



aguas
regionales[®]
Grupo-epm

Somos parte de ti

Proceso Atención Clientes

Abril 2025

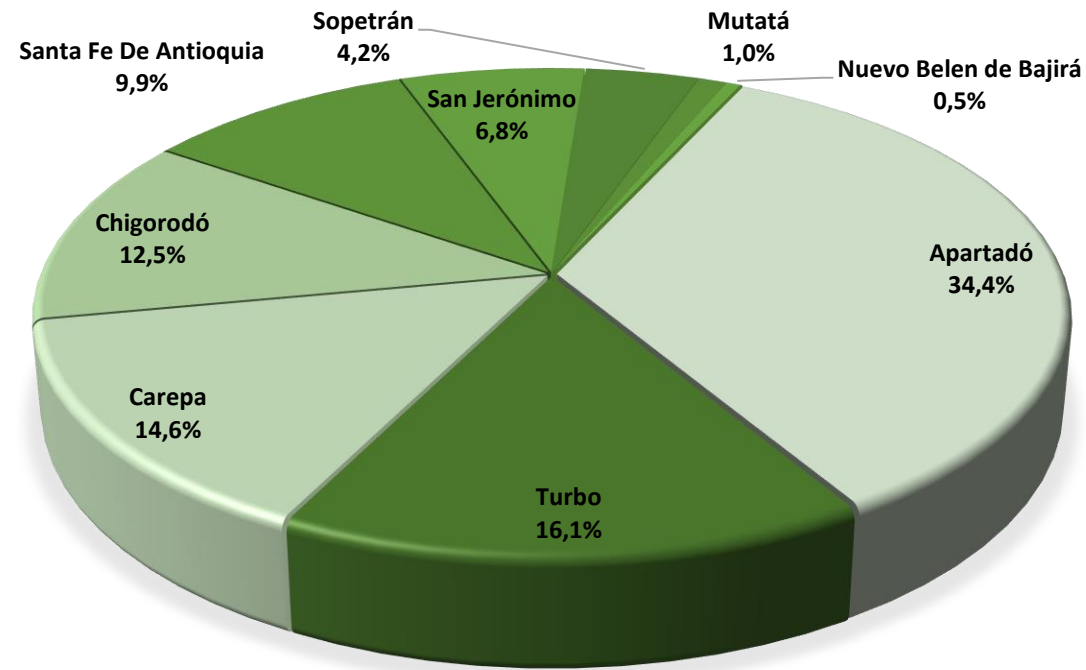
Estadísticas de transacciones

Solicitudes atendidas por tipo de caso

Tipo de caso	Número de solicitudes recibidas		Tiempo promedio de respuesta (Días)
	Agua Potable	Agua Residual	
Petición	1.699	43	1,230
Queja	91	1	3,8
Reclamo	155	4	6,5
Recurso	26	0	9,41
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad	0		
Total, solicitudes recibidas	2.019		

Nota: De las 2.019 no se negó el acceso a la información a ninguna de ellas.

Reclamos ingresados

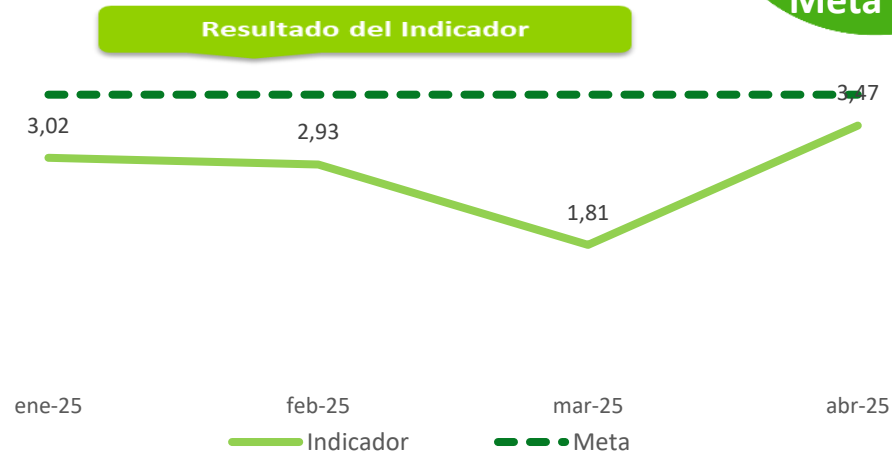
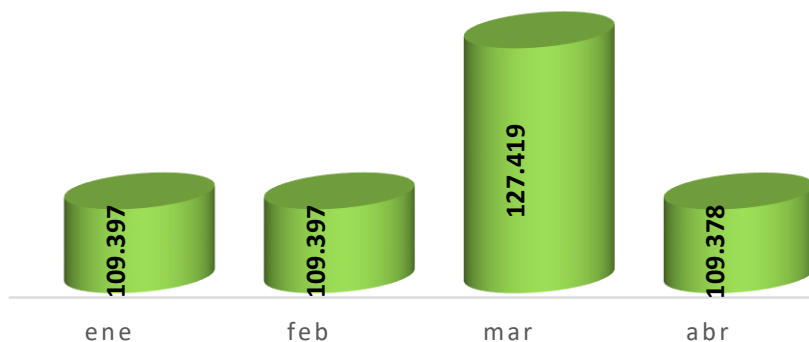


Municipio	Apartadó	Turbo	Carepa	Chigorodó	Santa Fe De Antioquia	San Jerónimo	Sopetrán	Mutatá	Nuevo Belen de Bajirá	Total
Reclamos	66	31	28	24	19	13	8	2	1	192

Reclamos procedentes acueducto



Cuentas de cobro liquidadas

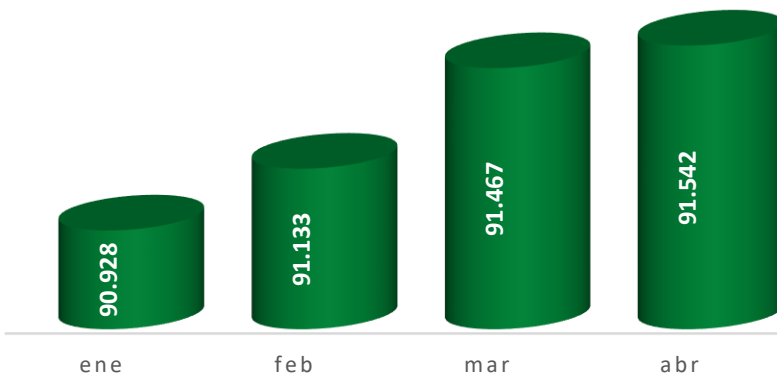


Reclamos	Ene	Feb	Mar	Abr
Recibidos	208	223	214	192
Procedentes	33	32	23	38
Indicador	3,02	2,93	1,81	3,47

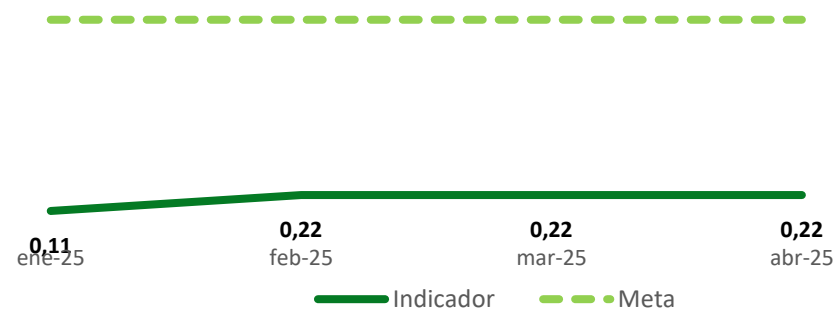
Reclamos procedentes agua residual



Cuentas de cobro liquidadas



Resultado del indicador

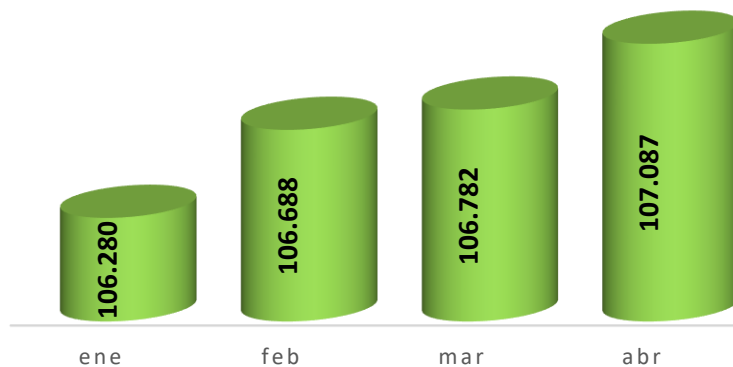


Reclamos	Ene	Feb	Mar	Abr
Recibidos	4	8	5	3
Procedentes	1	2	2	2
Indicador	0,11	0,22	0,22	0,22

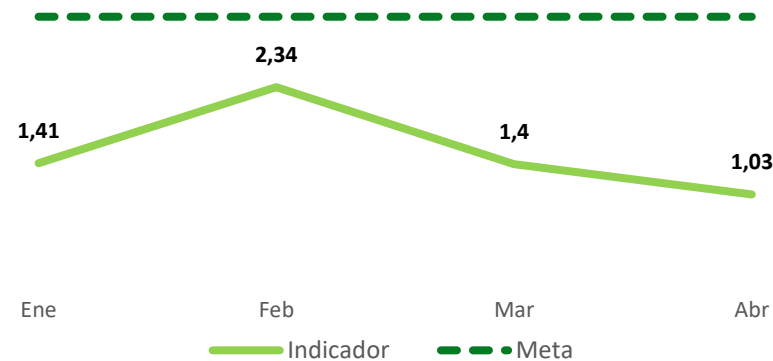
Quejas imputables acueducto



Número de Instalaciones



Resultado del Indicador

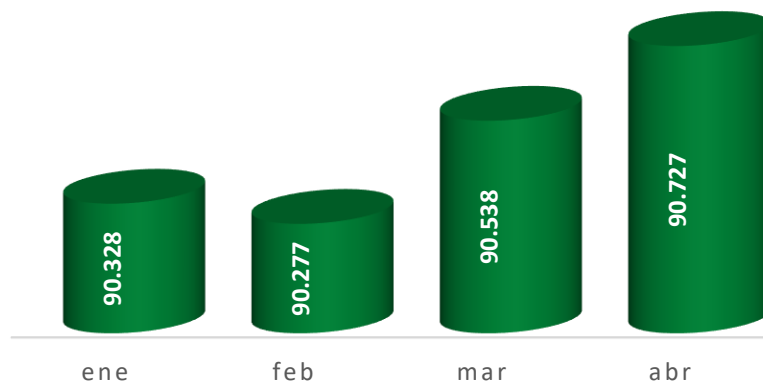


Quejas	Ene	Feb	Mar	Abr
Recibidos	50	70	64	47
Imputables	15	25	15	11
Indicador	1,41	2,34	1,4	1,03

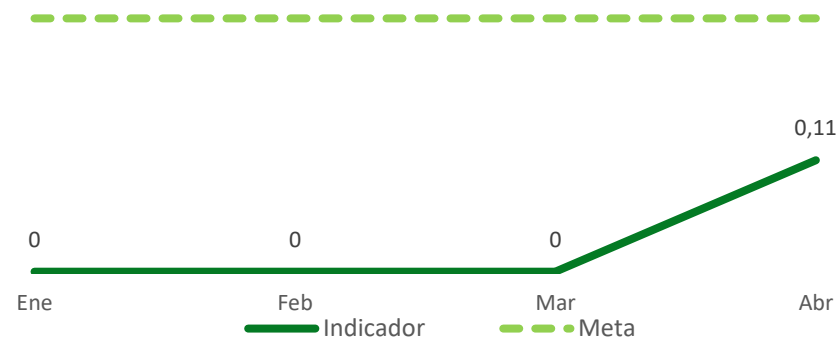
Quejas imputables agua residual



Número de instalaciones

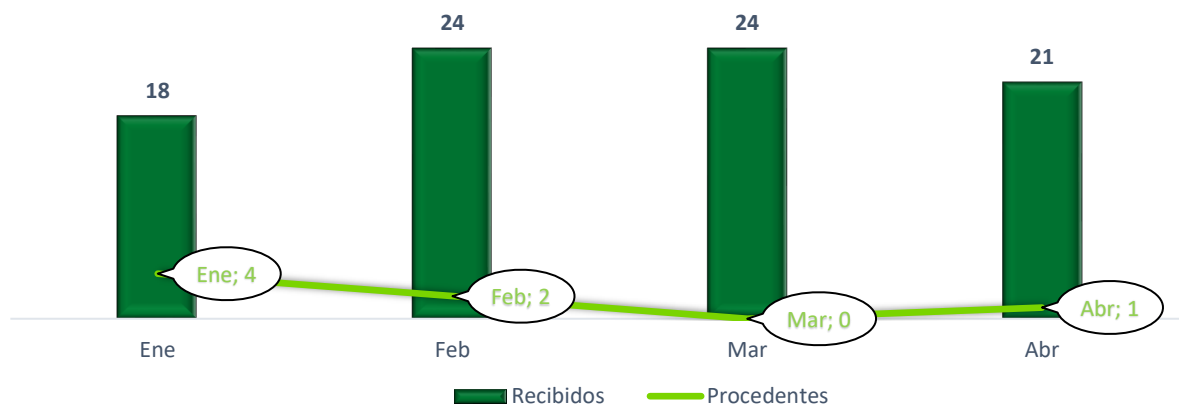


Resultado del indicador



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

Recursos procedentes



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

Estadísticas de atención por canal



Canal de atención	Ene	Feb	Mar	Abr
Presencial	2.332	2.301	2.235	1.716
Telefónico	119	118	109	93
Carta	72	64	59	62
Back	5	7	5	12
Web	68	90	86	54
Sentencia T-230	1	2	3	0
Asesor en línea	57	70	66	81
Total	2.654	2.652	2.563	2.018

Fuente: CRM

Eficacia en la atención de la LAC

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



Ene	Feb	Mar	Abr
73%	88%	85%	85%

Indicadores abril Región Urabá

Piloto	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas
EPM Aguas	85%	98%	17,9	693

Eficacia en la atención de la LAC

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



Ene	Feb	Mar	Abr
71%	88%	85%	85%

Indicadores abril Región Occidente

Piloto	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas
EPM Aguas	85%	98%	17,9	257

Encuesta de satisfacción – meta 4,0



May	Jun	Jul	Ago	Dic
4,9	4,8	4,4	4,4	4,8

Telefónico



La amabilidad de la persona que lo atendió obtuvo la mejor calificación y la facilidad para comunicarse con la línea obtuvo la menor calificación.

Calificación