



aguas
regionales[®]
Grupo-epm

Somos parte de ti

Proceso Atención Clientes

Junio-2024

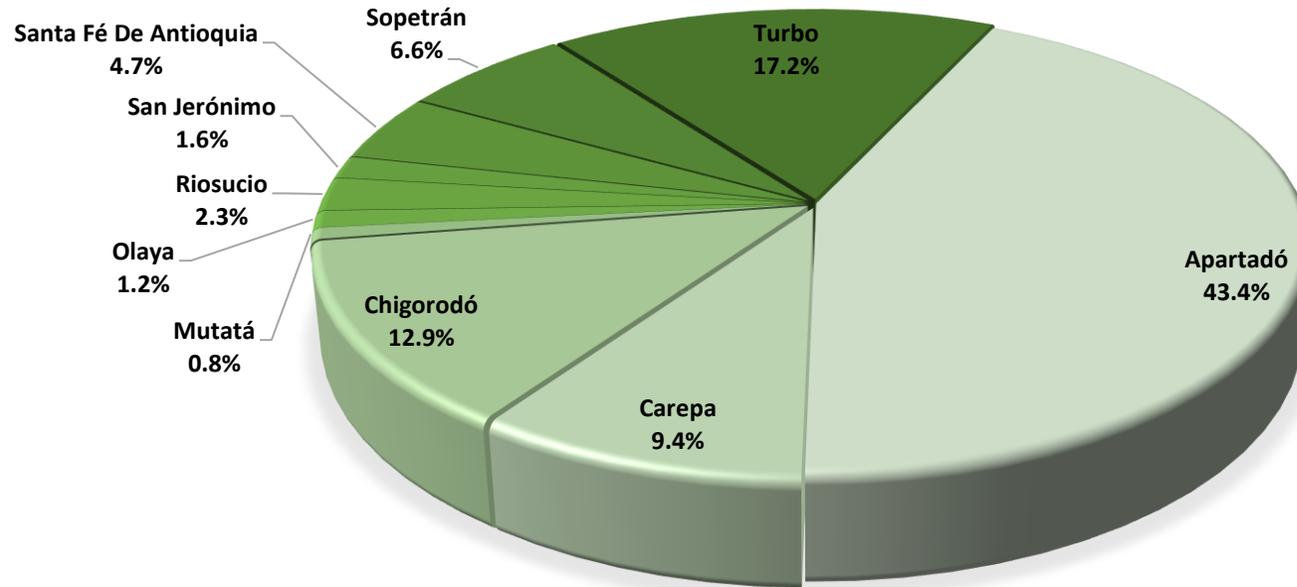
Estadísticas de transacciones

Solicitudes atendidas por tipo de caso

Tipo de caso	Número de solicitudes recibidas		Tiempo promedio de respuesta (Días)
	Agua Potable	Agua Residual	
Petición	1.649	68	1,30
Queja	51	2	3,29
Reclamo	241	15	4,32
Recurso	0	26	11,24
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad	1		1
Total, solicitudes recibidas	2.052		

Nota: De las 2.052 no se negó el acceso a la información a ninguna de ellas.

Reclamos ingresados

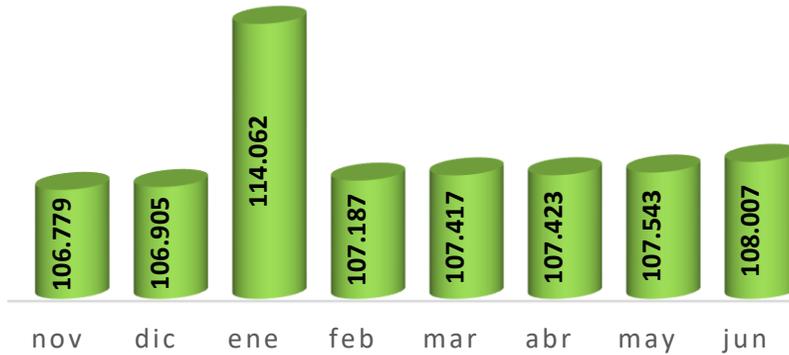


Municipio	Apartadó	Carepa	Chigorodó	Mutatá	Olaya	Riosucio (Nuevo Belén De Bajirá)	San Jerónimo	Santa Fe De Antioquia	Sopetrán	Turbo	Total
Reclamos	111	24	33	2	3	6	4	12	17	44	256

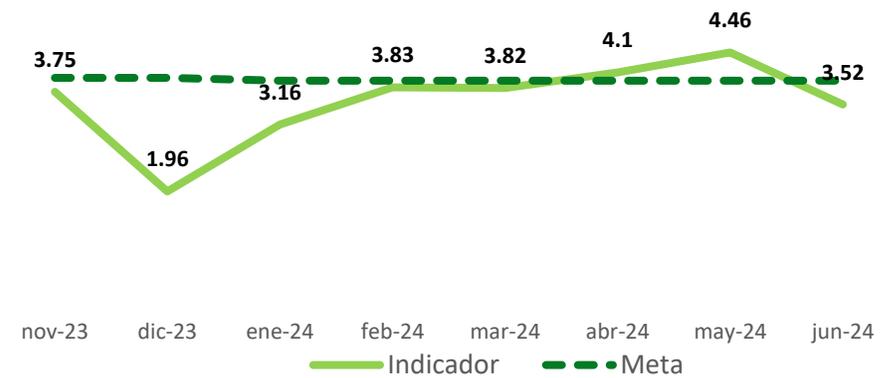
Reclamos procedentes acueducto



Cuentas de cobro liquidadas



Resultado del Indicador

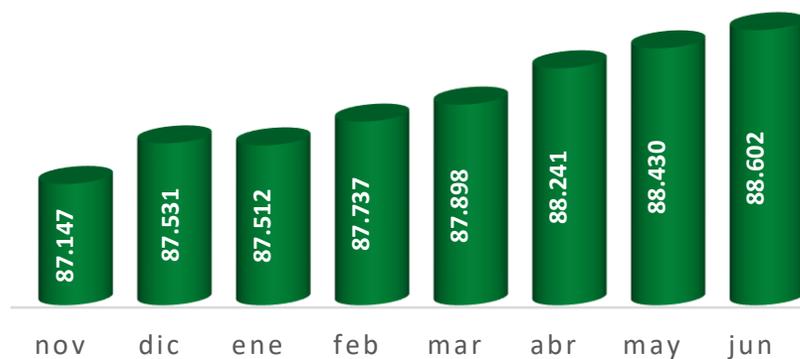


Reclamos	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
Recibidos	232	157	211	263	288	256	254	233
Procedentes	40	21	36	41	41	44	48	38
Indicador	3,75	1,96	3,16	3,83	3,82	4,1	4,46	3,52

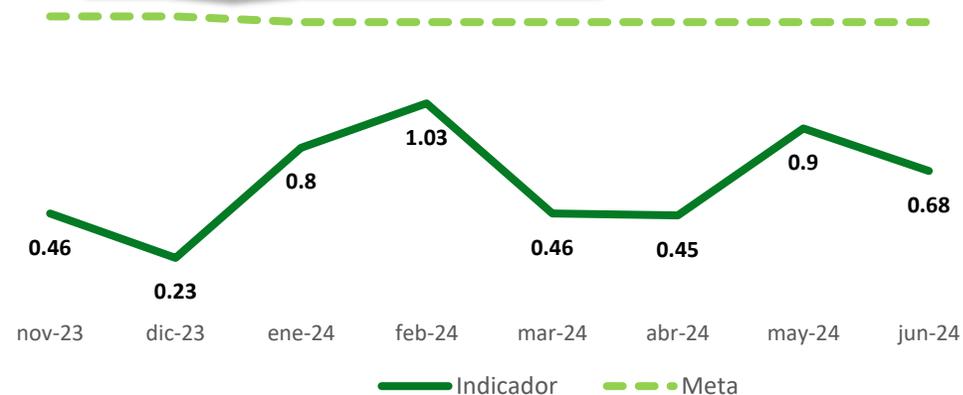
Reclamos procedentes agua residual



Cuentas de cobro liquidadas



Resultado del indicador

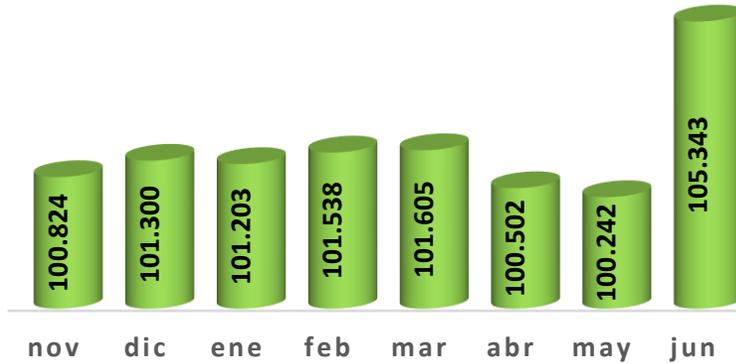


Reclamos	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
Recibidos	8	2	13	13	8	9	14	12
Procedentes	4	2	7	9	4	4	8	6
Indicador	0,46	0,23	0,8	1,03	0,46	0,45	0,9	0,68

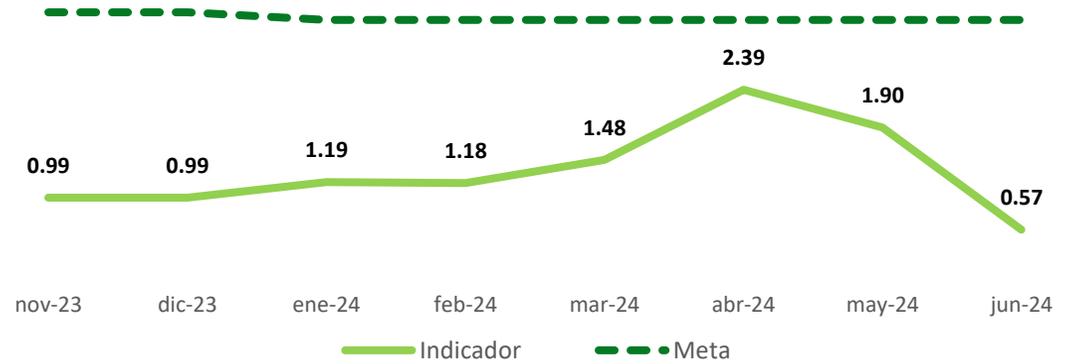
Quejas imputables acueducto



Número de Instalaciones

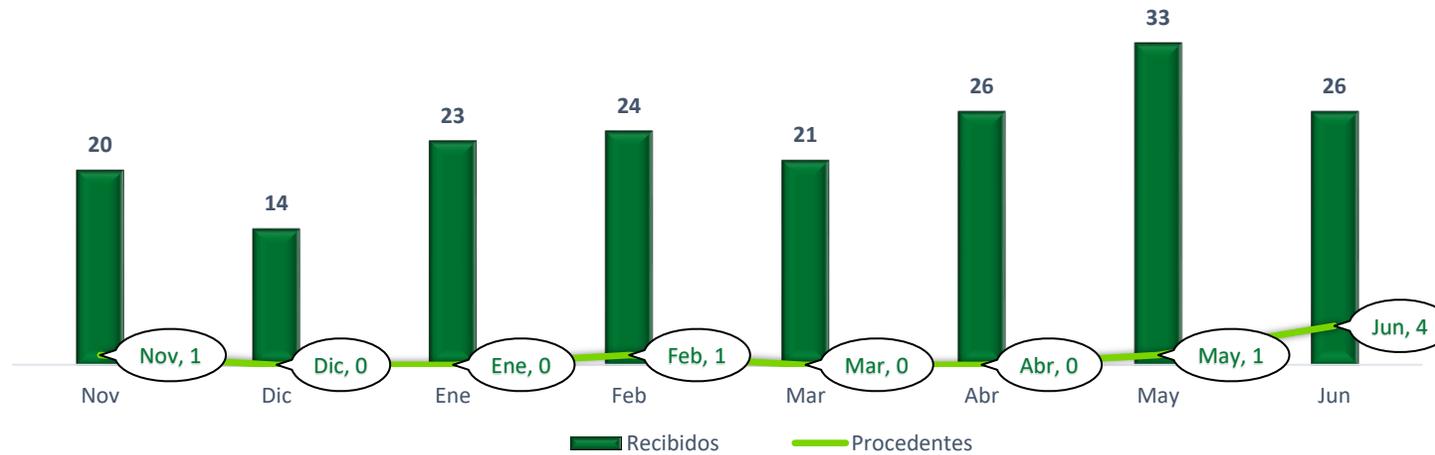


Resultado del Indicador



Quejas	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
Recibidos	49	48	58	66	61	91	69	58
Imputables	10	10	12	12	15	24	19	6
Indicador	0,99	0,99	1,19	1,18	1,48	2,39	1,90	0,57

Recursos procedentes



Recursos	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
Recibidos	20	14	23	24	21	26	33	26
Procedentes	1	0	0	1	0	0	1	4
Porcentaje	5,0%	0,0%	0,0%	4,2%	0,0%	0,0%	3,0%	15,4%

Estadísticas de atención por canal



Canal de atención	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
Presencial	1.932	1.514	2.056	2.343	1.550	2.316	2.228	1.703
Telefónico	109	101	147	178	170	138	120	99
Carta	40	40	72	69	79	80	73	72
Back	22	11	12	10	17	14	27	9
Web	54	36	57	61	65	124	100	63
Sentencia T-230	0	0	0	1	0	2	0	0
Asesor en línea	59	29	38	29	43	24	24	106
Total	2.216	1.731	2.382	2.691	1.924	2.698	2.572	2.052

Fuente: CRM

Eficacia en la atención de la LAC



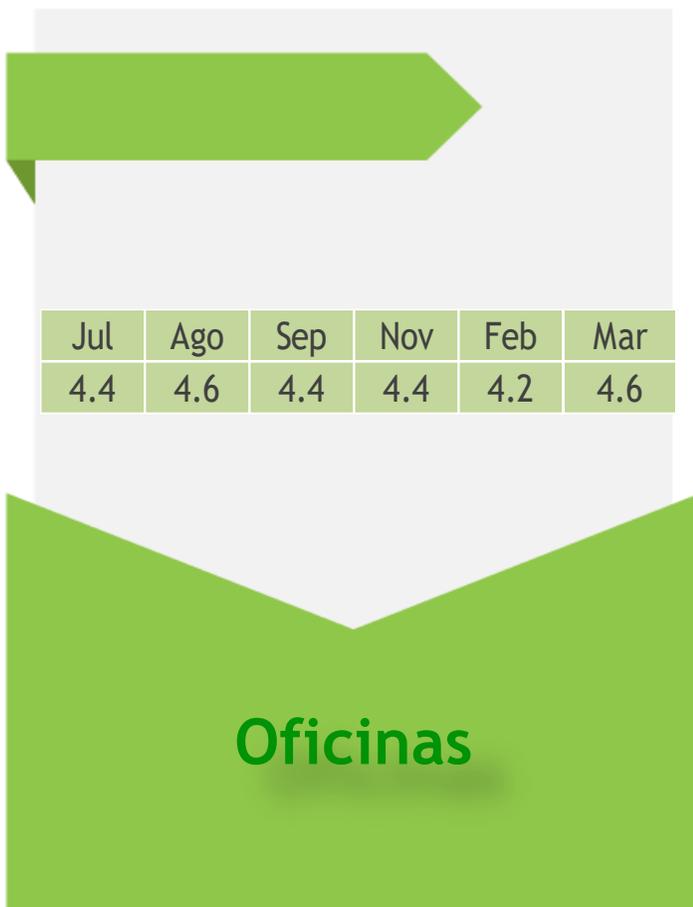
**Nivel de servicio atención telefónica
meta 85%**

Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
85%	83%	73%	75%	74%	62%	66%	71%

Indicadores junio Región Urabá

Piloto	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas
EPM Aguas	71%	95%	32,4	799

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 obtuvo la menor calificación.

Calificación

Eficacia en la atención de la LAC

Nivel de servicio atención telefónica
meta 85%

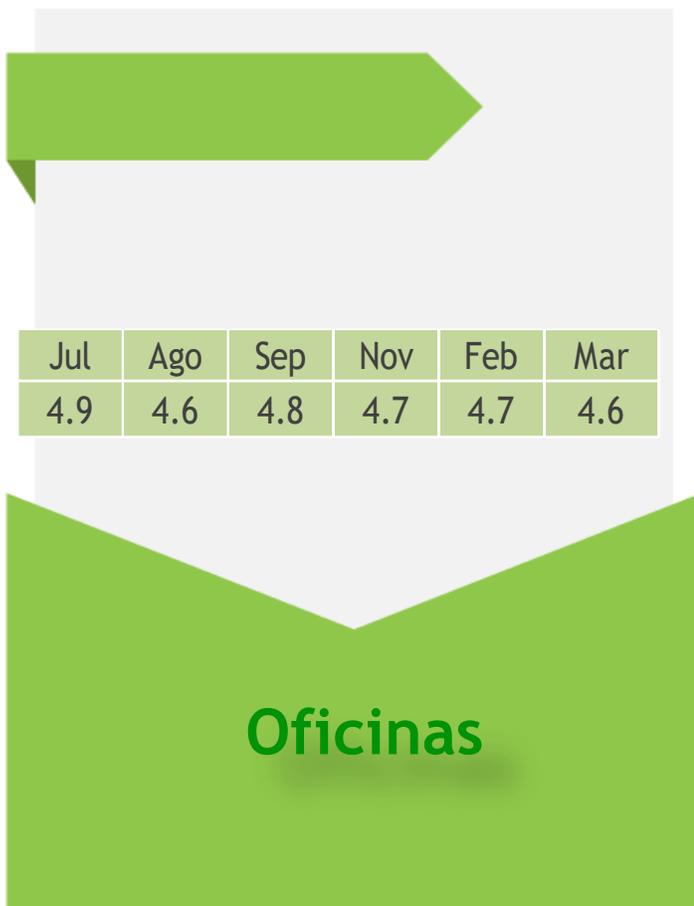


Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
85%	83%	73%	75%	74%	62%	66%	71%

Indicadores junio Región Occidente

Piloto	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas
EPM Aguas	71%	95%	32,4	239

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