



aguas
regionales[®]
Grupo-epm

Somos parte de ti

Proceso Atención Clientes

Abril-2024

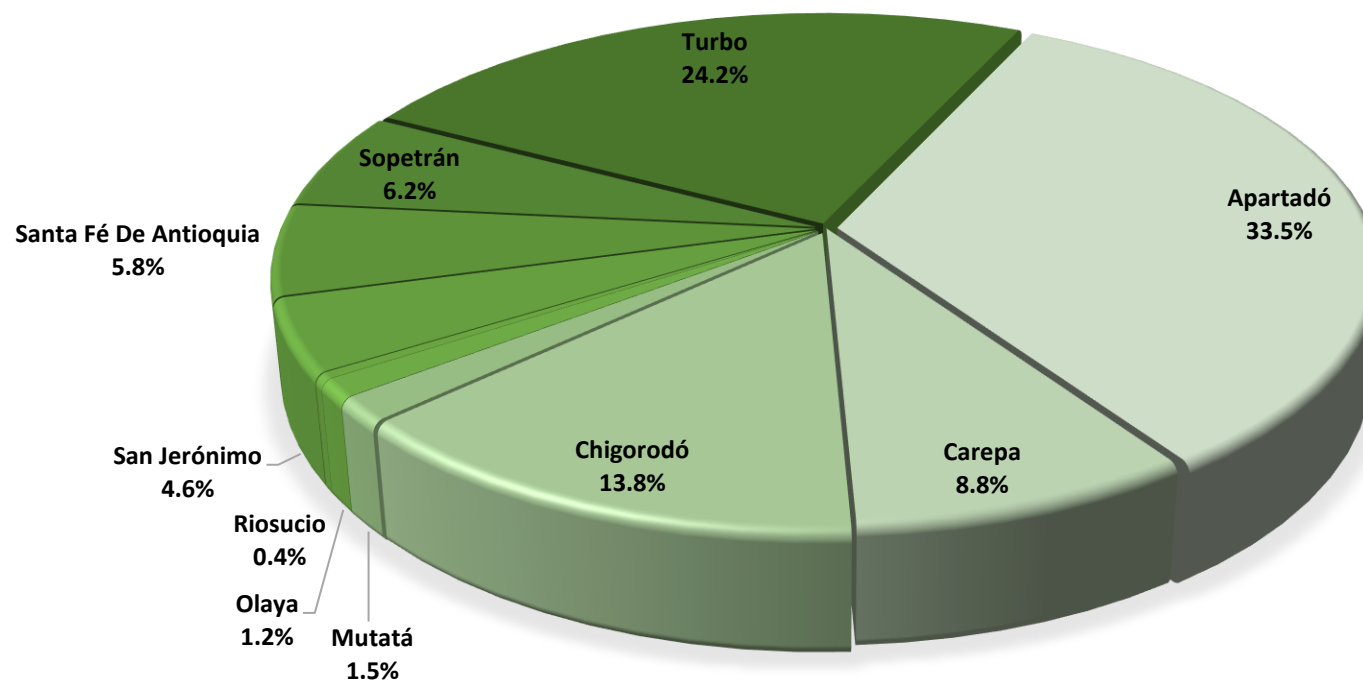
Estadísticas de transacciones

Solicitudes atendidas por tipo de caso

Tipo de caso	Número de solicitudes recibidas		Tiempo promedio de respuesta (Días)
	Agua Potable	Agua Residual	
Petición	2.218	122	1,27
Queja	70	2	3,14
Reclamo	244	16	5,05
Recurso	26	0	8,53
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad	0		0
Total, solicitudes recibidas	2.698		

Nota: De las 2.698 no se negó el acceso a la información a ninguna de ellas.

Reclamos ingresados

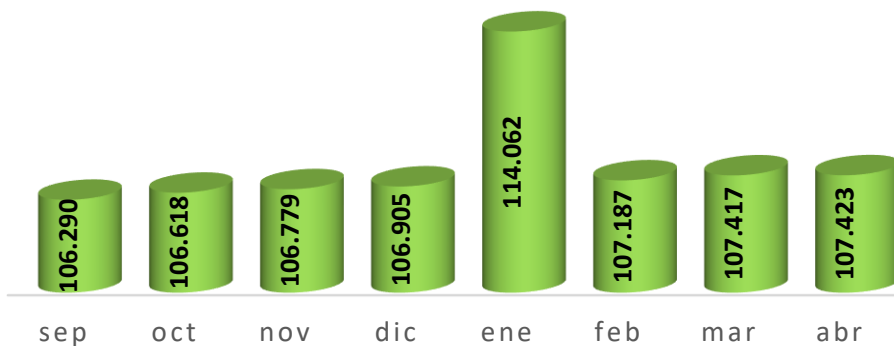


Municipio	Apartadó	Carepa	Chigorodó	Mutatá	Olaya	Riosucio (Nuevo Belén De Bajará)	San Jerónimo	Santa Fe De Antioquia	Sopetrán	Turbo	Total
Reclamos	87	23	36	4	3	1	12	15	16	63	260

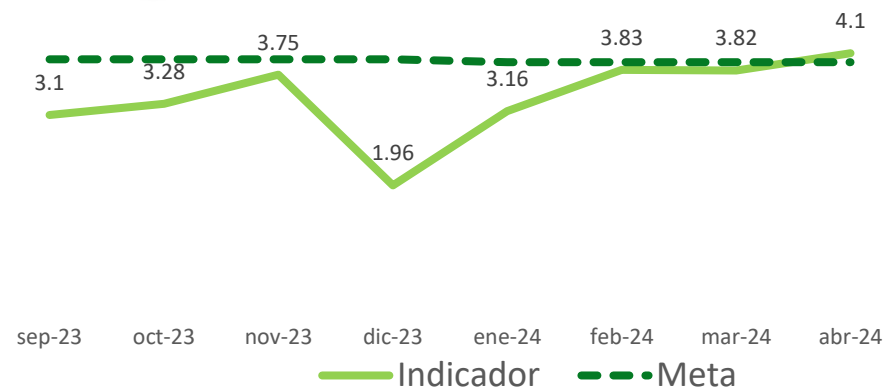
Reclamos procedentes acueducto



Cuentas de cobro liquidadas



Resultado del Indicador

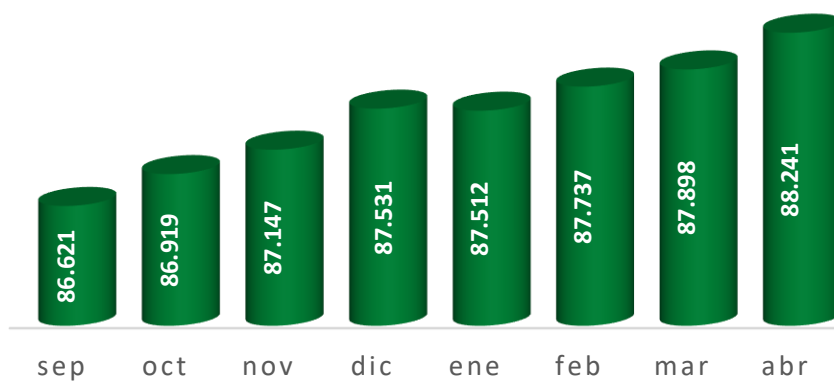


Reclamos	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr
Recibidos	194	234	232	157	211	263	288	256
Procedentes	33	35	40	21	36	41	41	44
Indicador	3,1	3,28	3,75	1,96	3,16	3,83	3,82	4,1

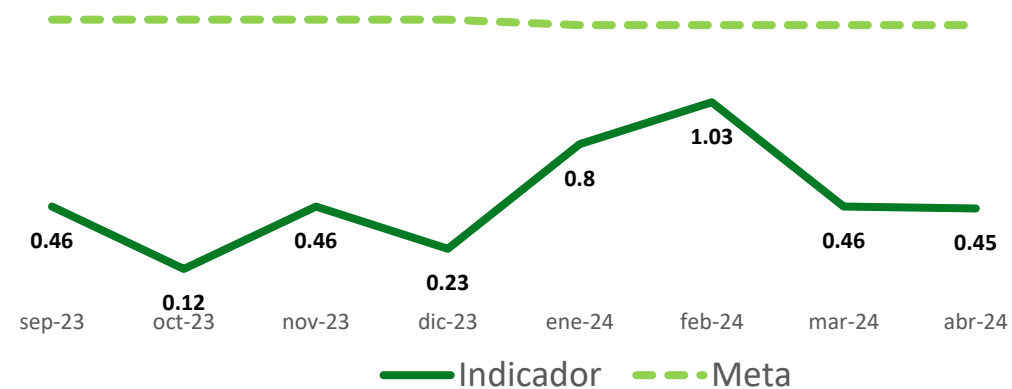
Reclamos procedentes agua residual



Cuentas de cobro liquidadas



Resultado del indicador

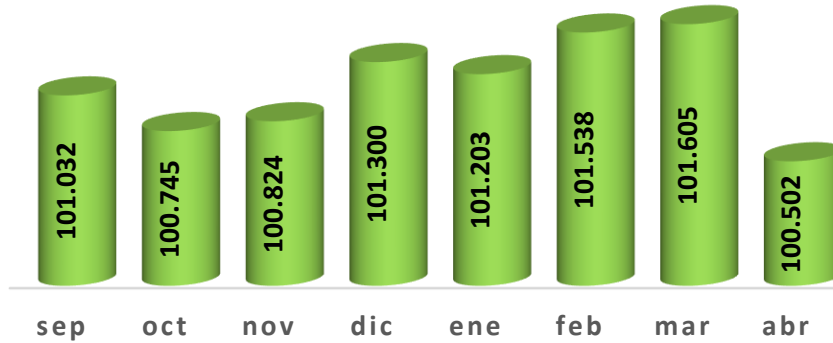


Reclamos	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr
Recibidos	9	6	8	2	13	13	8	9
Procedentes	4	1	4	2	7	9	4	4
Indicador	0,46	0,12	0,46	0,23	0,8	1,03	0,46	0,45

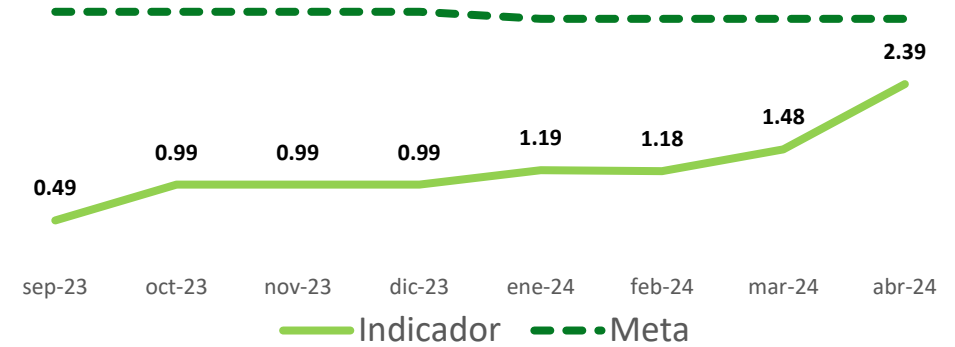
Quejas imputables acueducto



Número de Instalaciones

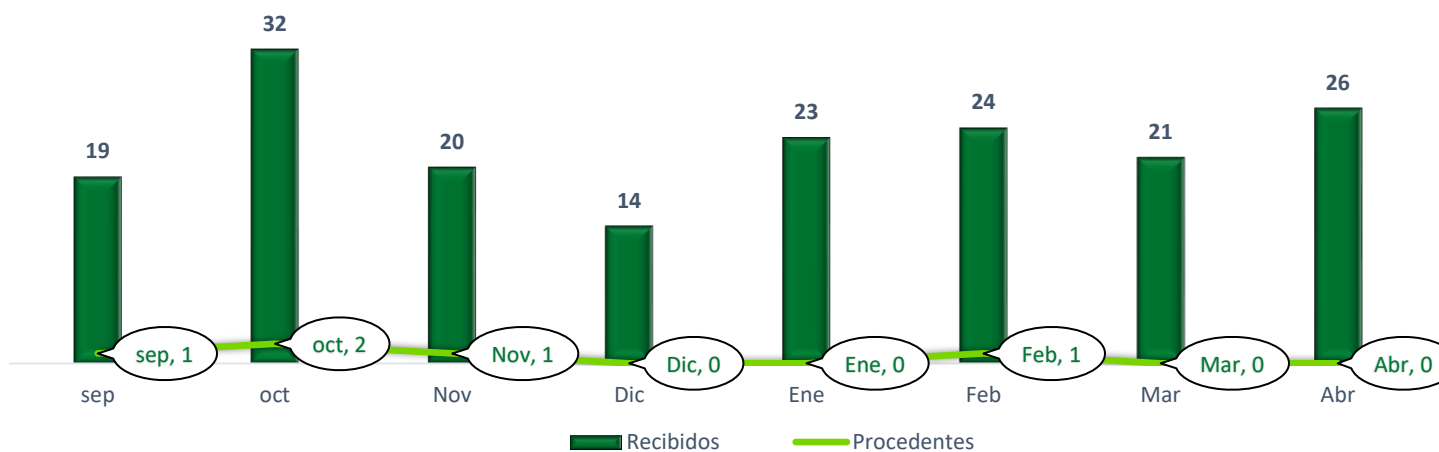


Resultado del Indicador



Quejas	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr
Recibidos	41	61	49	48	58	66	61	91
Procedentes	15	10	10	10	12	12	15	24
Indicador	0,49	0,99	0,99	0,99	1,19	1,18	1,48	2,39

Recursos procedentes



Recursos	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr
Recibidos	19	32	20	14	23	24	21	26
Procedentes	1	2	1	0	0	1	0	0
Porcentaje	5,3%	6,3%	5,0%	0,0%	0,0%	4,2%	0,0%	0,0%

Estadísticas de atención por canal



Canal de atención	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr
Presencial	2.046	2.251	1.932	1.514	2.056	2.343	1.550	2.316
Telefónico	107	123	109	101	147	178	170	138
Carta	68	69	40	40	72	69	79	80
Back	8	6	22	11	12	10	17	14
Web	55	81	54	36	57	61	65	124
Sentencia T-230	0	1	0	0	0	1	0	2
Asesor en línea	94	34	59	29	38	29	43	24
Total	2.378	2.565	2.216	1.731	2.382	2.691	1.924	2.698

Eficacia en la atención de la LAC



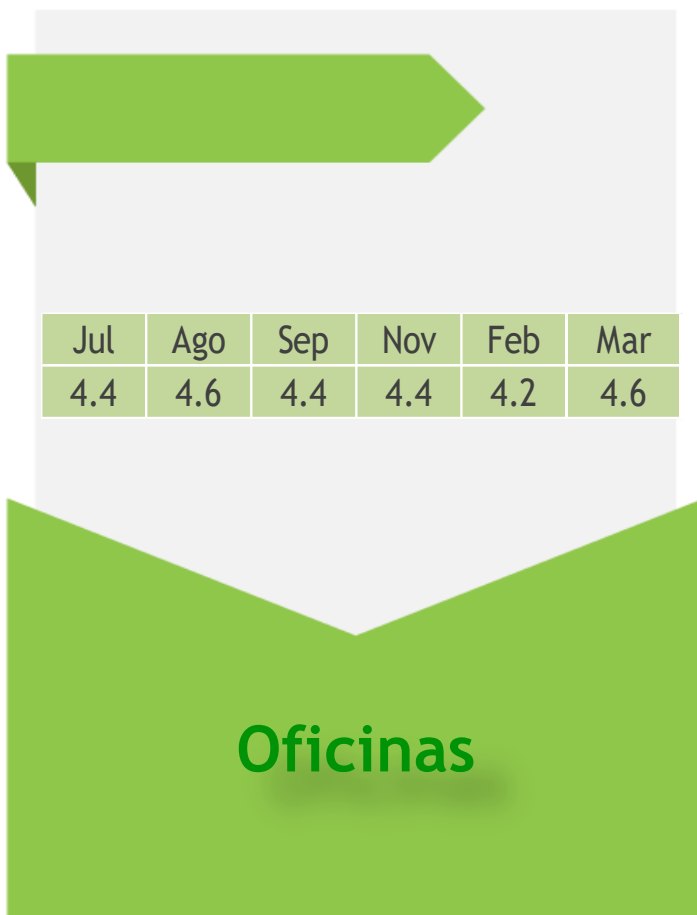
**Nivel de servicio atención telefónica
meta 85%**

Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr
79%	85%	85%	83%	73%	75%	74%	62%

Indicadores abril Región Urabá

Piloto	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas
EPM Aguas	62%	90%	11.7	3,280

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%

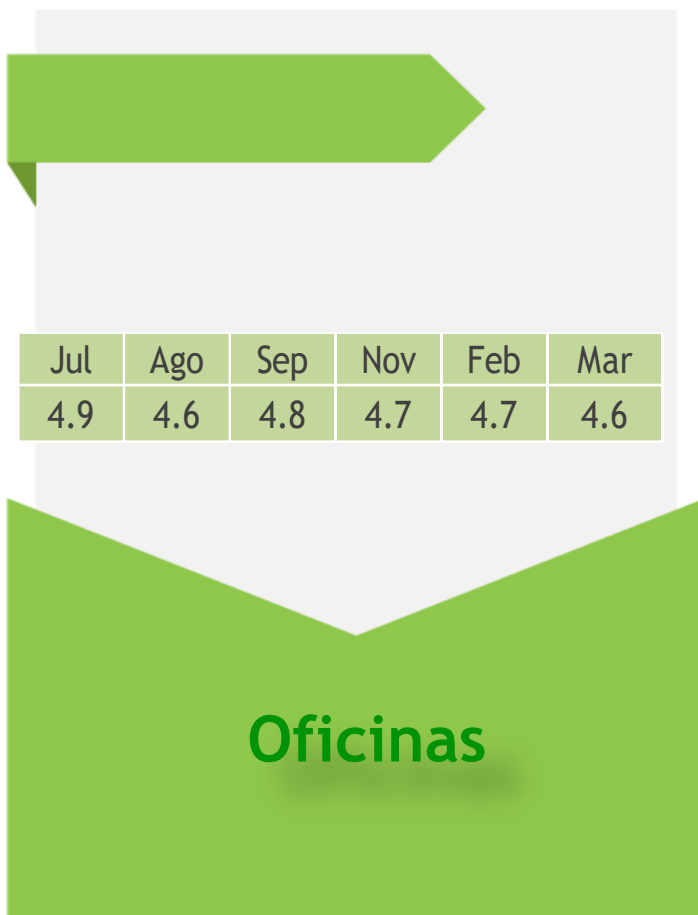


Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr
79%	85%	85%	83%	73%	75%	74%	62%

Indicadores abril Región Occidente

Piloto	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas
EPM Aguas	62%	90%	11.7	157

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