



aguas
regionales[®]
Grupo-epm

Somos parte de ti

Proceso Atención Clientes

Diciembre-2023

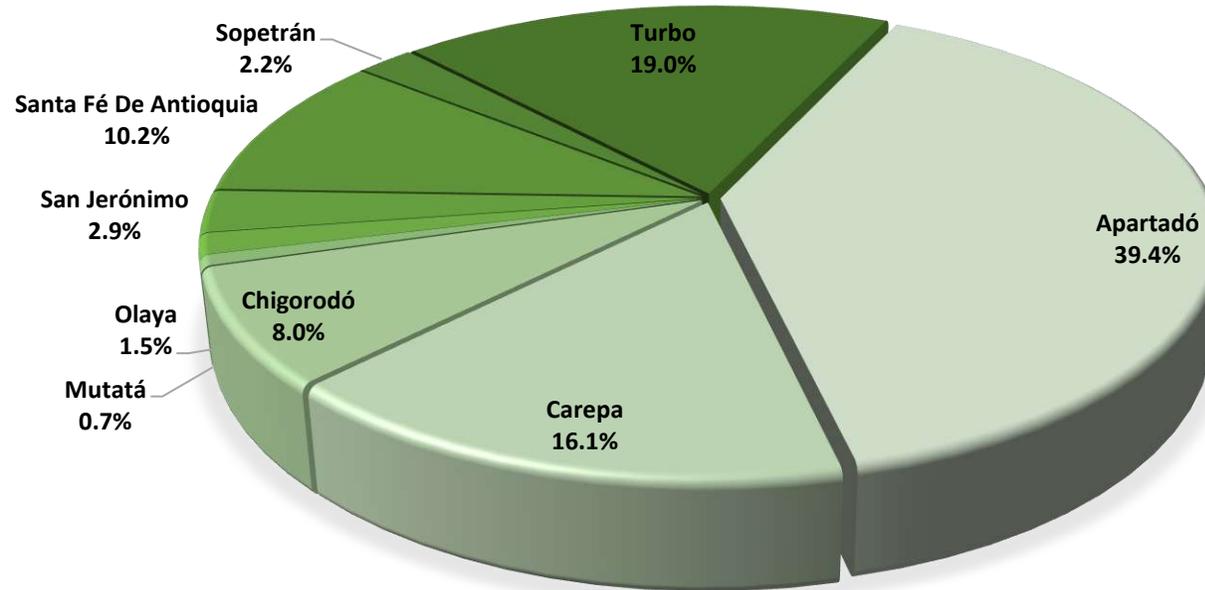
Estadísticas de transacciones

Solicitudes atendidas por tipo de caso

Tipo de caso	Número de solicitudes recibidas		Tiempo promedio de respuesta (Días)
	Agua Potable	Agua Residual	
Petición	1.469	56	1,33
Queja	53	2	3,74
Reclamo	133	4	5,59
Recurso	14	0	7,75
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad	1		1
Total, solicitudes recibidas	1.731		

Nota: De las 1.731 no se negó el acceso a la información a ninguna de ellas.

Reclamos ingresados diciembre de 2023



Municipio	Apartadó	Carepa	Chigorodó	Mutatá	Olaya	San Jerónimo	Santa Fe De Antioquia	Sopetrán	Turbo	Total
Reclamos	54	22	11	1	2	4	14	3	26	137

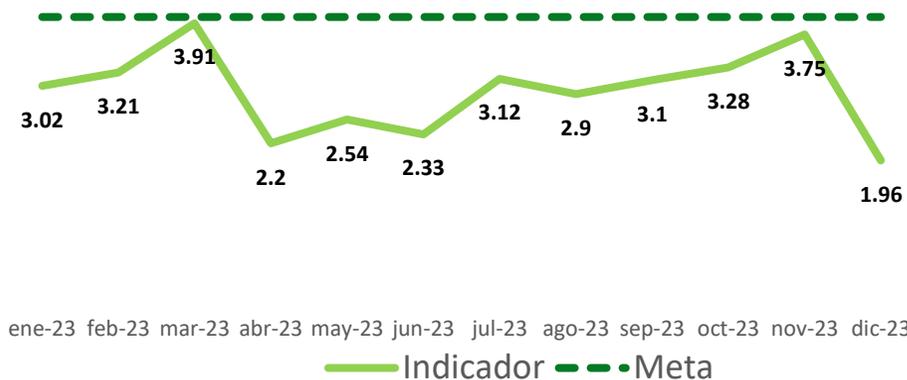
Reclamos procedentes acueducto



Cuentas de cobro liquidadas



Resultado del Indicador



ene-23 feb-23 mar-23 abr-23 may-23 jun-23 jul-23 ago-23 sep-23 oct-23 nov-23 dic-23

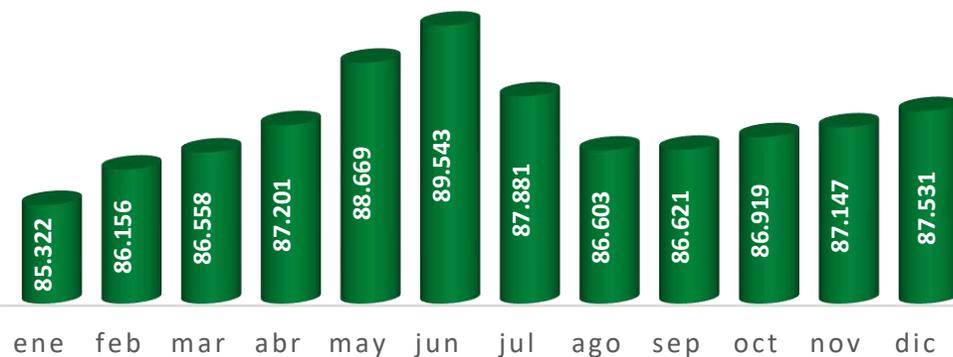
Indicador Meta

Reclamos	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Recibidos	152	176	232	162	192	153	177	191	194	234	232	157
Procedentes	33	36	43	24	28	26	34	31	33	35	40	21
Indicador	3,02	3,21	3,91	2,2	2,54	2,33	3,12	2,9	3,1	3,28	3,75	1,96

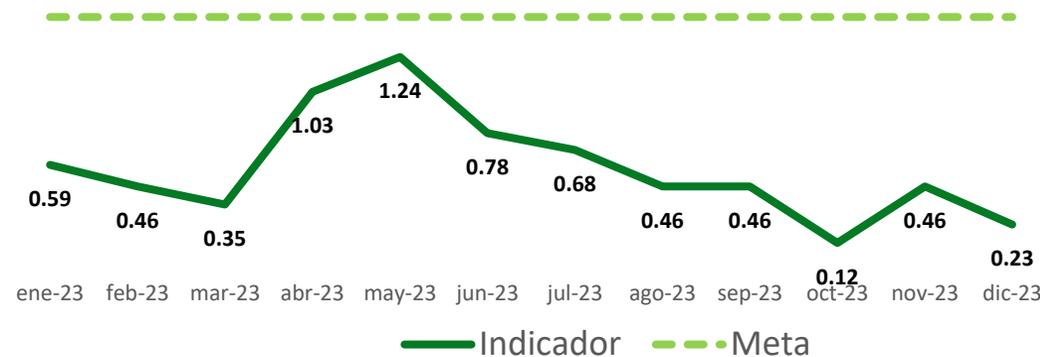
Reclamos procedentes agua residual



Cuentas de cobro liquidadas



Resultado del indicador



Reclamos	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Recibidos	12	7	10	17	15	11	9	6	9	6	8	2
Procedentes	5	4	3	9	11	7	6	4	4	1	4	2
Indicador	0,59	0,46	0,35	1,03	1,24	0,78	0,68	0,46	0,46	0,12	0,46	0,23

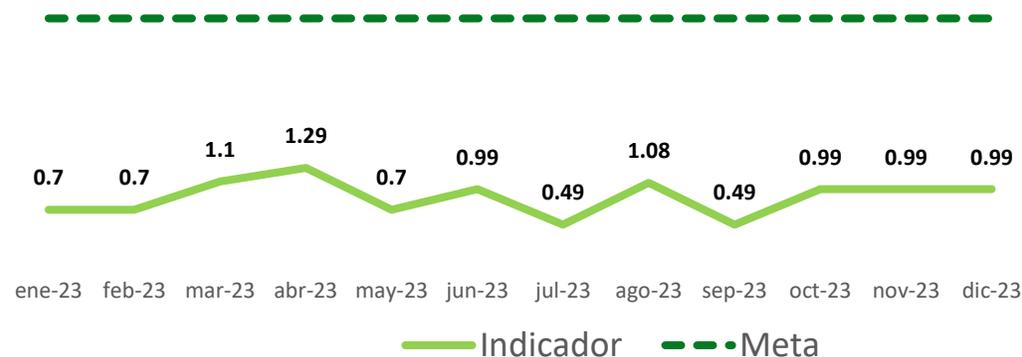
Quejas imputables acueducto



Número de Instalaciones

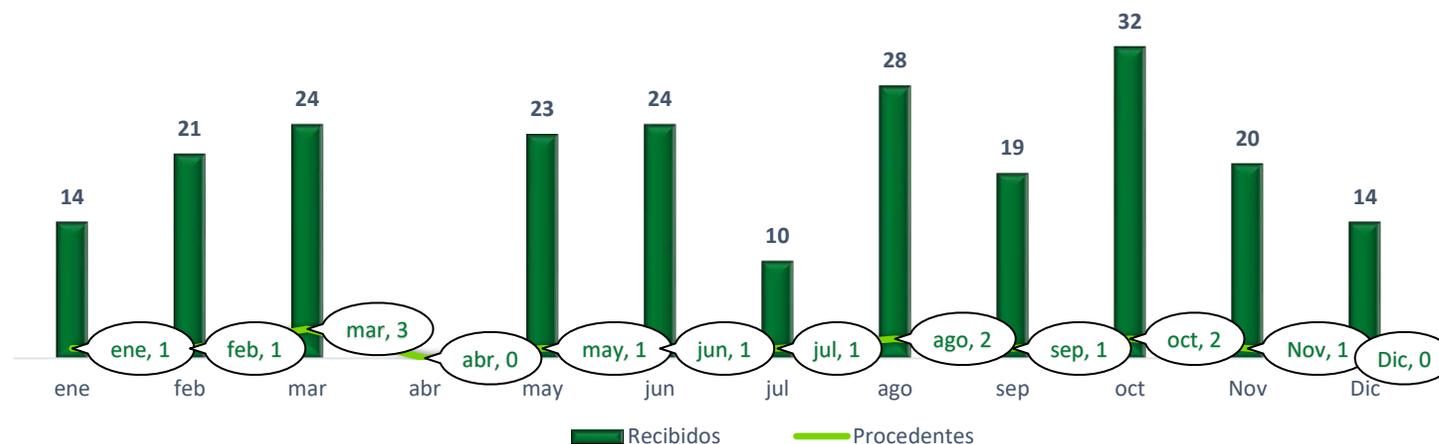


Resultado del Indicador



Quejas	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Recibidos	43	39	49	40	34	43	47	56	41	61	49	48
Procedentes	7	7	11	13	7	10	5	11	15	10	10	10
Indicador	0,7	0,7	1,1	1,29	0,7	0,99	0,49	1,08	0,49	0,99	0,99	0,99

Recursos procedentes



Recursos	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Recibidos	14	21	24	0	23	24	10	28	19	32	20	14
Procedentes	1	1	3	0	1	1	1	2	1	2	1	0
Porcentaje	7,1%	4,8%	12,5%	0,0%	4,3%	4,2%	10,0%	7,1%	5,3%	6,3%	5,0%	0,0%

Estadísticas de atención por canal



Canal de atención	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic
Presencial	2.052	1.985	2.199	1.634	2.127	1.802	1.947	2.172	2.046	2.251	1.932	1.514
Telefónico	118	108	128	99	131	85	117	116	107	123	109	101
Carta	79	67	72	53	75	64	52	57	68	69	40	40
Back	1	50	47	53	61	115	103	36	8	6	22	11
Web	44	31	47	37	39	28	23	37	55	81	54	36
Sentencia T-230	38	29	41	26	17	33	31	27	0	1	0	0
Asesor en línea	1	0	3	0	1	2	0	0	94	34	59	29
Total	2.333	2.270	2.537	1.902	2.451	2.129	2.273	2.445	2.378	2.565	2.216	1.731

Eficacia en la atención de la LAC

Nivel de servicio atención telefónica
meta 85%

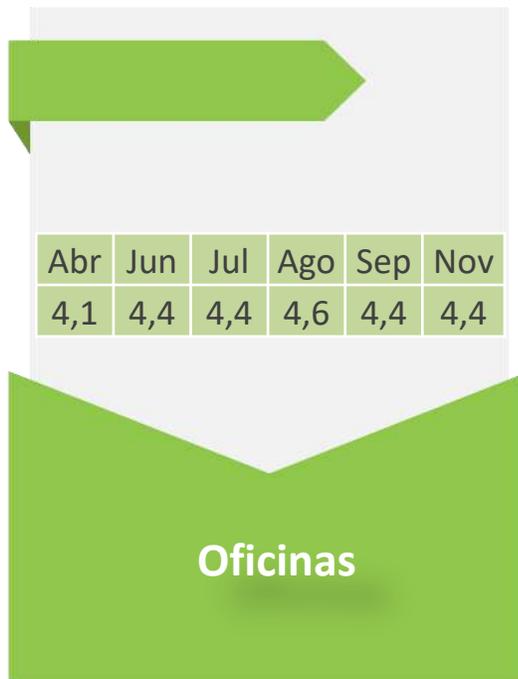


Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	DIC
84%	87%	89%	88%	78%	87%	93%	78%	88%	73%	79%	85%	85%	83%

Indicadores diciembre Región Urabá

Piloto	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas	Duración de la transacción (seg)
EPM Aguas	83%	97%	17,5	689	238,4

Encuesta de satisfacción – meta 4,0 Urabá



La amabilidad de la persona que lo atendió obtuvo la mejor calificación y el tiempo para ser atendido tuvo una calificación menor

Calificación

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	Nov	Dic
84%	87%	89%	88%	78%	87%	93%	78%	88%	73%	79%	85%	85%	83%

Indicadores diciembre Región Occidente

Piloto	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas	Duración de la transacción (seg)
EPM Aguas	83%	97%	17,5	203	174

Encuesta de satisfacción – meta 4,0 Occidente



El tiempo para ser atendido obtuvo la mejor calificación y la satisfacción con la experiencia en la visita a la oficina obtuvo una baja calificación.

Calificación