



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

*Somos parte de ti*

# Proceso Atención Clientes

Septiembre-2024

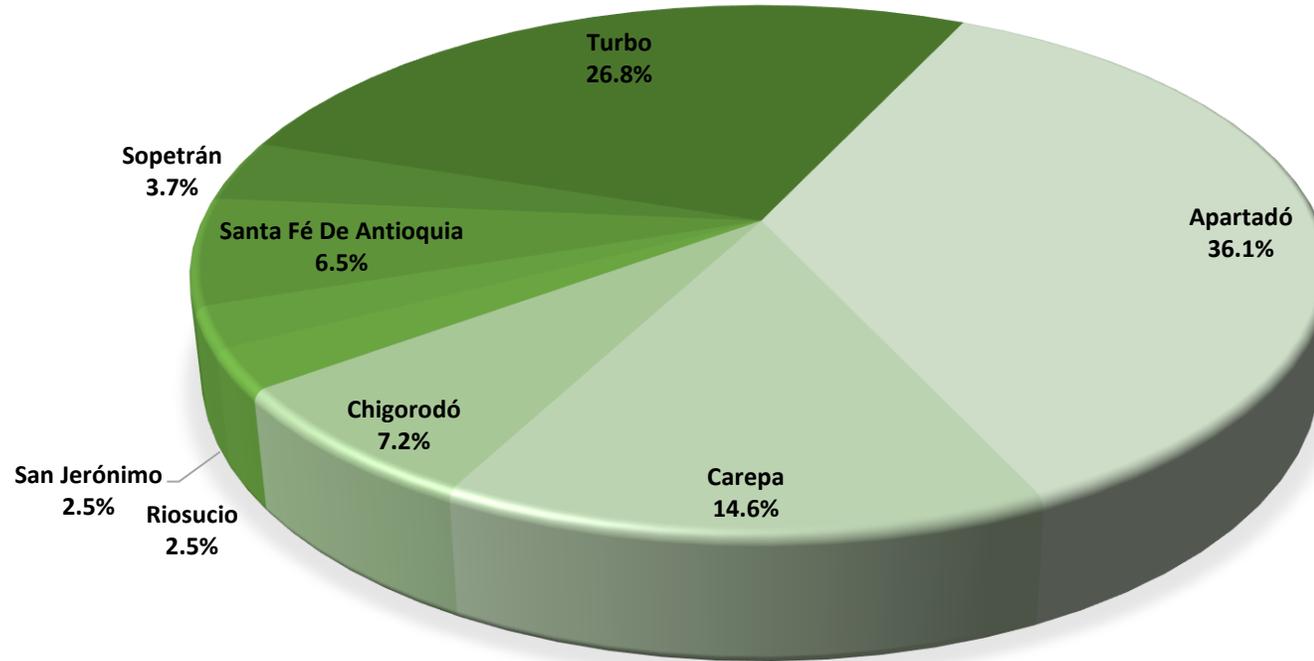
# Estadísticas de transacciones

## Solicitudes atendidas por tipo de caso

Tipo de caso	Número de solicitudes recibidas		Tiempo promedio de respuesta (Días)
	Agua Potable	Agua Residual	
Petición	2.287	83	1,22
Queja	62	4	3,68
Reclamo	315	6	5,28
Recurso	28	0	9,25
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad	0		0
<b>Total, solicitudes recibidas</b>	<b>2.785</b>		

Nota: De las 2.785 no se negó el acceso a la información a ninguna de ellas.

# Reclamos ingresados

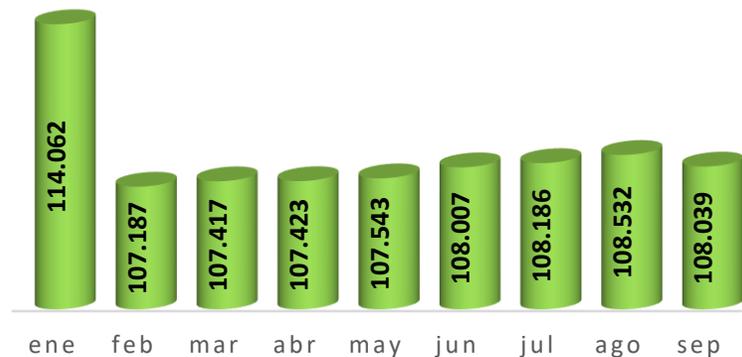


Municipio	Apartadó	Carepa	Chigorodó	Riosucio (Nuevo Belén De Bajirá)	San Jerónimo	Santa Fe De Antioquia	Sopetrán	Turbo	Total
Reclamos	116	47	23	8	8	21	12	86	<b>321</b>

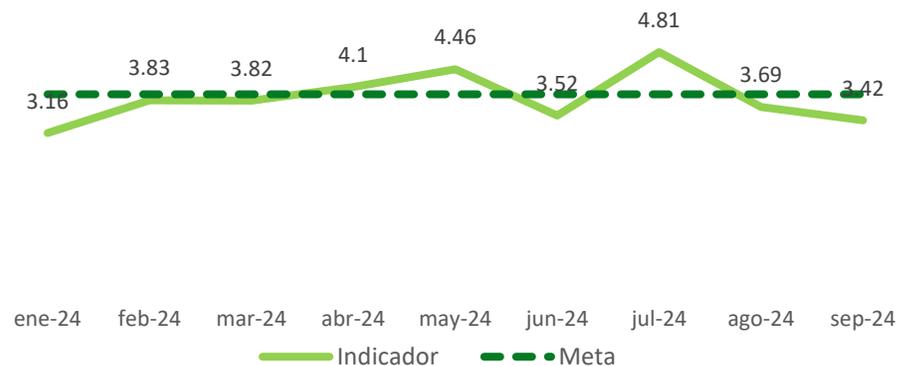
# Reclamos procedentes acueducto



Cuentas de cobro liquidadas



Resultado del Indicador

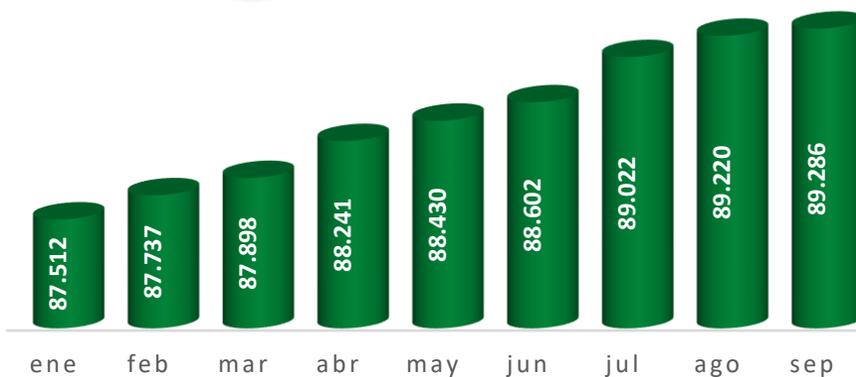


Reclamos	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep
Recibidos	211	263	288	256	254	233	342	258	<b>317</b>
Procedentes	36	41	41	44	48	38	52	40	<b>37</b>
Indicador	3,16	3,83	3,82	4,1	4,46	3,52	4,81	3,69	<b>3,42</b>

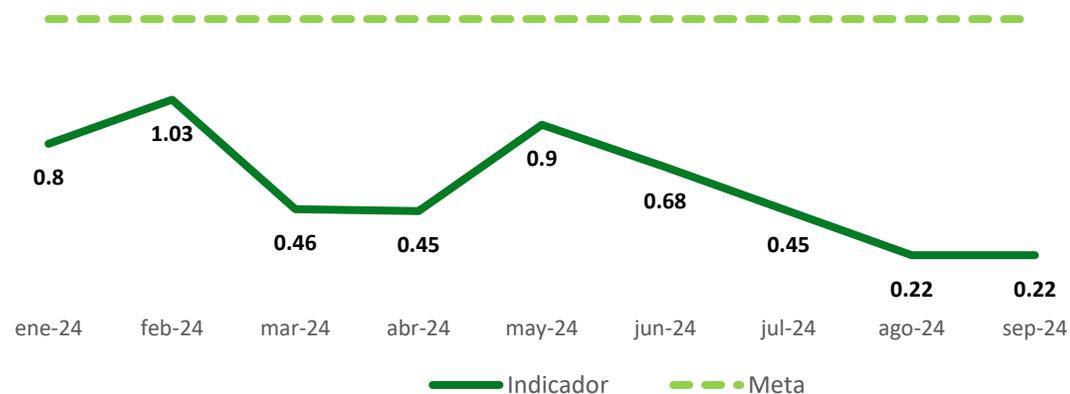
# Reclamos procedentes agua residual



Cuentas de cobro liquidadas



Resultado del indicador



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

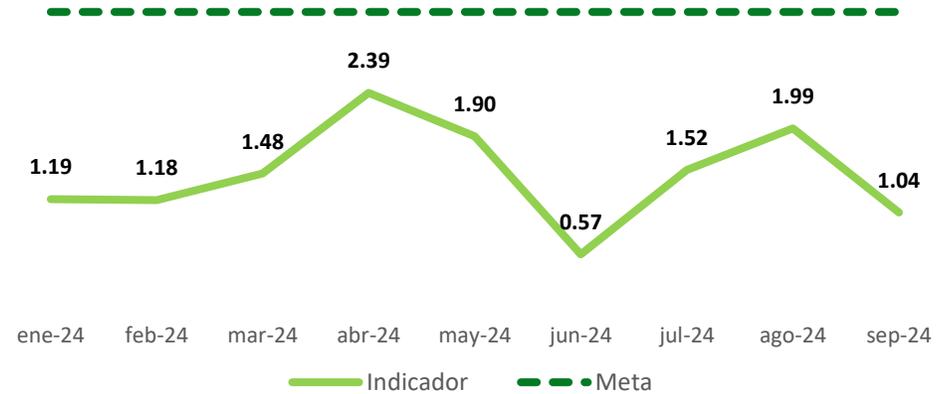
# Quejas imputables acueducto



Número de Instalaciones



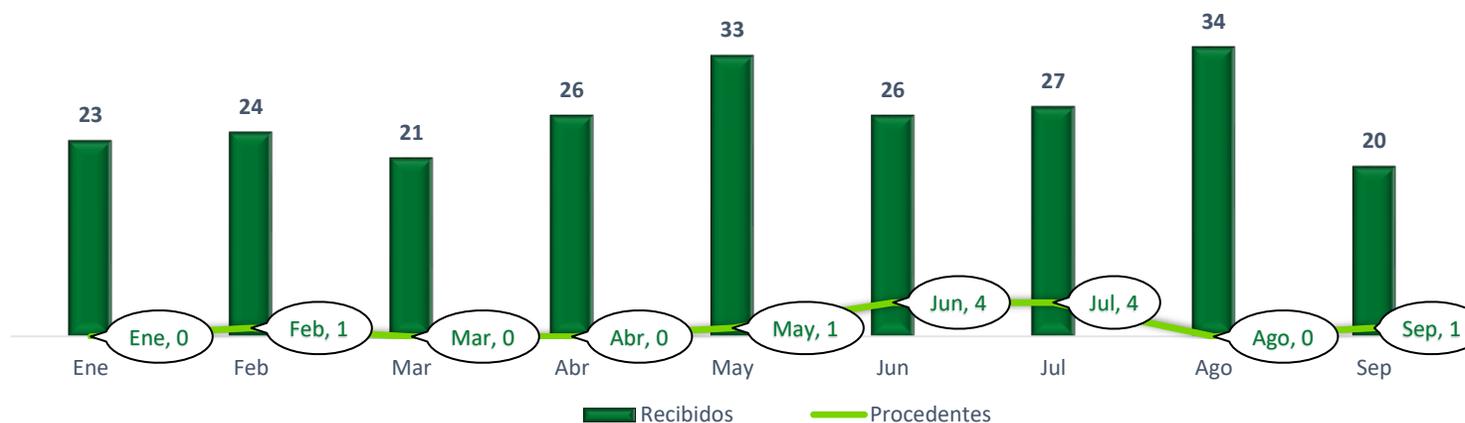
Resultado del Indicador



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



# Recursos procedentes



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

# Estadísticas de atención por canal



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

Fuente: CRM

# Eficacia en la atención de la LAC



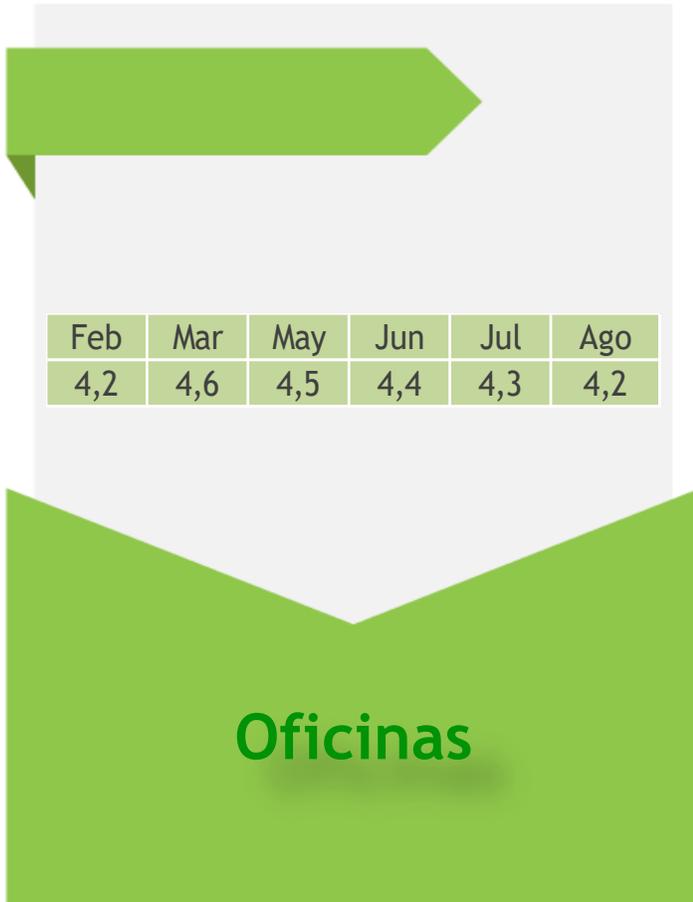
**Nivel de servicio atención telefónica  
meta 85%**

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

**Indicadores septiembre Región Urabá**

Piloto	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas
EPM Aguas	73%	94%	36	708

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

## Indicadores septiembre Región Occidente

Piloto	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas
EPM Aguas	73%	94%	36	161

# 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**