



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

*Somos parte de ti*

# Proceso Atención Clientes

**Marzo-2024**

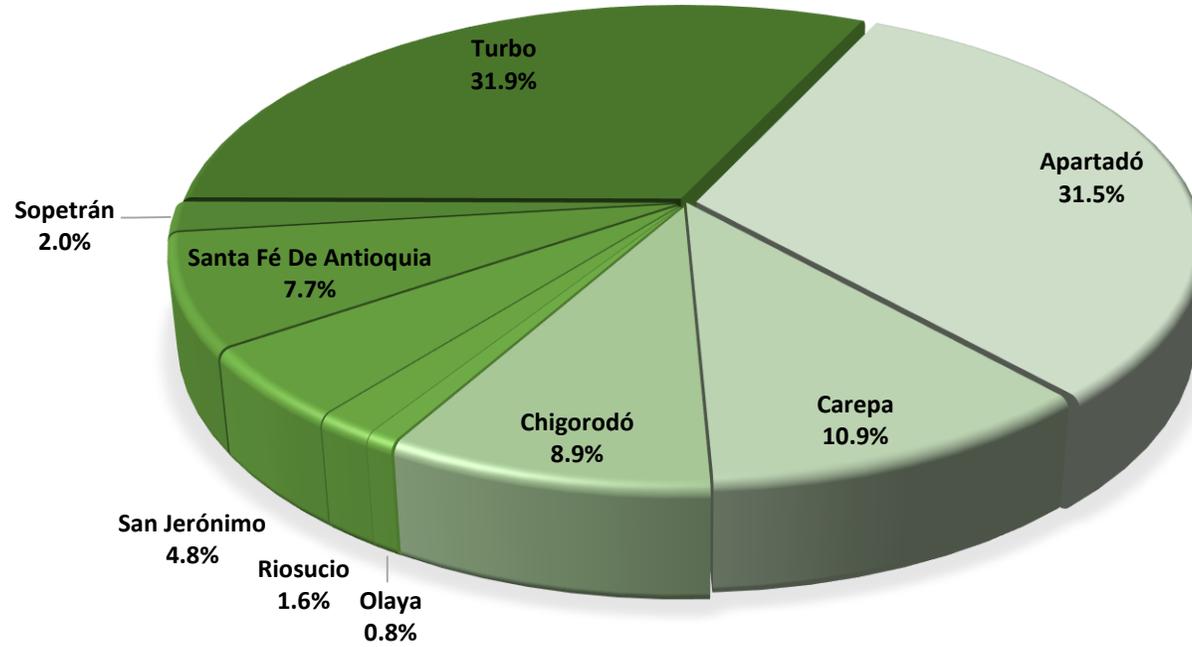
# Estadísticas de transacciones

## Solicitudes atendidas por tipo de caso

Tipo de caso	Número de solicitudes recibidas		Tiempo promedio de respuesta (Días)
	Agua Potable	Agua Residual	
Petición	1.498	70	1,37
Queja	84	3	3,84
Reclamo	241	7	5,61
Recurso	21	0	7,42
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad	2		2,67
<b>Total, solicitudes recibidas</b>	<b>1.924</b>		

Nota: De las 1.924 no se negó el acceso a la información a ninguna de ellas.

# Reclamos ingresados

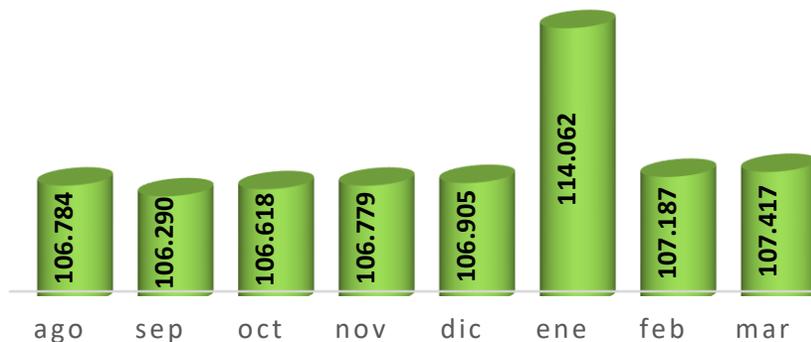


Municipio	Apartadó	Carepa	Chigorodó	Olaya	Riosucio (Nuevo Belén De Bajirá)	San Jerónimo	Santa Fe De Antioquia	Sopetrán	Turbo	Total
Reclamos	78	27	22	2	12	4	19	5	79	248

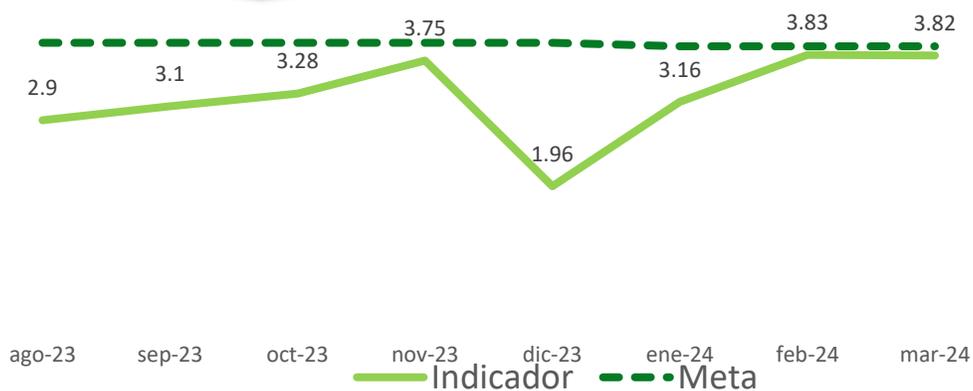
# Reclamos procedentes acueducto



Cuentas de cobro liquidadas



Resultado del Indicador

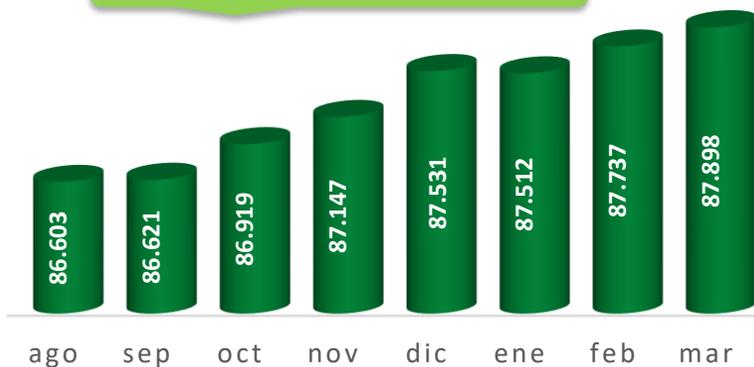


Reclamos	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar
Recibidos	191	194	234	232	157	211	263	<b>288</b>
Procedentes	31	33	35	40	21	36	41	<b>41</b>
Indicador	2,9	3,1	3,28	3,75	1,96	3,16	3,83	<b>3.82</b>

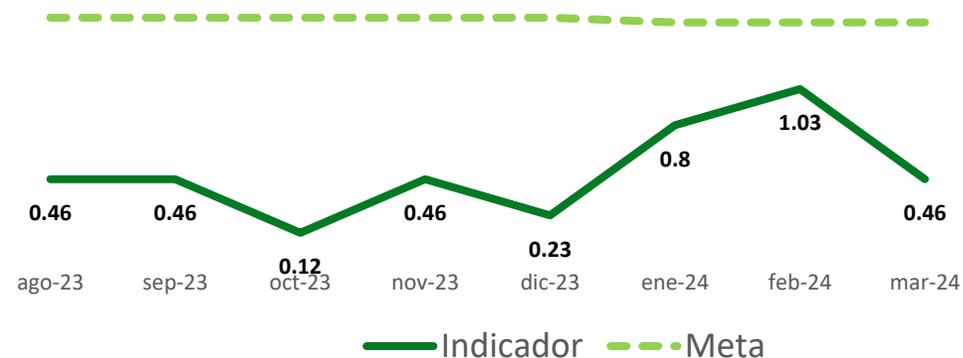
# Reclamos procedentes agua residual



Cuentas de cobro liquidadas



Resultado del indicador



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

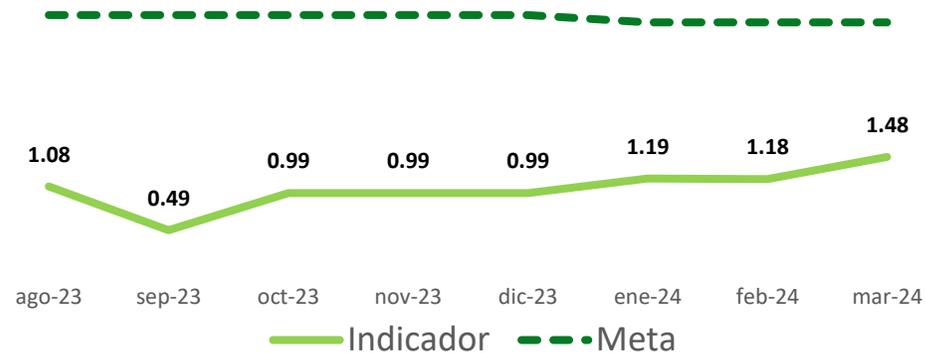
# Quejas imputables acueducto



Número de Instalaciones



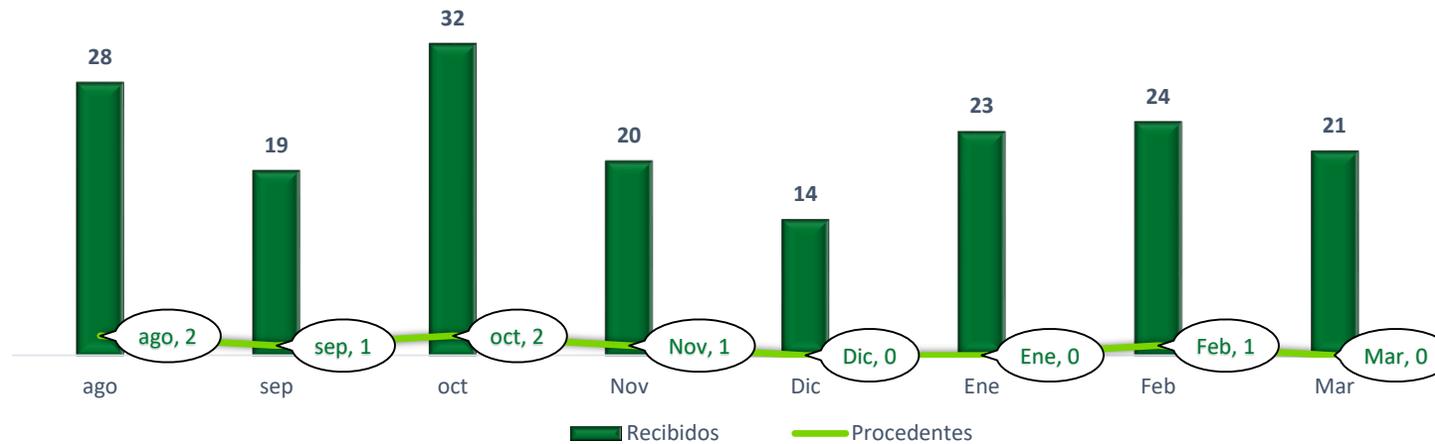
Resultado del Indicador



Quejas	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar
Recibidos	56	41	61	49	48	58	66	<b>61</b>
Procedentes	11	15	10	10	10	12	12	<b>15</b>
Indicador	1,08	0,49	0,99	0,99	0,99	1,19	1,18	1,48



# Recursos procedentes



Recursos	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar
Recibidos	28	19	32	20	14	23	24	21
Procedentes	2	1	2	1	0	0	1	0
Porcentaje	7,1%	5,3%	6,3%	5,0%	0,0%	0,0%	4.2%	0,0%

# Estadísticas de atención por canal



Canal de atención	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar
Presencial	2.172	2.046	2.251	1.932	1.514	2.056	2.343	1.550
Telefónico	116	107	123	109	101	147	178	170
Carta	57	68	69	40	40	72	69	79
Back	36	8	6	22	11	12	10	17
Web	37	55	81	54	36	57	61	65
Sentencia T-230	27	0	1	0	0	0	1	0
Asesor en línea	0	94	34	59	29	38	29	43
<b>Total</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>	<b>2.691</b>	<b>1.924</b>

# Eficacia en la atención de la LAC

Nivel de servicio atención telefónica  
meta 85%

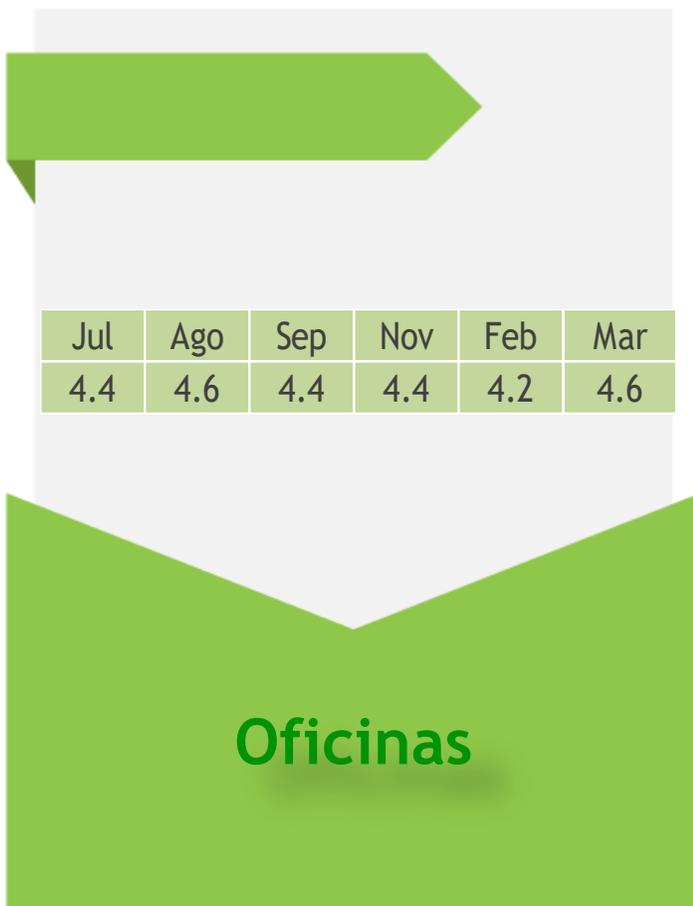


Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar
73%	79%	85%	85%	83%	73%	75%	74%

## Indicadores marzo Región Urabá

Piloto	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas
EPM Aguas	74%	95%	5	8,685

# 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%

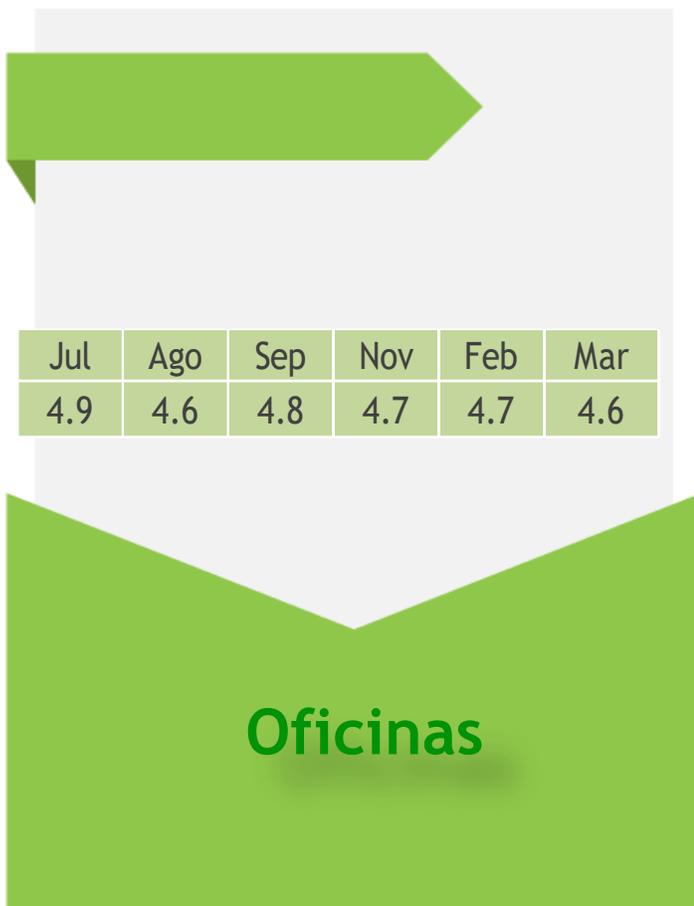


Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar
73%	79%	85%	85%	83%	73%	75%	74%

## Indicadores marzo Región Occidente

Piloto	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas
EPM Aguas	74%	95%	5	188

# 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**