



aguas  
regionales<sup>®</sup>  
Grupo-epm

*Somos parte de ti*

# Proceso Atención Clientes

**Octubre-2023**

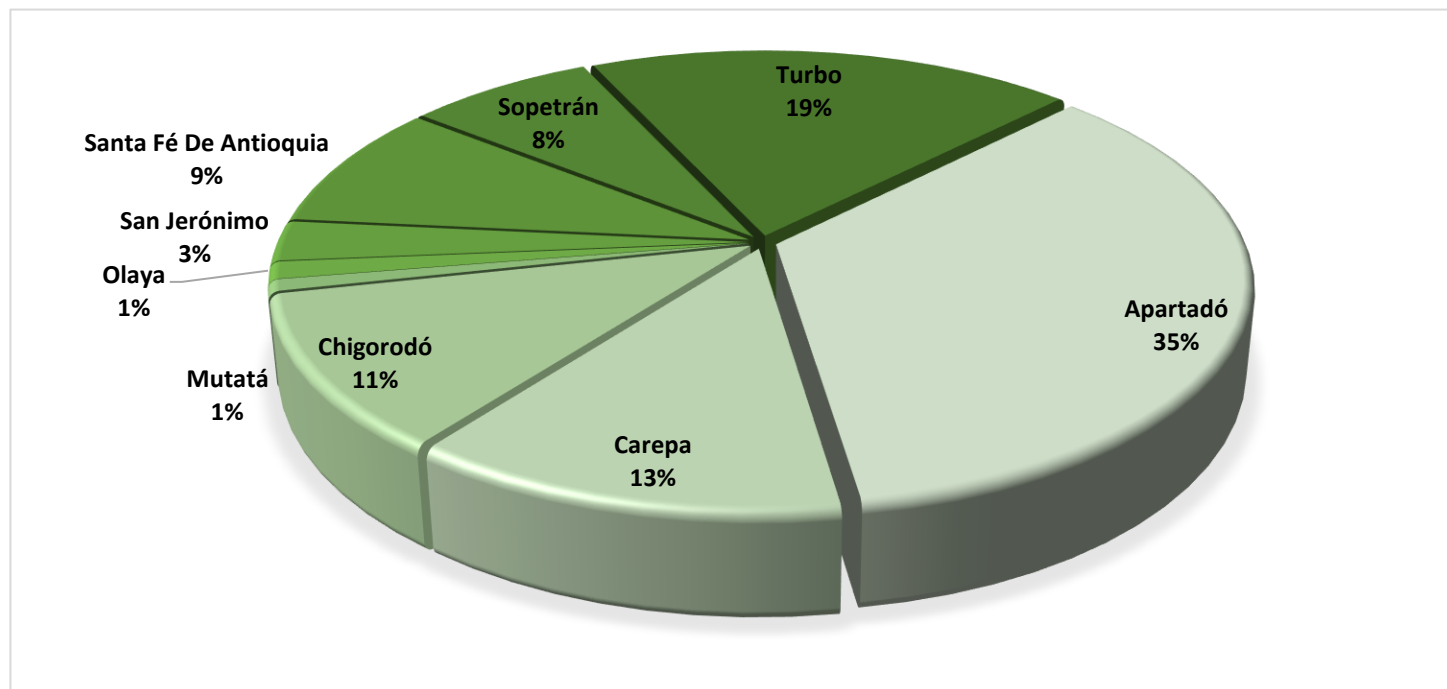
# Estadísticas de transacciones

## Solicitudes atendidas por tipo de caso

Tipo de caso	Número de solicitudes recibidas		Tiempo promedio de respuesta (Días)
	Agua Potable	Agua Residual	
Petición	2.136	88	1,31
Queja	64	3	4,37
Reclamo	236	6	4,54
Recurso	32	0	10,50
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad	0		0
<b>Total, solicitudes recibidas</b>	<b>2.565</b>		

Nota: De las 2.565 no se negó el acceso a la información a ninguna de ellas.

# Reclamos ingresados octubre de 2023

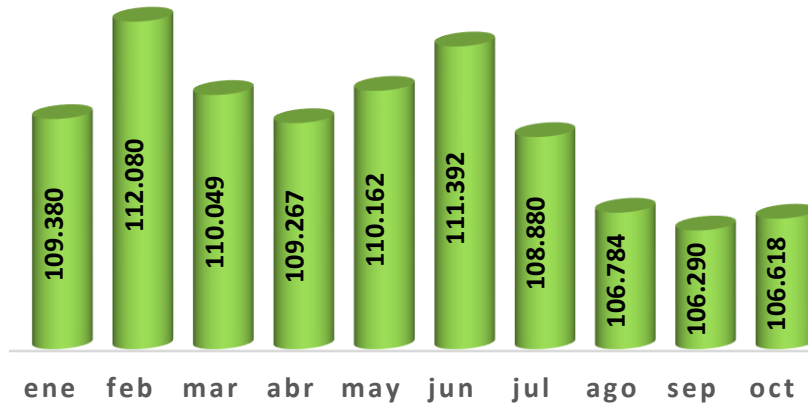


Municipio	Apartadó	Carepa	Chigorodó	Mutatá	Olaya	San Jerónimo	Santa Fe De Antioquia	Sopetrán	Turbo	Total
Reclamos	85	31	27	2	3	7	22	18	47	<b>242</b>

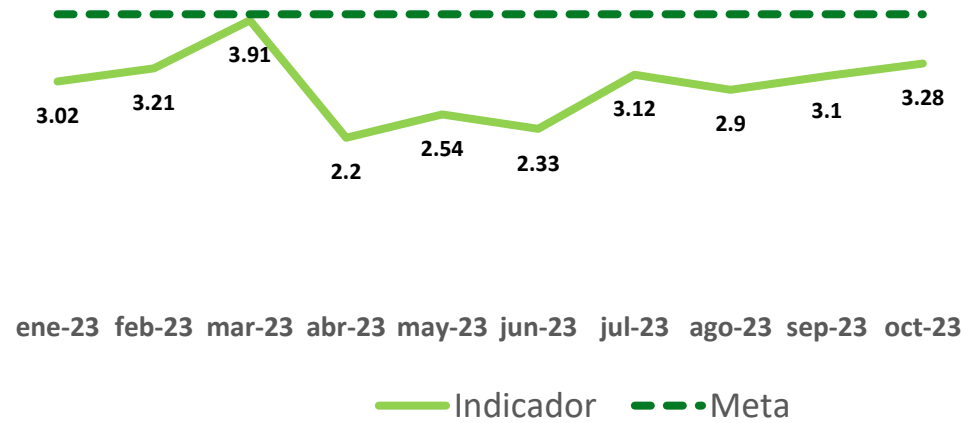
# Reclamos procedentes acueducto



Cuentas de cobro liquidadas



Resultado del Indicador

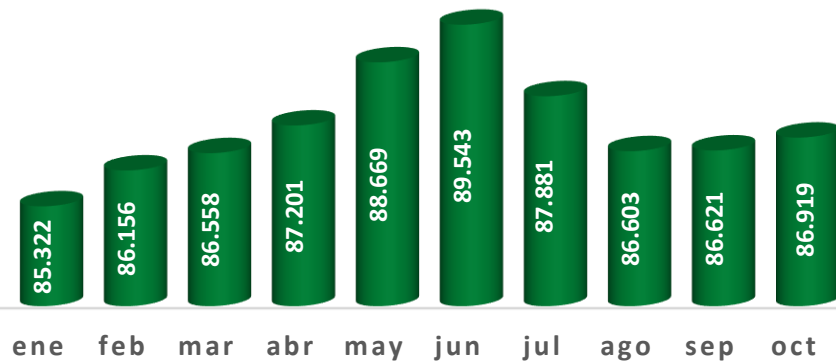


Reclamos	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
Recibidos	152	176	232	162	192	153	177	191	194	234
Procedentes	33	36	43	24	28	26	34	31	33	35
Indicador	3,02	3,21	3,91	2,2	2,54	2,33	3,12	2,9	3,1	3,28

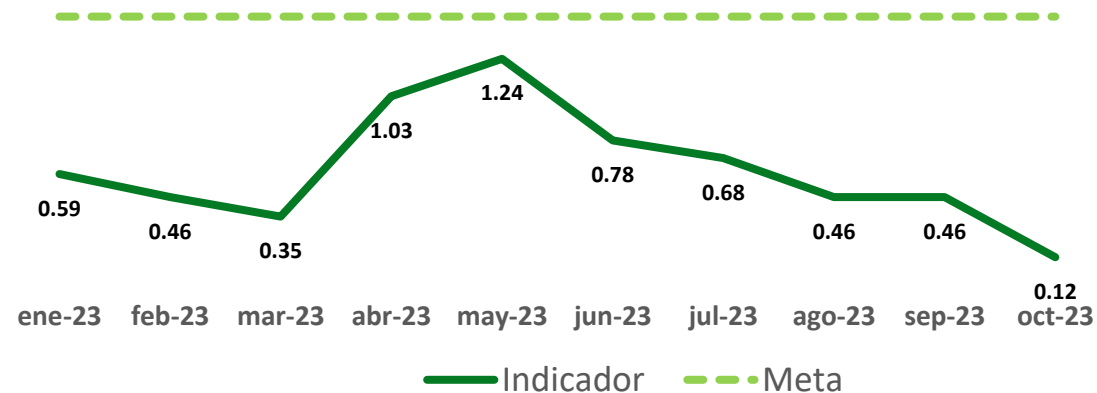
# Reclamos procedentes agua residual



Cuentas de cobro liquidadas



Resultado del indicador

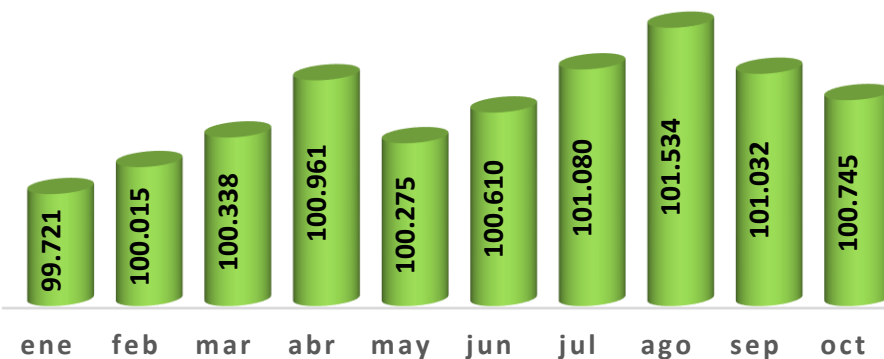


Reclamos	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
Recibidos	12	7	10	17	15	11	9	6	9	<b>6</b>
Procedentes	5	4	3	9	11	7	6	4	4	<b>1</b>
Indicador	0,59	0,46	0,35	1,03	1,24	0,78	0,68	0,46	0,46	<b>0,12</b>

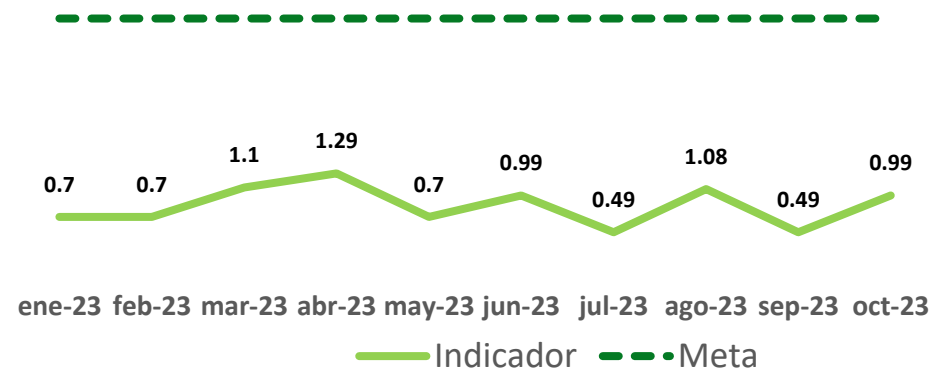
# Quejas imputables acueducto



Número de Instalaciones



Resultado del Indicador

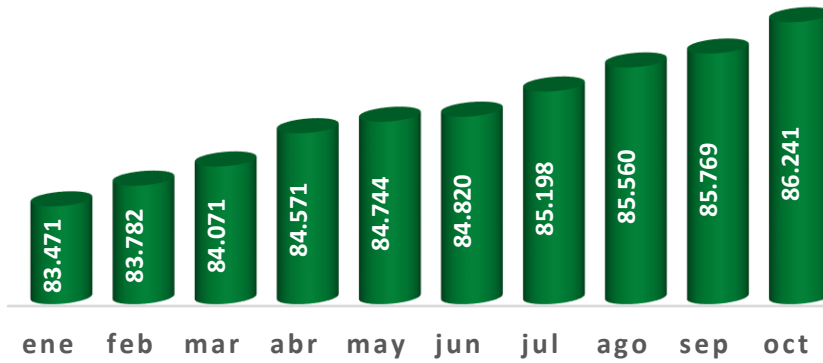


Quejas	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
Recibidos	43	39	49	40	34	43	47	56	41	<b>61</b>
Procedentes	7	7	11	13	7	10	5	11	15	<b>10</b>
Indicador	0,7	0,7	1,1	1,29	0,7	0,99	0,49	1,08	0,49	<b>0,99</b>

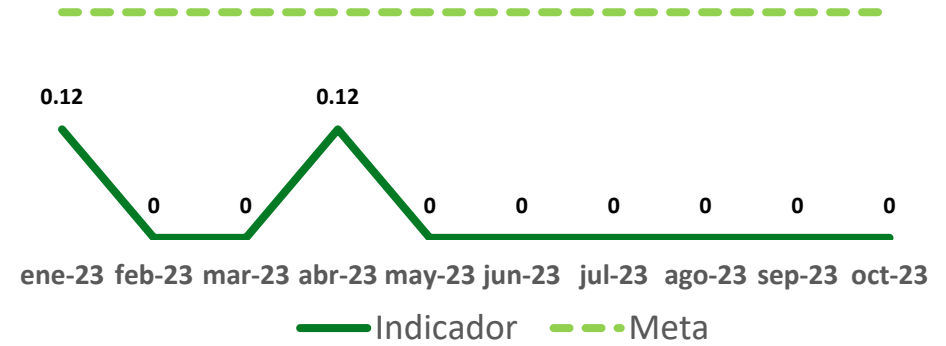
# Quejas imputables agua residual



Número de instalaciones

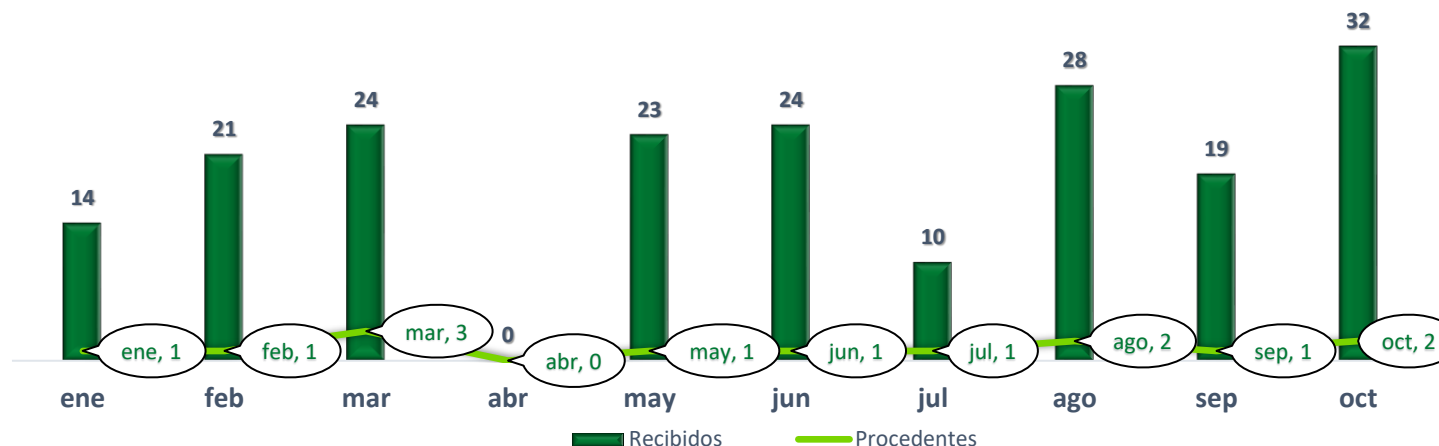


Resultado del indicador



Quejas	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
Recibidos	2	4	0	1	0	0	0	0	0	0
Procedentes	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Indicador	0,12	0	0	0,12	0	0	0	0	0	0

# Recursos procedentes



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



# Estadísticas de atención por canal



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

# Eficacia en la atención de la LAC

Nivel de servicio atención telefónica  
meta 85%

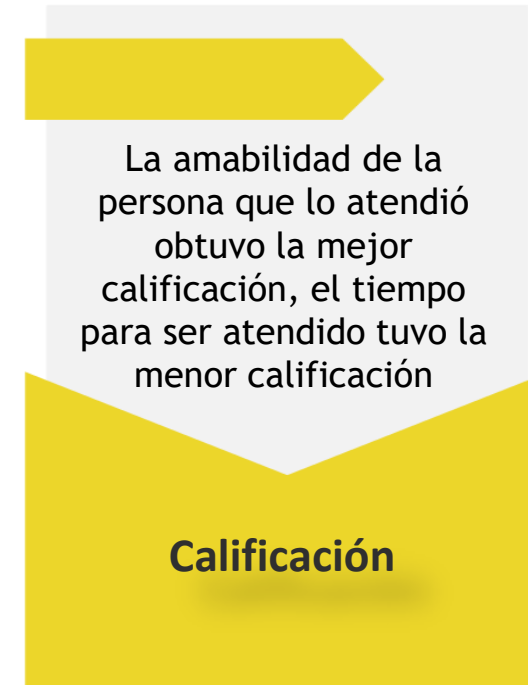
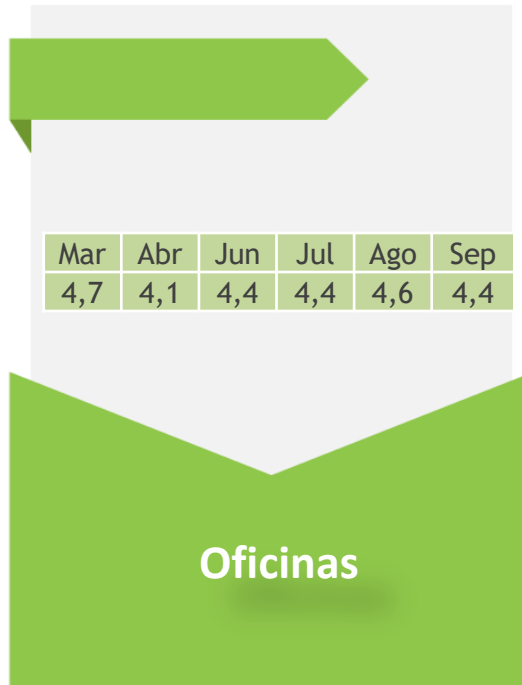


Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
84%	87%	89%	88%	78%	87%	93%	78%	88%	73%	79%	85%

## Indicadores octubre Región Urabá

Piloto	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas	Duración de la transacción (Seg)
EPM Aguas	85%	98%	11	753	272

# Encuesta de satisfacción – meta 4,0 Urabá



# Eficacia en la atención de la LAC

Nivel de servicio atención telefónica  
meta 85%

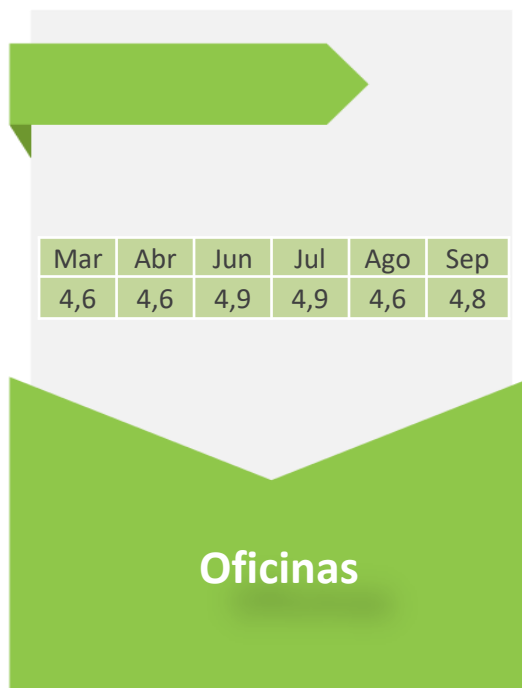


Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
84%	87%	89%	88%	78%	87%	93%	78%	88%	73%	79%	85%

## Indicadores octubre Región Occidente

Piloto	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas	Duración de la transacción (Seg)
EPM Aguas	85%	98%	11	141	134

# Encuesta de satisfacción – meta 4,0 Occidente



La experiencia en la visita a la oficina obtuvo la mejor calificación, el tiempo para ser atendido tuvo una calificación menor

**Calificación**