



aguas
regionales[®]
Grupo-epm

Somos parte de ti

Proceso Atención Clientes

Octubre-2024

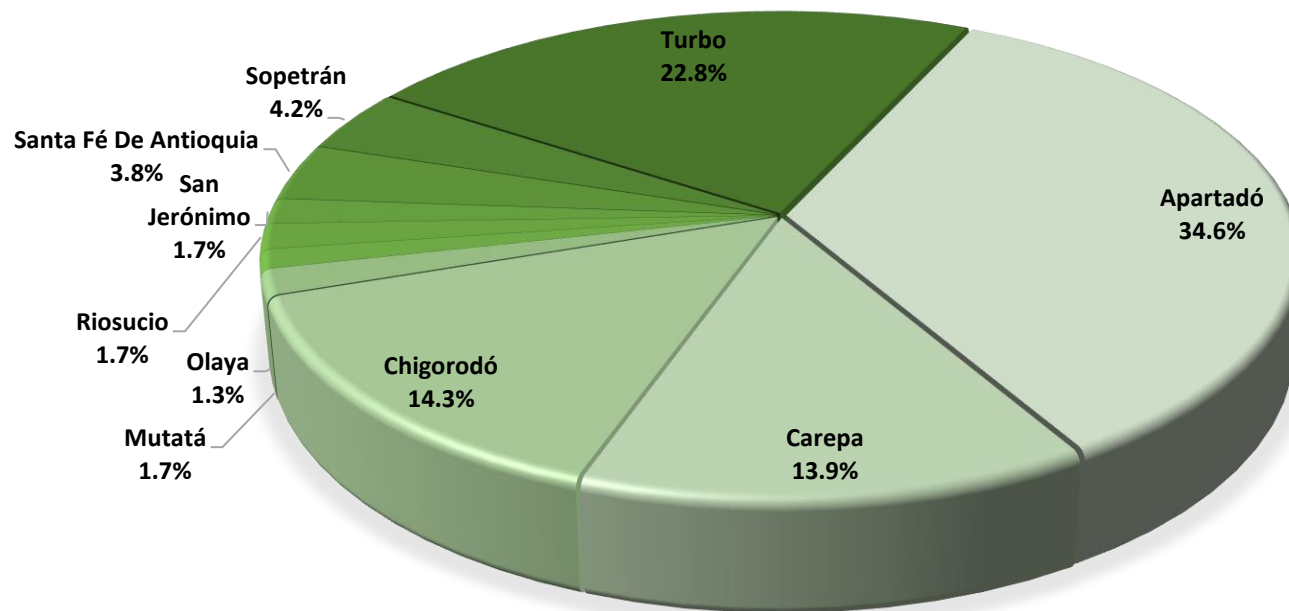
Estadísticas de transacciones

Solicitudes atendidas por tipo de caso

Tipo de caso	Número de solicitudes recibidas		Tiempo promedio de respuesta (Días)
	Agua Potable	Agua Residual	
Petición	2.156	73	1,22
Queja	54	2	3,43
Reclamo	229	8	4,88
Recurso	27	0	7,25
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad	2		3,50
Total, solicitudes recibidas	2.549		

Nota: De las 2.549 no se negó el acceso a la información a ninguna de ellas.

Reclamos ingresados

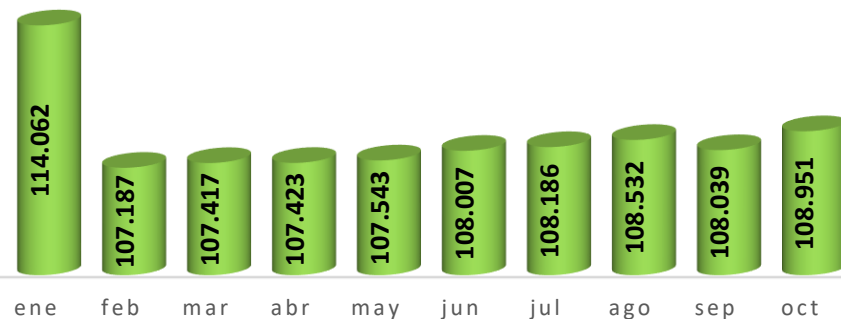


Municipio	Apartadó	Carepa	Chigorodó	Riosucio (Nuevo Belén De Bajirá)	Mutatá	Olaya	San Jerónimo	Santa Fe De Antioquia	Sopetrán	Turbo	Total
Reclamos	82	33	34	4	4	3	4	9	10	54	237

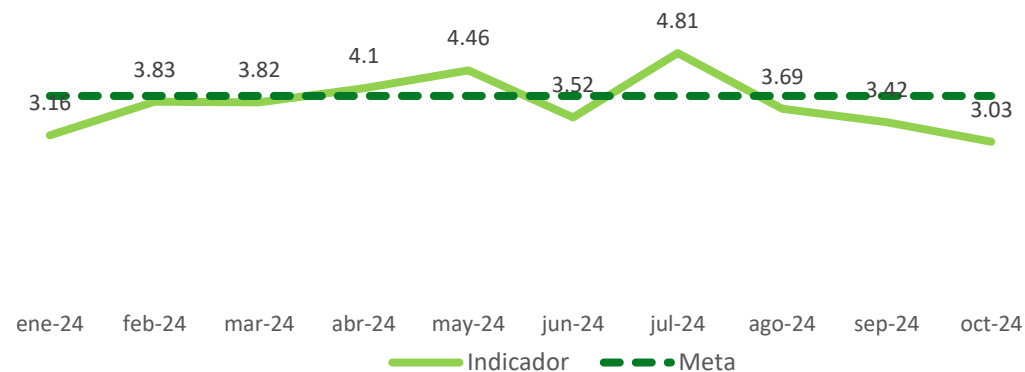
Reclamos procedentes acueducto



Cuentas de cobro liquidadas



Resultado del Indicador

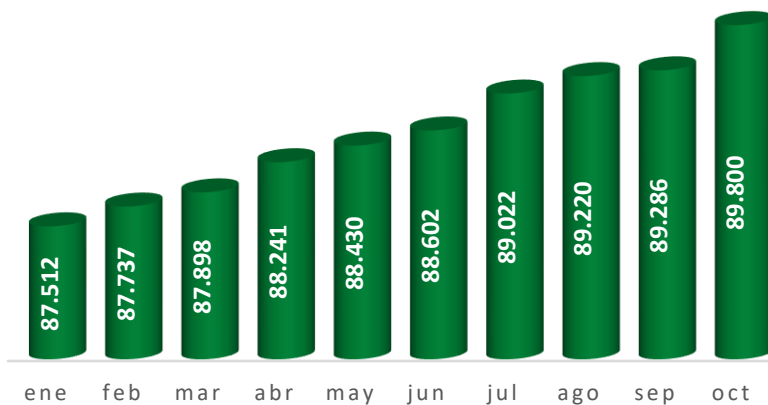


Reclamos	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
Recibidos	211	263	288	256	254	233	342	258	317	259
Procedentes	36	41	41	44	48	38	52	40	37	33
Indicador	3,16	3,83	3,82	4,1	4,46	3,52	4,81	3,69	3,42	3,03

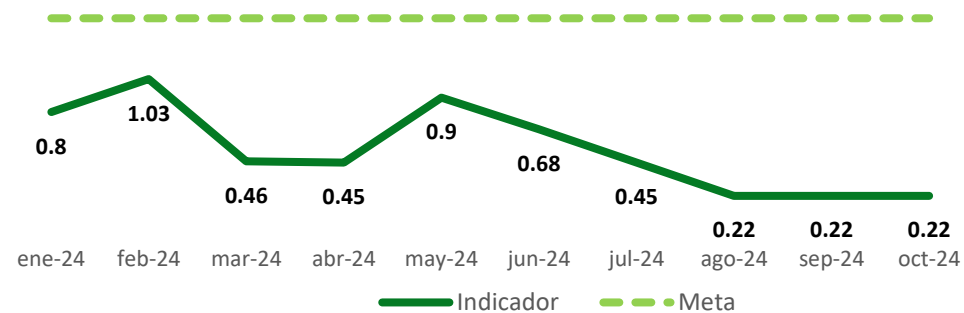
Reclamos procedentes agua residual



Cuentas de cobro liquidadas



Resultado del indicador

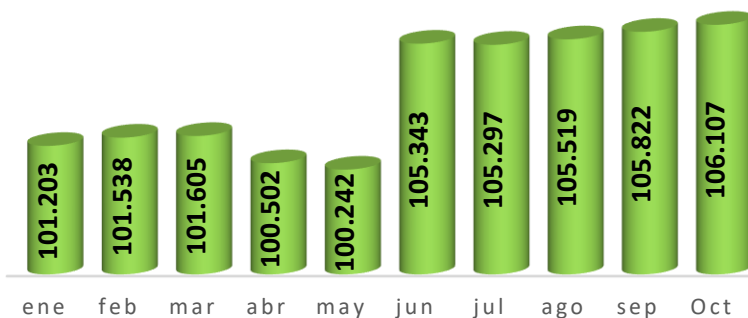


Reclamos	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
Recibidos	13	13	8	9	14	12	7	5	3	9
Procedentes	7	9	4	4	8	6	4	2	2	2
Indicador	0,8	1,03	0,46	0,45	0,9	0,68	0,45	0,22	0,22	0,22

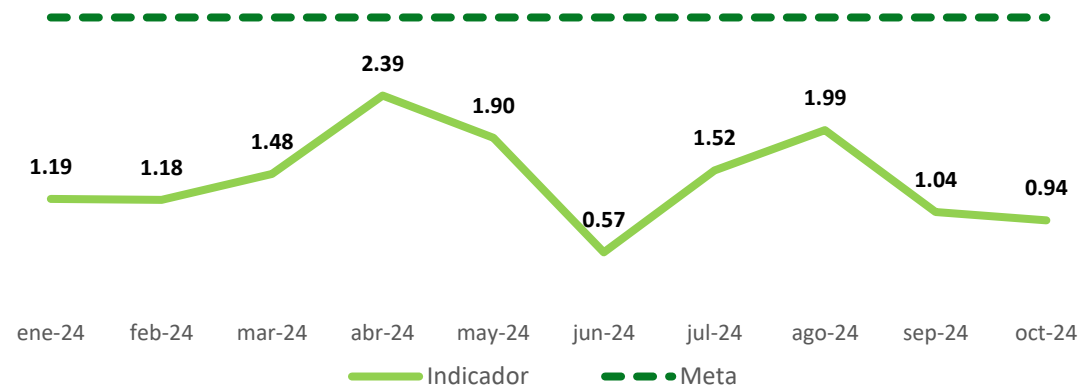
Quejas imputables acueducto



Número de Instalaciones



Resultado del Indicador

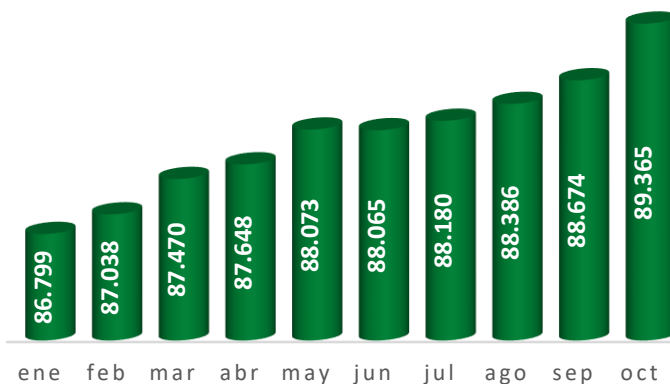


Quejas	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
Recibidos	58	66	61	91	69	58	59	72	61	49
Imputables	12	12	15	24	19	6	16	21	11	10
Indicador	1,19	1,18	1,48	2,39	1,90	0,57	1,52	1,99	1,04	0,94

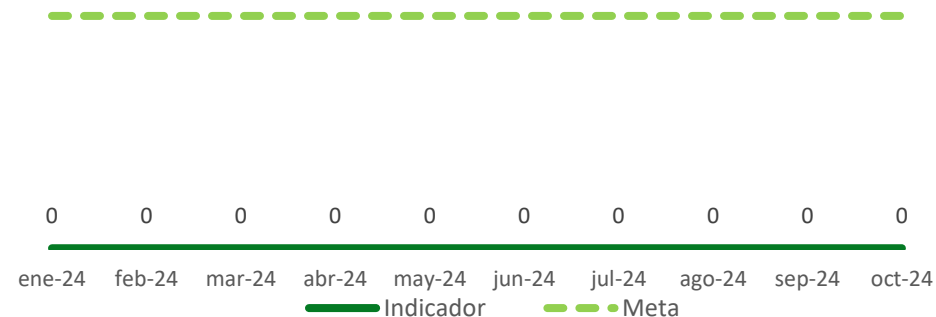
Quejas imputables agua residual



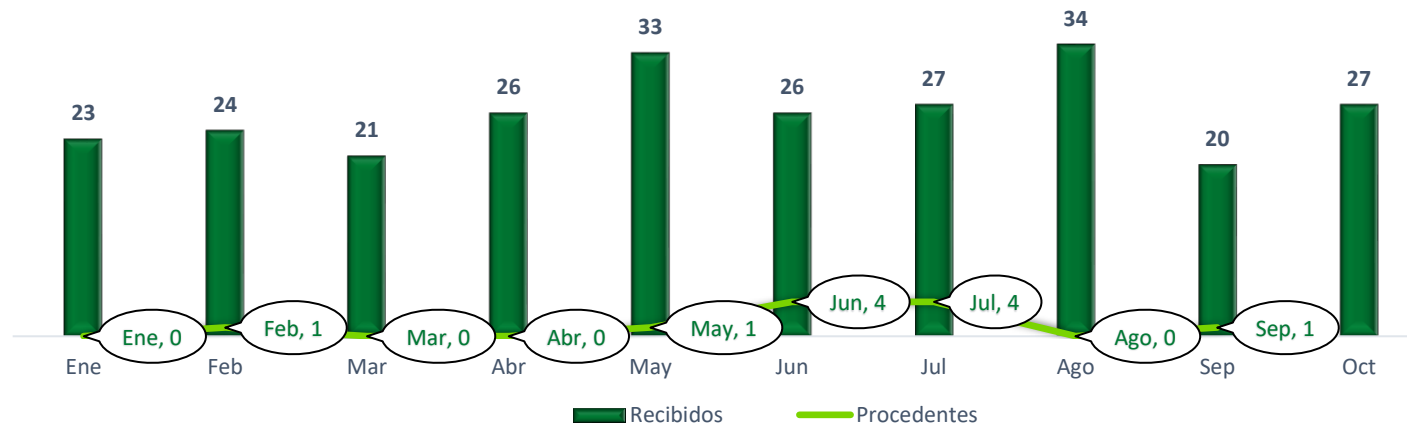
Número de instalaciones



Resultado del indicador

[illegible]

Recursos procedentes



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

Estadísticas de atención por canal



Canal de atención	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
Presencial	2.056	2.343	1.550	2.316	2.228	1.703	2.590	2.191	2.446	2.235
Telefónico	147	178	170	138	120	99	156	132	104	97
Carta	72	69	79	80	73	72	76	85	88	82
Back	12	10	17	14	27	9	8	8	16	12
Web	57	61	65	124	100	63	67	77	86	88
Sentencia T-230	0	1	0	2	0	0	1	5	2	0
Asesor en línea	38	29	43	24	24	106	44	39	43	35
Total	2.382	2.691	1.924	2.698	2.572	2.052	2.942	2.537	2.785	2549

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
73%	75%	74%	62%	66%	71%	65%	82%	73%	84%

Indicadores octubre Región Urabá

Piloto	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas
EPM Aguas	83%	97%	18	784

Encuesta de satisfacción – meta 4,0 Urabá

Oficinas

Feb	Mar	May	Jun	Jul	Ago
4,2	4,6	4,5	4,4	4,3	4,2

Telefónico

Feb	Mar	May	Jun	Jul	Ago
4,8	4,6	4,9	4,8	4,4	4,4

Calificación

La amabilidad de la persona que lo atendió obtuvo la mejor calificación y el tiempo para ser atendido obtuvo la menor 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
73%	75%	74%	62%	66%	71%	65%	82%	73%	84%

Indicadores octubre Región Occidente

Piloto	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas
EPM Aguas	83%	97%	18	183

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