



aguas
regionales[®]
Grupo-epm

Somos parte de ti

Proceso Atención Clientes

Noviembre-2024

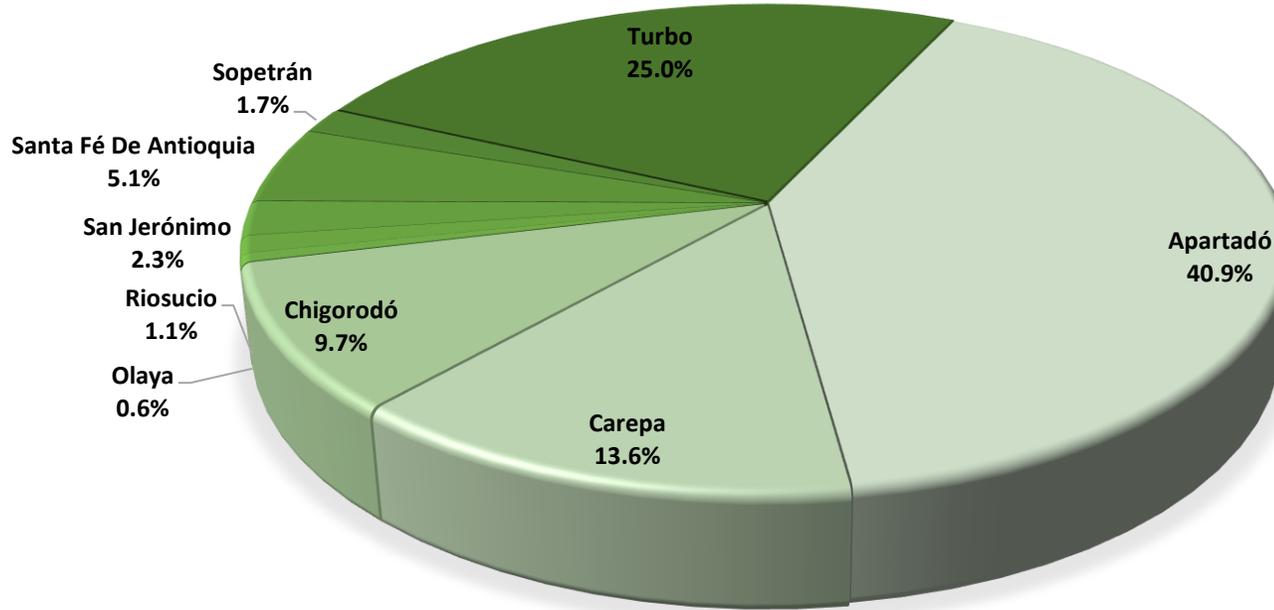
Estadísticas de transacciones

Solicitudes atendidas por tipo de caso

Tipo de caso	Número de solicitudes recibidas		Tiempo promedio de respuesta (Días)
	Agua Potable	Agua Residual	
Petición	1.911	72	1,36
Queja	60	2	3,19
Reclamo	165	11	4,85
Recurso	21	0	6,82
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad	3		
Total, solicitudes recibidas	2.242		

Nota: De las 2.242 no se negó el acceso a la información a ninguna de ellas.

Reclamos ingresados

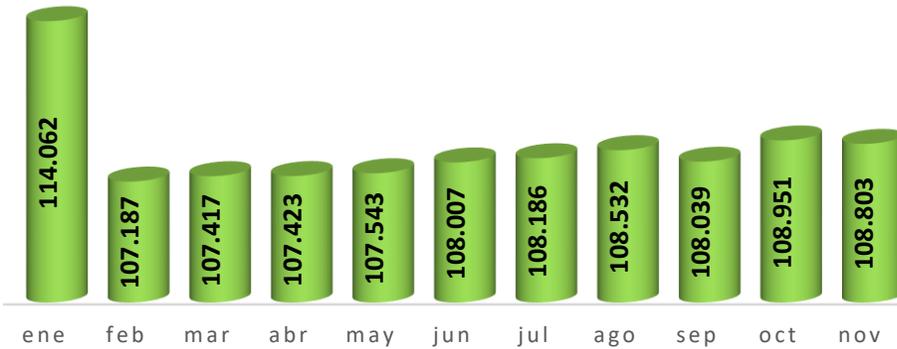


Municipio	Apartadó	Carepa	Chigorodó	Olaya	Riosucio (Nuevo Belén De Bajirá)	San Jerónimo	Santa Fe De Antioquia	Sopetrán	Turbo	Total
Reclamos	72	24	17	1	2	4	9	3	44	176

Reclamos procedentes acueducto



Cuentas de cobro liquidadas



Resultado del Indicador

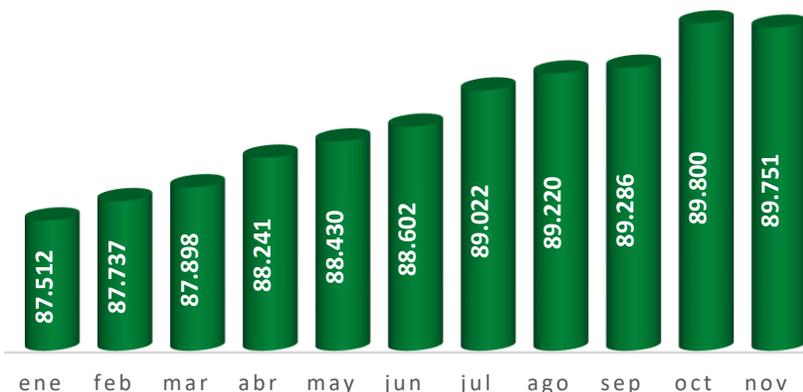


Reclamos	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov
Recibidos	211	263	288	256	254	233	342	258	317	259	169
Procedentes	36	41	41	44	48	38	52	40	37	33	20
Indicador	3,16	3,83	3,82	4,1	4,46	3,52	4,81	3,69	3,42	3,03	1,84

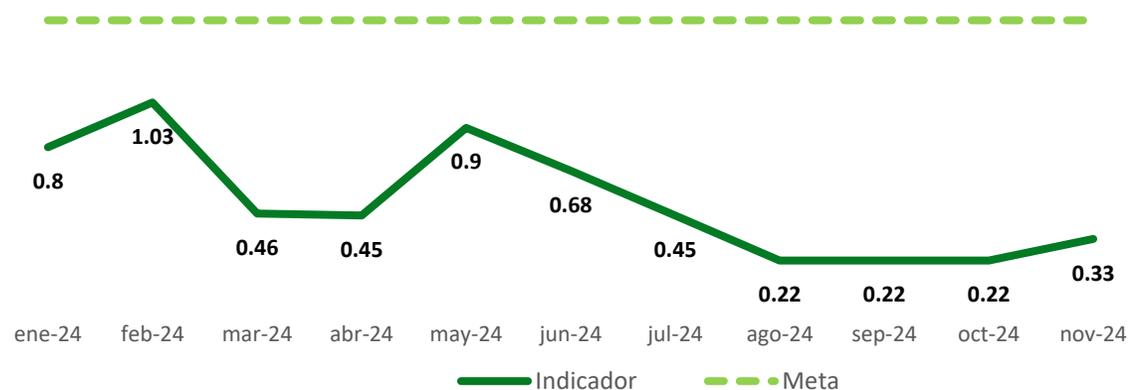
Reclamos procedentes agua residual



Cuentas de cobro liquidadas



Resultado del indicador



Reclamos	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov
Recibidos	13	13	8	9	14	12	7	5	3	9	6
Procedentes	7	9	4	4	8	6	4	2	2	2	3
Indicador	0,8	1,03	0,46	0,45	0,9	0,68	0,45	0,22	0,22	0,22	0,33

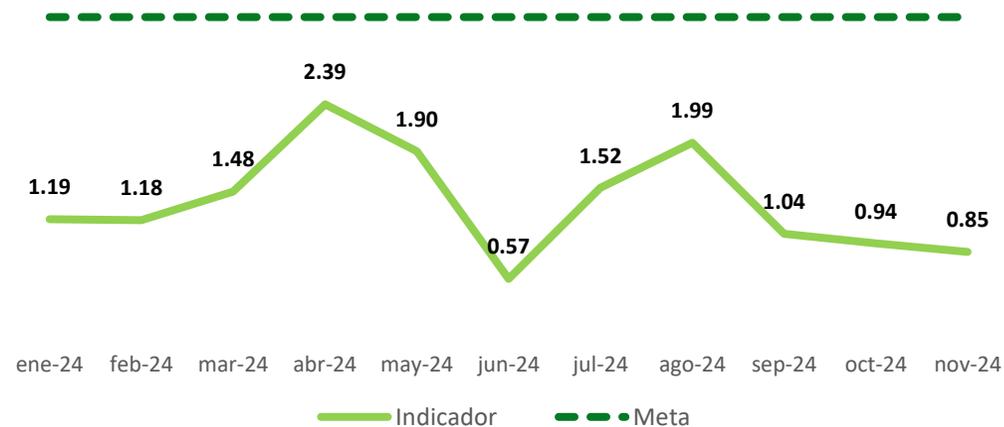
Quejas imputables acueducto



Número de Instalaciones

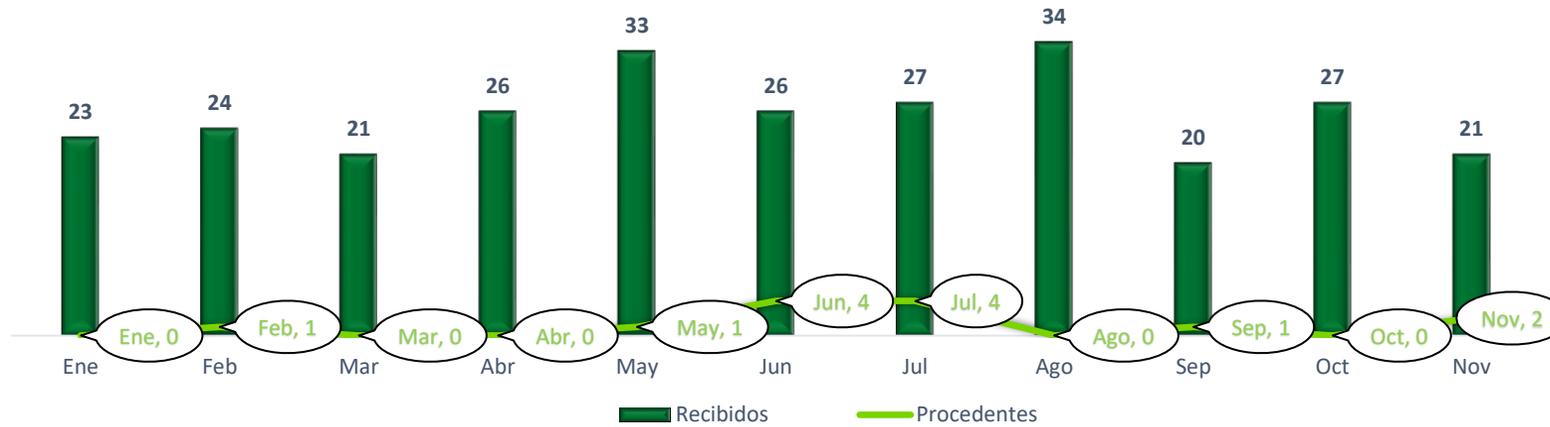


Resultado del Indicador



Quejas	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov
Recibidos	58	66	61	91	69	58	59	72	61	49	59
Imputables	12	12	15	24	19	6	16	21	11	10	9
Indicador	1,19	1,18	1,48	2,39	1,90	0,57	1,52	1,99	1,04	0,94	0,85

Recursos procedentes



Recursos	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov
Recibidos	23	24	21	26	33	26	27	34	20	27	21
Procedentes	0	1	0	0	1	4	4	0	1	0	2
Porcentaje	0,0%	4,2%	0,0%	0,0%	3,0%	15,4%	14,8%	0,0%	5,0%	0,0%	9,5%

Estadísticas de atención por canal



Canal de atención	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov
Presencial	2.056	2.343	1.550	2.316	2.228	1.703	2.590	2.191	2.446	2.235	1.955
Telefónico	147	178	170	138	120	99	156	132	104	97	100
Carta	72	69	79	80	73	72	76	85	88	82	76
Back	12	10	17	14	27	9	8	8	16	12	11
Web	57	61	65	124	100	63	67	77	86	88	71
Sentencia T-230	0	1	0	2	0	0	1	5	2	0	2
Asesor en línea	38	29	43	24	24	106	44	39	43	35	27
Total	2.382	2.691	1.924	2.698	2.572	2.052	2.942	2.537	2.785	2.549	2.242

Fuente: CRM

Eficacia en la atención de la LAC



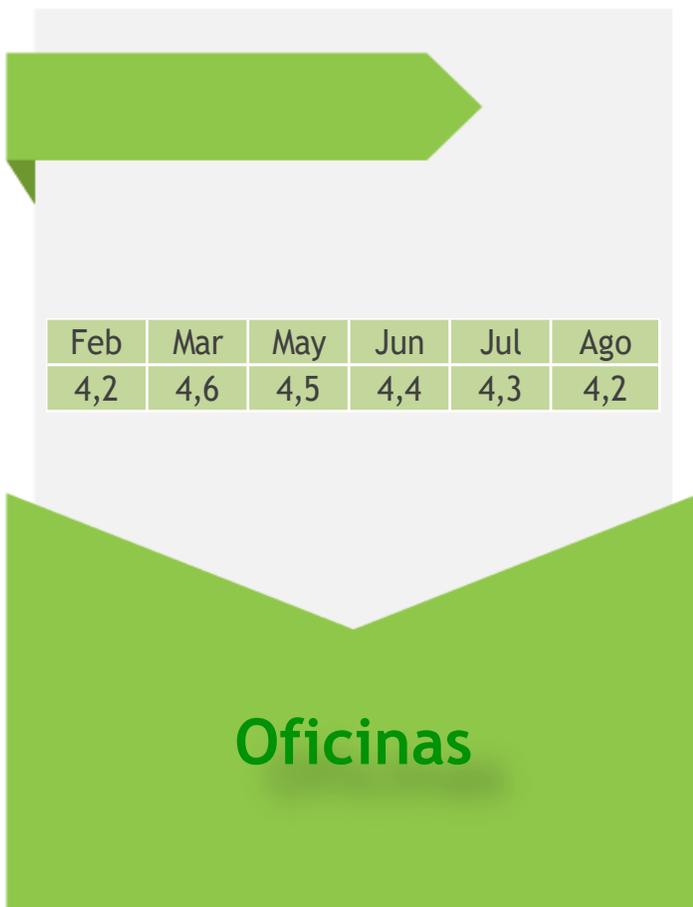
**Nivel de servicio atención telefónica
meta 85%**

Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov
73%	75%	74%	62%	66%	71%	65%	82%	73%	84%	66%

Indicadores noviembre Región Urabá

Piloto	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas
EPM Aguas	66%	88%	43	1.475

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%



Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov
73%	75%	74%	62%	66%	71%	65%	82%	73%	84%	66%

Indicadores noviembre Región Occidente

Piloto	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas
EPM Aguas	66%	88%	43	158

Encuesta de satisfacción – meta 4,0 Occidente

Feb	Mar	May	Jun	Jul	Ago
4,7	4,6	4,83	4,73	4,74	4,91

Oficinas

Feb	Mar	May	Jun	Jul	Ago
5	5	4,9	4,8	4,3	4,4

Telefónico

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