Calificación oficinas



Eficacia en la atención de la LAC



Nivel de servicio atención telefónica
meta 85%

Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov
48,2%	57%	67%	30%	53%	77%	84%	74%	78%	61%	83%	84%

Indicadores Noviembre

Pilotos	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas	Duración de la transacción (seg)
EPM Aguas	84	96	31	404	165



aguas
regionales[®]

Grupo-epm

**Aguas Regionales
Consolidado**



Reclamos procedentes acueducto

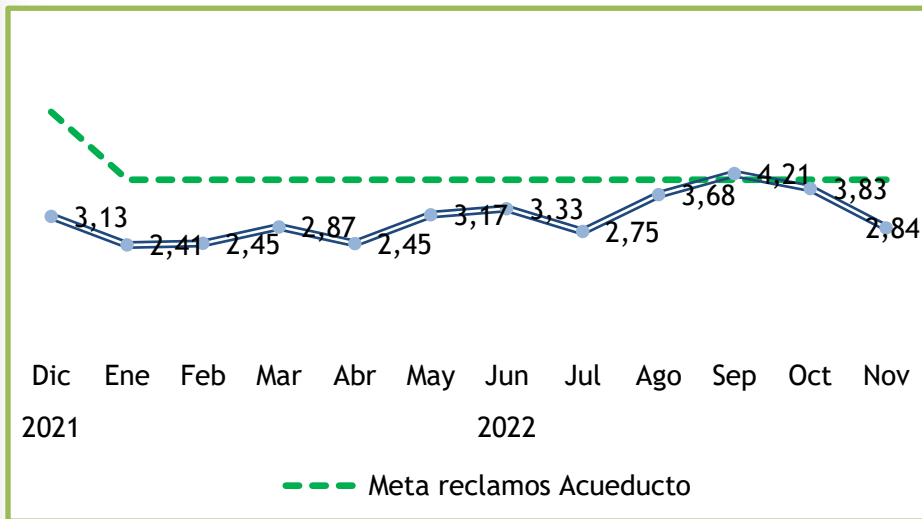


Agua
meta 4,05

	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov
Recibidos	175	131	134	238	152	178	233	193	215	224	227	189
Procedentes	33	28	27	35	26	34	35	29	39	45	41	31
Indicador	3,13	2,41	2,45	2,87	2,45	3,17	3,33	2,75	3,68	4,21	3,83	2,84

Cuentas de cobro liquidadas

Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov
105.366	116.155	110.177	122.104	106.282	107.157	105.256	105.523	106,087	106.951	106,972	109,139



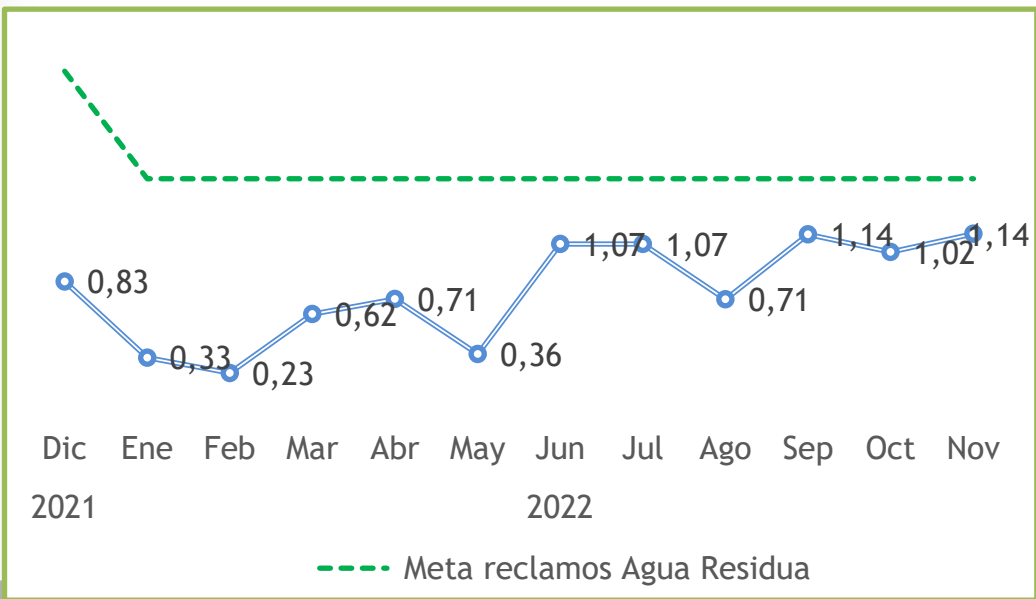


Reclamos procedentes agua residual



**Saneariento
meta 1,50**

	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov
Recibidos	11	5	9	13	8	4	13	22	13	17	15	16
Procedentes	7	3	2	6	6	3	9	9	6	10	9	10
Indicador	0,83	0,33	0,23	0,62	0,71	0,36	1,07	1,07	0,71	1,14	1,02	1,14

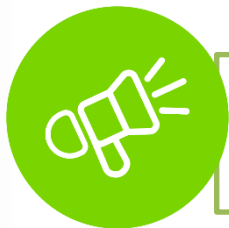


Cuentas de cobro liquidadas

Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov
84.412	90.060	85.388	97.210	83.973	84.234	83.787	83.823	84,099	87.975	88,004	87,735



Quejas imputables acueducto

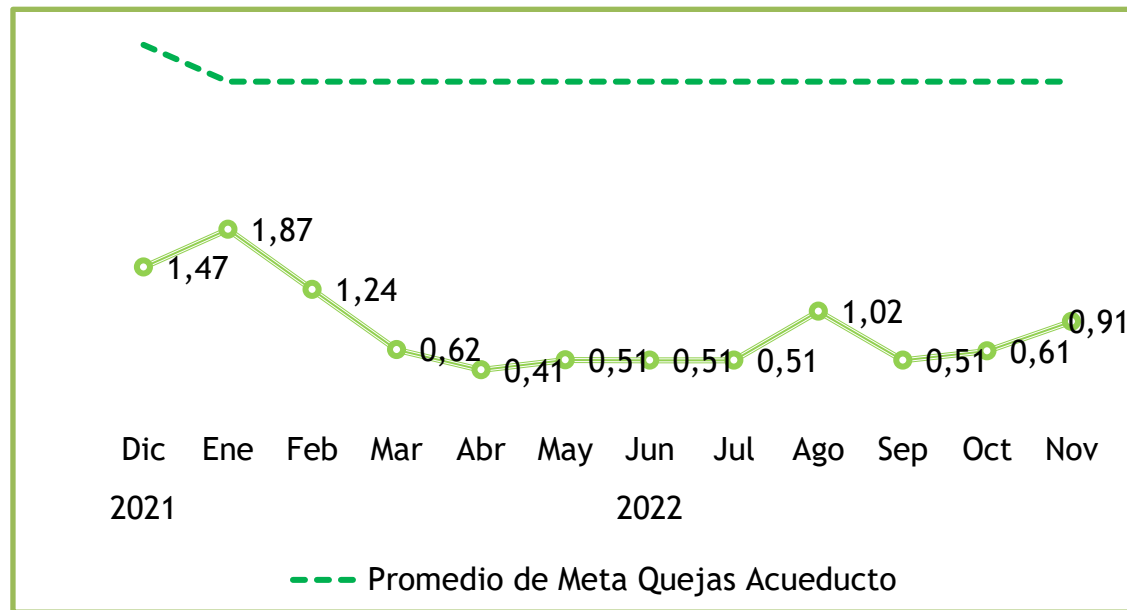


Quejas imputables meta 3,40

	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov
Recibidas	55	47	46	41	39	37	35	33	48	39	47	43
Imputables	15	18	12	6	4	5	5	5	10	5	6	9
Indicador	1,47	1,87	1,34	0,62	0,41	0,51	0,51	0,51	1,02	0,51	0,61	0,91

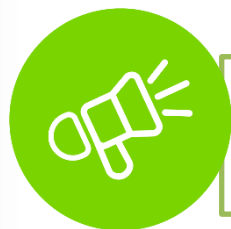
Instalaciones

Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov
101.772	96.457	96.492	96.906	97.520	97.421	98.020	98.421	98.277	98.453	99.024	98,842





Quejas imputables agua residual

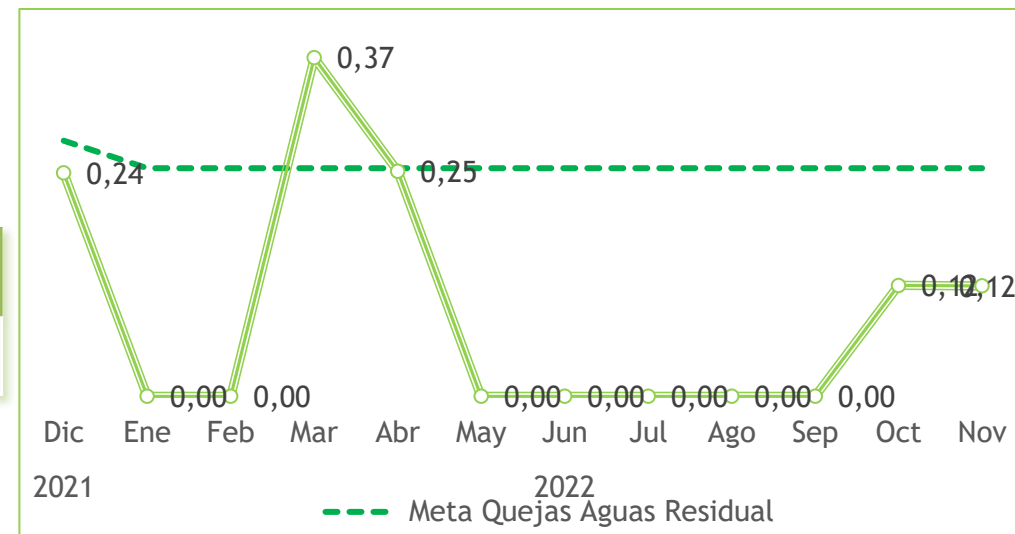


Quejas imputables meta 0,25

	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	
Recibidas	3	4	4	1	4	6	1	0	1	0	5	4
Imputables	0	2	0	0	3	2	0	0	0	0	1	1
Indicador	0,00	0,24	0,00	0,00	0,37	0,25	0,00	0,00	0,00	0,00	0,12	0,12

Instalaciones

Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov
81.316	81.746	81.418	81.262	80.878	81.178	81.234	81.687	81.763	81.290	81.843	82,696





¡Gracias!