



aguas
regionales[®]
Grupo-epm

Somos parte de ti

Proceso Atención Clientes

Febrero 2025

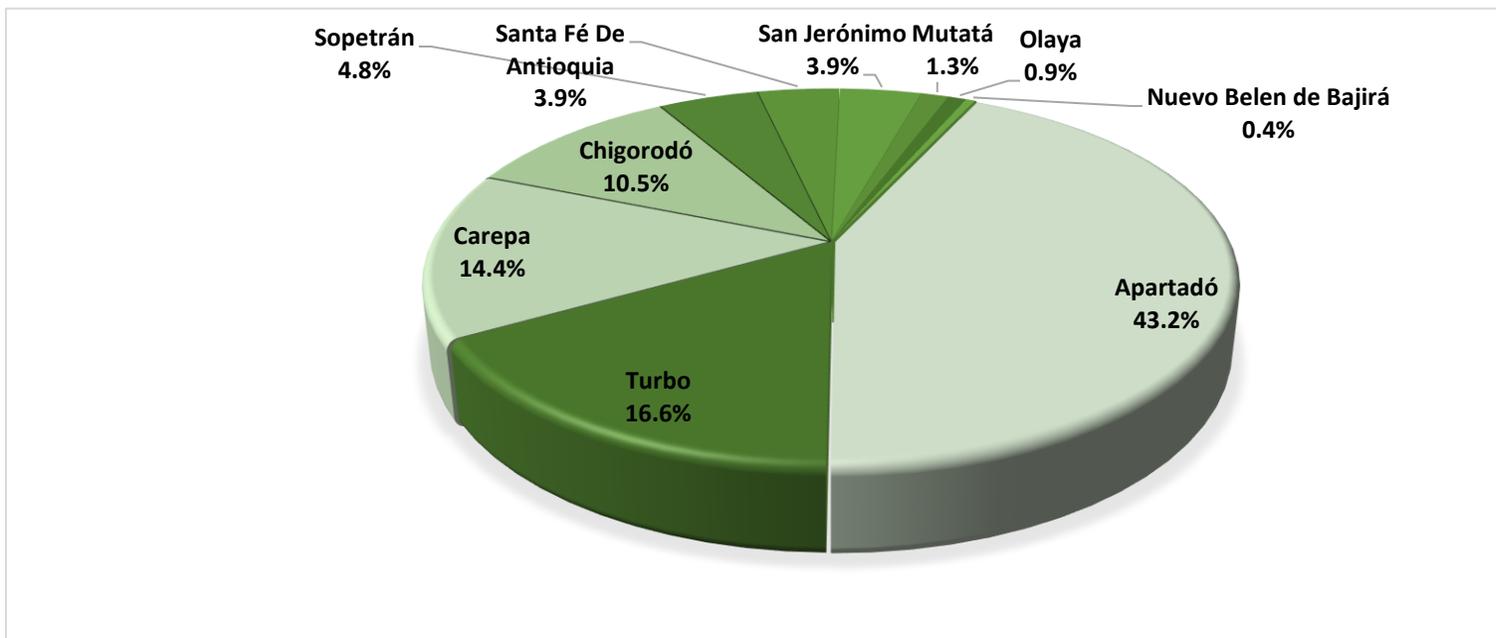
Estadísticas de transacciones

Solicitudes atendidas por tipo de caso

Tipo de caso	Número de solicitudes recibidas		Tiempo promedio de respuesta (Días)
	Agua Potable	Agua Residual	
Petición	2.242	79	1,20
Queja	76	2	3,51
Reclamo	222	7	4,94
Recurso	24	0	7,88
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad	2		8,00
Total, solicitudes recibidas	2.654		

Nota: De las 2.654 no se negó el acceso a la información a ninguna de ellas.

Reclamos ingresados

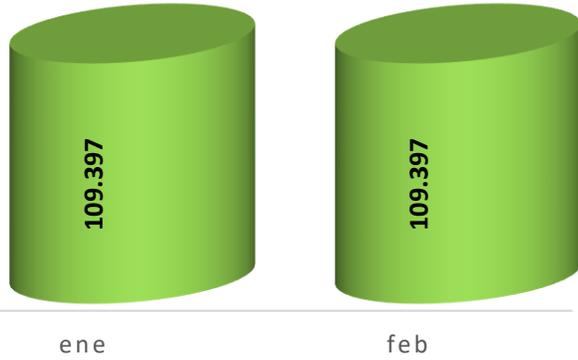


Municipio	Apartadó	Turbo	Carepa	Chigorodó	Sopetrán	Santa Fe De Antioquia	San Jerónimo	Mutatá	Olaya	Nuevo Belen De Bajirá	Total
Reclamos	99	38	33	24	11	9	9	3	2	1	229

Reclamos procedentes acueducto



Cuentas de cobro liquidadas



Resultado del Indicador

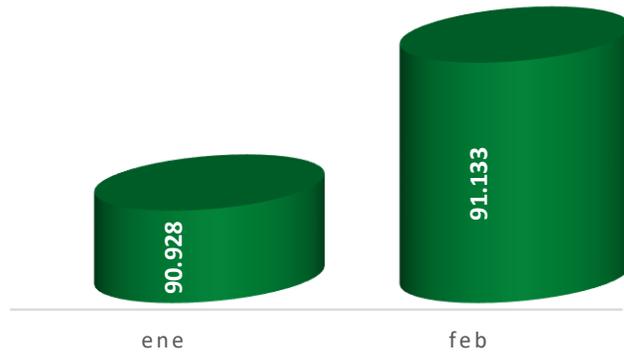


Reclamos	Ene	Feb
Recibidos	208	223
Procedentes	33	2,93
Indicador	3,02	2,93

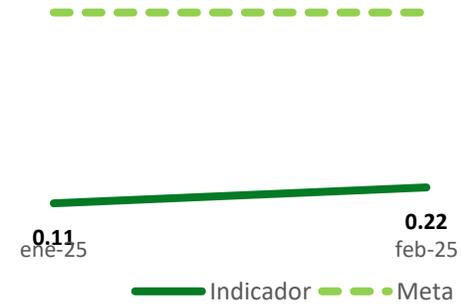
Reclamos procedentes agua residual



Cuentas de cobro liquidadas



Resultado del indicador

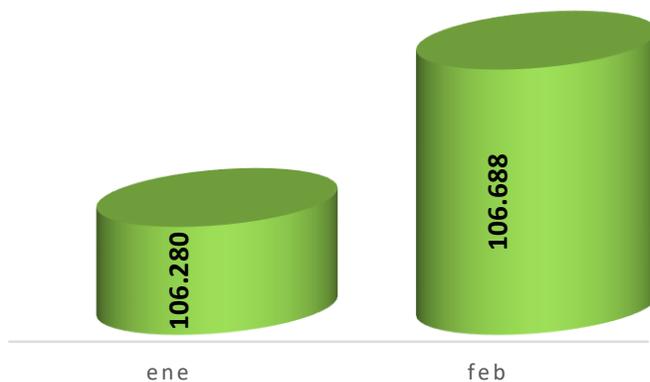


Reclamos	Ene	Feb
Recibidos	4	8
Procedentes	1	2
Indicador	0,11	0,22

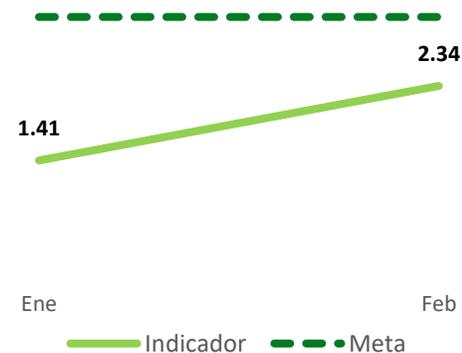
Quejas imputables acueducto



Número de Instalaciones



Resultado del Indicador

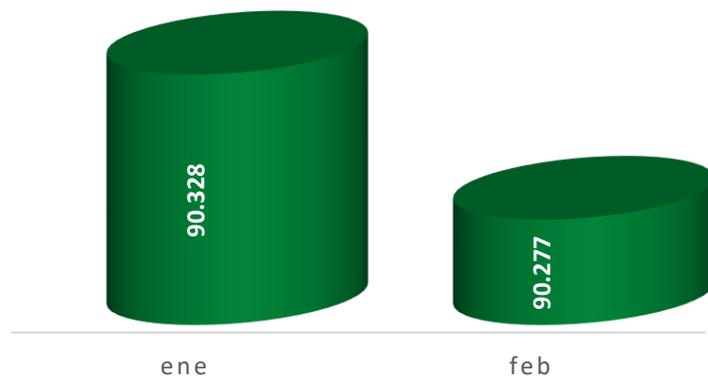


Quejas	Ene	Feb
Recibidos	50	70
Imputables	15	25
Indicador	1,41	2,34

Quejas imputables agua residual



Número de instalaciones



Resultado del indicador



Quejas	Ene	Feb
Recibidos	0	0
Imputables	0	0
Indicador	0	0

Recursos procedentes



Recursos	Ene	Mar
Recibidos	18	24
Procedentes	4	2
Porcentaje	22,2%	8,30%

Estadísticas de atención por canal



Canal de atención	Ene	Feb
Presencial	2.332	2.301
Telefónico	119	118
Carta	72	64
Back	5	7
Web	68	90
Sentencia T-230	1	2
Asesor en línea	57	70
Total	2.654	2.652

Fuente: CRM

Eficacia en la atención de la LAC



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

Ene	Feb
73%	88%

Indicadores febrero Región Urabá

Piloto	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas
EPM Aguas	88%	98%	13,5	879

Eficacia en la atención de la LAC

Nivel de servicio atención telefónica
meta 85%



Ene	Feb
71%	88%

Indicadores febrero Región Occidente

Piloto	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas
EPM Aguas	88%	98%	13,5	141

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