



## Proceso atención clientes

Acta de transacción  
CT-2013-002297-A755

Octubre-2022

aguas  
**regionales**<sup>®</sup>

Grupo·epm



aguas  
regionales<sup>®</sup>

Grupo-epm

Región  
Urabá

# Servicios suscritos y facturación

## Servicios suscritos por categoría

Mes	Acueducto	Alcantarillado	Total
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
Septiembre	80.664	65.742	146.406
Octubre	80.441	65.620	146.061

ESTRATO	AGUA POTABLE	ALCANTARILLADO
1	31.583	21.414
2	31.190	27.881
3	10.309	9.933
4	1.776	1.539
5	11	0
6	7	1
COMERCIAL	5.083	4.506
INDUSTRIAL	73	43
OFICIAL	305	221
EXENTA	104	82
Total	80.441	65.620

Datos Gesta octubre de 2022, mes contable

# Estadísticas de atención por canal



Canal	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
Presencial	2.161	2.171	2.225	2.491	2.518	2.010	2.091	1.999	1.837	2.219	2.147	2.003
Telefónico	138	126	96	100	130	101	98	94	104	95	110	89
Carta	75	62	44	63	62	46	46	53	65	63	65	60
Asesor en línea	302	207	76	65	67	25	18	60	44	58	56	80
Back	19	12	10	12	28	7	8	4	13	11	14	16
Web	36	29	19	32	33	18	24	39	18	28	36	63
Sentencia T-230					5	3	3	2	4	2	4	4
<b>Total</b>	<b>2.731</b>	<b>2.607</b>	<b>2.470</b>	<b>2.763</b>	<b>2.843</b>	<b>2.210</b>	<b>2.288</b>	<b>2.251</b>	<b>2.085</b>	<b>2.475</b>	<b>2.432</b>	<b>2.315</b>

Transacciones atendidas  
por tipo de caso

Servicio	Tipo de Caso	Cantidad
Agua Potable Urabá	Petición	1.920
	Queja	45
	Reclamo	213
	Recurso	34
Agua Residual Urabá	Petición	84
	Queja	4
	Reclamo	14
Total	Recurso	1
		2.315
	Pedido	736

Fuente: CRM

# Reclamos procedentes acueducto

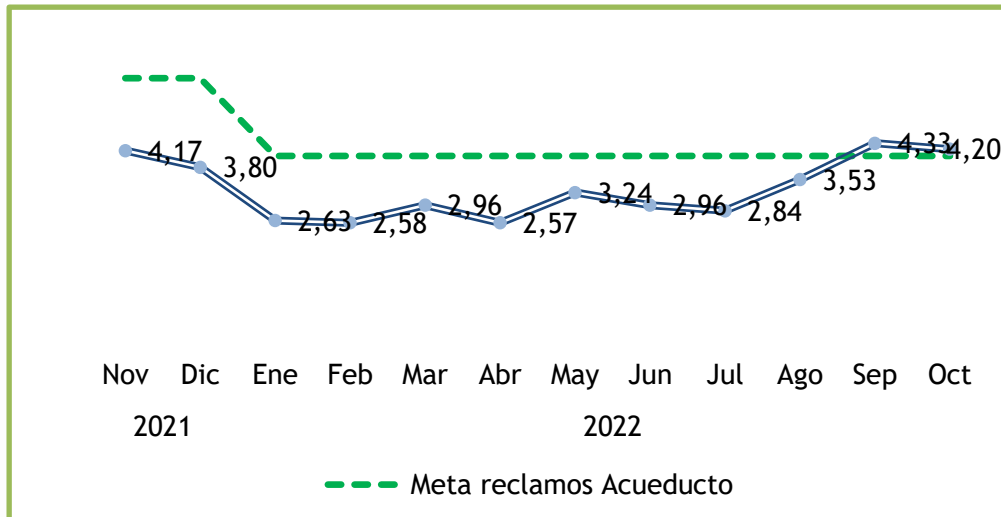


Agua  
meta 4,05

Reclamos	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
Recibidos	197	154	108	114	193	122	143	161	145	170	181	193
Procedentes	35	32	25	23	30	22	28	25	24	30	37	36
<b>Indicador</b>	4,17	3,80	2,63	2,58	2,96	2,57	3,24	2,96	2,84	3,53	4,33	4,20

## Cuentas de cobro liquidadas

Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
84.023	84.209	95.182	89.272	101.237	85.446	86.308	84.354	84.530	85,054	85,508	85,739



$$\text{Indicador de Reclamos Aguas} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos procedentes}}{\text{Cuentas de cobro liquidadas}} * 10,000 = \frac{36}{85,739} * 10,000 = 4,20$$



# Reclamos procedentes agua residual

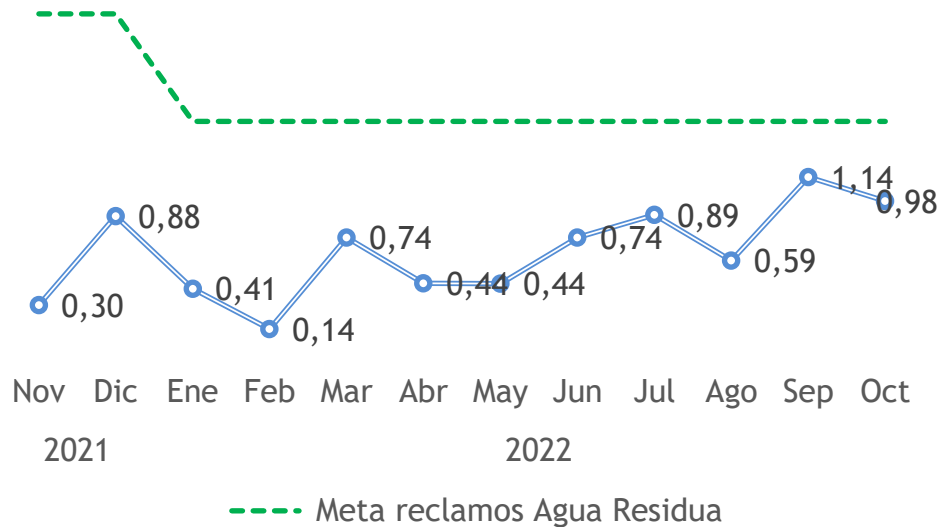


Saneamiento  
meta 1,50

	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
Recibidos	6	10	4	6	11	5	4	9	15	8	14	10
Procedentes	2	6	3	1	6	3	3	5	6	4	8	7
Indicador	0,30	0,88	0,41	0,14	0,74	0,44	0,44	0,74	0,89	0,59	1,14	0,98

## Cuentas de cobro liquidadas

Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
66.040	67.938	73.327	69.023	80.909	67.659	67.884	67.418	67.399	67,652	70,406	71,445







# Reclamos atendidos octubre de 2022



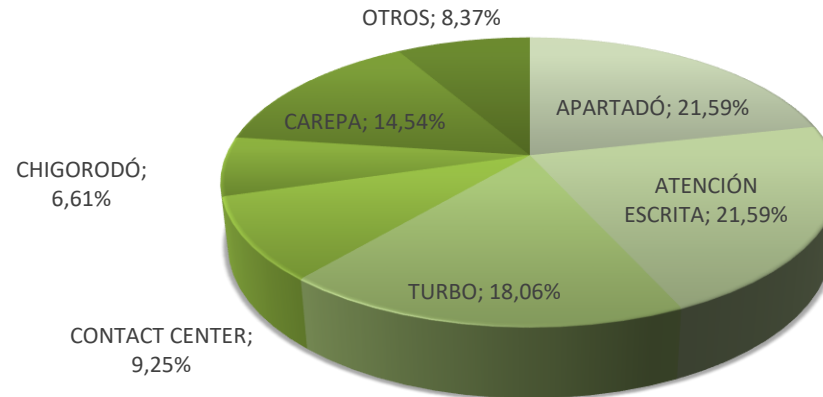
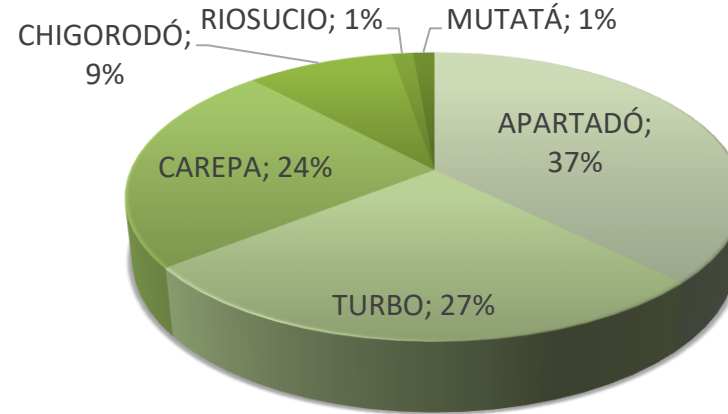
Municipio

APARTADÓ	85
TURBO	61
CAREPA	54
CHIGORODÓ	21
RIOSUCIO	3
MUTATÁ	3
<b>TOTAL</b>	<b>227</b>



Oficinas

APARTADÓ	49
ATENCIÓN ESCRITA	49
TURBO	41
CONTACT CENTER	21
CHIGORODÓ	15
CAREPA	33
OTROS	19
<b>TOTAL</b>	<b>227</b>



# Encuesta de satisfacción - meta 4,0







# 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
68,7%	48,2%	57%	67%	30%	53%	77%	84%	74%	78%	61%	83%

## Indicadores octubre

Pilotos	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas	Duración de la transacción (seg)
EPM Aguas	83%	94%	35	721	293

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

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



aguas  
**regionales**<sup>®</sup>

Grupo-epm

# Región Occidente



# Servicios suscritos y facturación

## Servicios suscritos por categoría

Mes	Acueducto	Alcantarillado	Total
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
Septiembre	20.780	16.454	37.234
Octubre	20.840	16.496	37.336

ESTRATO	AGUA POTABLE	ALCANTARILLADO
1	2.938	2.096
2	5.128	4.642
3	6.817	5.647
4	1.711	1.243
5	1905	1007
6	616	534
COMERCIAL	1.251	1.058
INDUSTRIAL	284	108
OFICIAL	171	145
EXENTA	19	16
Total	20.840	16.496

Datos Gesta octubre de 2022, mes contable

# Estadísticas de atención por canal

Canal	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
Presencial	307	265	276	320	292	274	247	239	293	330	342	199
Web	11	10	20	12	18	12	15	28	27	22	39	16
Telefónico	18	19	21	13	25	29	23	45	15	25	18	20
Carta	12	8	12	15	14	13	13	19	16	25	24	1
Back	1	1	5	0	3	2	1	2	2	5	5	5
Sentencia T-230	0	0	0	0	0	0	3	0	0	1	0	34
Asesor en línea	0	1	0	0	0	0	1	0	0	2	0	1
<b>Total</b>	<b>349</b>	<b>304</b>	<b>334</b>	<b>360</b>	<b>352</b>	<b>330</b>	<b>303</b>	<b>333</b>	<b>353</b>	<b>410</b>	<b>428</b>	<b>276</b>

Transacciones atendidas  
por tipo de caso

Servicio	Tipo de Caso	Cantidad
Agua Potable Occ.	Petición	207
	Queja	5
	Reclamo	26
	Recurso	22
Agua Residual Urabá	Petición	13
	Queja	1
	Reclamo	1
	Recurso	1
<b>Total</b>		<b>276</b>
	Pedido	90

Fuente: CRM



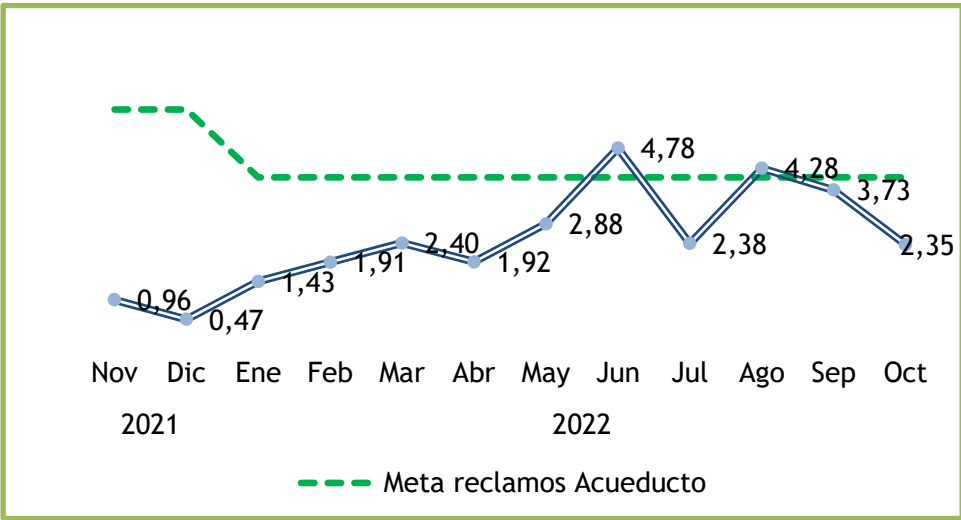
# Reclamos procedentes acueducto



Agua  
meta 4,05

	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
Recibidos	17	21	23	20	45	30	35	72	51	45	43	34
Procedentes	2	1	3	4	5	4	6	10	5	9	8	5
Indicador	0,96	0,47	1,43	1,91	2,40	1,92	2,88	4,78	2,38	4,28	3,73	2,35

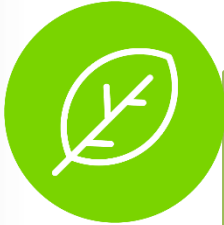
Cuentas de cobro liquidadas



Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
20.737	21.157	20.973	20.905	20.867	20.836	20.849	20.902	20.993	21.033	21.443	21,223

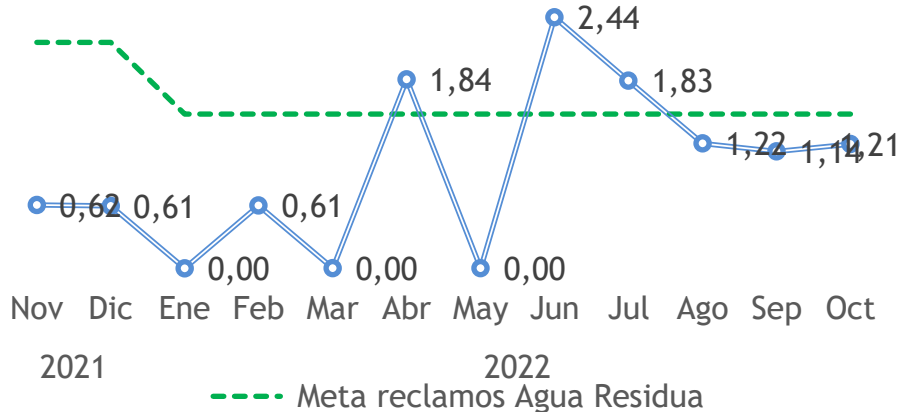
$$\text{Indicador de reclamos Aguas} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos procedentes}}{\text{Cuentas de cobro liquidadas}} * 10,000 = \frac{5}{21,233} * 10,000 = 2,35$$

# Reclamos procedentes agua residual



Saneamiento  
meta 1,50

	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
Recibidos	1	1	1	3	2	3	0	4	7	5	3	5
Procedentes	1	1	0	1	0	3	0	4	3	2	2	2
Indicador	0,62	0,61	0,00	0,61	0,00	1,84	0,00	2,44	1,83	1,22	1,14	1,21



## Cuentas de cobro liquidadas

Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
16.219	16.474	16.733	16.365	16.301	16.314	16.350	16.369	16.424	16.447	17.569	16,559

$$\text{Indicador de reclamos Saneamiento} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos procedentes}}{\text{Cuentas de cobro liquidadas}} * 10,000 = \frac{2}{16,559} = 1,21$$

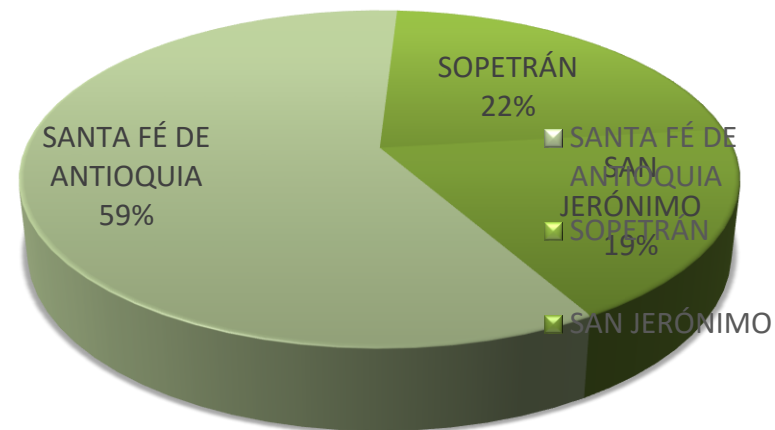


# Reclamos atendidos octubre de 2022



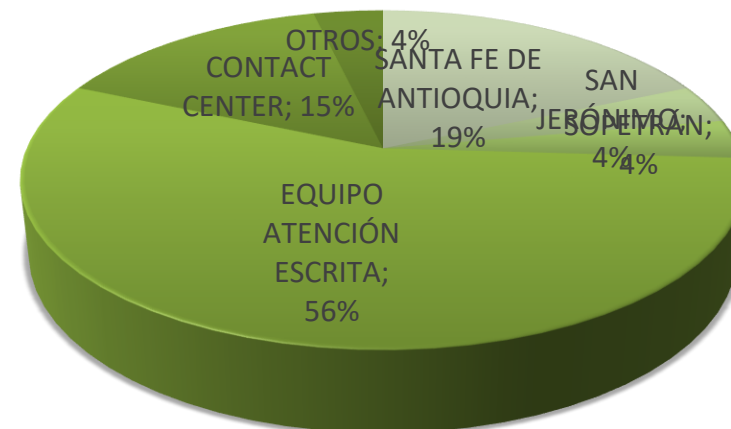
Municipio

SANTA FÉ DE ANTIOQUIA	16
SOPETRÁN	6
SAN JERÓNIMO	5
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>



Oficinas

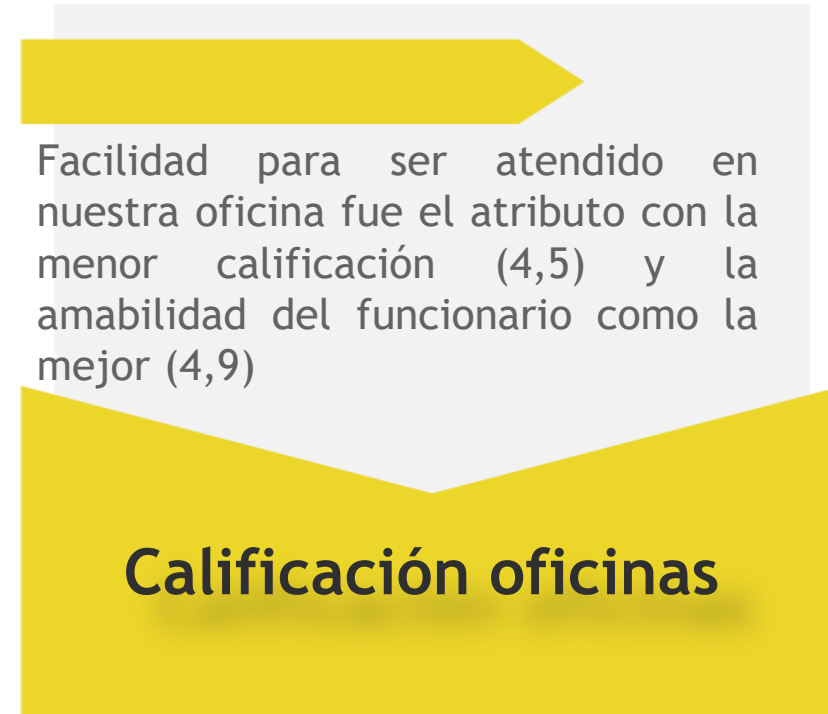
SANTA FE DE ANTIOQUIA	5
SAN JERÓNIMO	1
SOPETRÁN	1
EQUIPO ATENCIÓN ESCRITA	15
CONTACT CENTER	4
OTROS	1
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>







# Encuesta de satisfacción - meta 4,0





# 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
68,7%	48,2%	57%	67%	30%	53%	77%	84%	74%	78%	61%	83%

## Indicadores octubre

Pilotos	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas	Duración de la transacción (seg)
EPM Aguas	83%	94%	35	176	148

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

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



aguas  
**regionales**<sup>®</sup>

Grupo-epm

**Aguas Regionales  
Consolidado**



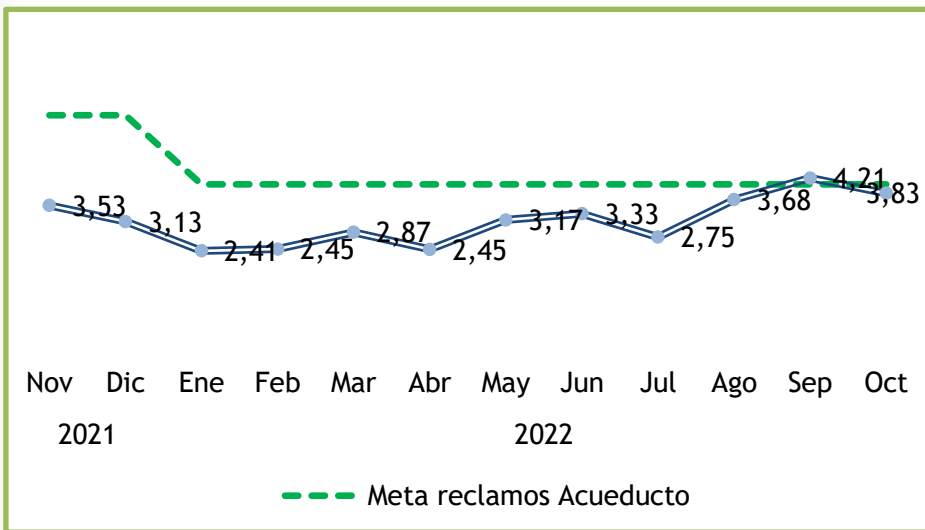
# Reclamos procedentes acueducto



Agua  
meta 4,05

	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
Recibidos	214	175	131	134	238	152	178	233	193	215	224	227
Procedentes	37	33	28	27	35	26	34	35	29	39	45	41
Indicador	3,53	3,13	2,41	2,45	2,87	2,45	3,17	3,33	2,75	3,68	4,21	3,83

Cuentas de cobro liquidadas



Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
104.760	105.366	116.155	110.177	122.104	106.282	107.157	105.256	105.523	106,087	106.951	106,972

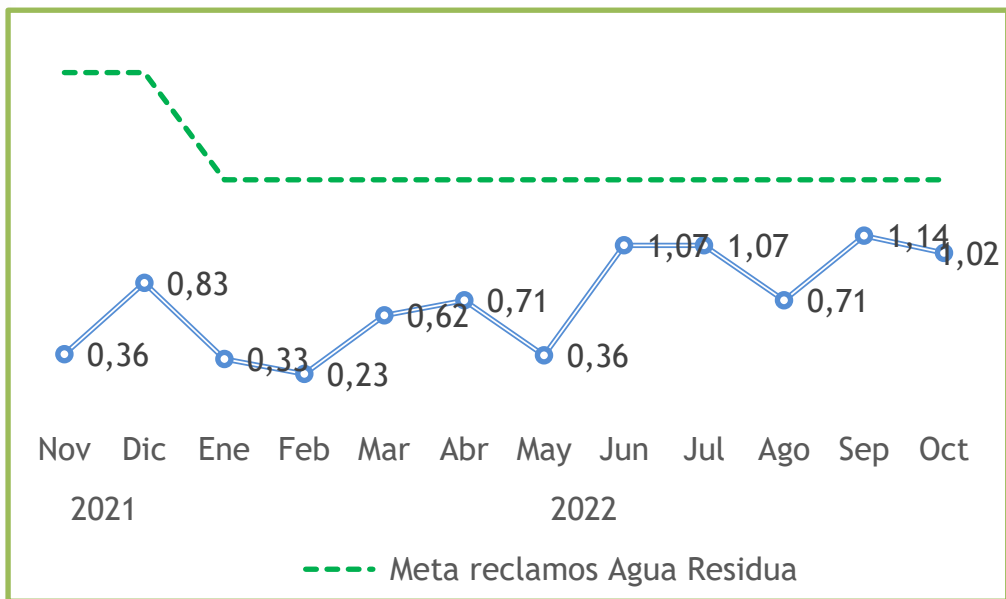
Indicador de reclamos = Aguas  $\frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos procedentes}}{\text{Cuentas de cobro liquidadas}} * 10,000 = \frac{41}{106,972} = 3,83$

# Reclamos procedentes agua residual



**Saneamiento  
meta 1,50**

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



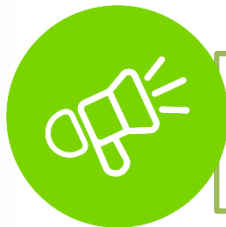
**Cuentas de cobro liquidadas**

Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
82.259	84.412	90.060	85.388	97.210	83.973	84.234	83.787	83.823	84,099	87.975	88,004

Indicador de saneamiento de reclamos =  $\frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos procedentes}}{\text{Cuentas de cobro liquidadas}} * 10,000 = \frac{9}{88,004} = 1,02$



# Quejas imputables acueducto

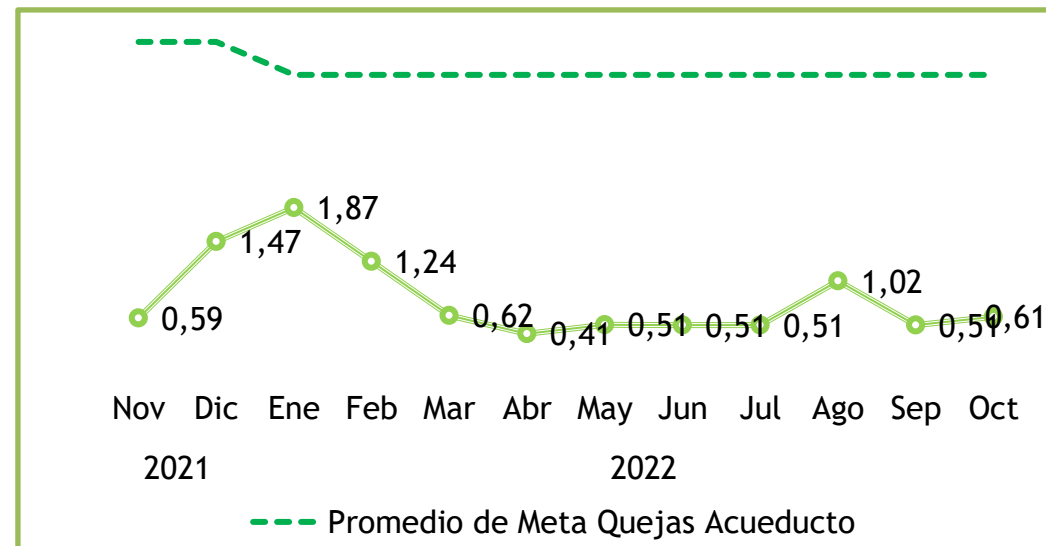


Quejas imputables  
meta 3,40

	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
Recibidas	37	55	47	46	41	39	37	35	33	48	39	47
Imputables	6	15	18	12	6	4	5	5	5	10	5	6
Indicador	0,59	1,47	1,87	1,34	0,62	0,41	0,51	0,51	0,51	1,02	0,51	0,61

Instalaciones

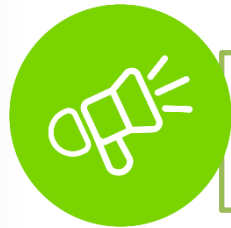
Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
101.600	101.772	96.457	96.492	96.906	97.520	97.421	98.020	98.421	98.277	98.453	99.024



$$\text{Indicador de quejas Aguas} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de quejas imputables}}{\text{N}^\circ \text{ Instalaciones mes}} * 10,000 = \frac{6}{99,024} = 0,61$$



# Quejas imputables agua residual

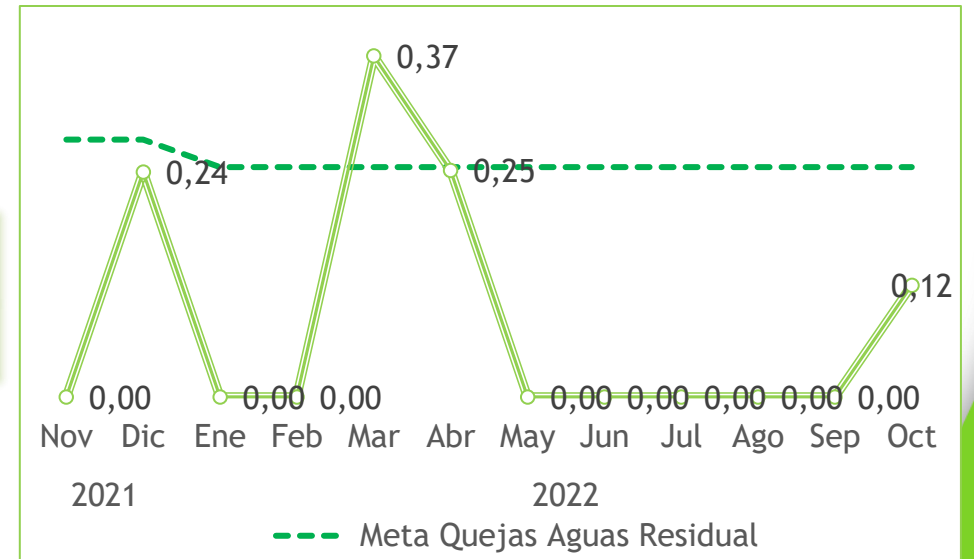


Quejas imputables  
meta 0,25

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

Instalaciones

Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
80.692	81.316	81.746	81.418	81.262	80.878	81.178	81.234	81.687	81.763	81.290	81.843



$$\text{Indicador de quejas Saneamiento} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de quejas imputables}}{\text{N}^\circ \text{ instalaciones mes}} * 10,000 = \frac{1}{81.843} = 0,12$$





**¡Gracias!**