

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



Septiembre de 2022

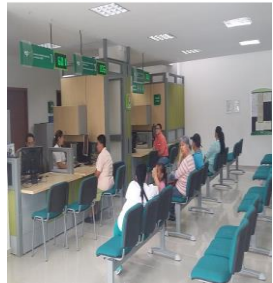


Aguas Regionales Región Urabá



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

Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep
2,04	4,17	3,80	2,63	2,58	2,96	2,57	3,24	2,96	2,84	3,53	4,33



Saneamiento
meta 1,50

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





Reclamos procedentes acueducto

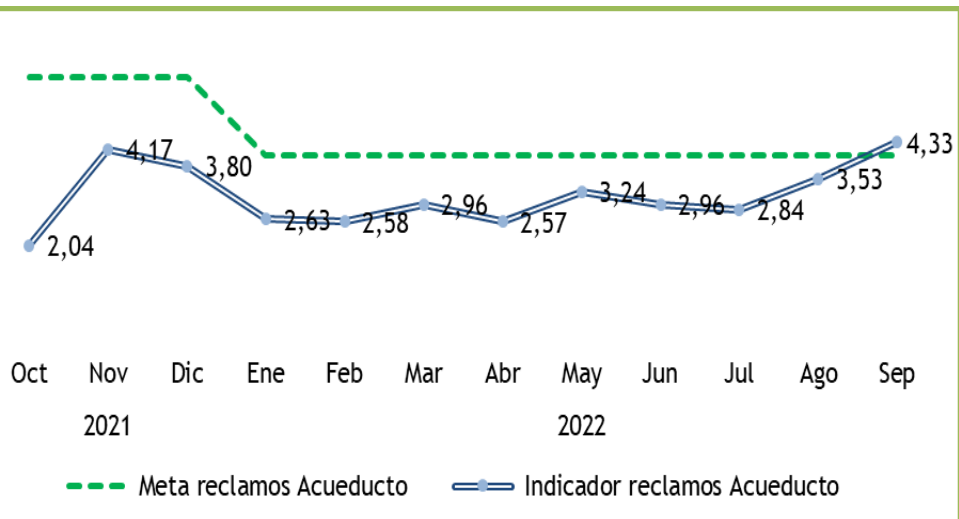
Reclamos procedentes e imputables

Meta 4,05

	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep
Recibidos	129	197	154	108	114	193	122	143	161	145	170	181
Procedentes	17	35	32	25	23	30	22	28	25	24	30	37
Indicador	2,04	4,17	3,80	2,63	2,58	2,96	2,57	3,24	2,96	2,84	3,53	4,33

Cuentas de cobro liquidadas

Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep
83.191	84.023	84.209	95.182	89.272	101.237	85.446	86.308	84.354	84.530	85,054	85,508



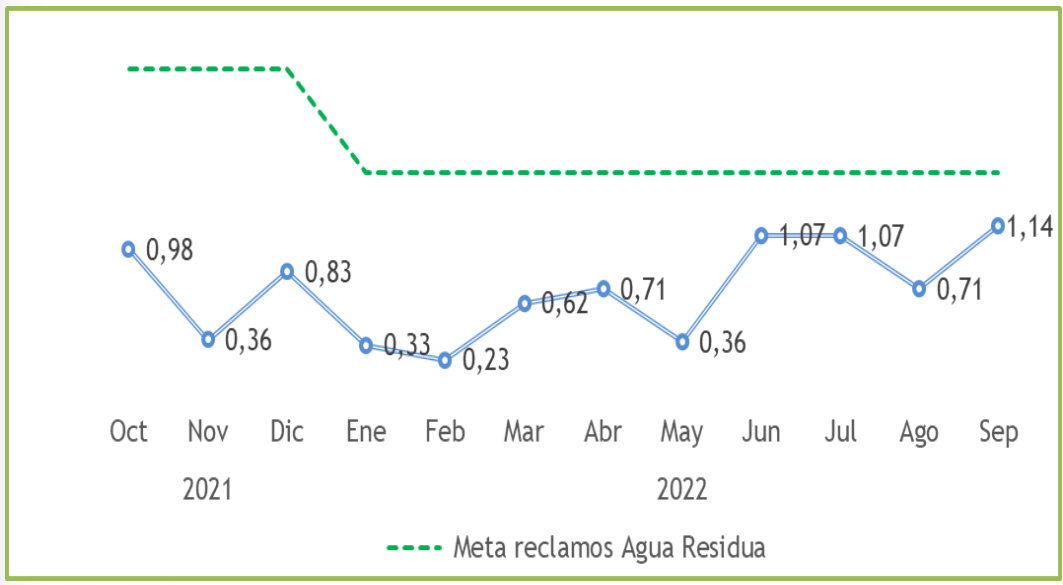
$$\text{Indicador de reclamos Aguas} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos procedentes}}{\text{Cuentas de cobro liquidadas}} * 10,000 = \frac{37}{85,508} * 10,000 = 4,33$$

Reclamos procedentes agua residual

Reclamos procedentes e imputables

Meta 1,50

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



Cuentas de cobro liquidadas

Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep
65.614	66.040	67.938	73.327	69.023	80.909	67.659	67.884	67.418	67.399	67,652	70,406

$$\text{Indicador de reclamos Saneamiento} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos procedentes}}{\text{Cuentas de cobro liquidadas}} * 10,000 = \frac{8}{70,406} = 1,14$$

Estadísticas de atención por canal

Canal	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep
Presencial	1.614	2.161	2.171	2.225	2.491	2.518	2.010	2.091	1.999	1.837	2.219	2.147
Telefónico	138	138	126	96	100	130	101	98	94	104	95	110
Carta	69	75	62	44	63	62	46	46	53	65	63	65
Asesor en línea	192	302	207	76	65	67	25	18	60	44	58	56
Back	13	19	12	10	12	28	7	8	4	13	11	14
Web	37	36	29	19	32	33	18	24	39	18	28	36
Sentencia T-230						5	3	3	2	4	2	4
Total	2.063	2.731	2.607	2.470	2.763	2.843	2.210	2.288	2.251	2.085	2.475	2.432

Fuente: CRM

Transacciones
atendidas por
tipo de caso
mes de
septiembre

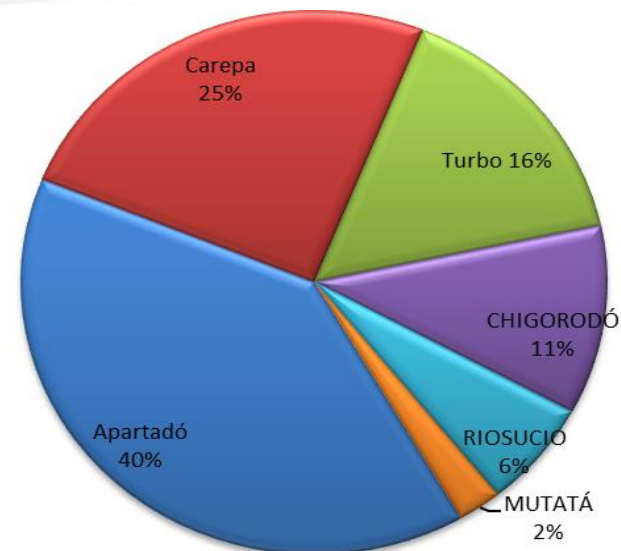
Servicio	Tipo de Caso	Cantidad
Agua Potable Urabá	Petición	2.063
	Queja	35
	Reclamo	190
	Recurso	19
Agua Residual Urabá	Petición	108
	Queja	2
	Reclamo	15
Total	Recurso	0
		2.432
	Pedido	679



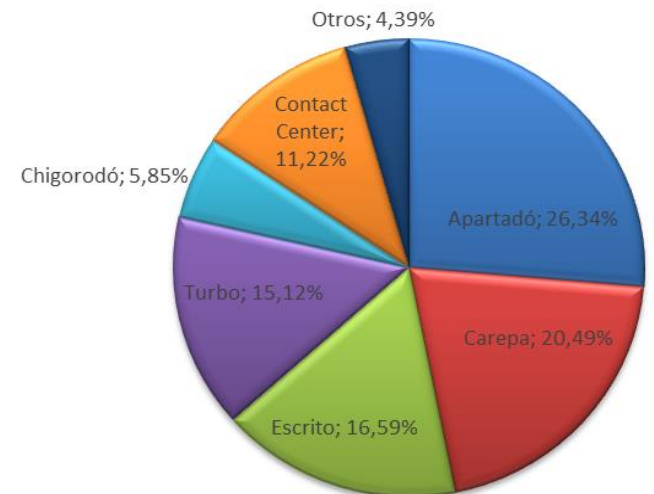
Reclamos atendidos septiembre de 2022



Apartadó	81
Carepa	51
Chigorodó	23
Mutató	5
Riosucio	13
Turbo	32
Total	205



Apartadó	54
Atención escrita	34
Carepa	42
Chigorodó	12
Contact Center	23
Otros	9
Turbo	31
Total	205



Eficacia en la atención de la LAC



Línea 44 44 115
ó
018000415115

Nivel de servicio atención telefónica meta 85%

Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep
60,5%	68,7%	48,2%	57%	67%	30%	53%	77%	84%	74%	78%	61%

Indicadores septiembre

Pilotos	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas	Duración de la transacción (seg)
EPM Aguas	61%	80%	86	447	252

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

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



Servicios suscritos y facturación

Mes	Acueducto	Alcantarillado	Total
Octubre	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
Septiembre	80.664	65.742	146.406

Datos Gesta septiembre de 2022, mes contable

Servicios suscritos por categoría

ESTRATO	AGUA POTABLE	ALCANTARILLADO
1	25.130	18.801
2	37.832	30.591
3	10.328	9.948
4	1.781	1.545
5	11	0
6	8	1
COMERCIAL	5.090	4.509
INDUSTRIAL	75	44
OFICIAL	305	221
EXENTA	104	82
Total	80.664	65.742

Datos Gesta septiembre 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



	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep
Agua Meta 4,05	2,92	0,96	0,47	1,43	1,91	2,40	1,92	2,88	4,78	2,38	4,28	3,73
Saneamiento Meta 1,50	1,85	0,62	0,61	0,00	0,61	0,00	1,84	0,00	2,44	1,83	1,22	1,22

Reclamos procedentes acueducto

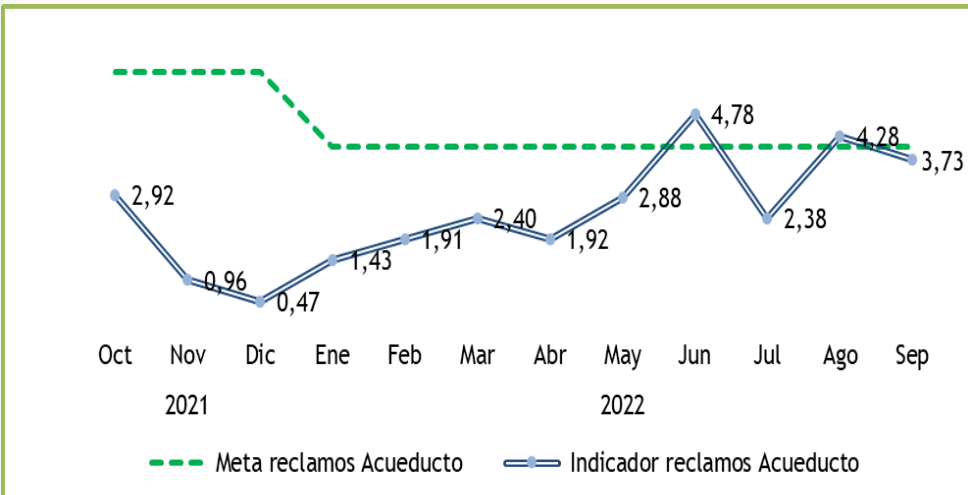


Reclamos procedentes e imputables

Meta 4,05

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

Cuentas de cobro liquidadas



Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep
20.513	20.737	21.157	20.973	20.905	20.867	20.836	20.849	20.902	20.993	21,033	21,443

$$\text{Indicador de reclamos Aguas} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos procedentes}}{\text{Cuentas de cobro liquidadas}} * 10,000 = \frac{8}{21,443} = 3,73$$

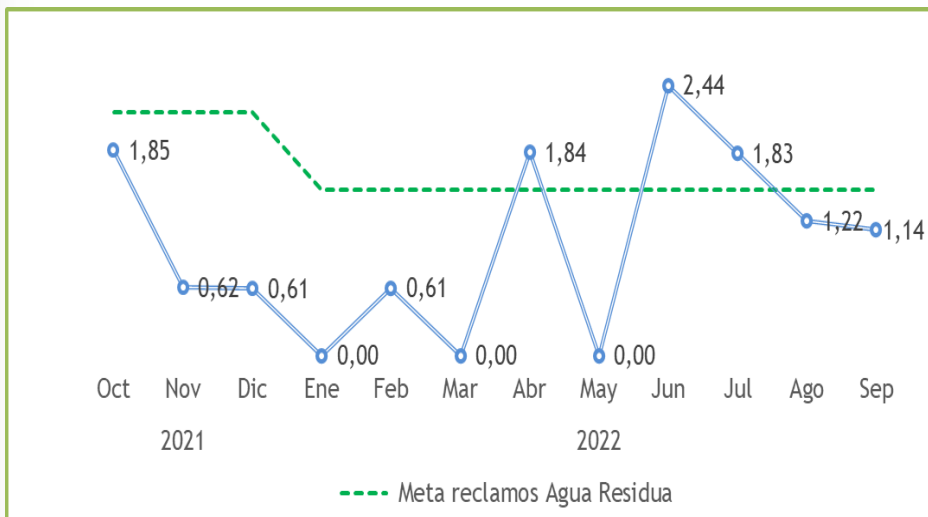


Reclamos procedentes agua residual

Reclamos procedentes e imputables

Meta 1,50

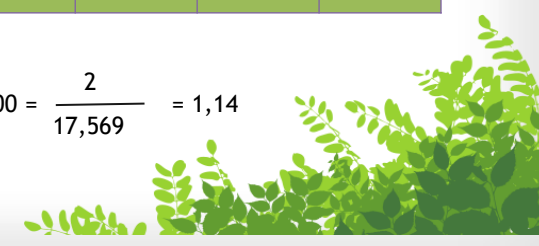
	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep
Recibidos	3	1	1	1	3	2	3	0	4	7	5	3
Procedentes	3	1	1	0	1	0	3	0	4	3	2	2
Indicador	1,85	0,62	0,61	0,00	0,61	0,00	1,84	0,00	2,44	1,83	1,22	1,14



Cuentas de cobro liquidadas

Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep
16.205	16.219	16.474	16.733	16.365	16.301	16.314	16.350	16.369	16.424	16,447	17,569

$$\text{Indicador de reclamos Saneamiento} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos procedentes}}{\text{Cuentas de cobro liquidadas}} * 10,000 = \frac{2}{17,569} = 1,14$$



Estadísticas de atención por canal

Canal	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep
Presencial	236	307	265	276	320	292	274	247	239	293	330	342
Web	14	11	10	20	12	18	12	15	28	27	22	39
Telefónico	10	18	19	21	13	25	29	23	45	15	25	18
Carta	10	12	8	12	15	14	13	13	19	16	25	24
Back	4	1	1	5	0	3	2	1	2	2	5	5
Sentencia T-230	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	1	0
Asesor en línea	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	2	0
Total	275	349	304	334	360	352	330	303	333	353	410	428

Fuente: CRM

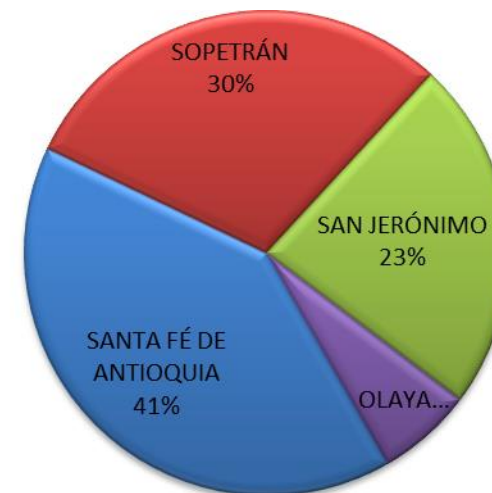
Transacciones
atendidas por
tipo de caso
mes de
septiembre

Servicio	Tipo de Caso	Cantidad
Agua Potable Occ.	Petición	340
	Queja	10
	Reclamo	52
	Recurso	6
Agua Residual Occ.	Petición	14
	Queja	0
	Reclamo	6
	Recurso	0
Total		428
	Pedidos	97

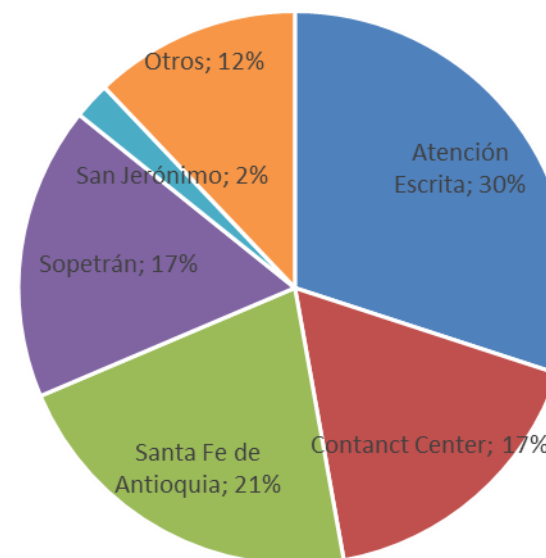
Reclamos atendidos septiembre



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%



Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep
60,5%	68,7%	48,2%	57%	67%	30%	53%	77%	84%	74%	78%	61%

Indicadores septiembre

Pilotos	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas	Duración de la transacción (min)
EPM Aguas	61%	80%	86	74	123

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

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



Servicios suscritos y facturación



Mes	Acueducto	Alcantarillado	Total
Octubre	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
Septiembre	20.780	16.454	37.234

Datos Gesta septiembre de 2022, mes contable

Servicios suscritos por categoría

	ESTRATO	AGUA POTABLE	ALCANTARILLADO
1		2.928	2.086
2		6.710	5.549
3		5.191	4.706
4		1.633	1.167
5		1.995	1.098
6		618	537
COMERCIAL		1.246	1.051
INDUSTRIAL		271	101
OFICIAL		169	143
EXENTA		19	16
Total		20.780	16.454

Datos Gesta sept de 2022, mes contable

Aguas Regionales Consolidado

Carepa. Barrio San Francisco

Indicadores 2022



Reclamos



Agua
meta 4,05

Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep
2,22	3,53	3,13	2,41	2,45	2,87	2,45	3,17	3,33	2,75	3,68	4,21



Saneamiento
meta 1,50

Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep
0,98	0,36	0,83	0,33	0,23	0,62	0,71	0,36	1,07	1,07	0,71	1,14

Quejas



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



Reclamos procedentes acueducto

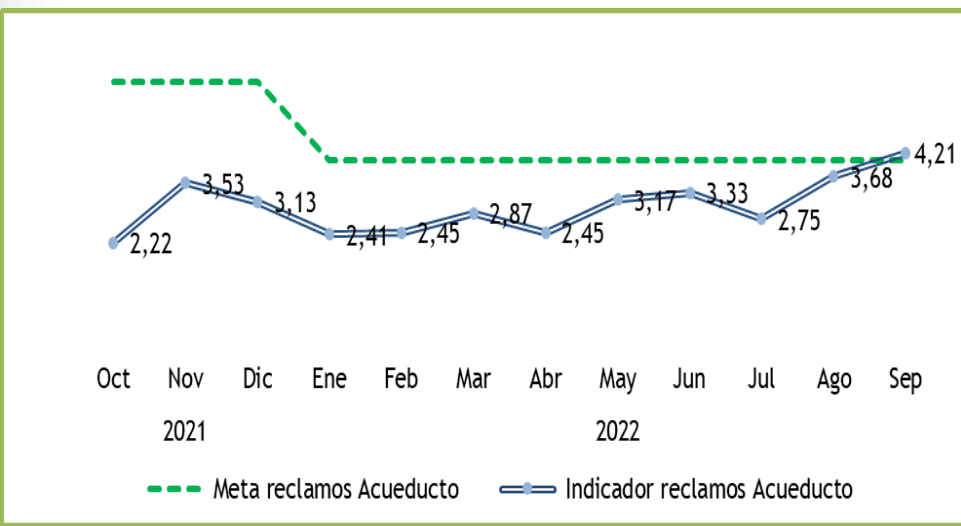
Reclamos procedentes e imputables

Meta 4,05

	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep
Recibidos	159	214	175	131	134	238	152	178	233	193	215	224
Procedentes	23	37	33	28	27	35	26	34	35	29	39	45
Indicador	2,22	3,53	3,13	2,41	2,45	2,87	2,45	3,17	3,33	2,75	3,68	4,21

Cuentas de cobro liquidadas

Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep
103.704	104.760	105.366	116.155	110.177	122.104	106.282	107.157	105.256	105.523	106,087	106.951



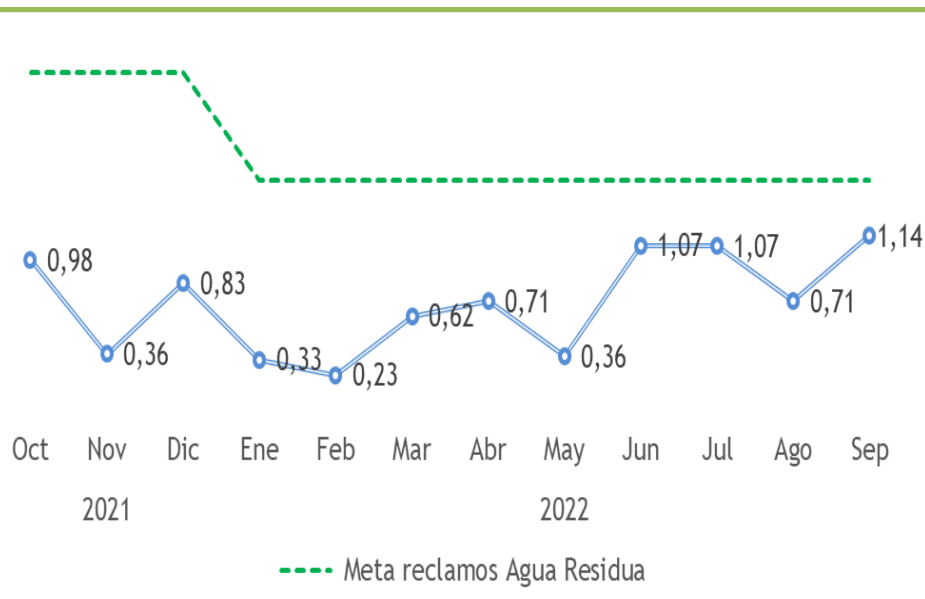
$$\text{Indicador de reclamos Aguas} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos procedentes}}{\text{Cuentas de cobro liquidadas}} * 10,000 = \frac{45}{106,951} = 4,21$$

Reclamos procedentes agua residual

Reclamos procedentes e imputables

Meta 1,50

	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep
Recibidos	13	7	11	5	9	13	8	4	13	22	13	17
Procedentes	8	3	7	3	2	6	6	3	9	9	6	10
Indicador	0,98	0,36	0,83	0,33	0,23	0,62	0,71	0,36	1,07	1,07	0,71	1,14



Cuentas de cobro liquidadas

Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep
81.819	82.259	84.412	90.060	85.388	97.210	83.973	84.234	83.787	83.823	84,099	87.975

$$\text{Indicador de reclamos Saneamiento} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos procedentes}}{\text{Cuentas de cobro liquidadas}} * 10,000 = \frac{10}{87,975} = 1,14$$



Quejas imputables acueducto

Quejas imputables

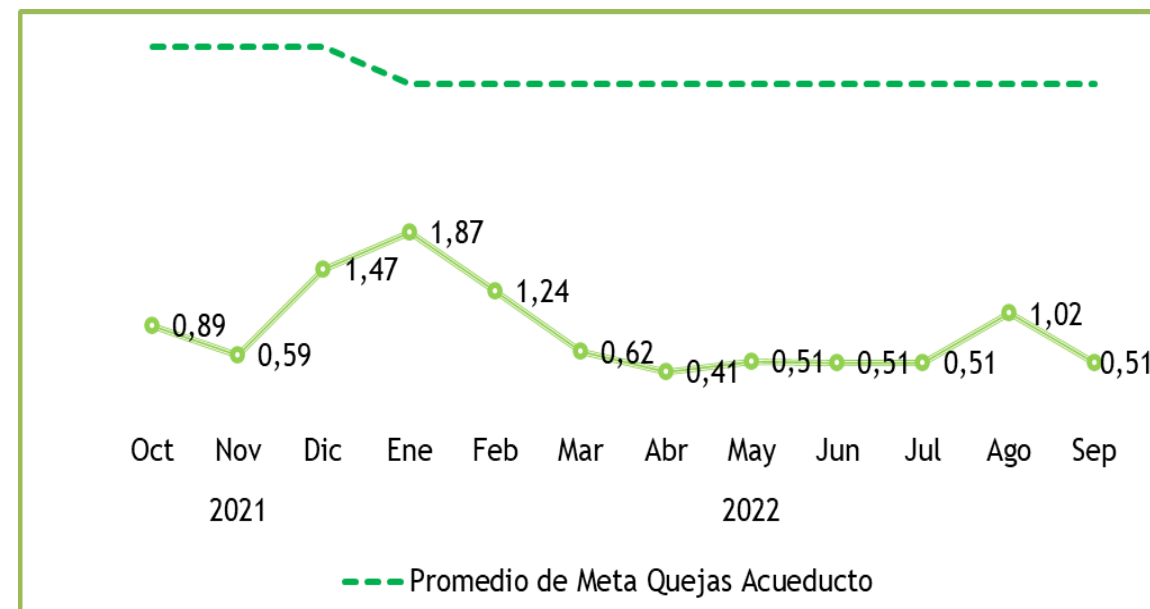
Meta 3,40

Instalaciones

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

Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep
101.376	101.600	101.772	96.457	96.492	96.906	97.520	97.421	98.020	98.421	98,277	98,453

$$\text{Indicador de quejas Aguas} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de quejas imputables}}{\text{N}^\circ \text{ Instalaciones mes}} * 10,000 = \frac{5}{98,453} = 0,51$$





Quejas imputables agua residual

Quejas imputables

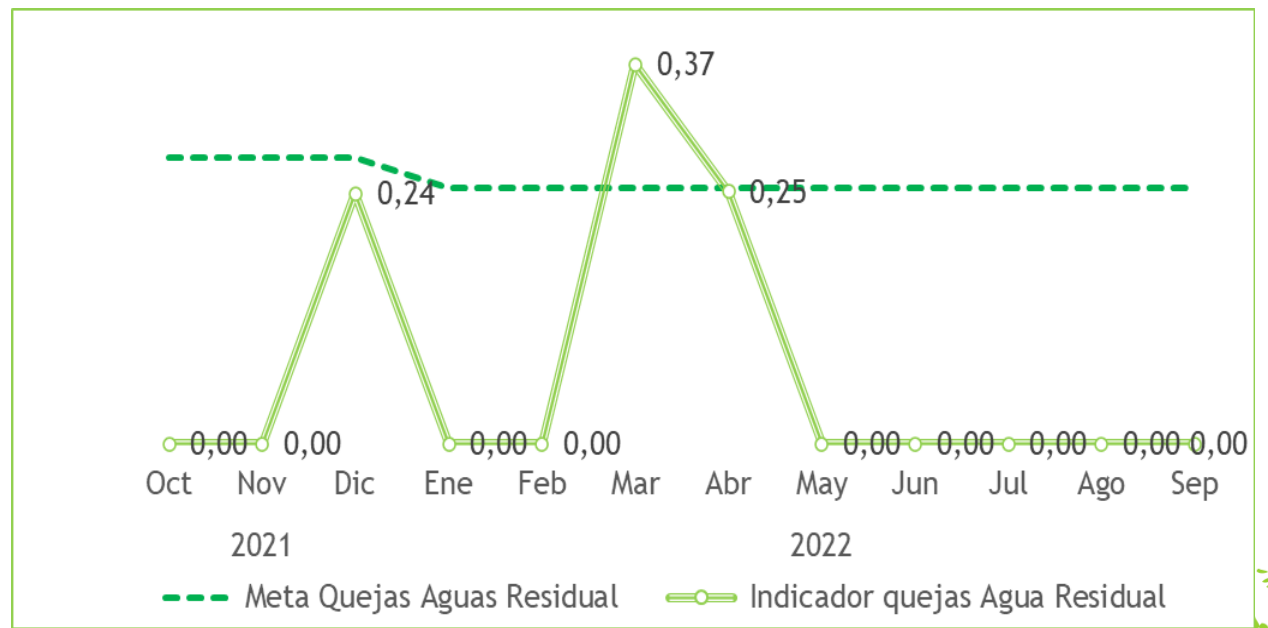
Meta 0,25

Instalaciones

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

Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep
80.692	81.316	81.746	81.418	81.262	80.878	81.178	81.234	81.687	81.763	81,290	81,843

$$\text{Indicador de quejas Saneamiento} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de quejas imputables}}{\text{N}^\circ \text{ instalaciones mes}} * 10,000 = \frac{0}{81.843} = 0,00$$



Gracias.