



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

*Somos parte de ti*

# Proceso Atención Clientes

**Enero-2024**

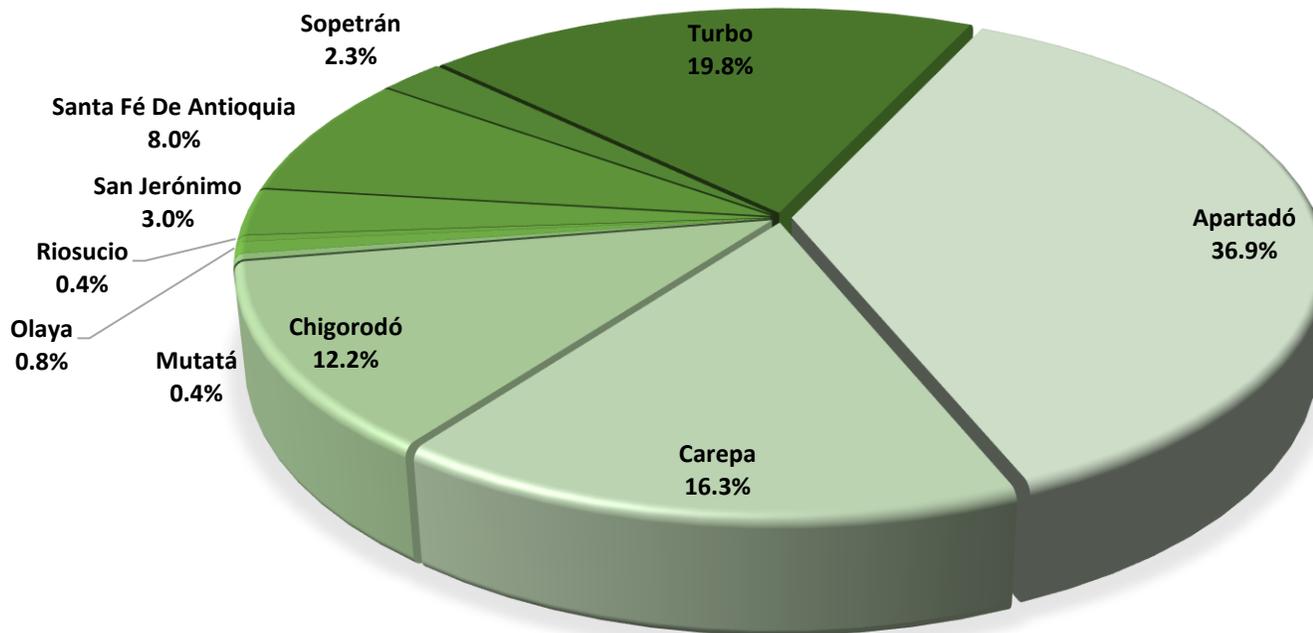
# Estadísticas de transacciones

## Solicitudes atendidas por tipo de caso

Tipo de caso	Número de solicitudes recibidas		Tiempo promedio de respuesta (Días)
	Agua Potable	Agua Residual	
Petición	1.966	69	1,28
Queja	60	1	3,73
Reclamo	250	13	5,26
Recurso	23	0	9,10
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad	0		0
<b>Total, solicitudes recibidas</b>	<b>2.382</b>		

Nota: De las 2.382 no se negó el acceso a la información a ninguna de ellas.

# Reclamos ingresados enero de 2024

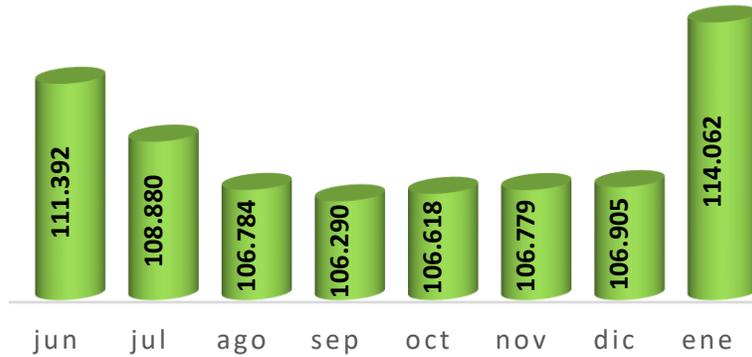


Municipio	Apartadó	Carepa	Chigorodó	Mutatá	Olaya	Riosucio (Nuevo Belén De Bajirá)	San Jerónimo	Santa Fe De Antioquia	Sopetrán	Turbo	Total
Reclamos	97	43	32	1	2	1	8	21	6	52	263

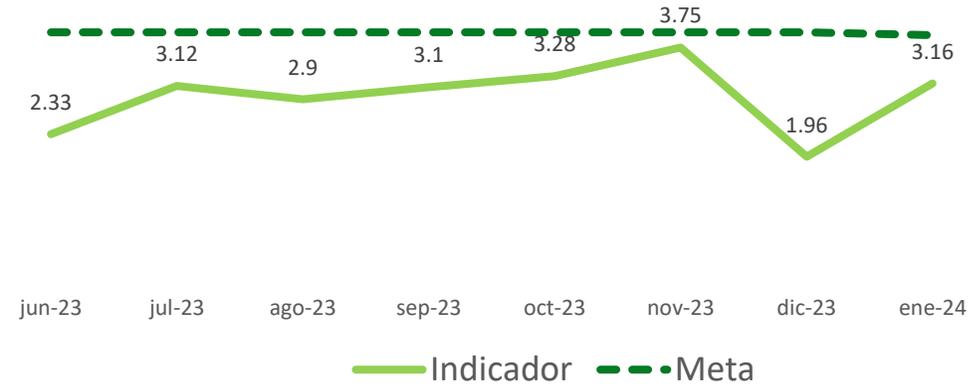
# Reclamos procedentes acueducto



Cuentas de cobro liquidadas



Resultado del Indicador

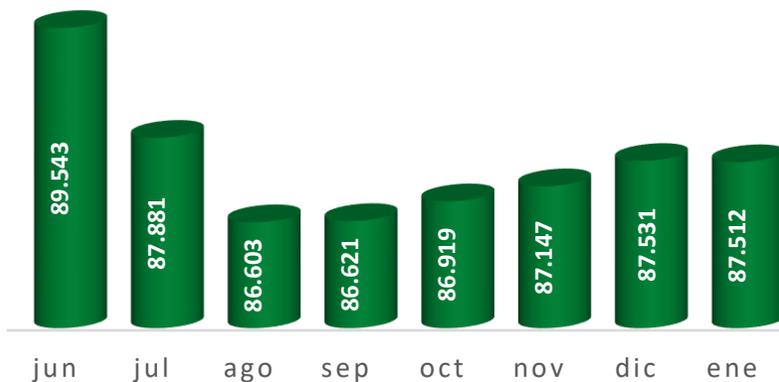


Reclamos	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene
Recibidos	153	177	191	194	234	232	157	211
Procedentes	26	34	31	33	35	40	21	36
Indicador	2,33	3,12	2,9	3,1	3,28	3,75	1,96	3,16

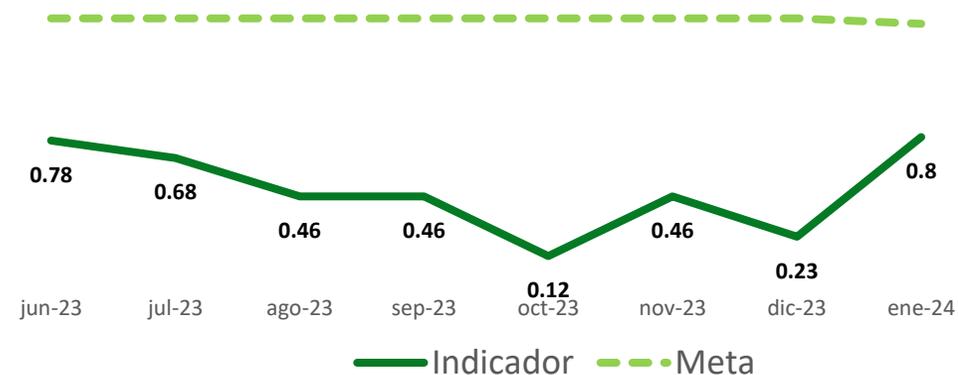
# Reclamos procedentes agua residual



Cuentas de cobro liquidadas



Resultado del indicador



Reclamos	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene
Recibidos	11	9	6	9	6	8	2	<b>13</b>
Procedentes	7	6	4	4	1	4	2	<b>7</b>
Indicador	0,78	0,68	0,46	0,46	0,12	0,46	0,23	<b>0,8</b>

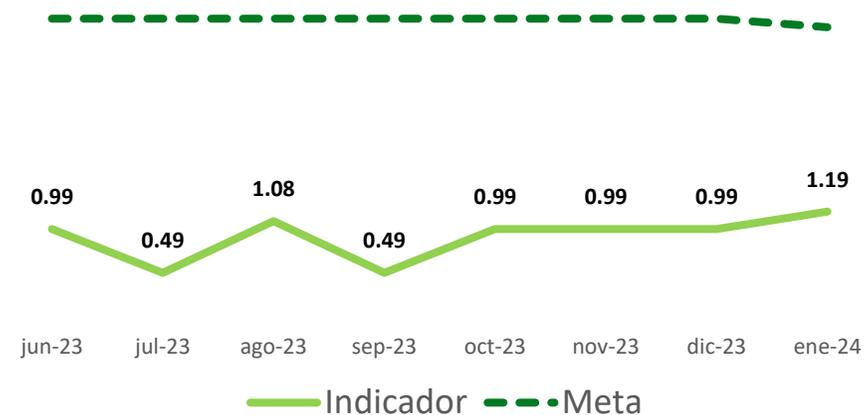
# Quejas imputables acueducto



Número de Instalaciones



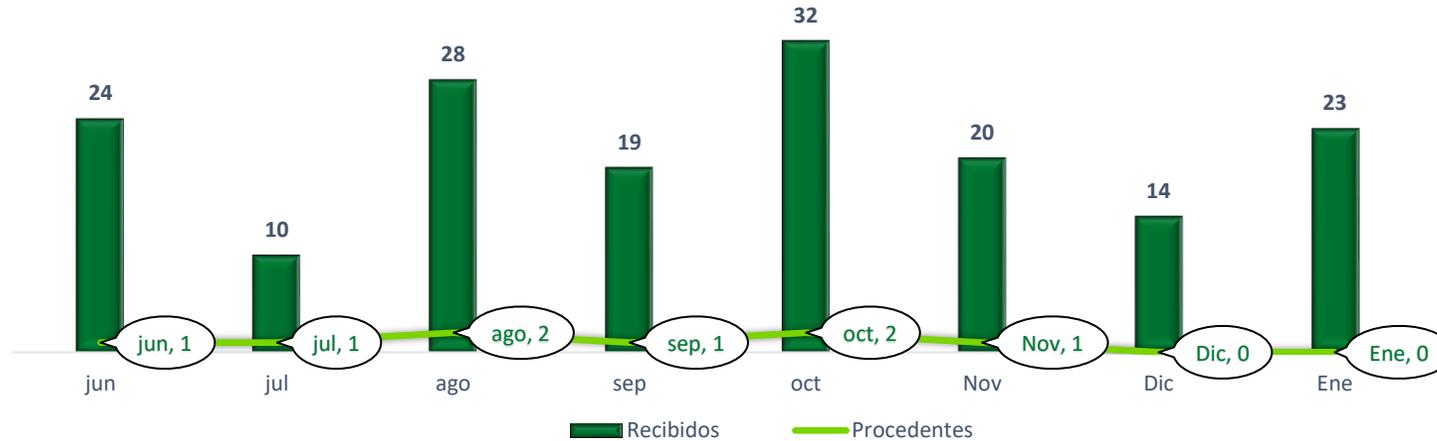
Resultado del Indicador



Quejas	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene
Recibidos	43	47	56	41	61	49	48	<b>58</b>
Procedentes	10	5	11	15	10	10	10	<b>12</b>
Indicador	0,99	0,49	1,08	0,49	0,99	0,99	0,99	<b>1,19</b>



# Recursos procedentes



Recursos	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene
Recibidos	24	10	28	19	32	20	14	23
Procedentes	1	1	2	1	2	1	0	0
Porcentaje	4,2%	10,0%	7,1%	5,3%	6,3%	5,0%	0,0%	0,0%

# Estadísticas de atención por canal



Canal de atención	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene
Presencial	1.802	1.947	2.172	2.046	2.251	1.932	1.514	2.056
Telefónico	85	117	116	107	123	109	101	147
Carta	64	52	57	68	69	40	40	72
Back	115	103	36	8	6	22	11	12
Web	28	23	37	55	81	54	36	57
Sentencia T-230	33	31	27	0	1	0	0	0
Asesor en línea	2	0	0	94	34	59	29	38
<b>Total</b>	<b>2.129</b>	<b>2.273</b>	<b>2.445</b>	<b>2.378</b>	<b>2.565</b>	<b>2.216</b>	<b>1.731</b>	<b>2.382</b>

# Eficacia en la atención de la LAC



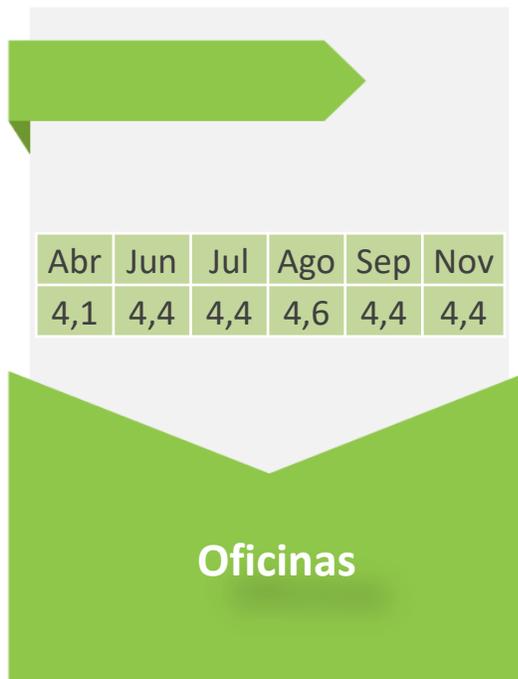
**Nivel de servicio atención telefónica  
meta 85%**

Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene
78%	88%	73%	79%	85%	85%	83%	73%

## Indicadores enero Región Urabá

Piloto	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas
EPM Aguas	73%	91%	11.25	993

# 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 tuvo una calificación menor

**Calificación**

# Eficacia en la atención de la LAC

Nivel de servicio atención telefónica  
meta 85%



Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene
78%	88%	73%	79%	85%	85%	83%	73%

## Indicadores enero Región Occidente

Piloto	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas
EPM Aguas	73%	91%	11.25	418

# Encuesta de satisfacción – meta 4,0 Occidente



El tiempo para ser atendido obtuvo la mejor calificación y la satisfacción con la experiencia en la visita a la oficina obtuvo una baja calificación.

**Calificación**