

OPERACIÓN COMERCIAL DE LOS CLIENTES DE AGUAS DE URABÁ

INDICADORES DICIEMBRE 2011



Proceso operado por la Subdirección Servicios Comerciales de EPM

| INDICADOR | | Meta Filial 2011 | sep-11 | oct-11 | nov-11 | dic-11 | Consolidado 2011 | Cumplimiento 2011 |
|---|---------------------|------------------|--------|--------|--------|--------|------------------|-------------------|
| Satisfacción del Cliente | Línea Telefónica | 8 | 8.5 | 8.2 | 9.3 | 8.7 | 8.9 | 111% |
| | Oficinas | 8 | 8.0 | 8.5 | 8.7 | 8.5 | 8.3 | 104% |
| | Facturación | 8 | 7.3 | 7.9 | 8.0 | 8.0 | 7.8 | 97% |
| | Consolidado | 8.0 | 7.9 | 8.2 | 8.7 | 8.4 | 8.3 | 104% |
| Indicador de Reclamos | Agua Potable | 0.05% | 0.19% | 0.34% | 0.44% | 0.47% | 0.26% | 20% |
| | Agua Residual | 0.05% | 0.21% | 0.17% | 0.34% | 0.45% | 0.26% | 19% |
| | Consolidado | 0.05% | 0.20% | 0.27% | 0.40% | 0.46% | 0.26% | 19% |
| Indicador de Quejas | Operación Comercial | 0.05% | 0.03% | 0.02% | 0.01% | 0.02% | 0.029% | 174% |
| | Técnicas | 0.05% | 3.76% | 1.65% | 2.14% | 3.09% | 2.97% | 2% |
| | Consolidado | 0.05% | 0.05% | 0.03% | 0.05% | 0.05% | 0.062% | 124% |
| Nivel de Servicio (atención telefónica) | | 85.0% | 87.3% | 87.6% | 86.2% | 86.6% | 84.09% | 99% |
| Calidad en la Facturación | | 98.0% | 99.8% | 99.7% | 99.6% | 99.5% | 99.74% | 102% |
| Índice de calidad de lectura | | 98.5% | 99.56% | 99.91% | 99.37% | 99.41% | 99.42% | 101% |

Lograr excelencia
operacional en los
procesos

Metas 2011 CMI Grupo EPM

Indicadores Asociados a la Atención del Cliente del Grupo EPM

Valores en porcentaje y puntaje sobre 10

Quejas

| | Ejec 10 | Meta 11 | Cumplimiento 2011 |
|-----------------------|---------|---------|-------------------|
| Técnicas | 0,53% | 0,05% | 2% |
| Servicios Comerciales | 0,02% | 0,05% | 174% |

Reclamos

| | Ejec 10 | Meta 11 | Cumplimiento 2011 |
|---------------|---------|---------|-------------------|
| Agua Potable | 0,75% | 0,05% | 20% |
| Agua Residual | 0,68% | 0,05% | 19% |

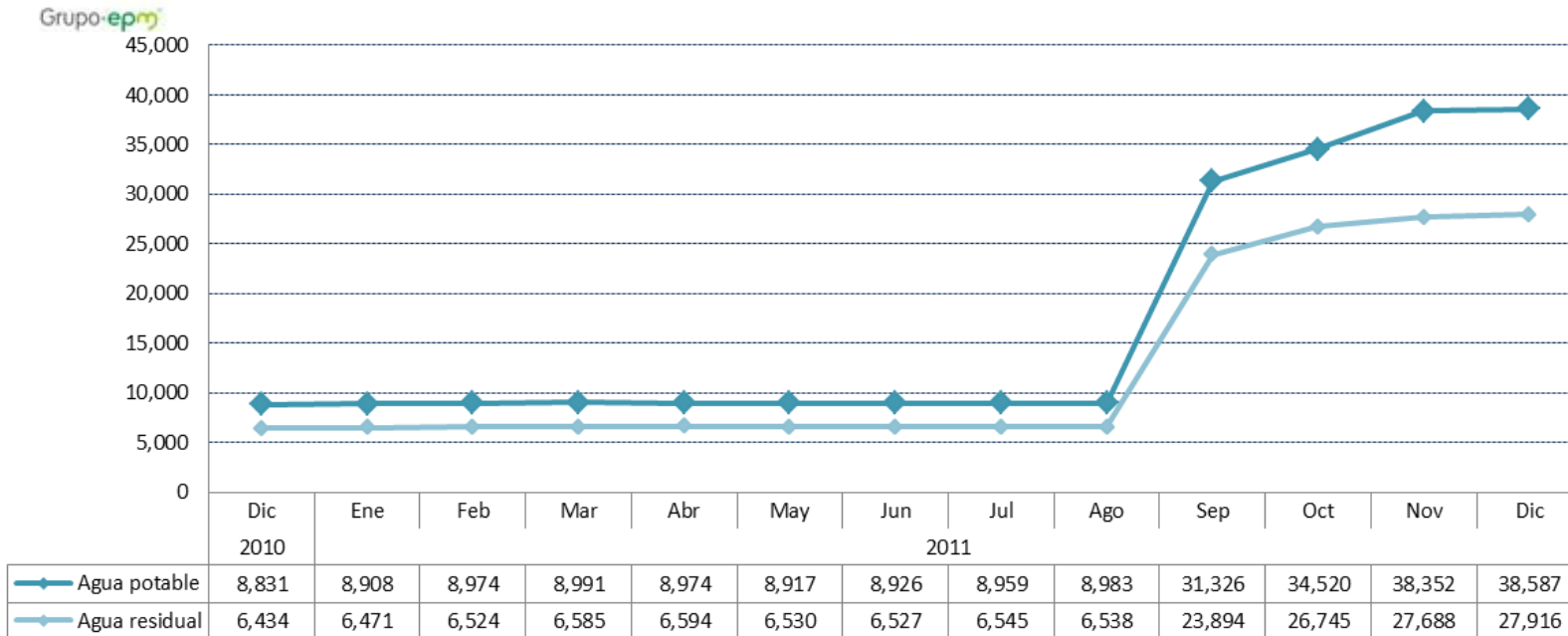
Satisfacción Atención

| | Ejec 10 | Meta 11 | Cumplimiento 2011 |
|----------------------|---------|---------|-------------------|
| Oficinas | 7.7 | 8.0 | 104% |
| Línea de Atención | 9.0 | 8.0 | 111% |
| Factura de servicios | 8,5 | 8,0 | 97% |

La meta de largo plazo a alcanzar a 2015 es 0,05% para los indicadores de quejas y reclamos. Alcanzado este nivel la estrategia es el mantenimiento.

EVOLUCIÓN DE FACTURACIÓN

Número de servicios suscritos



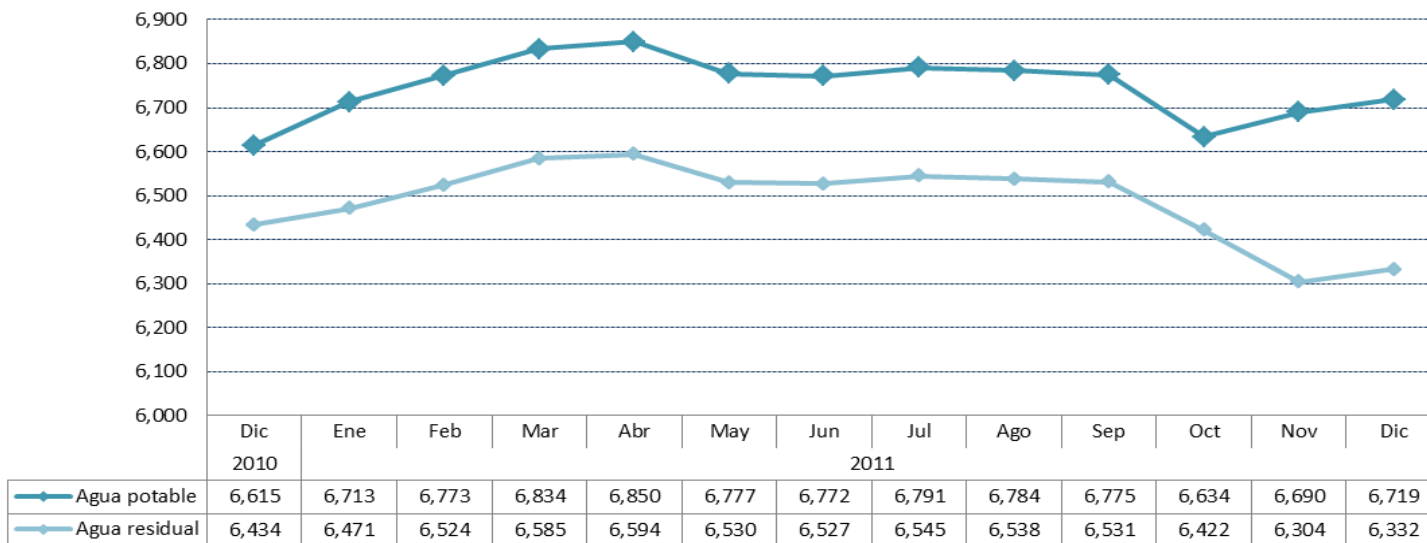
Fuente: Alfa

La variación entre el mes de noviembre y diciembre corresponde la carga de unos clientes que se realizaron masivamente y al crecimiento natural del mercado.

| Variación mensual | | | |
|-------------------|----------|--------|------|
| Servicio | N° de SS | | |
| | nov-11 | dic-11 | % |
| Agua Potable | 38,352 | 38,587 | 0.6% |
| Agua Residual | 27,688 | 27,916 | 0.8% |

| Variación anual | | | |
|-----------------|----------|--------|--------|
| Servicio | N° de SS | | |
| | dic-10 | dic-11 | % |
| Agua Potable | 8,831 | 38,587 | 336.9% |
| Agua Residual | 6,434 | 27,916 | 333.9% |

Número de servicios suscritos Carepa



Fuente: Alfa

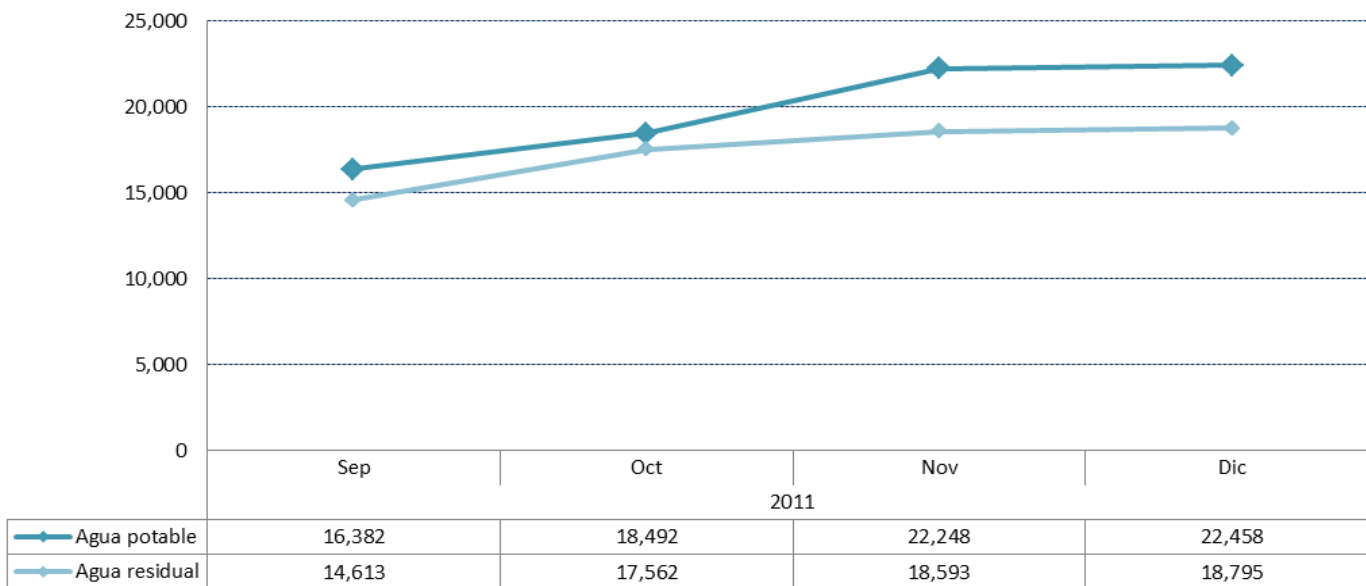
| Acueducto | |
|-----------|----------|
| Nuevos | Retiros |
| 32 | 3 |

| Alcantarillado | |
|----------------|----------|
| Nuevos | Retiros |
| 31 | 3 |

| Variación mensual | | | |
|-------------------|----------|--------|------|
| Servicio | N° de SS | | |
| | nov-11 | dic-11 | % |
| Agua Potable | 6,690 | 6,719 | 0.4% |
| Agua Residual | 6,304 | 6,332 | 0.4% |

| Variación anual | | | |
|-----------------|----------|--------|-------|
| Servicio | N° de SS | | |
| | dic-10 | dic-11 | % |
| Agua Potable | 6,615 | 6,719 | 1.6% |
| Agua Residual | 6,434 | 6,332 | -1.6% |

Número de servicios suscritos Apartadó



Fuente: Alfa

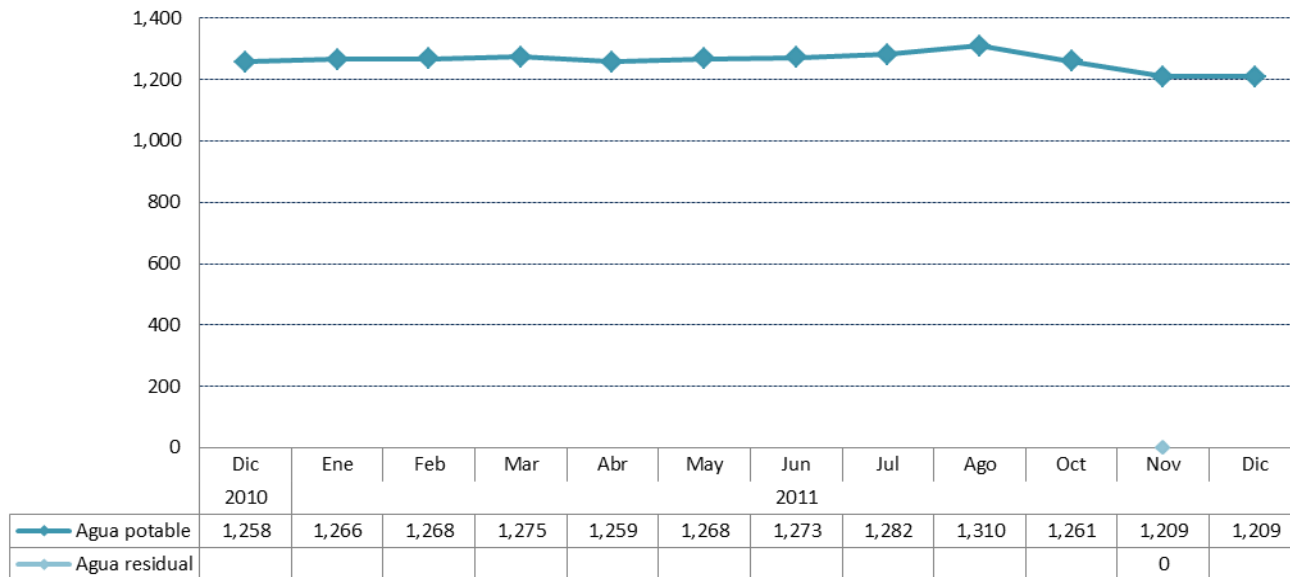
| Acueducto | |
|------------|----------|
| Nuevos | Retiros |
| 213 | 3 |

| Variación mensual | | | |
|-------------------|----------|--------|------|
| Servicio | N° de SS | | |
| | nov-11 | dic-11 | % |
| Agua Potable | 22,248 | 22,458 | 0.9% |
| Agua Residual | 18,593 | 18,795 | 1.1% |

| Alcantarillado | |
|----------------|-----------|
| Nuevos | Retiros |
| 226 | 24 |

| Variación periodo | | | |
|-------------------|----------|--------|-------|
| Servicio | N° de SS | | |
| | oct-11 | dic-11 | % |
| Agua Potable | 16,382 | 22,458 | 37.1% |
| Agua Residual | 14,613 | 18,795 | 28.6% |

Número de servicios suscritos El Reposo (Apartadó)



Fuente: Alfa

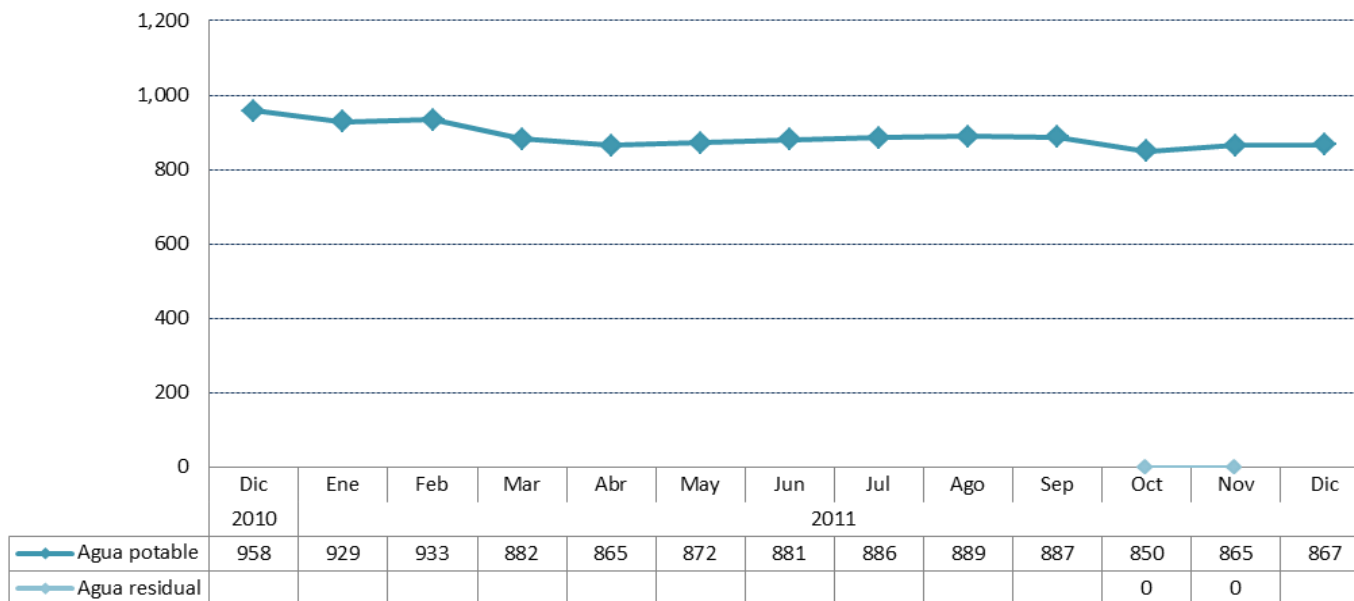
| Acueducto | |
|-----------|----------|
| Nuevos | Retiros |
| 1 | 1 |

| Alcantarillado | |
|----------------|----------|
| Nuevos | Retiros |
| 0 | 0 |

| Variación mensual | | | |
|-------------------|----------|--------|------|
| Servicio | N° de SS | | |
| | nov-11 | dic-11 | % |
| Agua Potable | 1,209 | 1,209 | 0.0% |

| Variación anual | | | |
|-----------------|----------|--------|-------|
| Servicio | N° de SS | | |
| | dic-10 | dic-11 | % |
| Agua Potable | 1,258 | 1,209 | -3.9% |

Número de servicios suscritos Belén de Bajirá (Mutatá)



Fuente: Alfa

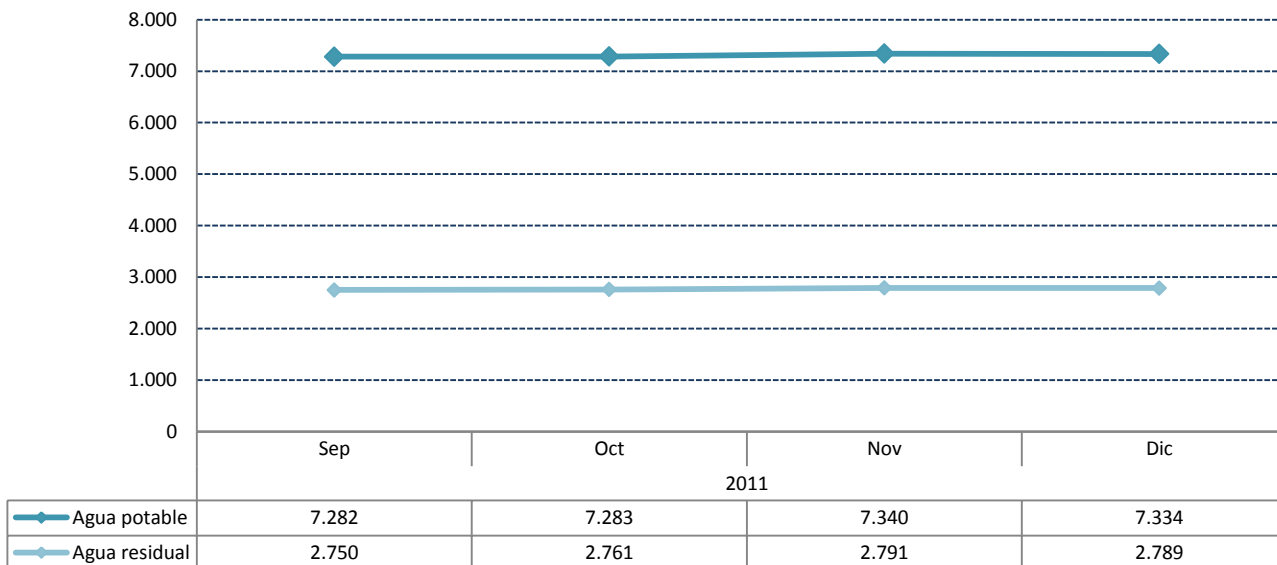
| Acueducto | |
|-----------|----------|
| Nuevos | Retiros |
| 2 | 0 |

| Alcantarillado | |
|----------------|----------|
| Nuevos | Retiros |
| 0 | 0 |

| Variación mensual | | | |
|-------------------|----------|--------|------|
| Servicio | N° de SS | | |
| | nov-11 | dic-11 | % |
| Agua Potable | 865 | 867 | 0.2% |

| Variación anual | | | |
|-----------------|----------|--------|-------|
| Servicio | N° de SS | | |
| | dic-10 | dic-11 | % |
| Agua Potable | 958 | 867 | -9.5% |

Número de servicios suscritos Turbo



Fuente: Alfa

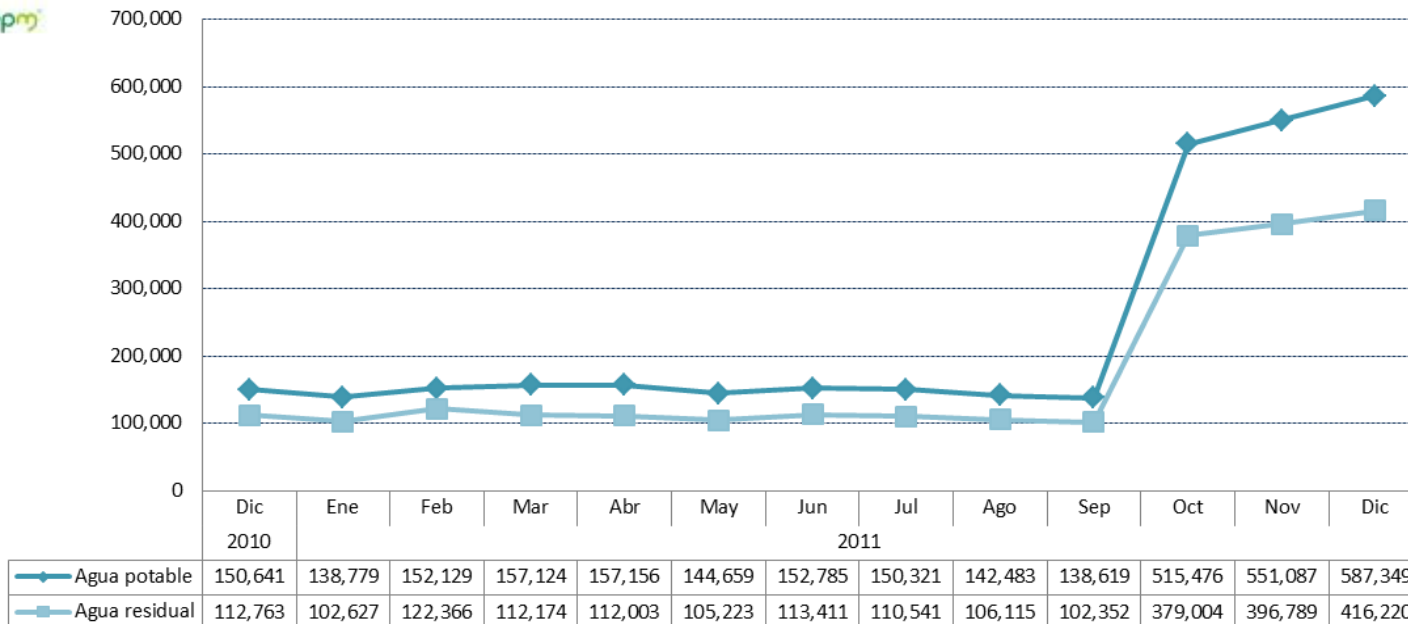
| Acueducto | |
|-----------|-----------|
| Nuevos | Retiros |
| 7 | 13 |

| Variación mensual | | | |
|-------------------|----------|--------|-------|
| Servicio | N° de SS | | |
| | nov-11 | dic-11 | % |
| Agua Potable | 7,340 | 7,334 | -0.1% |
| Agua Residual | 2,791 | 2,789 | -0.1% |

| Alcantarillado | |
|----------------|----------|
| Nuevos | Retiros |
| 6 | 8 |

| Variación periodo | | | |
|-------------------|----------|--------|------|
| Servicio | N° de SS | | |
| | sep-11 | dic-11 | % |
| Agua Potable | 7,282 | 7,334 | 0.7% |
| Agua Residual | 2,750 | 2,789 | 1.4% |

Consumos de agua en (m³)

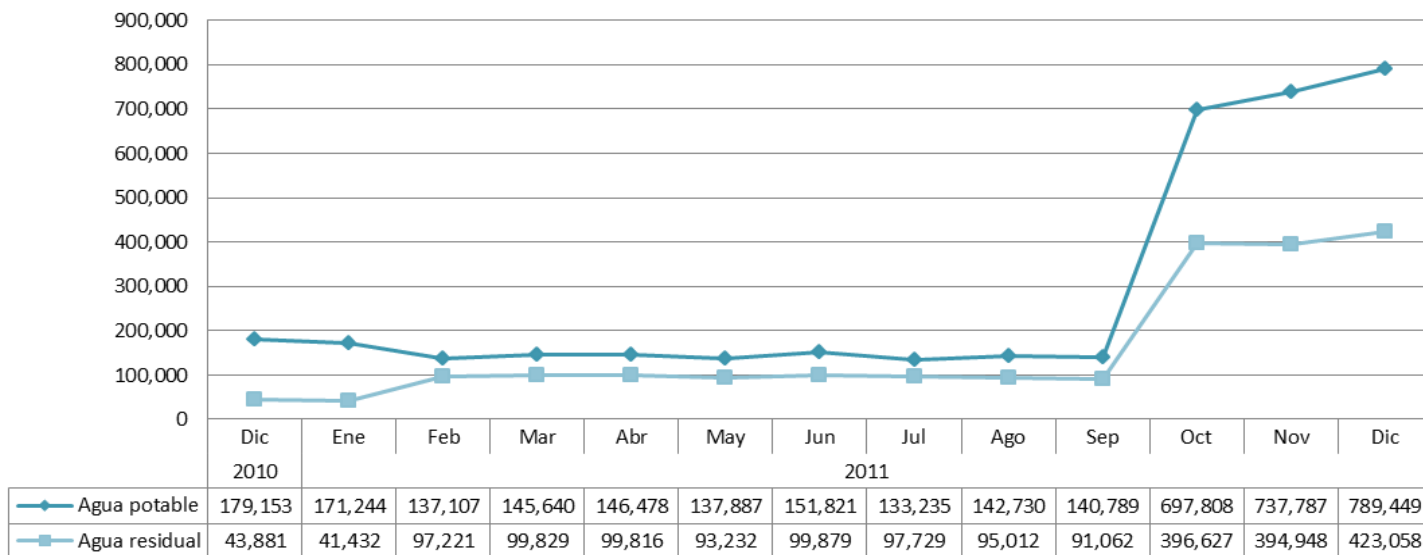


Fuente: Alfa

| Variación mensual | | | |
|-------------------|---------|---------|------|
| Servicio | M3 | | |
| | nov-11 | dic-11 | % |
| Agua Potable M3 | 551,087 | 587,349 | 6.6% |
| Agua Residual M3 | 396,789 | 416,220 | 4.9% |

| Variación anual | | | |
|------------------|---------|---------|--------|
| Servicio | M3 | | |
| | dic-10 | dic-11 | % |
| Agua Potable M3 | 150,641 | 587,349 | 289.9% |
| Agua Residual M3 | 112,763 | 416,220 | 269.1% |

Valores cuentas de cobro (miles de \$)



Fuente: Alfa

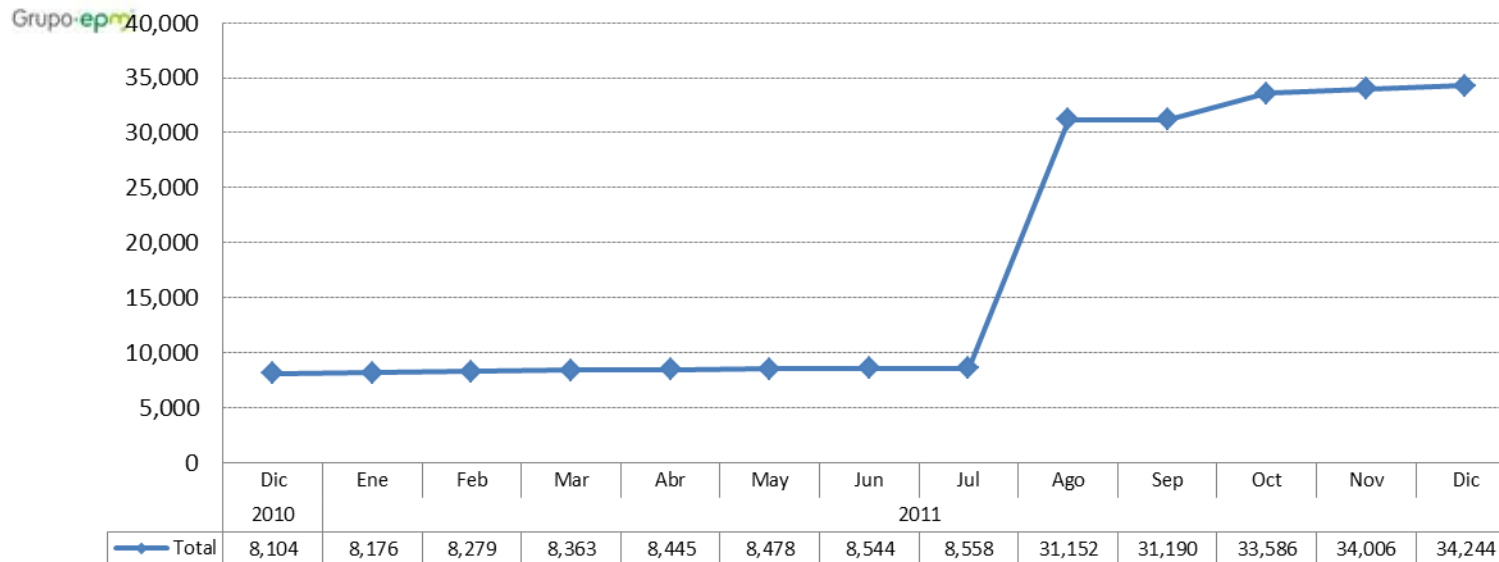
Para diciembre se emite la tercera factura, de los clientes se han venido ingresando desde septiembre y en los municipios de Apartadó y Turbo.

| Variación mensual | | | |
|-------------------|--------------------------|---------|------|
| Servicio | Valores cuentas de cobro | | |
| | nov-11 | dic-11 | % |
| Agua Potable | 737,787 | 789,449 | 7.0% |
| Agua Residual | 394,948 | 423,058 | 7.1% |

| Variación anual | | | |
|-----------------|--------------------------|---------|--------|
| Servicio | Valores cuentas de cobro | | |
| | dic-10 | dic-11 | % |
| Agua Potable | 179,153 | 789,449 | 340.7% |
| Agua Residual | 43,881 | 423,058 | 864.1% |

OPERACIÓN COMERCIAL

Medidores leídos



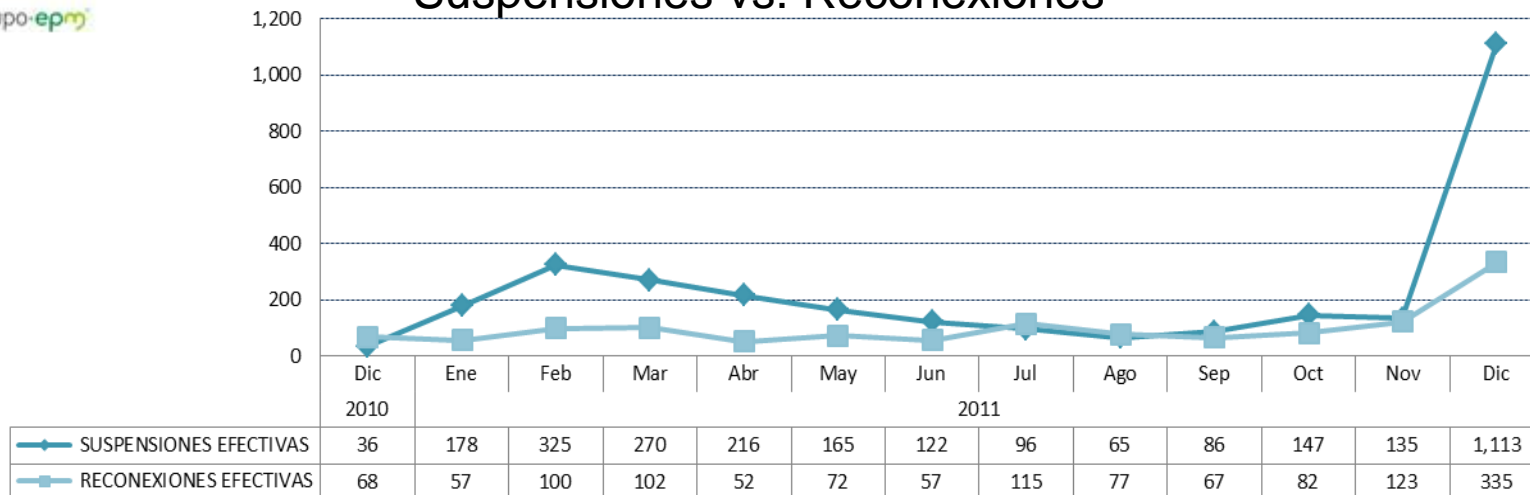
Fuente: Unidad Operación Comercial

Se realizó carga de clientes que habían presentado inconsistencias en las cargas anteriores. Igualmente el crecimiento corresponde a clientes nuevos ingresados por taquillas de atención.

| Variación mensual | | | |
|-------------------|----------|--------|------|
| Servicio | Lecturas | | |
| | nov-11 | dic-11 | % |
| Agua Potable | 34,006 | 34,244 | 0.7% |

| Variación anual | | | |
|-----------------|----------|--------|--------|
| Servicio | Lecturas | | |
| | dic-10 | dic-11 | % |
| Agua Potable | 8,104 | 34,244 | 322.6% |

Suspensiones vs. Reconexiones



Fuente: Unidad Operación Comercial

Se realizan 1.113 suspensiones de las 2.235 programadas y 335 reinstalaciones de las 409 programadas.

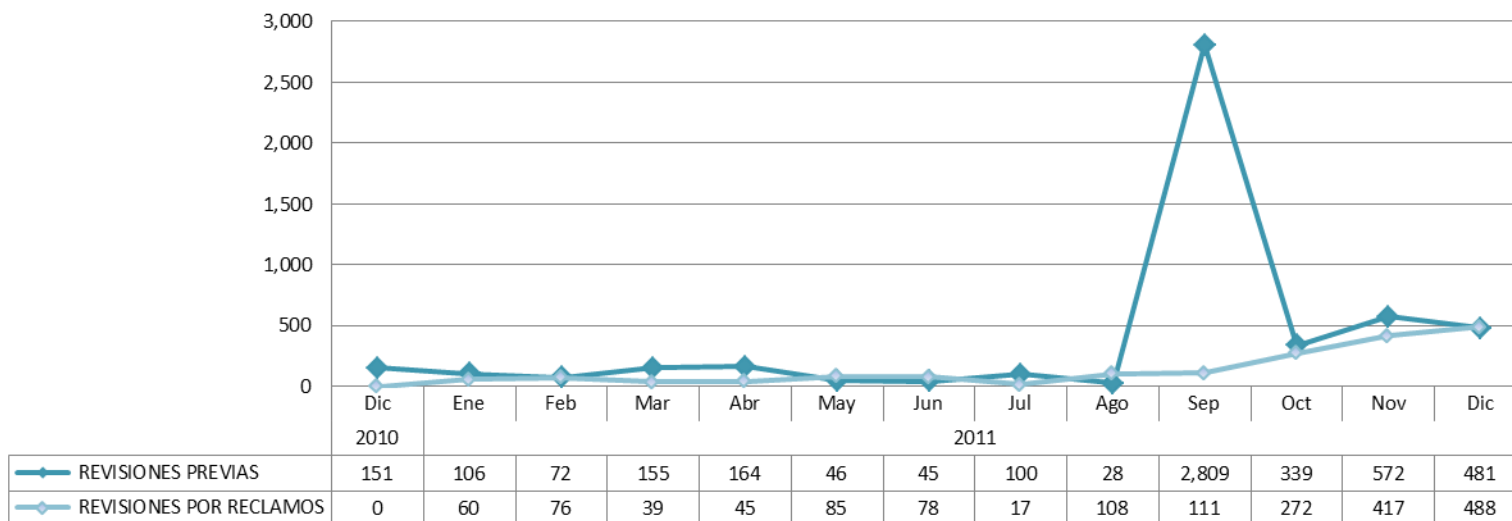
Las principales causas por las cuales se dejan de hacer operaciones son:

- Cancela antes de efectuar la operación.
- No se contaba con las llaves para el acceso al medidor o a la válvula de corte.(las llaves fueron entregadas por la Filial luego de haber programado algunos de los ciclos en los cuales se encontraban la mayor parte de las suspensiones)
- Instalación directa y sin válvula de cierre.

| Variación mensual | | | |
|------------------------|--------|--------|--------|
| | nov-11 | dic-11 | % |
| Suspensiones Efectivas | 135 | 1,113 | 724.4% |
| Reconexiones Efectivas | 123 | 335 | 172.4% |

| Variación anual | | | |
|------------------------|--------|--------|---------|
| | dic-10 | dic-11 | % |
| Suspensiones Efectivas | 36 | 1,113 | 2991.7% |
| Reconexiones Efectivas | 68 | 335 | 392.6% |

Revisiones previas vs. Revisiones por reclamo



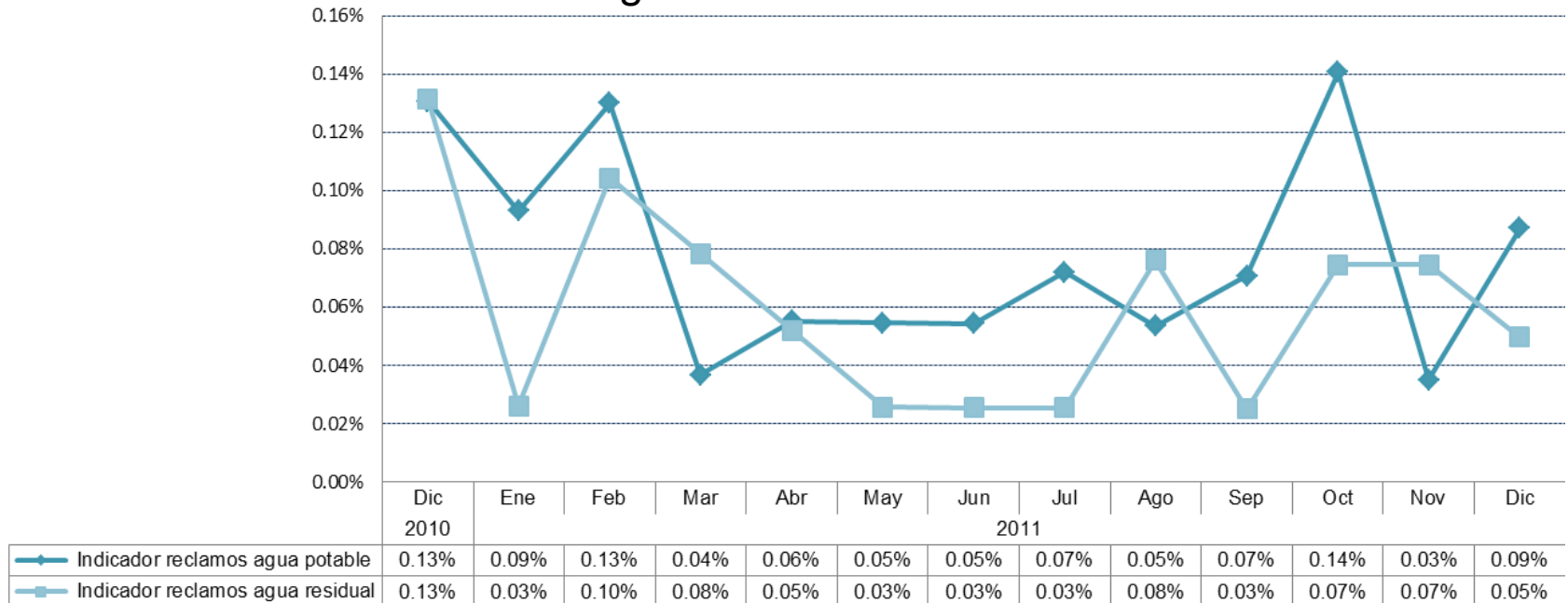
Fuente: Unidad Operación Comercial

| Variación mensual | | | |
|-------------------------|--------|--------|--------|
| | nov-11 | dic-11 | % |
| Revisiones previas | 572 | 481 | -15.9% |
| Revisiones por reclamos | 417 | 488 | 17.0% |

| Variación anual | | | |
|--------------------|--------|--------|--------|
| | dic-10 | dic-11 | % |
| Revisiones previas | 151 | 481 | 218.5% |

ATENCIÓN Y SOPORTE

Indicador de reclamaciones por servicio Aguas de Urabá



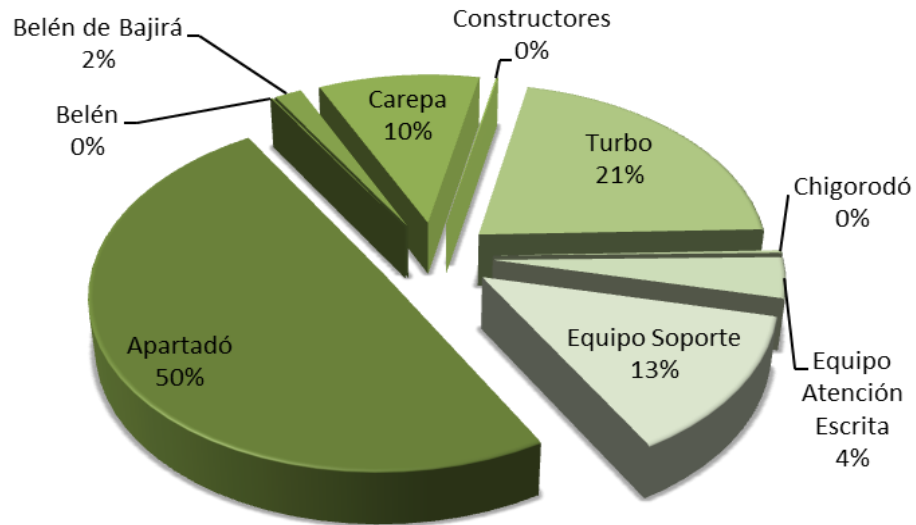
Fuente: Departamento Soporte Clientes

$$\text{Indicador de Reclamos Consolidado} = \frac{\text{Número de Reclamos imputables}}{\text{Total Cuentas de cobro liquidadas}} = \frac{304}{66.597} = 0.456$$

En diciembre se presentaron 821 reclamos: de los cuales 180 se declararon procedentes para el servicio de acueducto (121 por cobro errado, 55 por error lectura, 1 por medidor malo y 3 por falla en el debido proceso).

Para el servicio de alcantarillado se declararon procedentes 124 reclamos (65 por cobro errado, 45 por error lectura, 2 por medidor malo, 10 por falla en el debido proceso, 1 por error en recuperación y 1 por fuga interna).

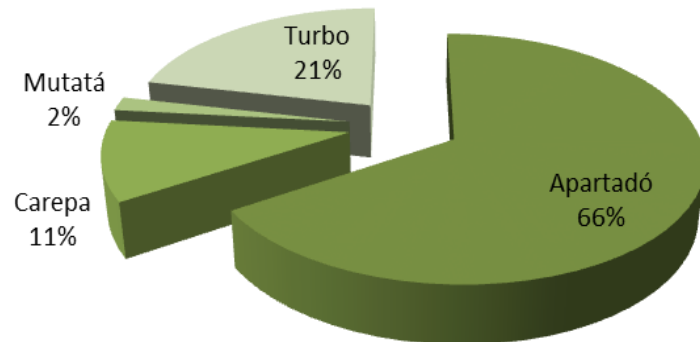
Reclamaciones por Oficina



| Reclamos Atendidos | |
|-------------------------|------------|
| Oficina | Número |
| Apartadó | 407 |
| Belén | 1 |
| Belén de Bajará | 14 |
| Carepa | 83 |
| Constructores | 1 |
| Turbo | 174 |
| Chigorodó | 2 |
| Equipo Atención Escrita | 31 |
| Equipo Soporte | 108 |
| Total general | 821 |

Reclamaciones por Municipio

2011 - Dic



De los 821 reclamos recibidos, 542 fueron presentados por los clientes del municipio de Apartadó y 177 del municipio de Turbo.

| Año | Mes | Valores | | | | | | |
|----------------------|-----|------------------------------------|----------------------------|---------------------------------|---------------------------------|--------------------------|------------------------------|------------------------------|
| | | Operaciones comerciales realizadas | Quejas Operación Comercial | Indicador de Quejas comerciales | Operaciones técnicas realizadas | Quejas Operación Técnica | Indicador de Quejas técnicas | Indicador consolidado Quejas |
| 2010 | Dic | 17,894 | 2 | 0.01% | 298 | 5 | 1.68% | 0.04% |
| 2011 | Ene | 17,894 | 3 | 0.02% | 270 | 3 | 1.11% | 0.03% |
| | Feb | 18,535 | 9 | 0.05% | 339 | 6 | 1.77% | 0.08% |
| | Mar | 18,728 | 5 | 0.03% | 291 | 8 | 2.75% | 0.07% |
| | Abr | 18,600 | 3 | 0.02% | 201 | 5 | 2.49% | 0.04% |
| | May | 18,369 | 1 | 0.01% | 282 | 5 | 1.77% | 0.03% |
| | Jun | 18,465 | 4 | 0.02% | 209 | 10 | 4.78% | 0.07% |
| | Jul | 20,232 | 13 | 0.06% | 184 | 11 | 5.98% | 0.12% |
| | Ago | 20,239 | 13 | 0.06% | 250 | 11 | 4.40% | 0.12% |
| | Sep | 39,703 | 11 | 0.03% | 213 | 8 | 3.76% | 0.05% |
| | Oct | 72,139 | 13 | 0.02% | 605 | 10 | 1.65% | 0.03% |
| | Nov | 76,424 | 11 | 0.01% | 1,168 | 25 | 2.14% | 0.05% |
| | Dic | 76,424 | 14 | 0.02% | 615 | 19 | 3.09% | 0.04% |
| Total general | | 433,646 | 102 | 0.024% | 4,925 | 126 | 2.56% | 0.052% |

$$\text{Indicador de Quejas} = \frac{\text{Número de Quejas}}{\text{Total Operaciones realizadas}}$$

Fuente: Departamento Soporte Clientes

Durante el mes de diciembre se recibieron 19 quejas imputables de la operación técnica: 10 para Gestión Clientes: (4 por demora en la instalación de servicio nuevo y 3 por Calidad de los trabajos realizados, 1 por demora en reubicación de medidor y 2 por inconformidad en la atención prestada) y 9 para Operación y Mantenimiento: (4 por demora en la reparación de daños, 3 por inconformidad con la atención prestada, 1 por la calidad de los trabajos realizados y 1 por calidad en el servicio prestado).

En lo que respecta a la operación comercial, se recibieron 14 quejas: 10 para control instalaciones: (7 por demora en el restablecimiento del servicio y 1 porque el cliente quedó sin servicio al momento de la reinstalación, 1 daño ocasionado en la ejecución de trabajo y 1 por suspensión por error) y 4 quejas para repartida 3 por factura no entregada y 1 con entrega en otro lugar.

Se atiende la recepción de daños de acueducto y alcantarillado, orientación facturación y quejas, desde teléfonos fijos en la línea de atención 4444115 y la línea corporativa 018000415115 y desde celular TIGO marcando #987.

Indicadores

$$\text{Eficacia} = \frac{\text{Nº de llamadas atendidas}}{\text{Nº de llamadas entrantes}}$$

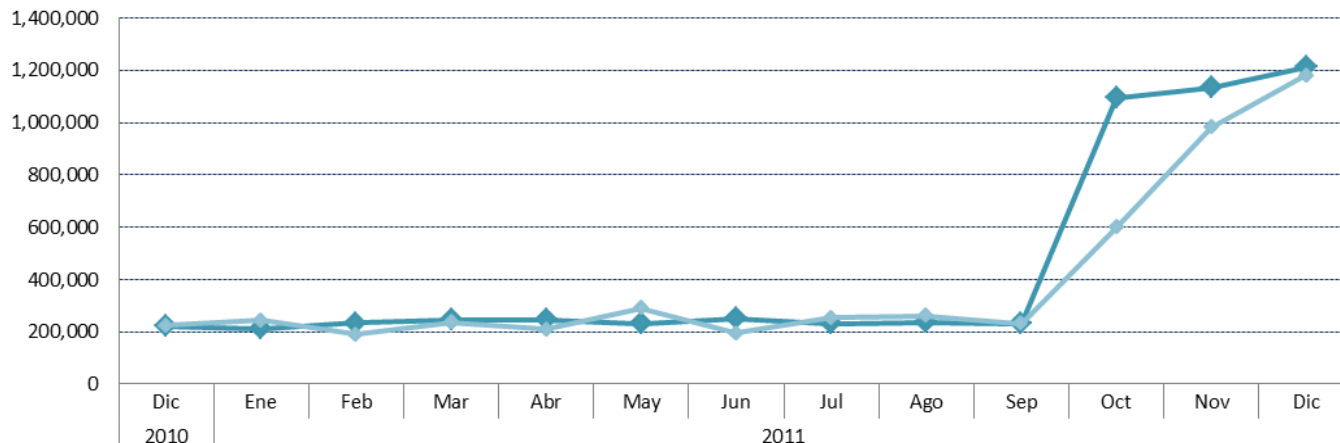
$$\text{Nivel de servicio} = \frac{\text{Nº de llamadas atendidas antes de 20Seg.}}{\text{Nº de llamadas entrantes}}$$

Resultados diciembre de 2011

| Pilotos | Nivel de servicio | Eficacia | Tiempo promedio de espera (Seg) | Nº de llamadas atendidas | Duración promedio de la transacción (min) |
|--|-------------------|------------|---------------------------------|--------------------------|---|
| Daños y fraudes acueducto y alcantarillado | 86% | 98% | 11 | 496 | 4.7 |
| Orientación a la factura | 89% | 99% | 7 | 51 | 5.6 |
| Quejas | 89% | 98% | 10 | 29 | 7.6 |
| Total general | 87% | 98% | 10.5 | 576 | 4.9 |

RECAUDO

Valor facturado vs valor recaudado



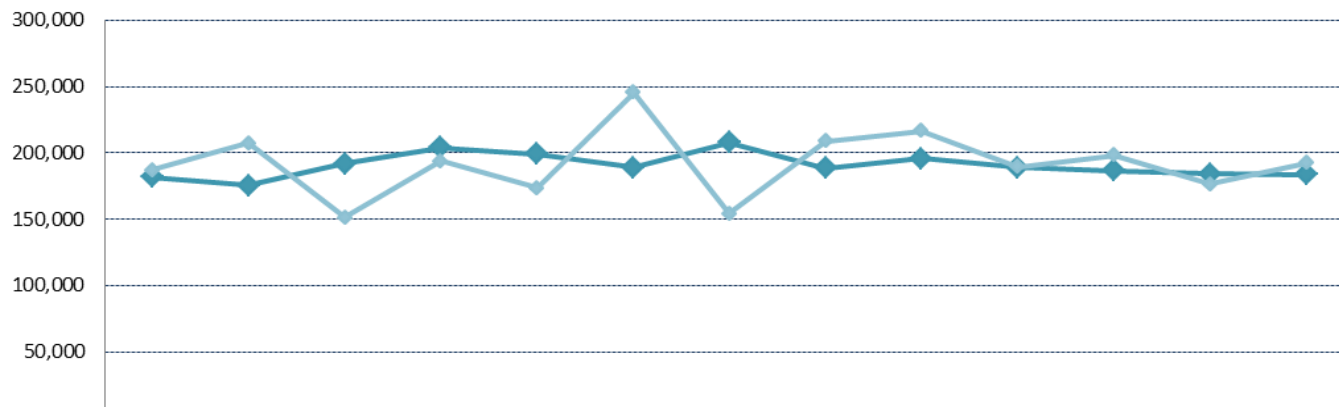
| | Dic 2010 | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic |
|---------------------------------|----------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|-----------|-----------|-----------|
| | 2011 | | | | | | | | | | | | |
| —◆— Vlr CC (miles de \$) | 223,034 | 212,676 | 234,327 | 245,469 | 246,294 | 231,119 | 251,701 | 230,964 | 237,742 | 231,851 | 1,094,434 | 1,132,735 | 1,212,507 |
| —◆— Vlr Recaudado (miles de \$) | 224,095 | 244,329 | 189,481 | 236,481 | 209,080 | 290,516 | 195,323 | 253,392 | 260,740 | 231,737 | 598,900 | 981,663 | 1,180,100 |

Fuente Alfa y Unidad Transacciones Financieras

| Variación mensual | | | |
|-------------------|--------------|--------------|----------------|
| | nov-11 | dic-11 | % de variación |
| Valor facturado | \$ 1,132,735 | \$ 1,212,507 | 7% |
| Valor recaudado | \$ 981,663 | \$ 1,180,100 | 20% |

| Variación anual | | | |
|-----------------|------------|--------------|----------------|
| | dic-10 | dic-11 | % de variación |
| Valor facturado | \$ 223,034 | \$ 1,212,507 | 444% |
| Valor recaudado | \$ 224,095 | \$ 1,180,100 | 427% |

Carepa



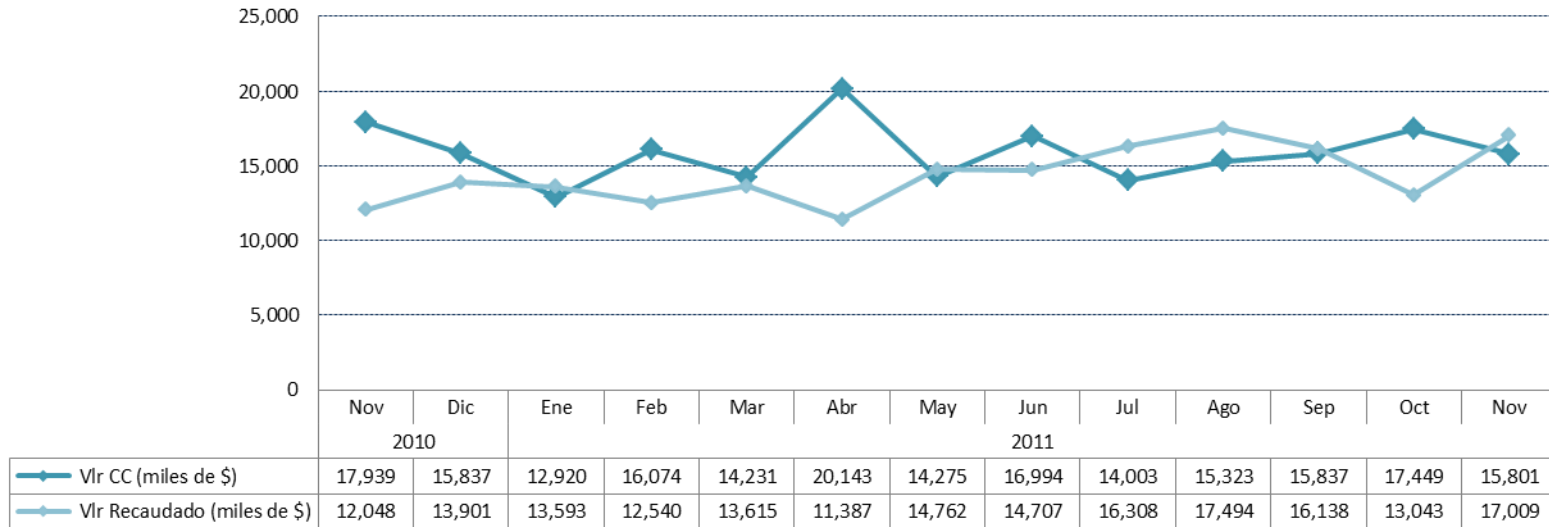
| | Dic 2010 | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic |
|-----------------------------|----------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| | 2011 | | | | | | | | | | | | |
| Vlr CC (miles de \$) | 181,972 | 175,622 | 191,849 | 204,086 | 199,334 | 188,951 | 207,758 | 188,750 | 195,686 | 189,281 | 186,532 | 184,346 | 183,729 |
| Vlr Recaudado (miles de \$) | 187,281 | 207,415 | 151,425 | 193,841 | 173,406 | 245,370 | 154,503 | 208,759 | 216,757 | 189,337 | 198,104 | 176,459 | 192,392 |

Fuente Alfa y Unidad Transacciones Financieras

| Variación mensual | | | |
|-------------------|------------|------------|----------------|
| | nov-11 | dic-11 | % de variación |
| Valor facturado | \$ 184,346 | \$ 183,729 | 0% |
| Valor recaudado | \$ 176,459 | \$ 192,392 | 9% |

| Variación anual | | | |
|-----------------|------------|------------|----------------|
| | dic-10 | dic-11 | % de variación |
| Valor facturado | \$ 181,972 | \$ 183,729 | 1% |
| Valor recaudado | \$ 187,281 | \$ 192,392 | 3% |

Belén de Bajirá (Mutatá)

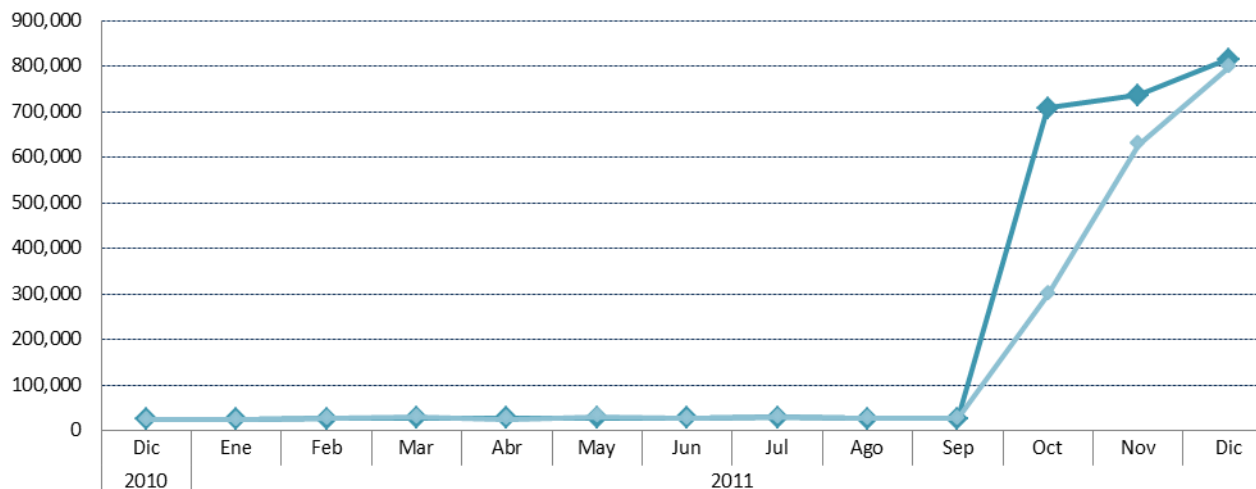


Fuente Alfa y Unidad Transacciones Financieras

| Variación mensual | | | |
|-------------------|-----------|-----------|----------------|
| | oct-11 | nov-11 | % de variación |
| Valor facturado | \$ 17,449 | \$ 15,801 | -9% |
| Valor recaudado | \$ 13,043 | \$ 17,009 | 30% |

| Variación anual | | | |
|-----------------|-----------|-----------|----------------|
| | nov-10 | nov-11 | % de variación |
| Valor facturado | \$ 17,939 | \$ 15,801 | -12% |
| Valor recaudado | \$ 12,048 | \$ 17,009 | 41% |

Apartadó



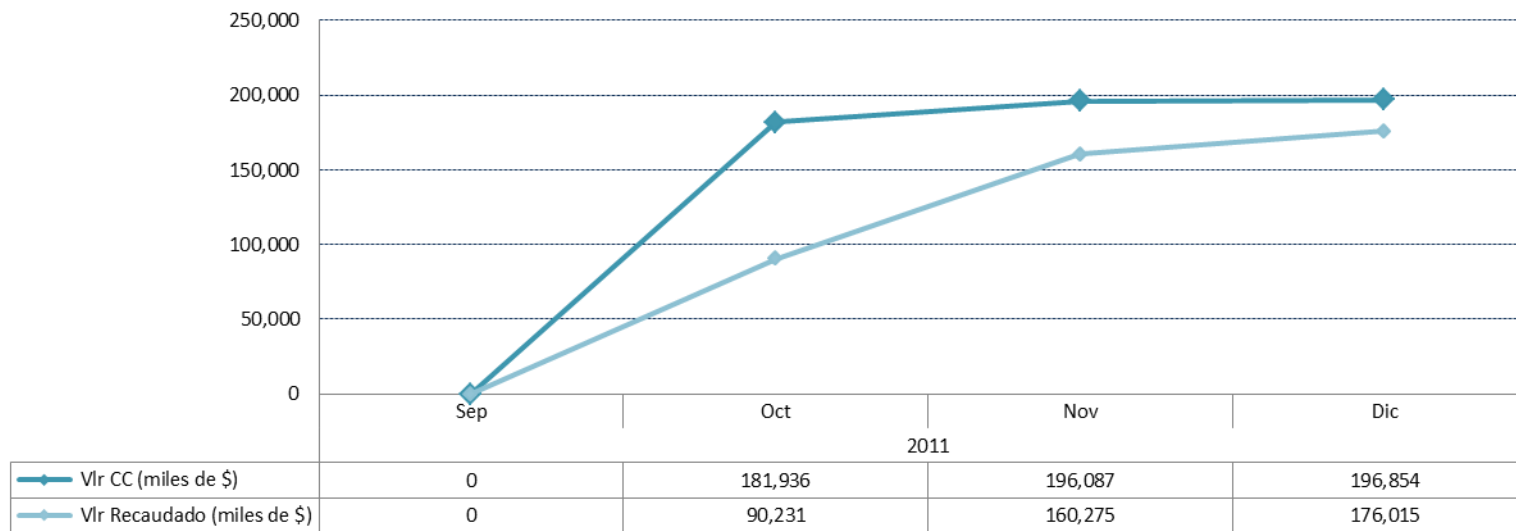
| | Dic 2010 | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic |
|-----------------------------|----------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|---------|---------|
| Vlr CC (miles de \$) | 25,226 | 24,133 | 26,405 | 27,152 | 26,817 | 27,893 | 26,948 | 28,212 | 26,733 | 26,733 | 708,517 | 736,502 | 815,812 |
| Vlr Recaudado (miles de \$) | 22,913 | 23,322 | 25,517 | 29,025 | 24,287 | 30,384 | 26,113 | 28,324 | 26,490 | 26,261 | 297,522 | 627,921 | 796,158 |

Fuente Alfa y Unidad Transacciones Financieras

| Variación mensual | | | |
|-------------------|------------|------------|----------------|
| | nov-11 | dic-11 | % de variación |
| Valor facturado | \$ 736,502 | \$ 815,812 | 11% |
| Valor recaudado | \$ 627,921 | \$ 796,158 | 27% |

| Variación anual | | | |
|-----------------|-----------|------------|----------------|
| | dic-10 | dic-11 | % de variación |
| Valor facturado | \$ 25,226 | \$ 815,812 | 3134% |
| Valor recaudado | \$ 22,913 | \$ 796,158 | 3375% |

Turbo



Fuente Alfa y Unidad Transacciones Financieras

| Variación mensual | | | |
|-------------------|------------|------------|----------------|
| | nov-11 | dic-11 | % de variación |
| Valor facturado | \$ 196,087 | \$ 196,854 | 0% |
| Valor recaudado | \$ 160,275 | \$ 176,015 | 10% |

GESTION CARTERA

Estado de la Cartera por Municipio

| Entre 0 y 2 Cuentas Vencidas | | |
|-------------------------------------|----------------------------|--------------------------|
| MUNICIPIO | Servicios suscritos | Saldos Pendientes |
| APARTADÓ | 15.576 | \$ 377.181.109 |
| CAREPA | 10.708 | \$ 246.333.949 |
| MUTATÁ | 776 | \$ 24.757.282 |
| TURBO | 3.205 | \$ 79.547.762 |
| Entre 2 y 7 Cuentas Vencidas | | |
| MUNICIPIO | Servicios suscritos | Saldos Pendientes |
| APARTADÓ | 3.211 | \$ 153.915.039 |
| CAREPA | 477 | \$ 91.058.936 |
| MUTATÁ | 53 | \$ 10.012.617 |
| Mayor a 7 cuentas vencidas | | |
| MUNICIPIO | Servicios suscritos | Saldos Pendientes |
| APARTADÓ | 164 | \$ 64.913.234 |
| CAREPA | 1.445 | \$ 560.106.237 |
| MUTATÁ | 377 | \$ 120.353.630 |

Estado de la Cartera por Estrato

| Subcategoría | Servicios Suscritos | Participación | Saldo adeudado | Participación |
|----------------------|---------------------|---------------|----------------------|---------------|
| ESTRATO 1 | 12.083 | 32,3% | 627.586.378 | 34,7% |
| ESTRATO 2 | 14.843 | 39,6% | 681.166.847 | 37,7% |
| ESTRATO 3 | 6.483 | 17,3% | 222.518.537 | 12,3% |
| ESTRATO 4 | 950 | 2,5% | 32.275.430 | 1,8% |
| COMERCIAL | 2.932 | 7,8% | 212.907.305 | 11,8% |
| EXENTA | 8 | 0,0% | 578.063 | 0,0% |
| INDUSTRIAL | 3 | 0,0% | 56.853 | 0,0% |
| OFICIAL | 141 | 0,4% | 31.421.623 | 1,7% |
| Total general | 37.443 | 100% | 1.808.511.036 | 100% |

Se efectúa el envío de 5192 cartas automáticas recordando el pago oportuno del servicio prestado, con el respectivo contacto en caso de querer normalizar la deuda y las consecuencias relacionadas con la suspensión o corte del servicio. Con esta persuasión, se gestionan \$335.317.834.

La campaña de recordación de pago a través de agente, logran gestionar \$ 72.647.643. Para reforzar la gestión orientada a aquellos suscriptores cuyos saldos adeudados son superiores a \$100.000, se envían cartas personalizadas, las cuales tienen un contenido que busca generar impacto adicional en el grupo de morosos al que van dirigidas. Se gestionan \$ 189.292.951 a través de este medio.

La gestión de cartera a través de visitas busca impactar 231 clientes a partir del contacto directo puerta a puerta, con lo que se busca gestionar un saldo de \$87.506.630.

estamos ahí.

¡Gracias!

epm[®]