



aguas
regionales[®]
Grupo-epm

Somos parte de ti

Proceso Atención Clientes

Enero 2025

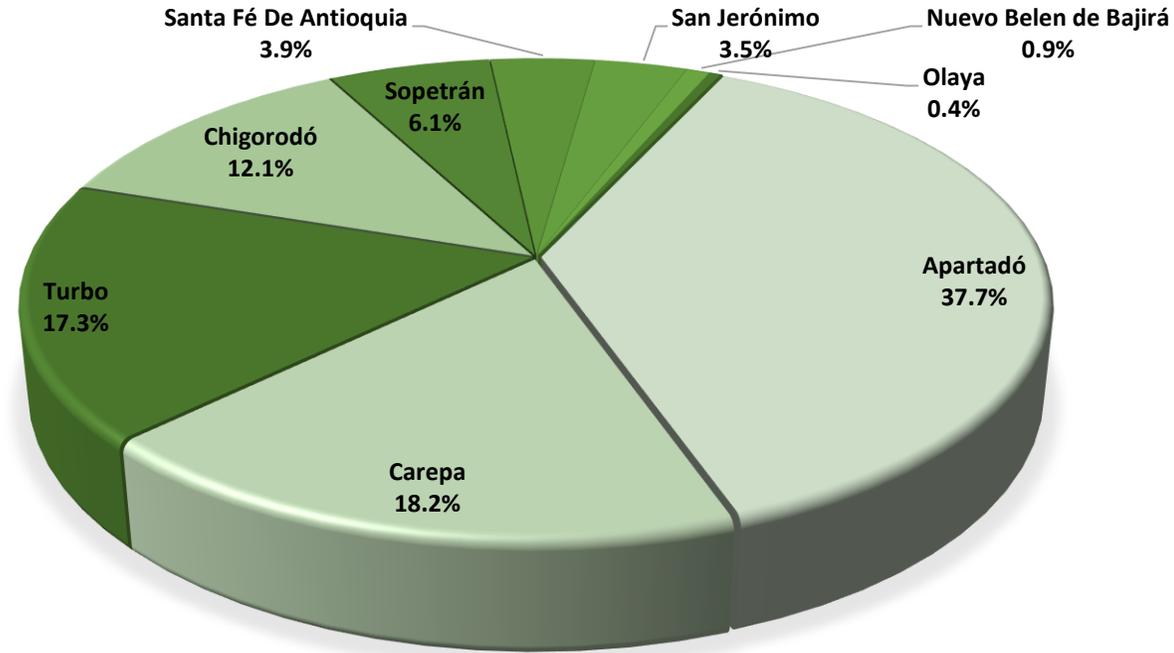
Estadísticas de transacciones

Solicitudes atendidas por tipo de caso

Tipo de caso	Número de solicitudes recibidas		Tiempo promedio de respuesta (Días)
	Agua Potable	Agua Residual	
Petición	2.263	79	1,11
Queja	58	1	3,08
Reclamo	223	8	5,09
Recurso	22	0	6,11
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad	1		2
Total, solicitudes recibidas	2.655		

Nota: De las 2.655 no se negó el acceso a la información a ninguna de ellas.

Reclamos ingresados

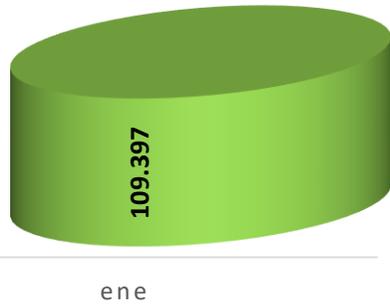


Municipio	Apartadó	Carepa	Turbo	Chigorodó	Sopetrán	Santa Fe De Antioquia	San Jerónimo	Nuevo Belen De Bajirá	Olaya	Total
Reclamos	87	42	40	28	14	9	8	2	1	231

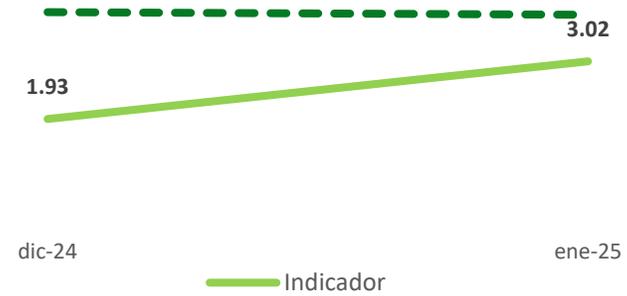
Reclamos procedentes acueducto



Cuentas de cobro liquidadas



Resultado del Indicador

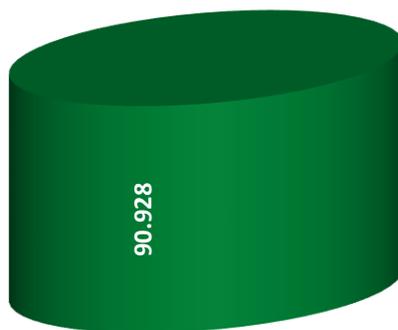


Reclamos	Ene
Recibidos	208
Procedentes	33
Indicador	3,02

Reclamos procedentes agua residual

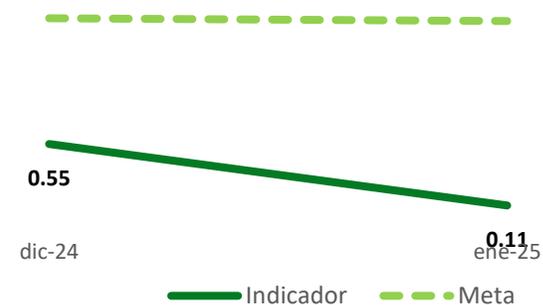


Cuentas de cobro liquidadas



ene

Resultado del indicador

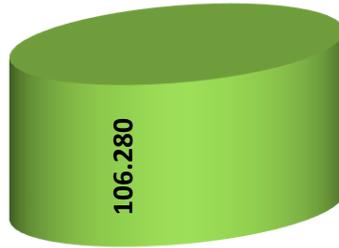


Reclamos	Ene
Recibidos	4
Procedentes	1
Indicador	0,11

Quejas imputables acueducto

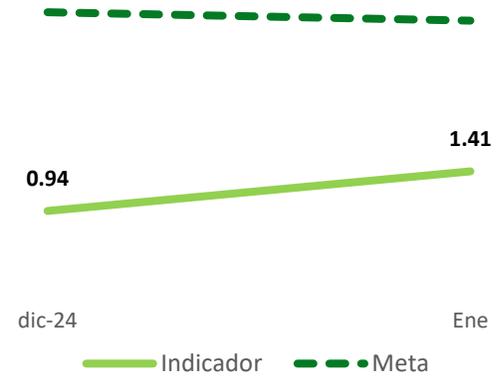


Número de Instalaciones



ene

Resultado del Indicador

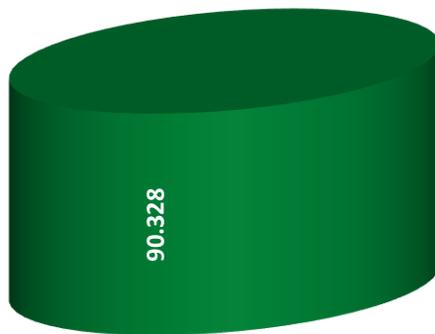


Quejas	Ene
Recibidos	50
Imputables	15
Indicador	1,41

Quejas imputables agua residual



Número de instalaciones



ene

Resultado del indicador



Quejas	Ene
Recibidos	0
Imputables	0
Indicador	0

Recursos procedentes



Recursos	Ene
Recibidos	18
Procedentes	4
Porcentaje	22,2%

Estadísticas de atención por canal



Canal de atención	Ene
Presencial	2.332
Telefónico	119
Carta	72
Back	5
Web	68
Sentencia T-230	1
Asesor en línea	57
Total	2.654

Fuente: CRM

Eficacia en la atención de la LAC



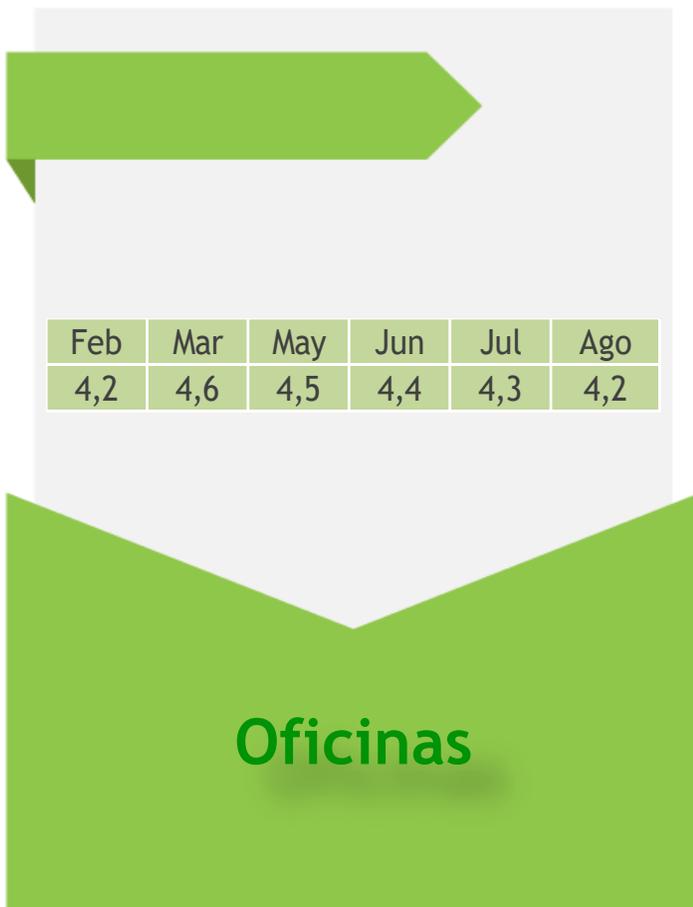
**Nivel de servicio atención telefónica
meta 85%**

Ene
73%

Indicadores enero Región Urabá

Piloto	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas
EPM Aguas	71%	92%	63,7	664

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%



Ene
71%

Indicadores enero Región Occidente

Piloto	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas
EPM Aguas	71%	92%	63,7	357

Encuesta de satisfacción – meta 4,0 Occidente

Feb	Mar	May	Jun	Jul	Ago
4,7	4,6	4,83	4,73	4,74	4,91

Oficinas

Feb	Mar	May	Jun	Jul	Ago
5	5	4,9	4,8	4,3	4,4

Telefónico

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