



aguas
regionales[™]
Grupo-epm

Somos parte de ti

Proceso Atención Clientes

Junio 2025

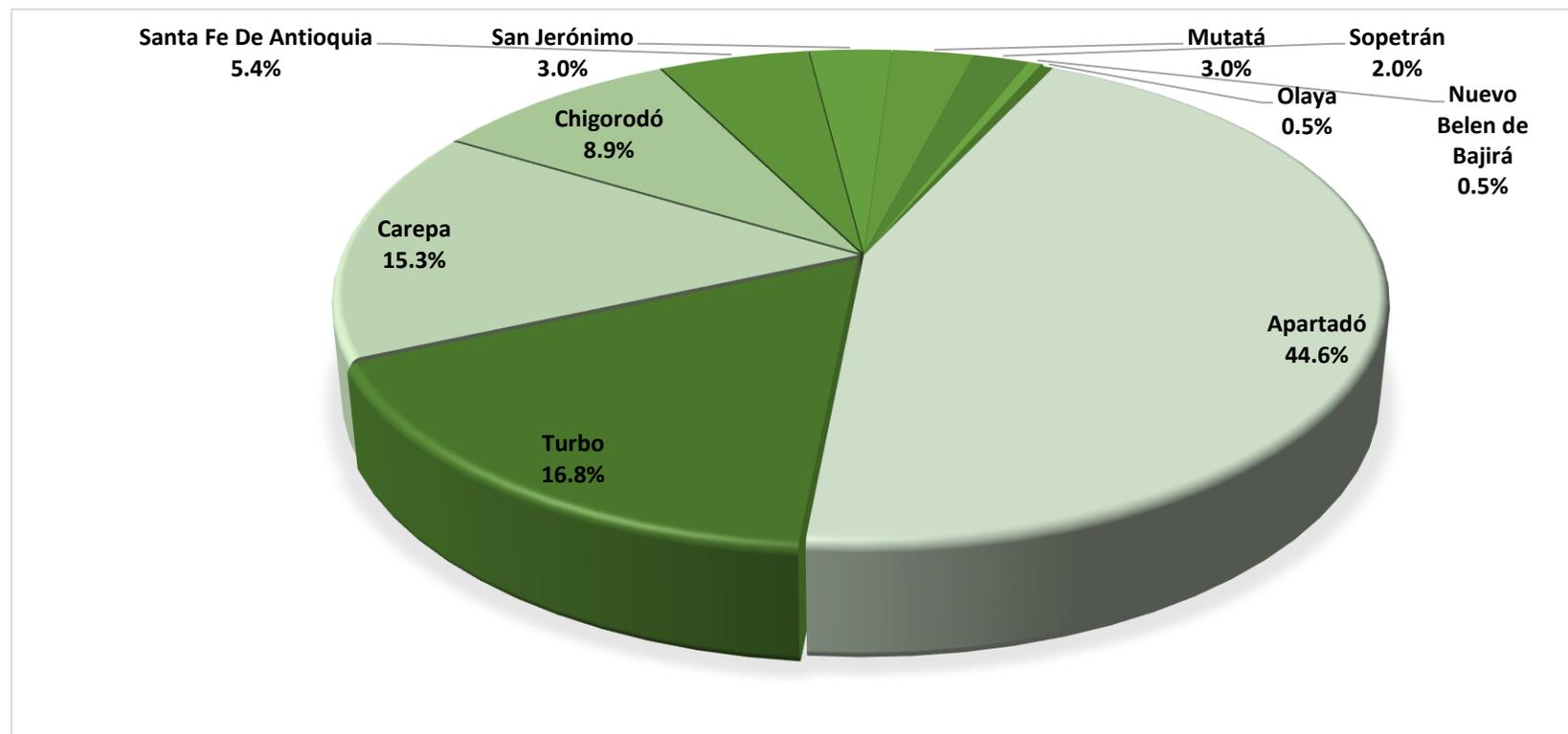
Estadísticas de transacciones

Solicitudes atendidas por tipo de caso

Tipo de caso	Número de solicitudes recibidas		Tiempo promedio de respuesta (Días)
	Agua Potable	Agua Residual	
Petición	1.859	67	1,18
Queja	61	2	3,6
Reclamo	195	7	5,34
Recurso	21	0	6,8
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad	0		
Total, solicitudes recibidas	2.212		

Nota: De las 2.212 no se negó el acceso a la información a ninguna de ellas.

Reclamos ingresados

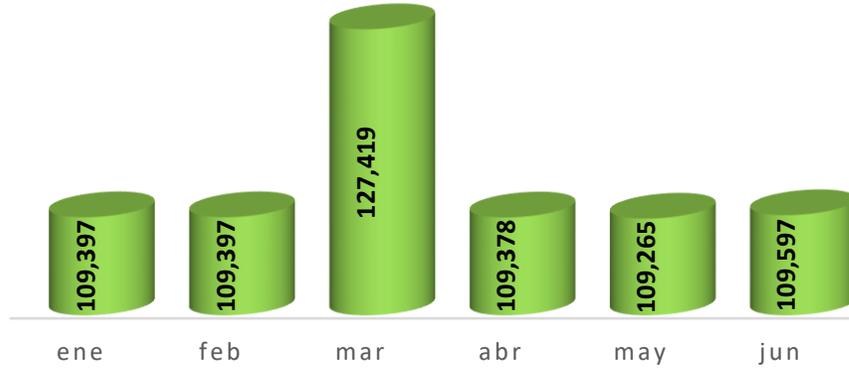


Municipio	Apartadó	Turbo	Carepa	Chigorodó	Santa Fe De Antioquia	San Jerónimo	Mutató	Sopetrán	Nuevo Belen de Bajirá	Olaya	Total
Reclamos	90	34	31	18	11	6	6	4	1	1	202

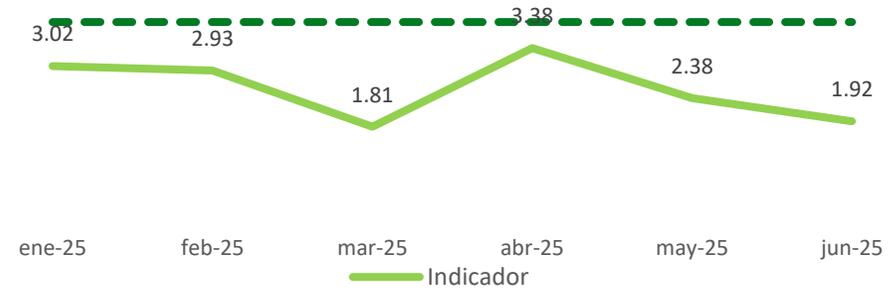
Reclamos procedentes acueducto



Cuentas de cobro liquidadas



Resultado del Indicador

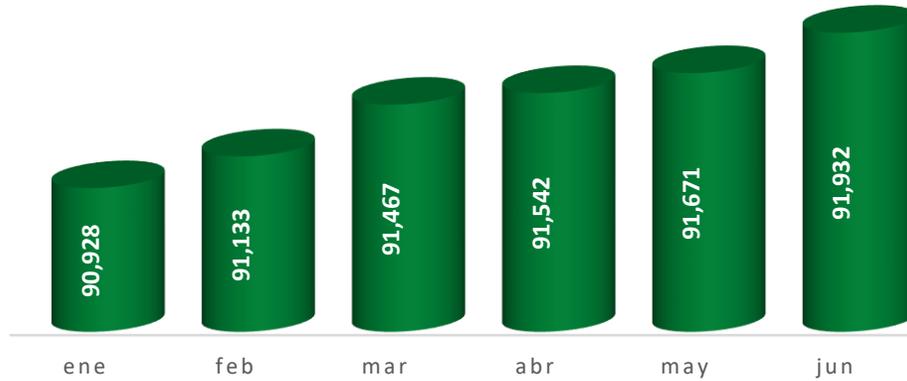


Reclamos	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
Recibidos	208	223	214	192	217	203
Procedentes	33	32	23	38	26	21
Indicador	3,02	2,93	1,81	3,47	2,38	1,92

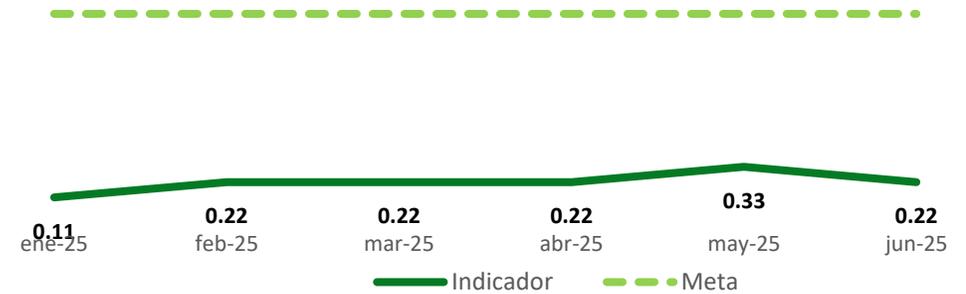
Reclamos procedentes agua residual



Cuentas de cobro liquidadas



Resultado del indicador

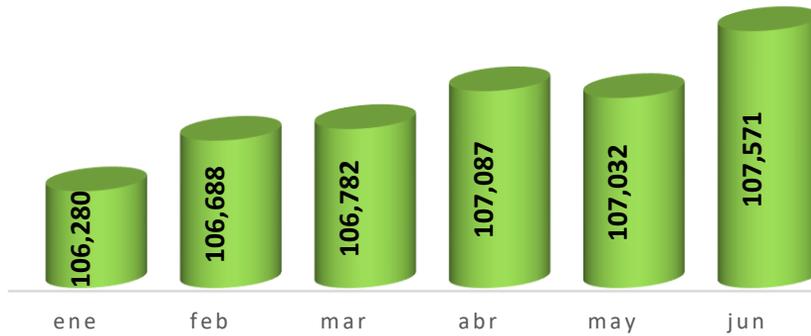


Reclamos	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
Recibidos	4	8	5	3	5	4
Procedentes	1	2	2	2	3	2
Indicador	0,11	0,22	0,22	0,22	0,33	0,22

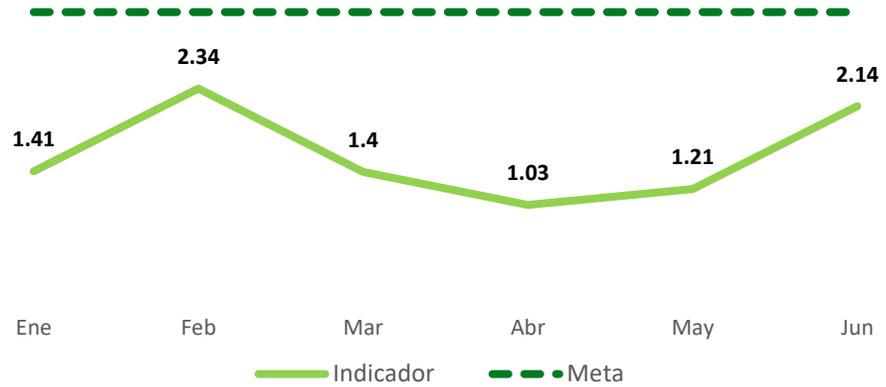
Quejas imputables acueducto



Número de Instalaciones



Resultado del Indicador

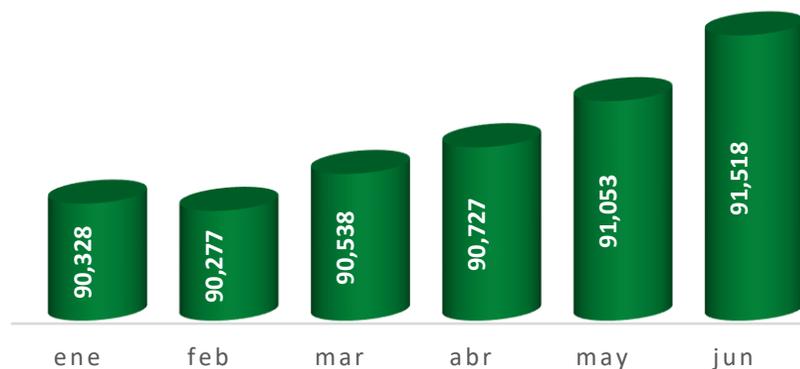


Quejas	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
Recibidos	50	70	64	47	54	60
Imputables	15	25	15	11	13	23
Indicador	1,41	2,34	1,4	1,03	1,21	2,14

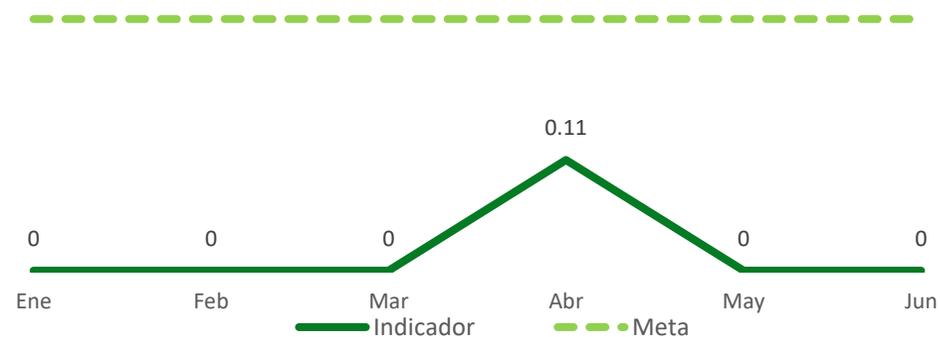
Quejas imputables agua residual



Número de instalaciones

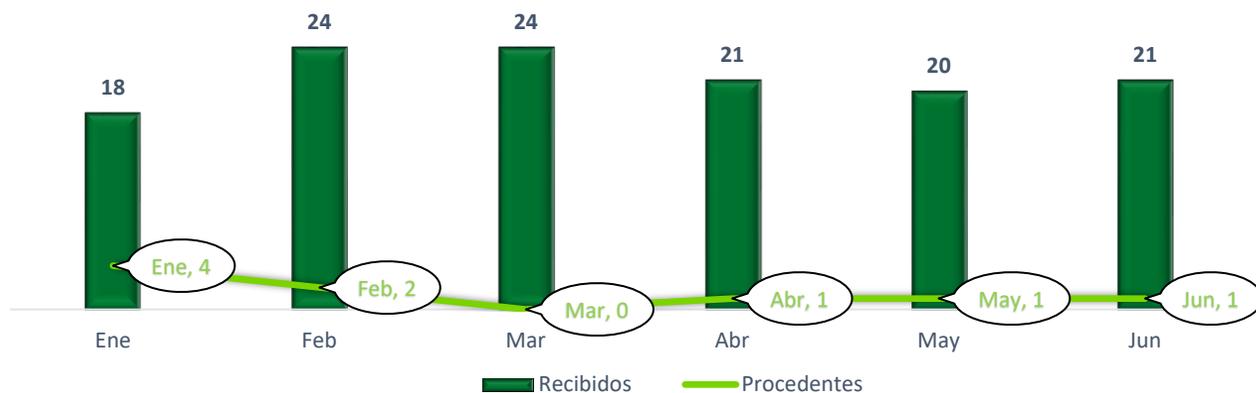


Resultado del indicador



Quejas	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
Recibidos	0	0	0	1	0	0
Imputables	0	0	0	1	0	0
Indicador	0	0	0	0,11	0	0

Recursos procedentes



Recursos	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
Recibidos	18	24	24	21	20	21
Procedentes	4	2	0	1	1	1
Porcentaje	22,2%	8,30%	0,0%	4,80%	5,0%	4,80%



Estadísticas de atención por canal

Canal de atención	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
Presencial	2.332	2.301	2.235	1.716	2.033	1.861
Telefónico	119	118	109	93	95	110
Carta	72	64	59	62	61	70
Back	5	7	5	12	8	4
Web	68	90	86	54	58	67
Sentencia T-230	1	2	3	0	0	1
Asesor en línea	57	70	66	81	65	99
Total	2.654	2.652	2.563	2.018	2.320	2.212

Fuente: CRM

Eficacia en la atención de la LAC



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

Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
73%	88%	85%	85%	84%	79%

Indicadores junio Región Urabá

Piloto	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas
EPM Aguas	79%	96%	23,3	638

Eficacia en la atención de la LAC

Nivel de servicio atención telefónica
meta 85%



Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
71%	88%	85%	85%	84%	79%

Indicadores junio Región Occidente

Piloto	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas
EPM Aguas	79%	96%	23,3	201

Encuesta de satisfacción – meta 4,0 Región Uraba



Encuesta de satisfacción – meta 4,0 Región Occidente

