



aguas
regionales[®]
Grupo-epm

Somos parte de ti

Proceso Atención Clientes

Febrero-2024

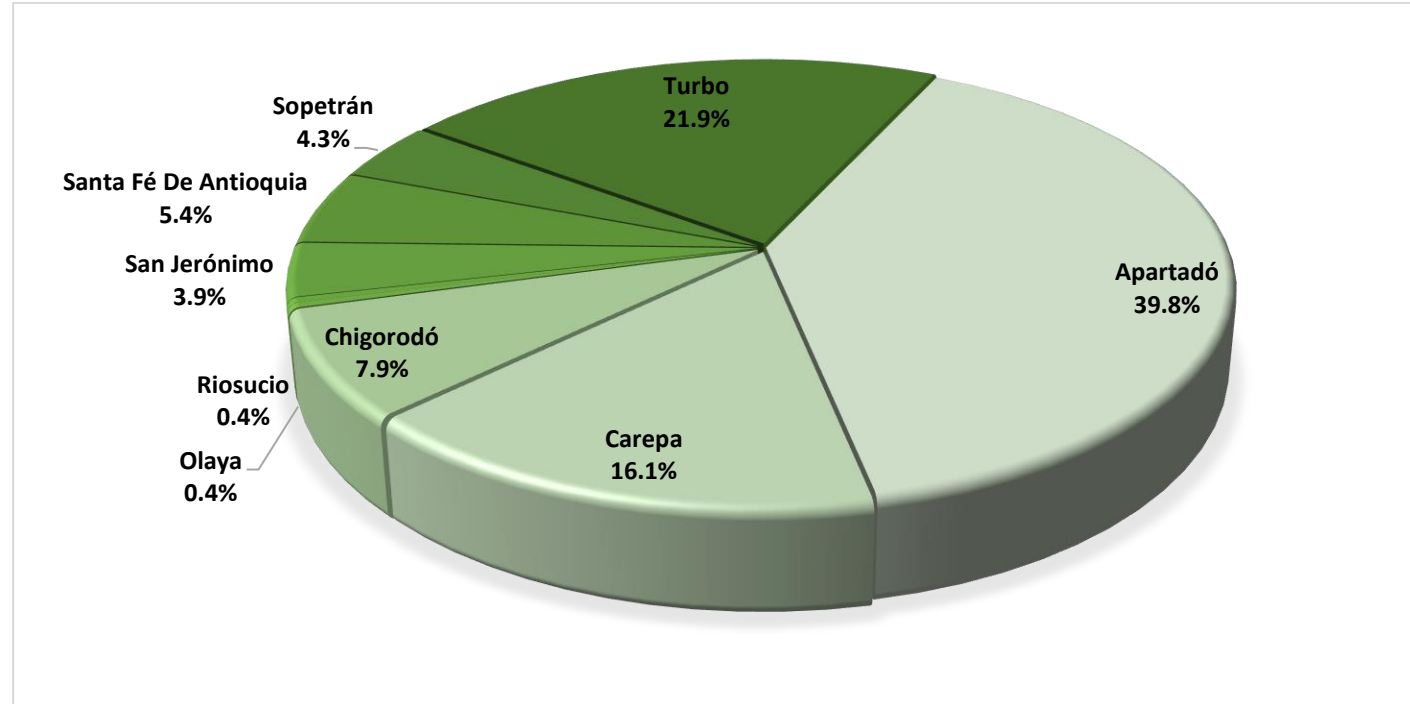
Estadísticas de transacciones

Solicitudes atendidas por tipo de caso

Tipo de caso	Número de solicitudes recibidas		Tiempo promedio de respuesta (Días)
	Agua Potable	Agua Residual	
Petición	2.214	92	1,16
Queja	79	3	3,97
Reclamo	266	13	4,54
Recurso	24	0	9,33
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad	0		0
Total, solicitudes recibidas	2.691		

Nota: De las 2.691 no se negó el acceso a la información a ninguna de ellas.

Reclamos ingresados febrero de 2024

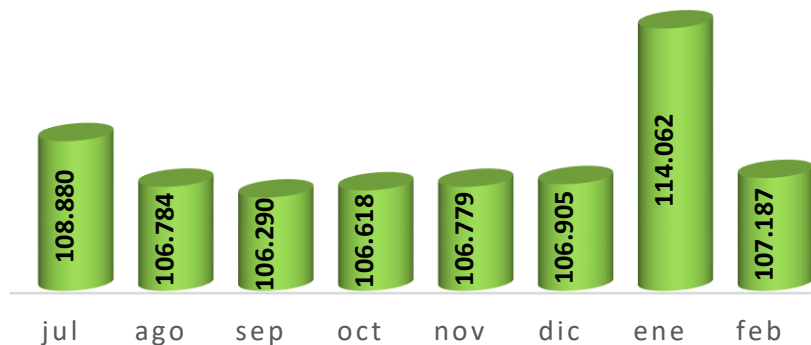


Municipio	Apartadó	Carepa	Chigorodó	Olaya	Riosucio (Nuevo Belén De Bajirá)	San Jerónimo	Santa Fe De Antioquia	Sopetrán	Turbo	Total
Reclamos	111	45	22	1	1	11	15	12	61	279

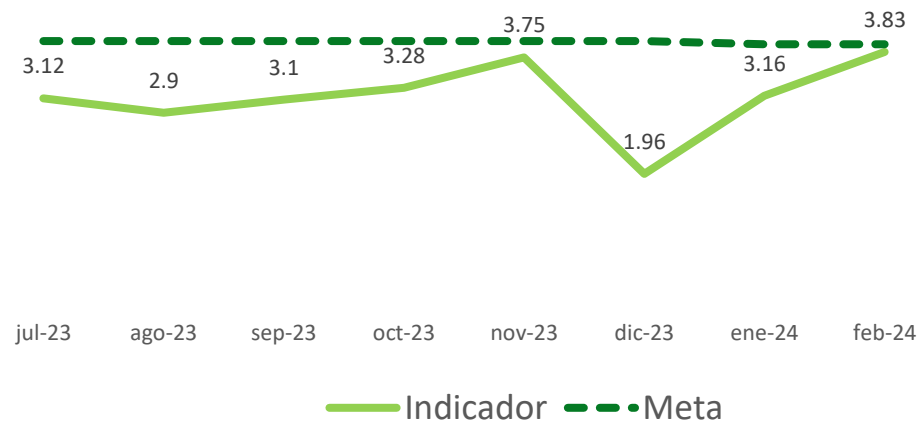
Reclamos procedentes acueducto



Cuentas de cobro liquidadas



Resultado del Indicador

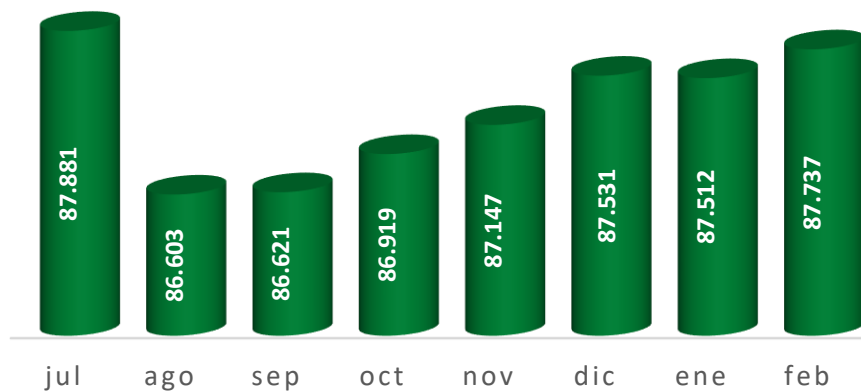


Reclamos	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb
Recibidos	177	191	194	234	232	157	211	263
Procedentes	34	31	33	35	40	21	36	41
Indicador	3,12	2,9	3,1	3,28	3,75	1,96	3,16	3,83

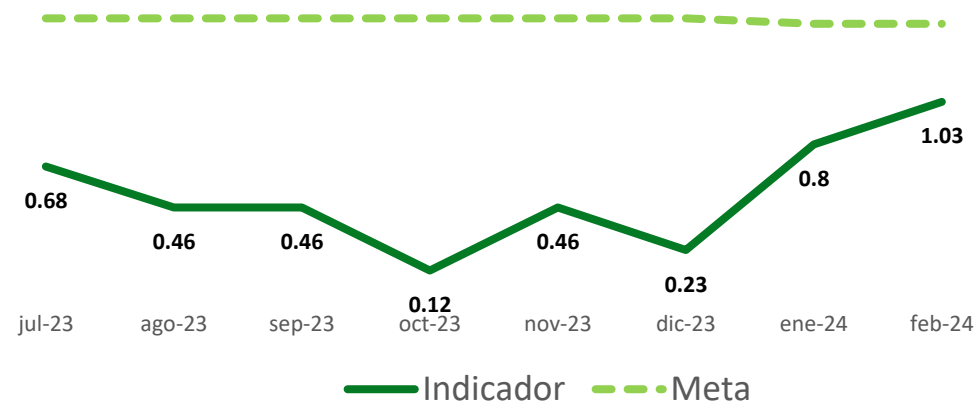
Reclamos procedentes agua residual



Cuentas de cobro liquidadas



Resultado del indicador

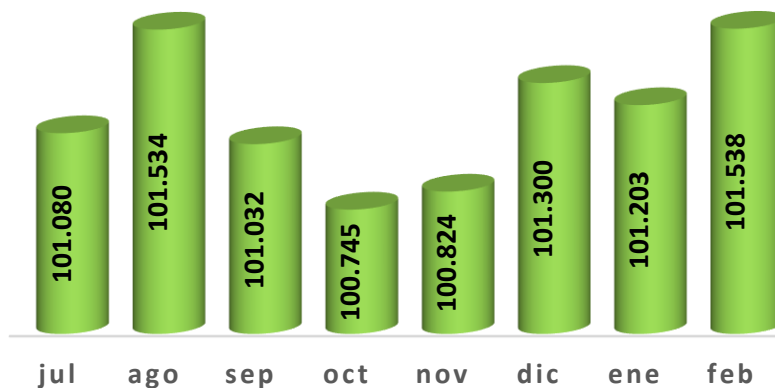


Reclamos	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb
Recibidos	9	6	9	6	8	2	13	13
Procedentes	6	4	4	1	4	2	7	9
Indicador	0,68	0,46	0,46	0,12	0,46	0,23	0,8	1,03

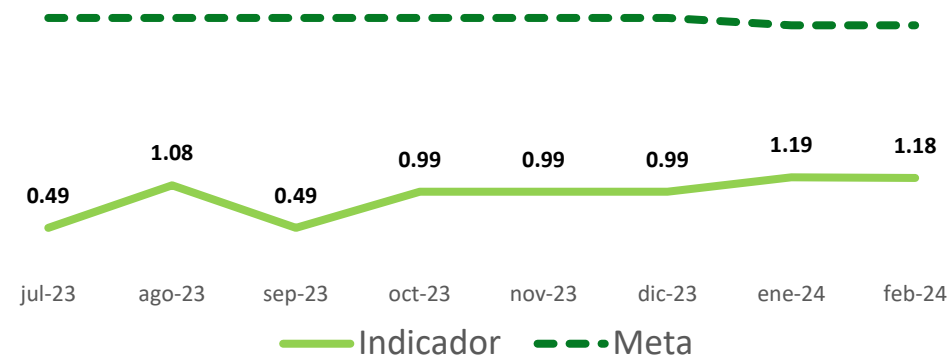
Quejas imputables acueducto



Número de Instalaciones

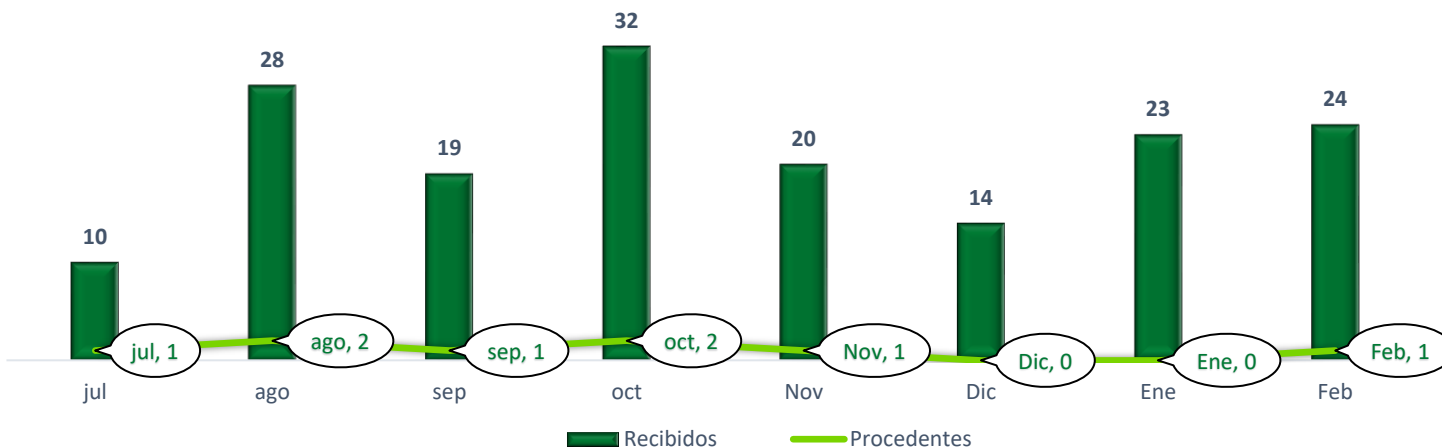


Resultado del Indicador



Quejas	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb
Recibidos	47	56	41	61	49	48	58	66
Procedentes	5	11	15	10	10	10	12	12
Indicador	0,49	1,08	0,49	0,99	0,99	0,99	1,19	1,18

Recursos procedentes



Recursos	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb
Recibidos	10	28	19	32	20	14	23	24
Procedentes	1	2	1	2	1	0	0	1
Porcentaje	10,0%	7,1%	5,3%	6,3%	5,0%	0,0%	0,0%	4.2%

Estadísticas de atención por canal



Canal de atención	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb
Presencial	1.947	2.172	2.046	2.251	1.932	1.514	2.056	2.343
Telefónico	117	116	107	123	109	101	147	178
Carta	52	57	68	69	40	40	72	69
Back	103	36	8	6	22	11	12	10
Web	23	37	55	81	54	36	57	61
Sentencia T-230	31	27	0	1	0	0	0	1
Asesor en línea	0	0	94	34	59	29	38	29
Total	2.273	2.445	2.378	2.565	2.216	1.731	2.382	2.691

Eficacia en la atención de la LAC

Nivel de servicio atención telefónica
meta 85%

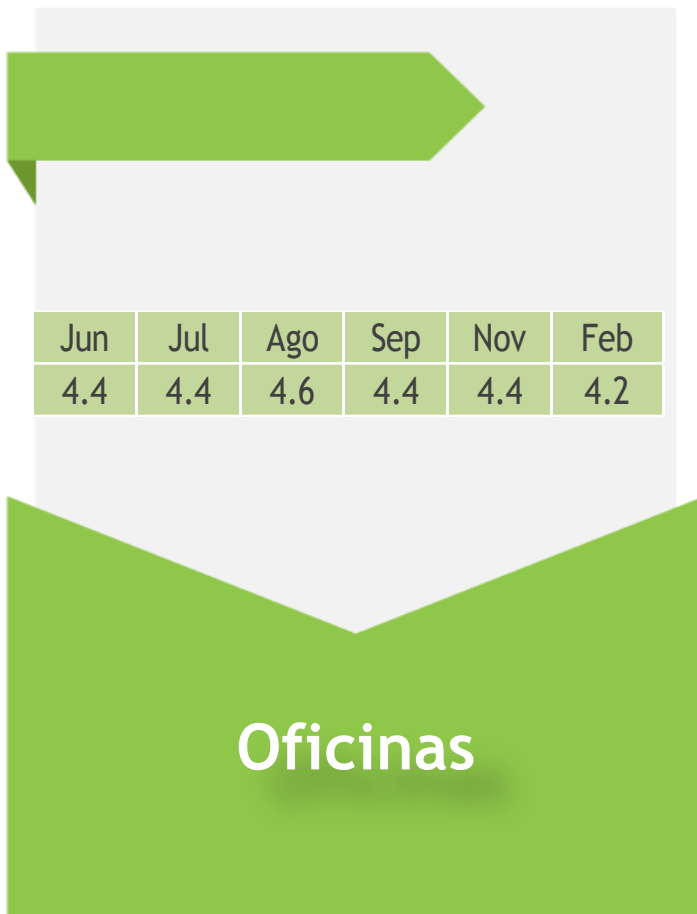


Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb
88%	73%	79%	85%	85%	83%	73%	75%

Indicadores enero Región Urabá

Piloto	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas
EPM Aguas	75%	94%	3.9	1,931

Encuesta de satisfacción – meta 4,0 Urabá



La probabilidad que recomiende la atención en nuestra oficina a un familiar o amigo obtuvo la mejor calificación y el tiempo para ser atendido obtuvo una baja calificación.

Calificación

Eficacia en la atención de la LAC

Nivel de servicio atención telefónica
meta 85%

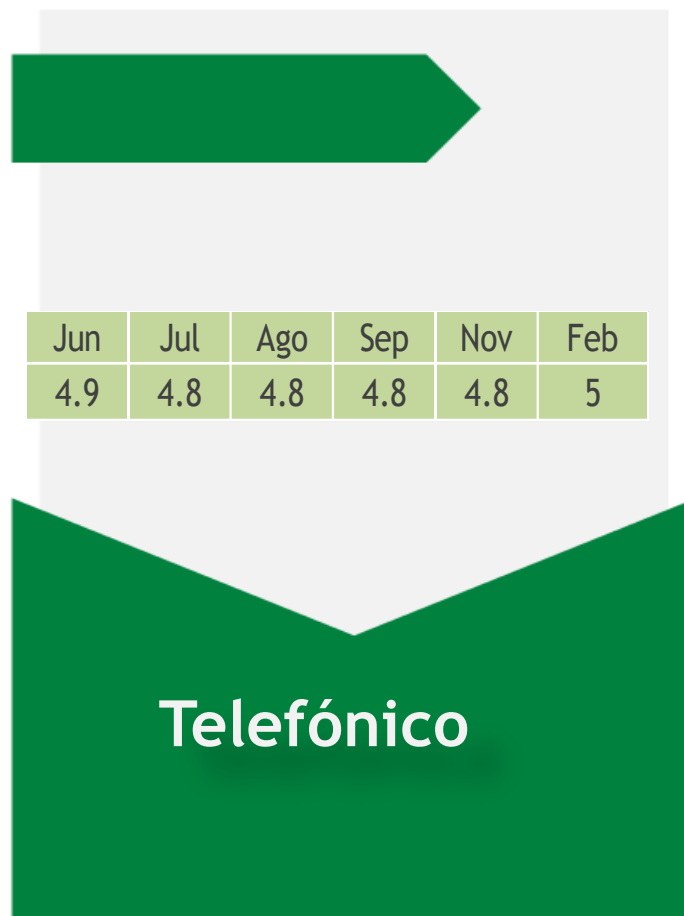


Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb
88%	73%	79%	85%	85%	83%	73%	75%

Indicadores enero Región Occidente

Piloto	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas
EPM Aguas	75%	94%	3.9	179

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