



aguas
regionales[®]
Grupo-epm

Somos parte de ti

Proceso Atención Clientes

Julio-2024

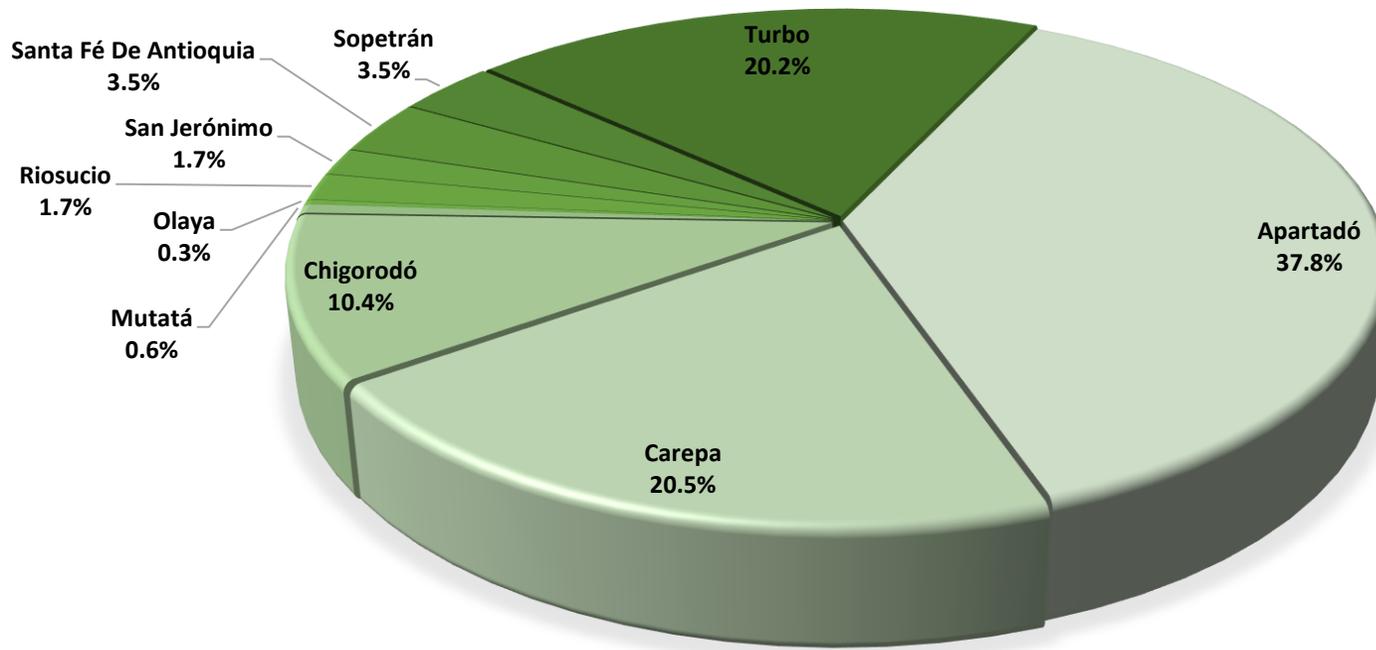
Estadísticas de transacciones

Solicitudes atendidas por tipo de caso

Tipo de caso	Número de solicitudes recibidas		Tiempo promedio de respuesta (Días)
	Agua Potable	Agua Residual	
Petición	2.411	81	1,21
Queja	73	2	3,29
Reclamo	342	5	4,30
Recurso	27	1	8,74
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad	0		0
Total, solicitudes recibidas	2.942		

Nota: De las 2.942 no se negó el acceso a la información a ninguna de ellas.

Reclamos ingresados



Municipio	Apartadó	Carepa	Chigorodó	Mutatá	Olaya	Riosucio (Nuevo Belén De Bajirá)	San Jerónimo	Santa Fe De Antioquia	Sopetrán	Turbo	Total
Reclamos	131	71	36	2	1	6	6	12	12	70	347

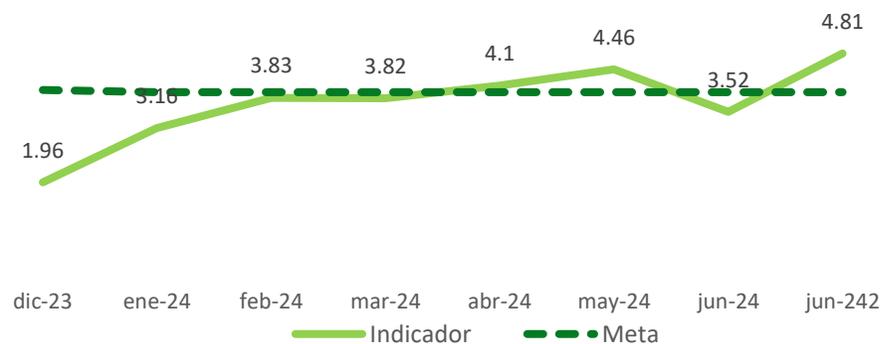
Reclamos procedentes acueducto



Cuentas de cobro liquidadas



Resultado del Indicador

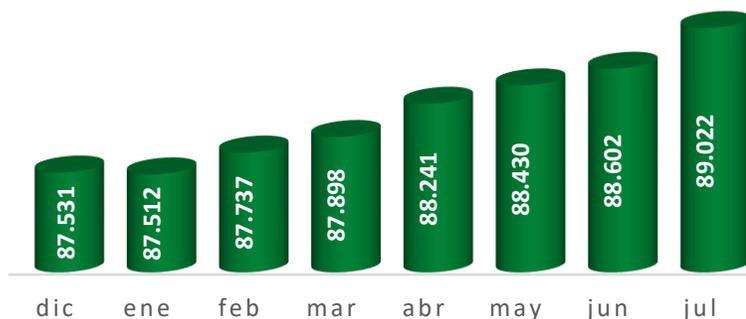


Reclamos	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul
Recibidos	157	211	263	288	256	254	233	342
Procedentes	21	36	41	41	44	48	38	52
Indicador	1,96	3,16	3,83	3,82	4,1	4,46	3,52	4,81

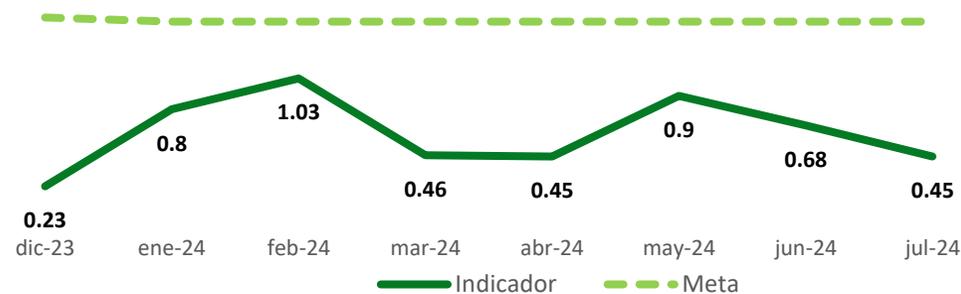
Reclamos procedentes agua residual



Cuentas de cobro liquidadas



Resultado del indicador

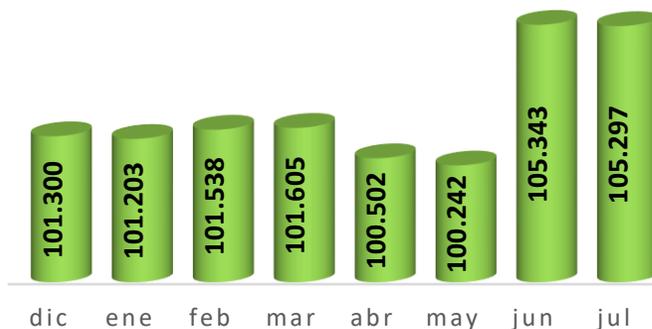


Reclamos	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul
Recibidos	2	13	13	8	9	14	12	7
Procedentes	2	7	9	4	4	8	6	4
Indicador	0,23	0,8	1,03	0,46	0,45	0,9	0,68	0,45

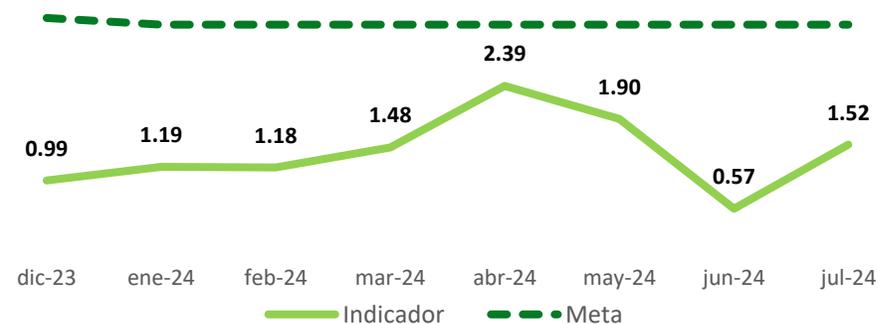
Quejas imputables acueducto



Número de Instalaciones

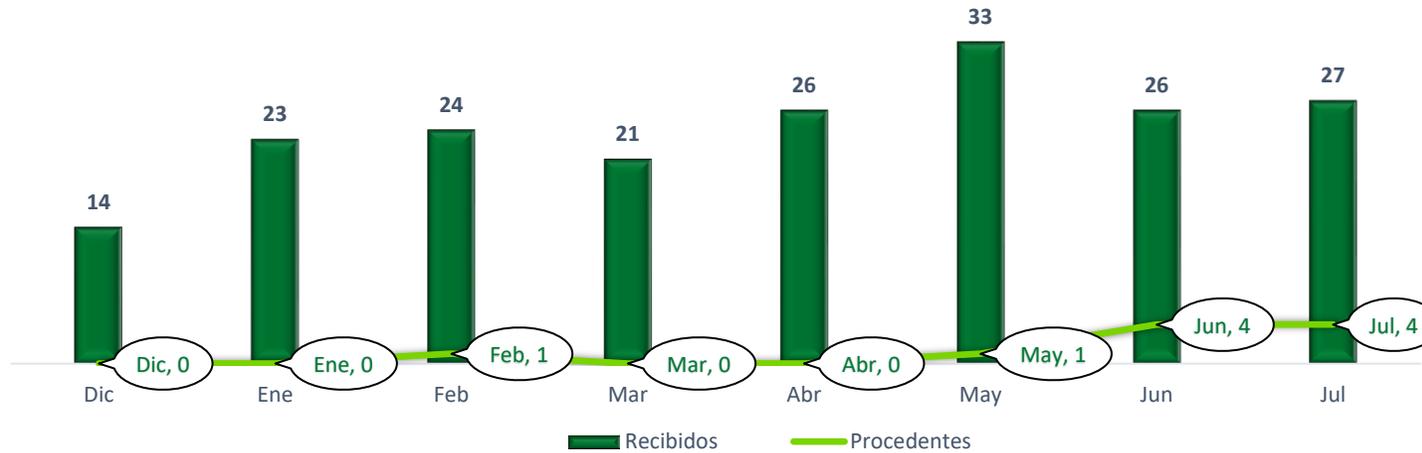


Resultado del Indicador



Quejas	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul
Recibidos	48	58	66	61	91	69	58	59
Imputables	10	12	12	15	24	19	6	16
Indicador	0,99	1,19	1,18	1,48	2,39	1,90	0,57	1,52

Recursos procedentes



Recursos	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul
Recibidos	14	23	24	21	26	33	26	27
Procedentes	0	0	1	0	0	1	4	4
Porcentaje	0,0%	0,0%	4,2%	0,0%	0,0%	3,0%	15,4%	14,8%

Estadísticas de atención por canal



Canal de atención	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul
Presencial	1.514	2.056	2.343	1.550	2.316	2.228	1.703	2.590
Telefónico	101	147	178	170	138	120	99	156
Carta	40	72	69	79	80	73	72	76
Back	11	12	10	17	14	27	9	8
Web	36	57	61	65	124	100	63	67
Sentencia T-230	0	0	1	0	2	0	0	1
Asesor en línea	29	38	29	43	24	24	106	44
Total	1.731	2.382	2.691	1.924	2.698	2.572	2.052	2.942

Fuente: CRM

Eficacia en la atención de la LAC



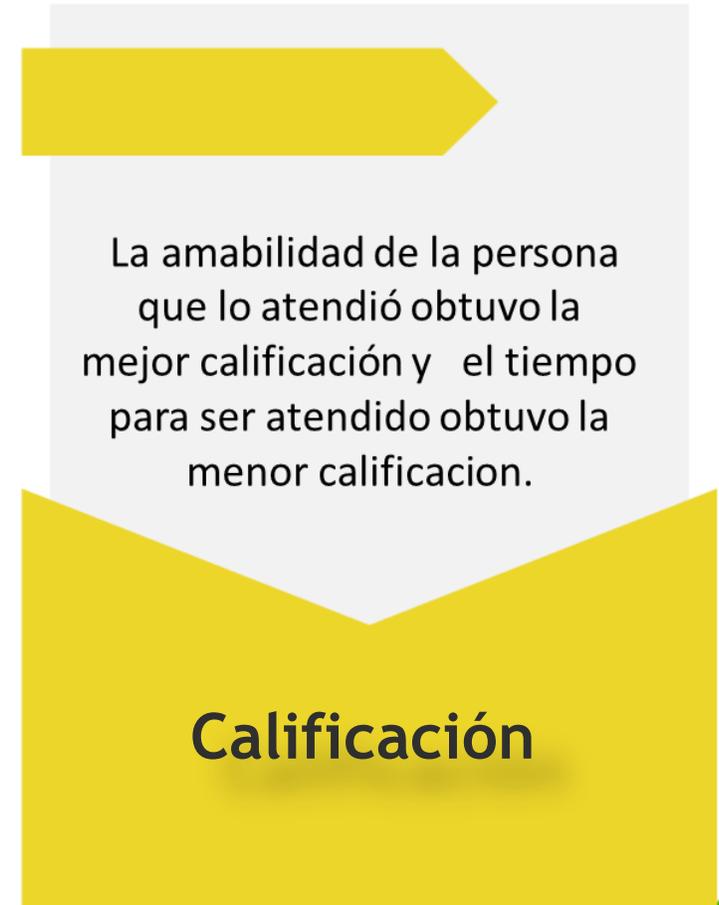
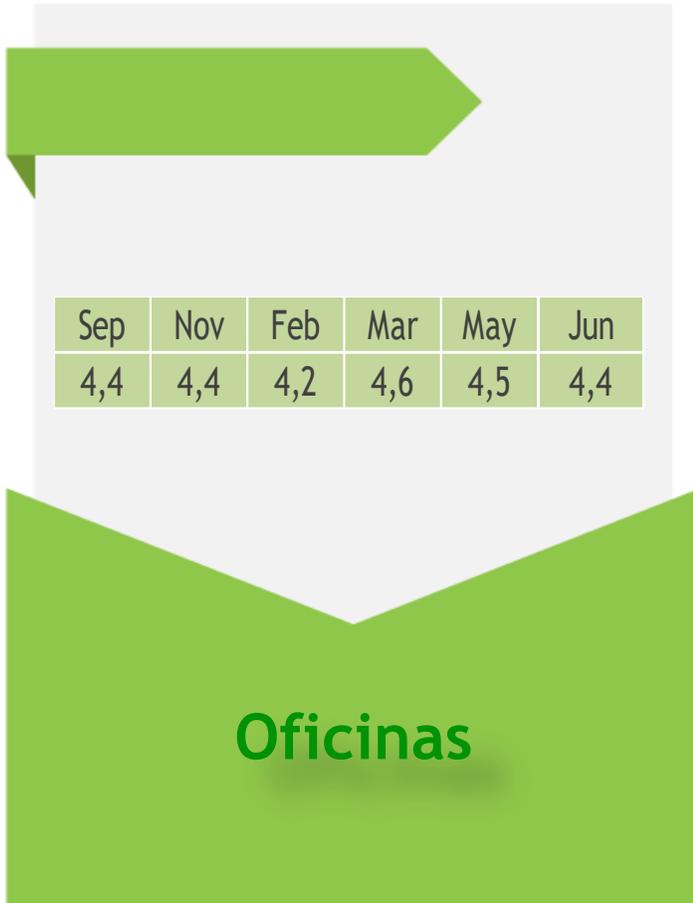
**Nivel de servicio atención telefónica
meta 85%**

Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul
83%	73%	75%	74%	62%	66%	71%	65%

Indicadores julio Región Urabá

Piloto	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas
EPM Aguas	65%	92%	39,4	793

Encuesta de satisfacción – meta 4,0 Urabá



Eficacia en la atención de la LAC

Nivel de servicio atención telefónica
meta 85%

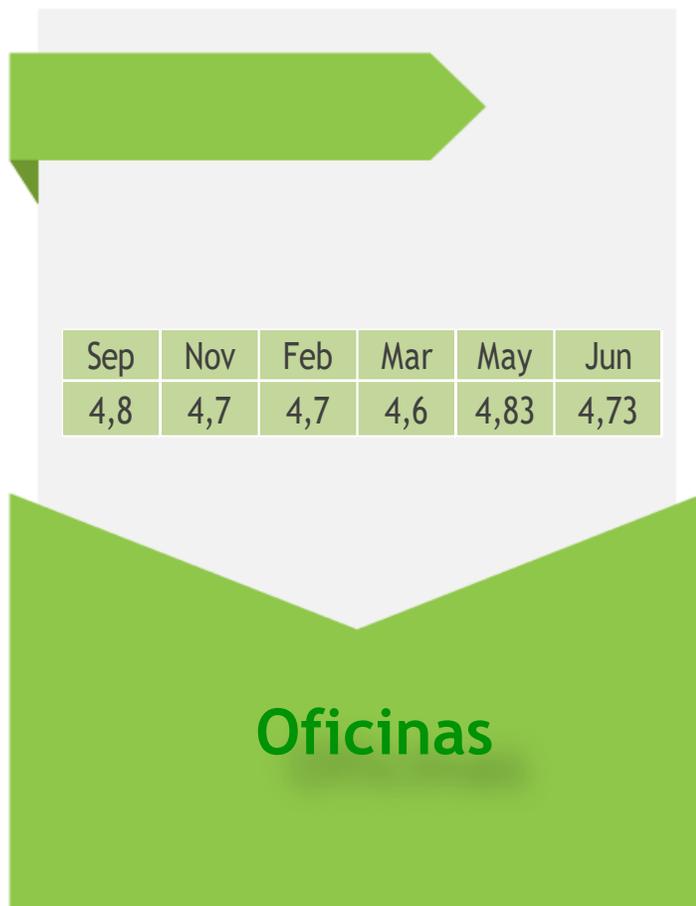


Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul
83%	73%	75%	74%	62%	66%	71%	65%

Indicadores julio Región Occidente

Piloto	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas
EPM Aguas	65%	92%	39,4	146

Encuesta de satisfacción – meta 4,0 Occidente



La amabilidad de la persona que lo atendió obtuvo la mejor calificación y El conocimiento y claridad de la información suministrada en la oficina de atención obtuvo una baja calificación.

Calificación