



aguas
regionales[®]
Grupo-epm

Somos parte de ti

Proceso Atención Clientes

Mayo-2024

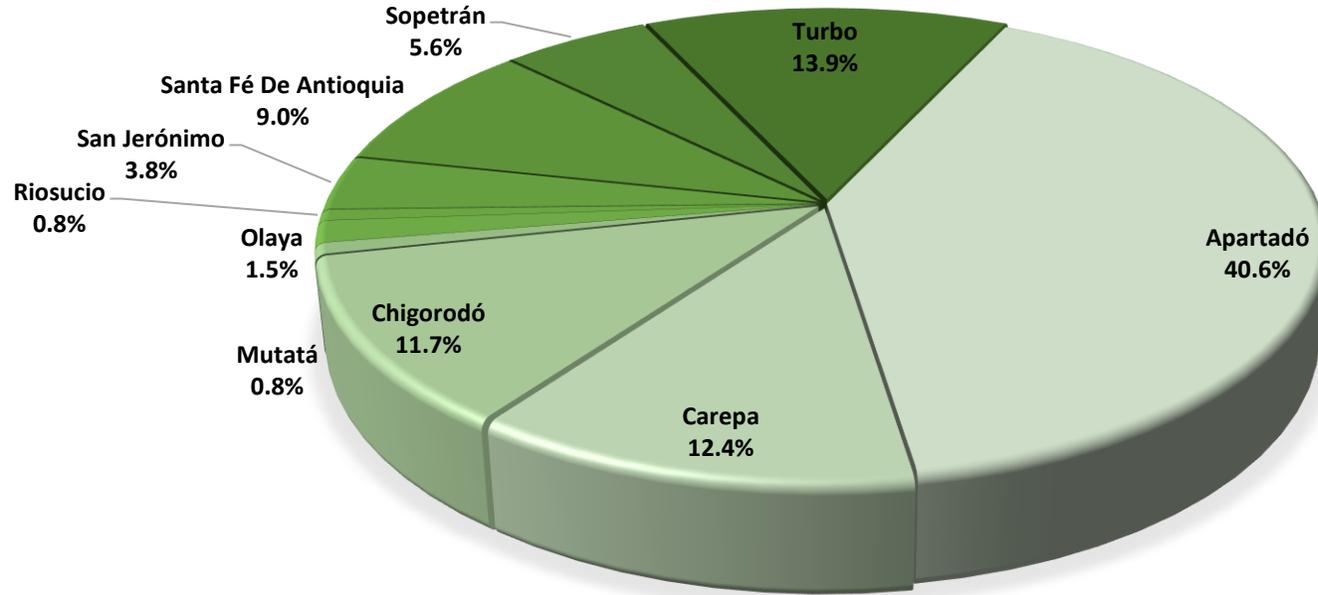
Estadísticas de transacciones

Solicitudes atendidas por tipo de caso

Tipo de caso	Número de solicitudes recibidas		Tiempo promedio de respuesta (Días)
	Agua Potable	Agua Residual	
Petición	2.111	92	1,33
Queja	67	3	3,37
Reclamo	259	7	5,32
Recurso	31	2	10,28
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad	0		0,00
Total, solicitudes recibidas	2.572		

Nota: De las 2.572 no se negó el acceso a la información a ninguna de ellas.

Reclamos ingresados

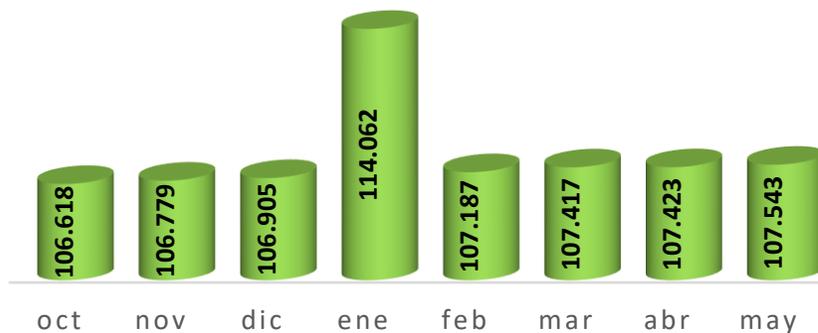


Municipio	Apartadó	Carepa	Chigorodó	Mutatá	Olaya	Riosucio (Nuevo Belén De Bajirá)	San Jerónimo	Santa Fe De Antioquia	Sopetrán	Turbo	Total
Reclamos	108	33	31	2	4	2	10	24	15	37	266

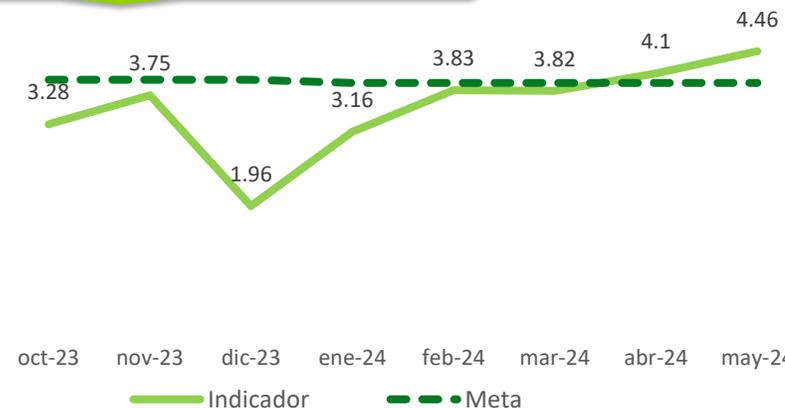
Reclamos procedentes acueducto



Cuentas de cobro liquidadas



Resultado del Indicador

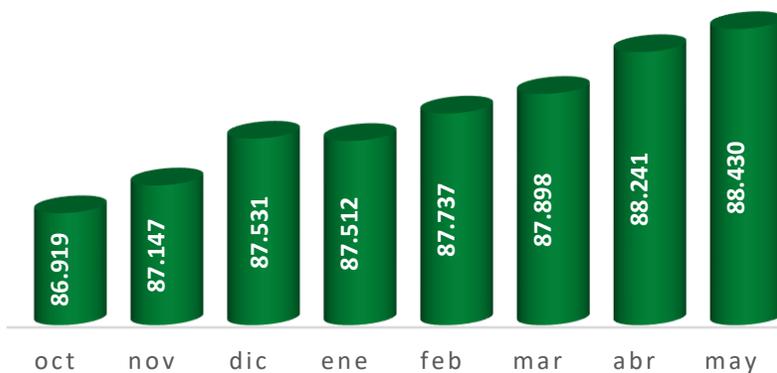


Reclamos	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May
Recibidos	234	232	157	211	263	288	256	254
Procedentes	35	40	21	36	41	41	44	48
Indicador	3,28	3,75	1,96	3,16	3,83	3,82	4,1	4,46

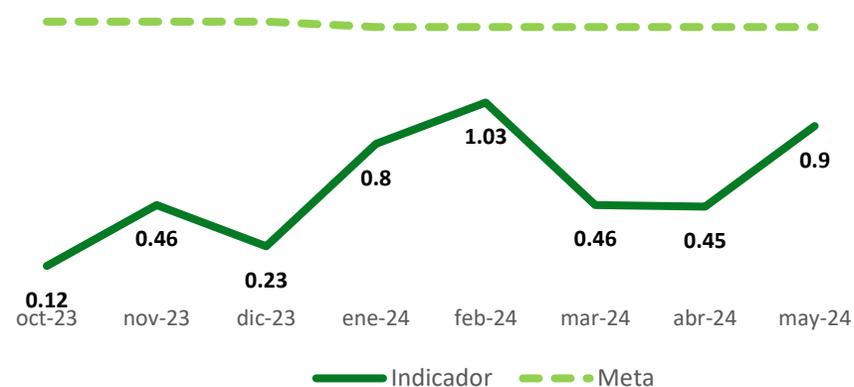
Reclamos procedentes agua residual



Cuentas de cobro liquidadas



Resultado del indicador

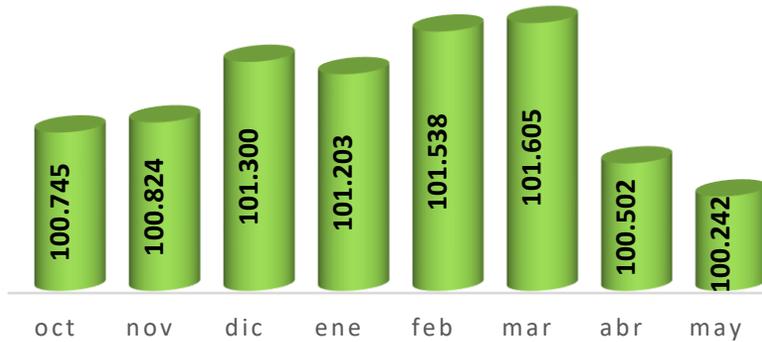


Reclamos	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May
Recibidos	6	8	2	13	13	8	9	14
Procedentes	1	4	2	7	9	4	4	8
Indicador	0,12	0,46	0,23	0,8	1,03	0,46	0,45	0,9

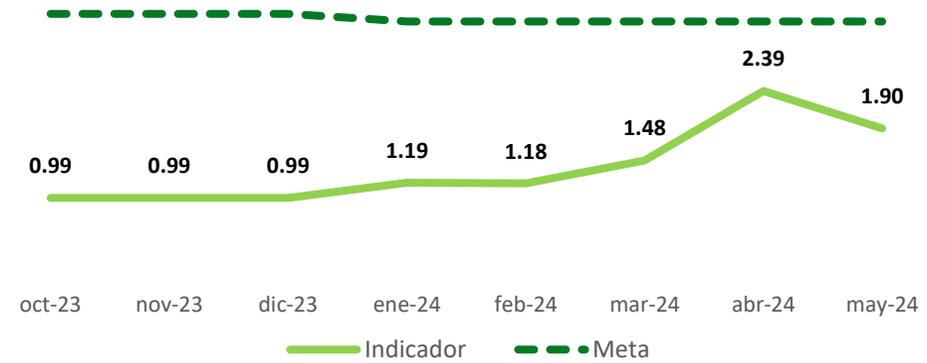
Quejas imputables acueducto



Número de Instalaciones

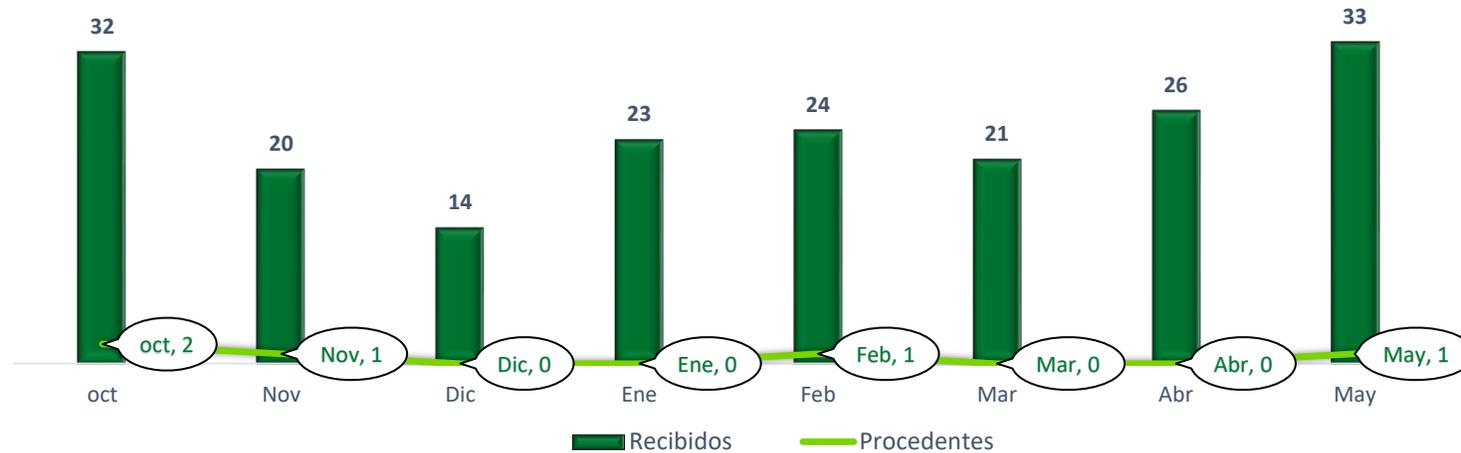


Resultado del Indicador



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

Recursos procedentes



Recursos	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May
Recibidos	32	20	14	23	24	21	26	33
Procedentes	2	1	0	0	1	0	0	1
Porcentaje	6,3%	5,0%	0,0%	0,0%	4,2%	0,0%	0,0%	3,0%

Estadísticas de atención por canal



Canal de atención	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May
Presencial	2.251	1.932	1.514	2.056	2.343	1.550	2.316	2.228
Telefónico	123	109	101	147	178	170	138	120
Carta	69	40	40	72	69	79	80	73
Back	6	22	11	12	10	17	14	27
Web	81	54	36	57	61	65	124	100
Sentencia T-230	1	0	0	0	1	0	2	0
Asesor en línea	34	59	29	38	29	43	24	24
Total	2.565	2.216	1.731	2.382	2.691	1.924	2.698	2.572

Eficacia en la atención de la LAC

Nivel de servicio atención telefónica
meta 85%

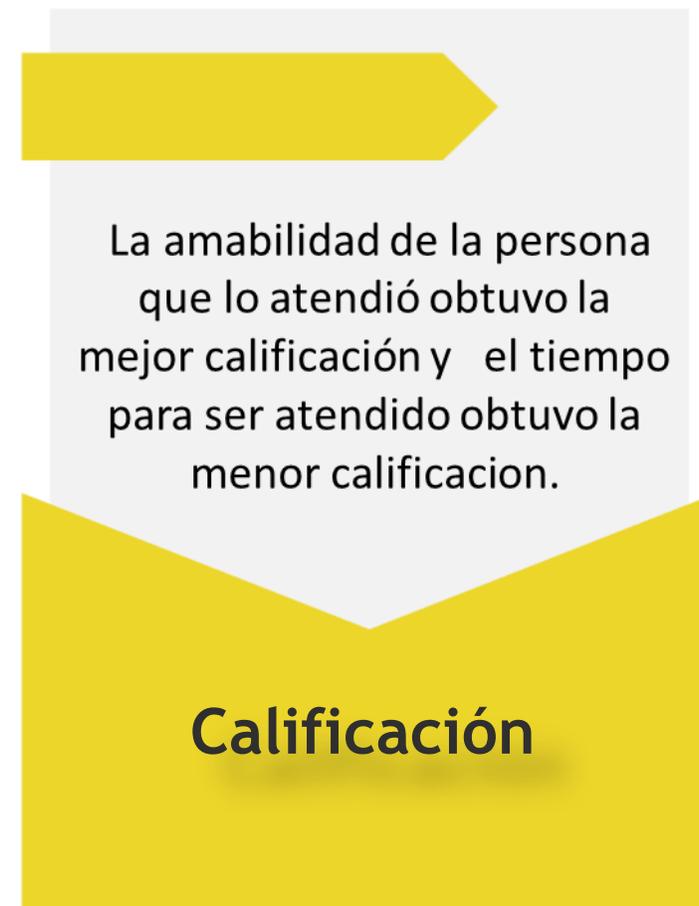
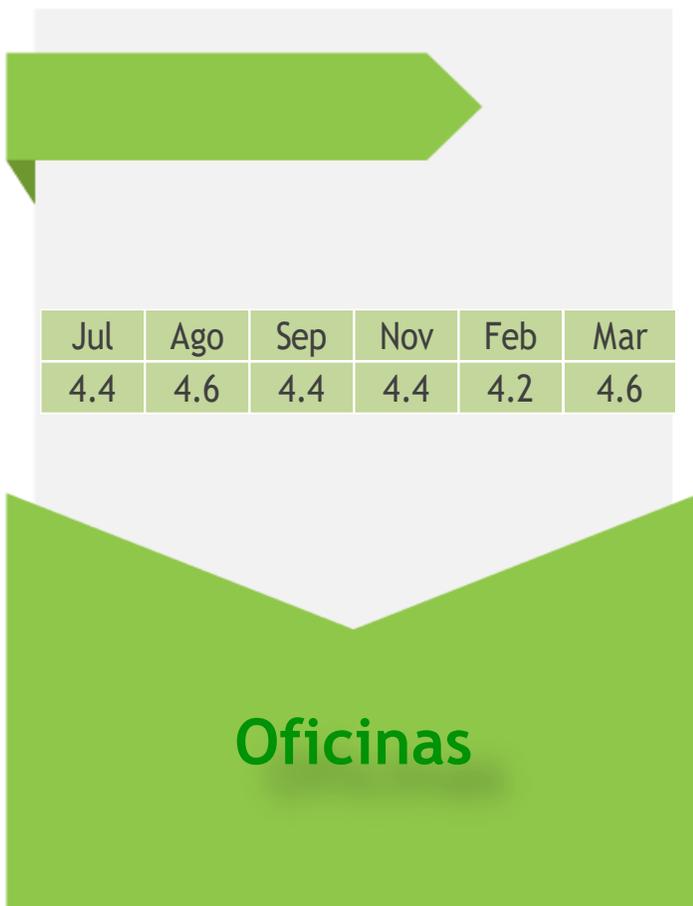


Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May
85%	85%	83%	73%	75%	74%	62%	66%

Indicadores mayo Región Urabá

Piloto	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas
EPM Aguas	66%	91%	36,7	1.093

Encuesta de satisfacción – meta 4,0 Urabá



Eficacia en la atención de la LAC

Nivel de servicio atención telefónica
meta 85%

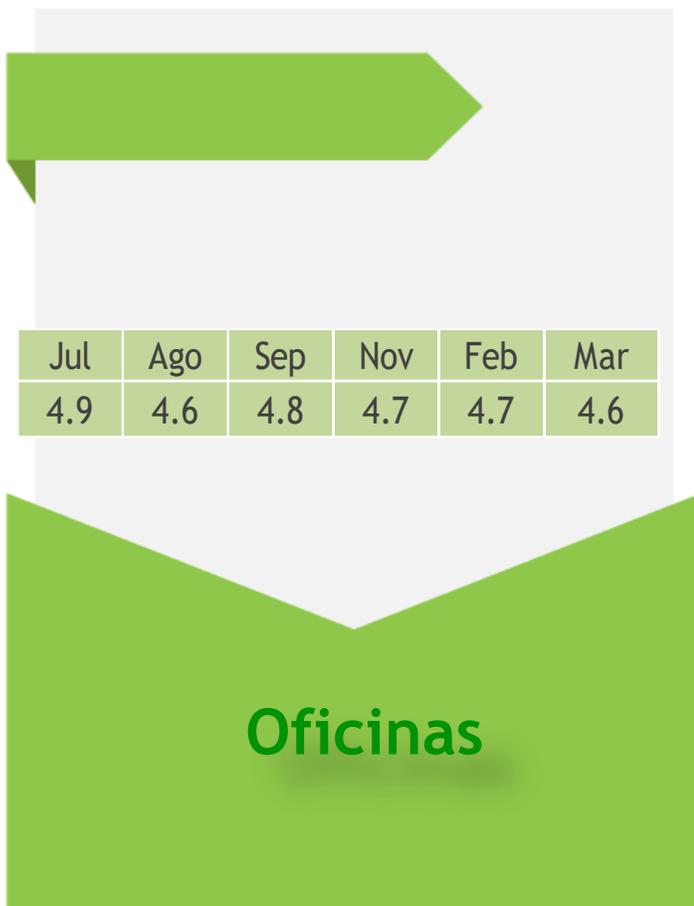


Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May
85%	85%	83%	73%	75%	74%	62%	66%

Indicadores mayo Región Occidente

Piloto	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas
EPM Aguas	66%	91%	36,7	177

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