



aguas
regionales[®]
Grupo-epm

Somos parte de ti

Proceso Atención Clientes

Agosto-2024

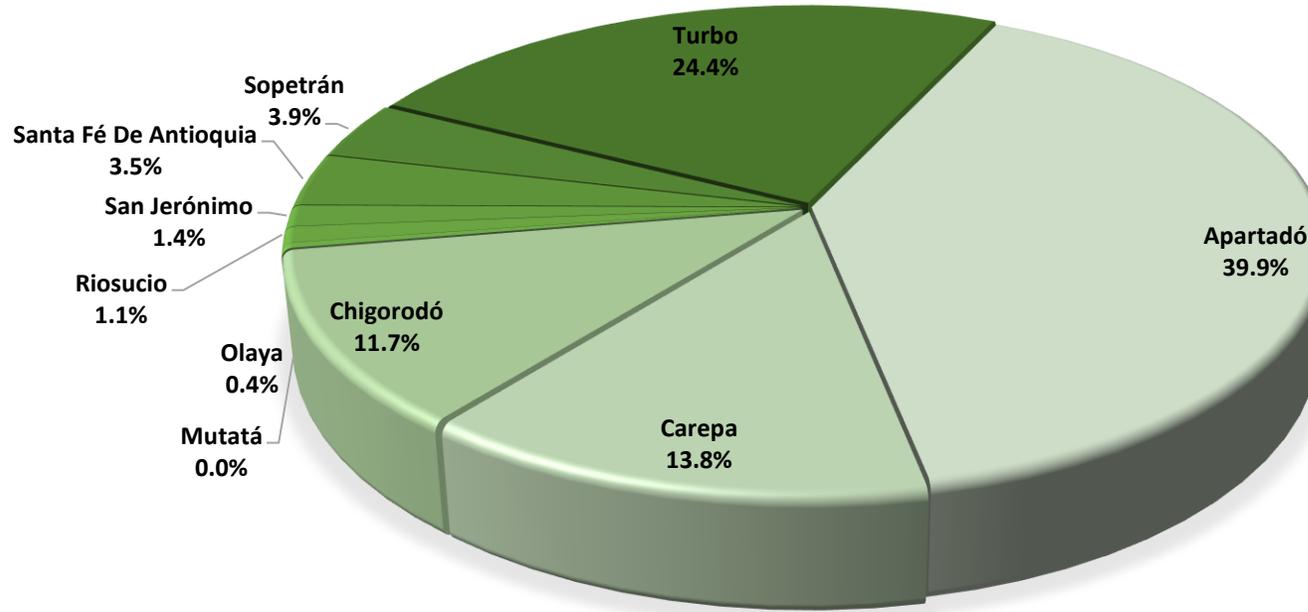
Estadísticas de transacciones

Solicitudes atendidas por tipo de caso

Tipo de caso	Número de solicitudes recibidas		Tiempo promedio de respuesta (Días)
	Agua Potable	Agua Residual	
Petición	2.075	73	1,28
Queja	71	1	3,30
Reclamo	279	4	5,34
Recurso	33	1	10,45
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad	0		0
Total, solicitudes recibidas	2.537		

Nota: De las 2.537 no se negó el acceso a la información a ninguna de ellas.

Reclamos ingresados

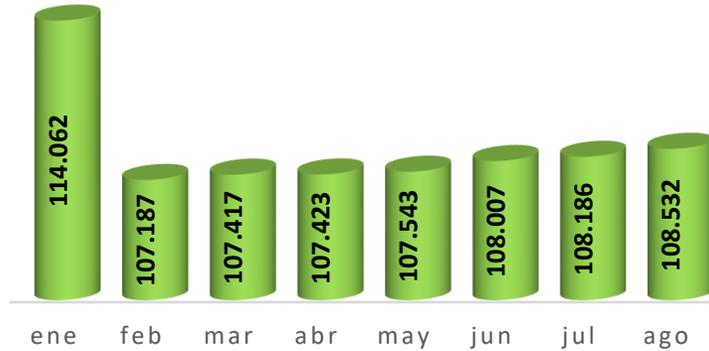


Municipio	Apartadó	Carepa	Chigorodó	Mutatá	Olaya	Riosucio (Nuevo Belén De Bajará)	San Jerónimo	Santa Fe De Antioquia	Sopetrán	Turbo	Total
Reclamos	113	39	33	0	1	4	3	10	11	69	283

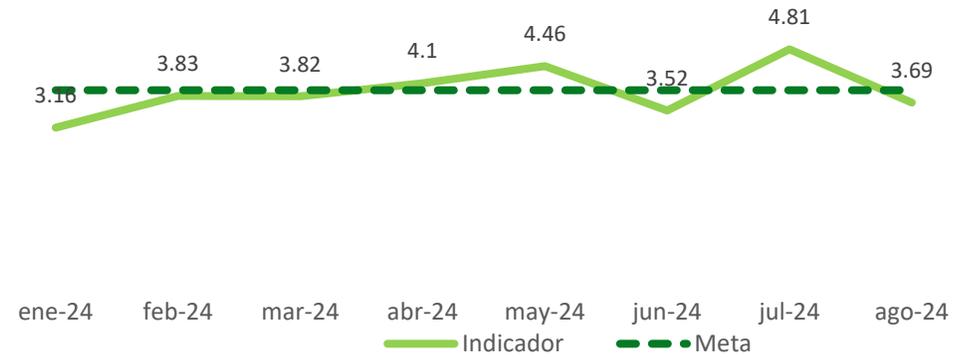
Reclamos procedentes acueducto



Cuentas de cobro liquidadas



Resultado del Indicador

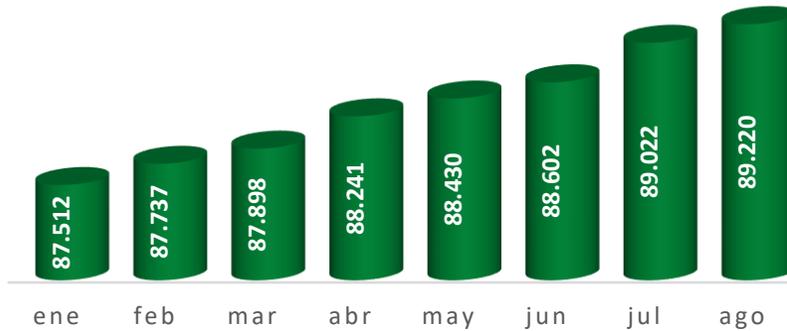


Reclamos	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago
Recibidos	211	263	288	256	254	233	342	258
Procedentes	36	41	41	44	48	38	52	40
Indicador	3,16	3,83	3,82	4,1	4,46	3,52	4,81	3,69

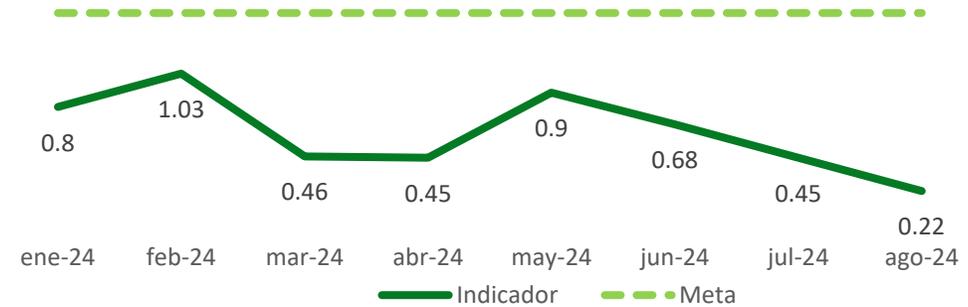
Reclamos procedentes agua residual



Cuentas de cobro liquidadas



Resultado del indicador



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

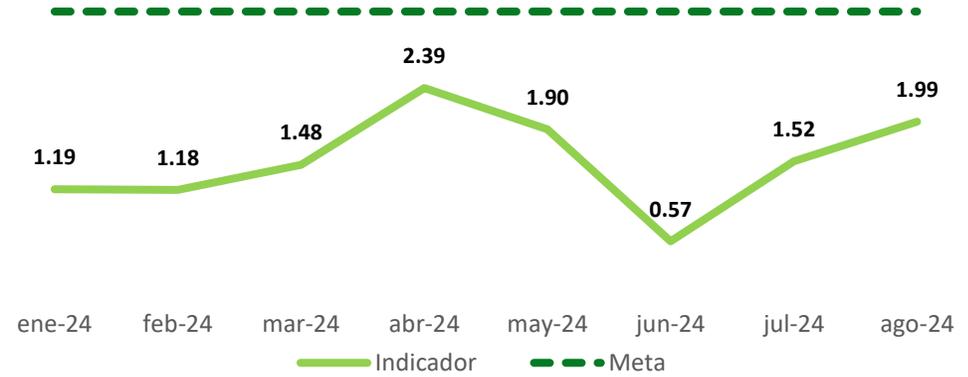
Quejas imputables acueducto



Número de Instalaciones



Resultado del Indicador



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

Recursos procedentes



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

Estadísticas de atención por canal



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

Fuente: CRM

Eficacia en la atención de la LAC

Nivel de servicio atención telefónica
meta 85%

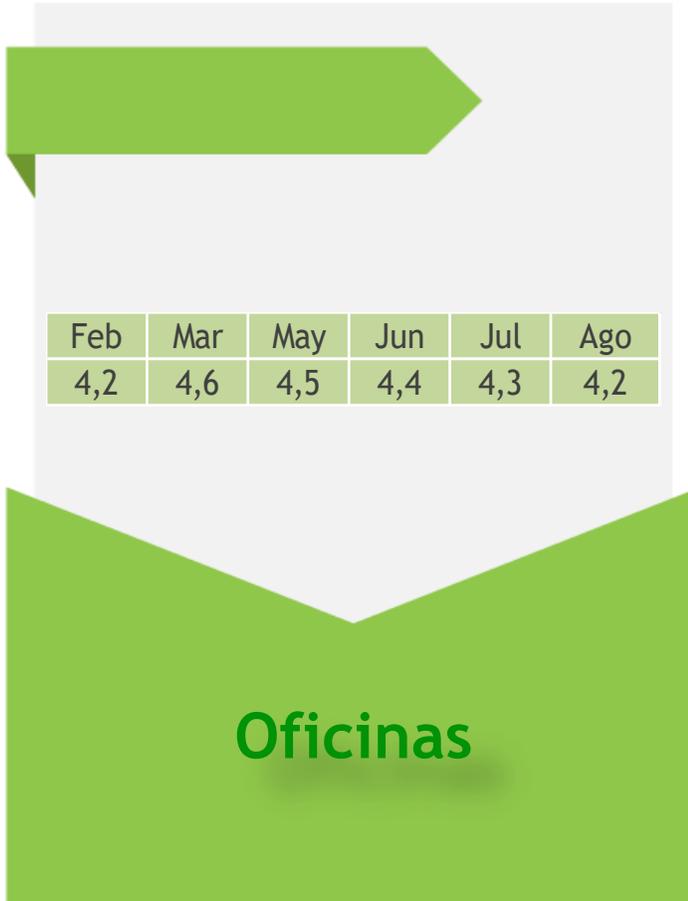


Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago
73%	75%	74%	62%	66%	71%	65%	82%

Indicadores agosto Región Urabá

Piloto	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas
EPM Aguas	82%	97%	20	683

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

Indicadores agosto Región Occidente

Piloto	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas
EPM Aguas	82%	97%	20	155

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