



aguas
regionales[®]
Grupo-epm

Somos parte de ti

Proceso Atención Clientes

Mayo 2025

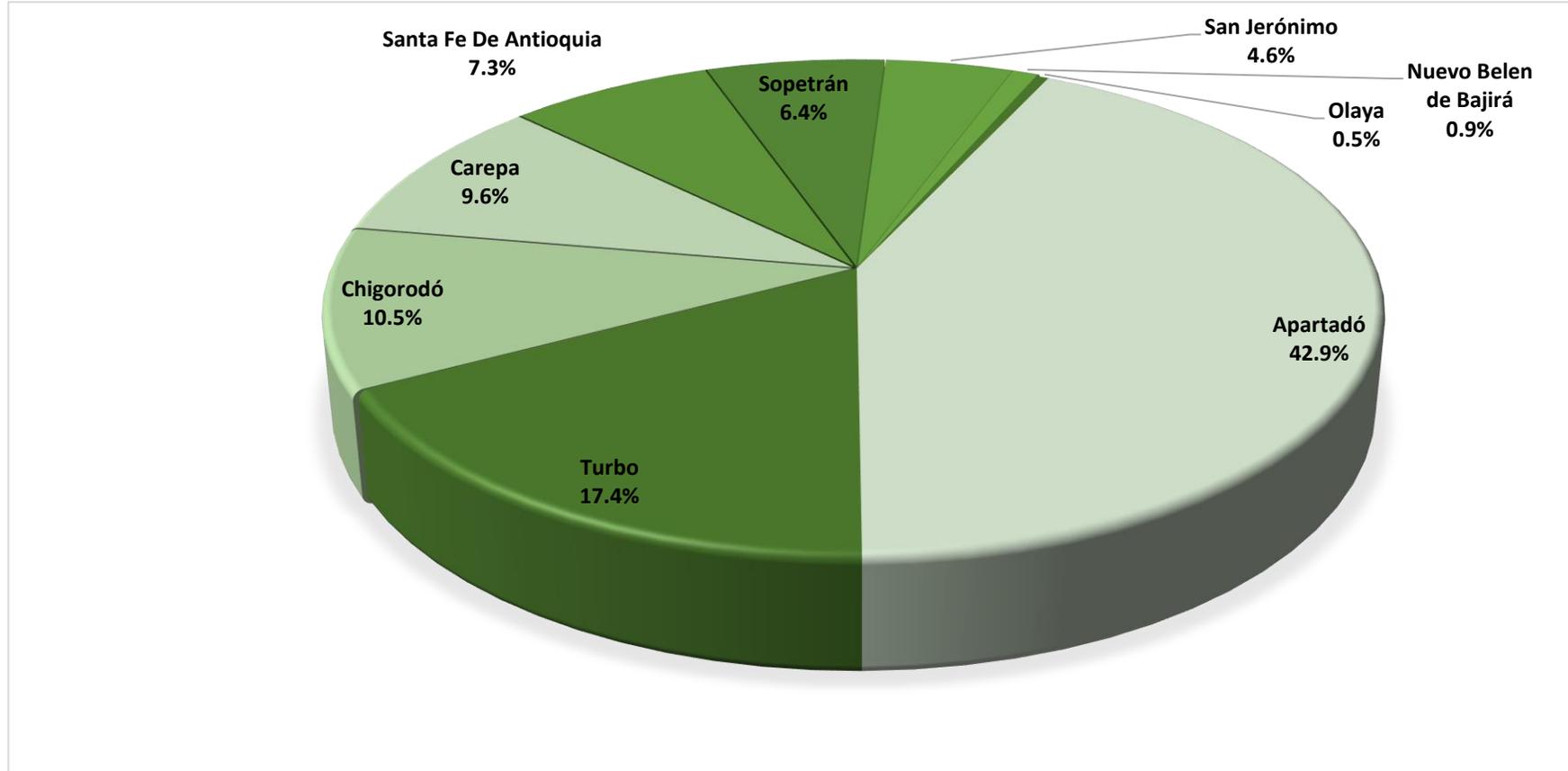
Estadísticas de transacciones

Solicitudes atendidas por tipo de caso

Tipo de caso	Número de solicitudes recibidas		Tiempo promedio de respuesta (Días)
	Agua Potable	Agua Residual	
Petición	1.964	55	1,18
Queja	58	4	3,23
Reclamo	216	3	4,87
Recurso	20	0	4,79
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad	0		
Total, solicitudes recibidas	2.320		

Nota: De las 2.320 no se negó el acceso a la información a ninguna de ellas.

Reclamos ingresados

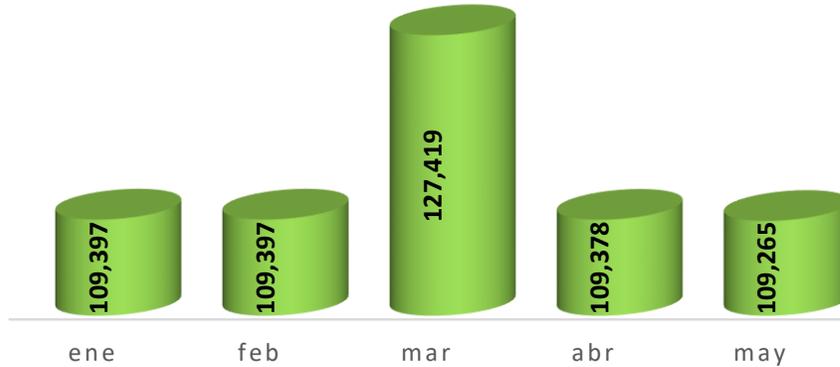


Municipio	Apartadó	Turbo	Chigorodó	Carepa	Santa Fe De Antioquia	Sopetrán	San Jerónimo	Nuevo Belen de Bajirá	Olaya	Total
Reclamos	94	38	23	21	16	14	10	2	1	219

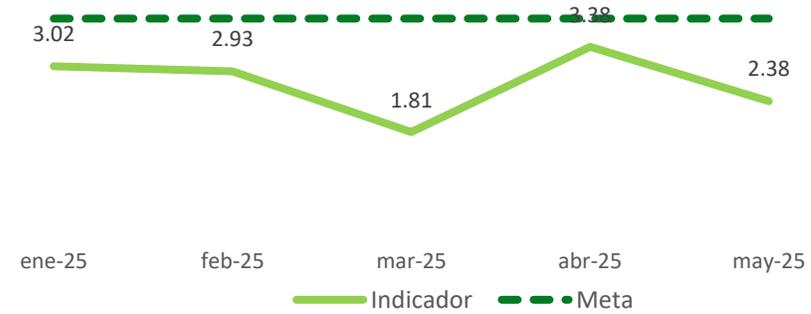
Reclamos procedentes acueducto



Cuentas de cobro liquidadas



Resultado del Indicador

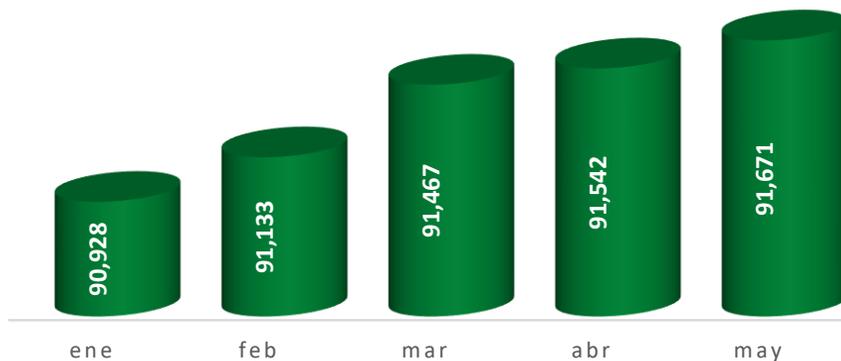


Reclamos	Ene	Feb	Mar	Abr	May
Recibidos	208	223	214	192	217
Procedentes	33	32	23	38	26
Indicador	3,02	2,93	1,81	3,47	2,38

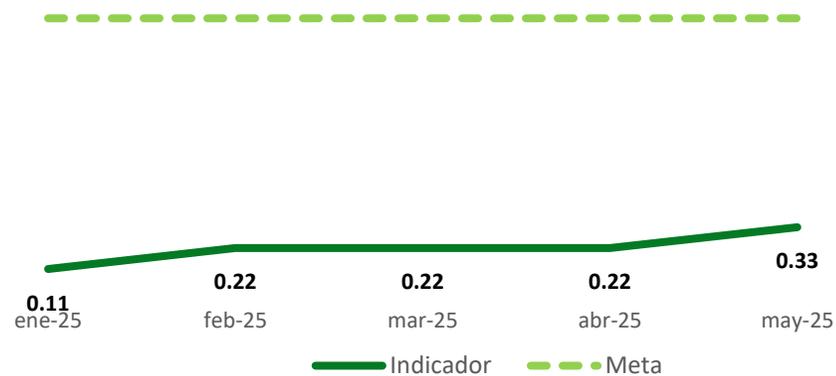
Reclamos procedentes agua residual



Cuentas de cobro liquidadas



Resultado del indicador

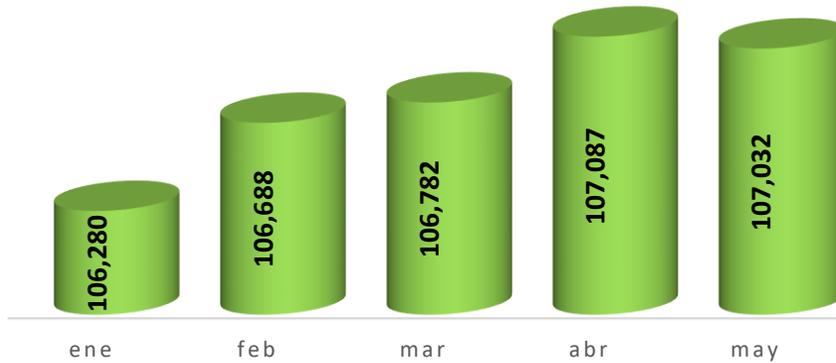


Reclamos	Ene	Feb	Mar	Abr	May
Recibidos	4	8	5	3	5
Procedentes	1	2	2	2	3
Indicador	0,11	0,22	0,22	0,22	0,33

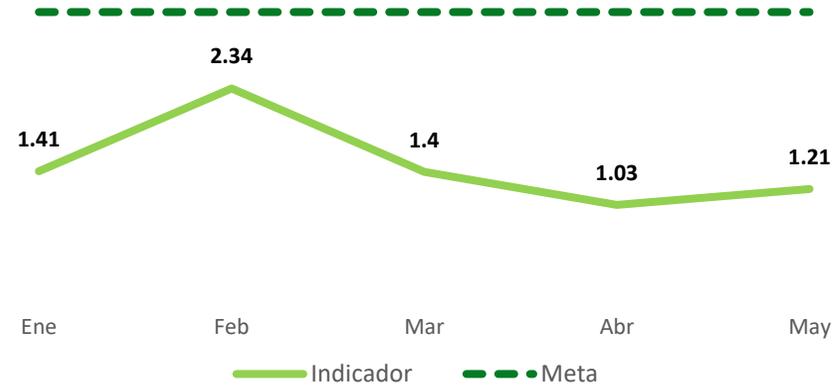
Quejas imputables acueducto



Número de Instalaciones



Resultado del Indicador

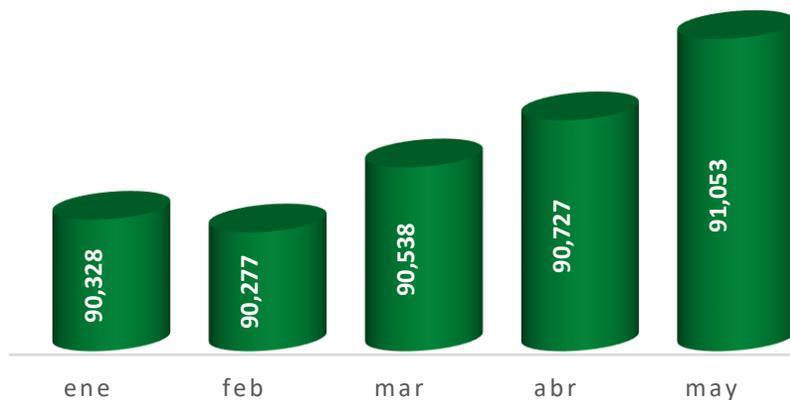


Quejas1	Ene	Feb	Mar	Abr	May
Recibidos	50	70	64	47	54
Imputables	15	25	15	11	13
Indicador	1,41	2,34	1,4	1,03	1,21

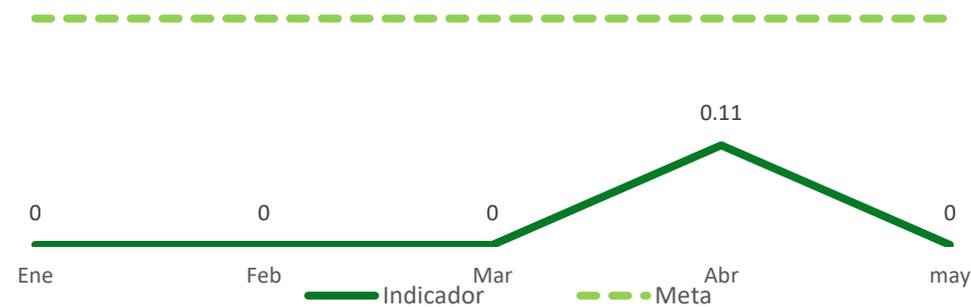
Quejas imputables agua residual



Número de instalaciones

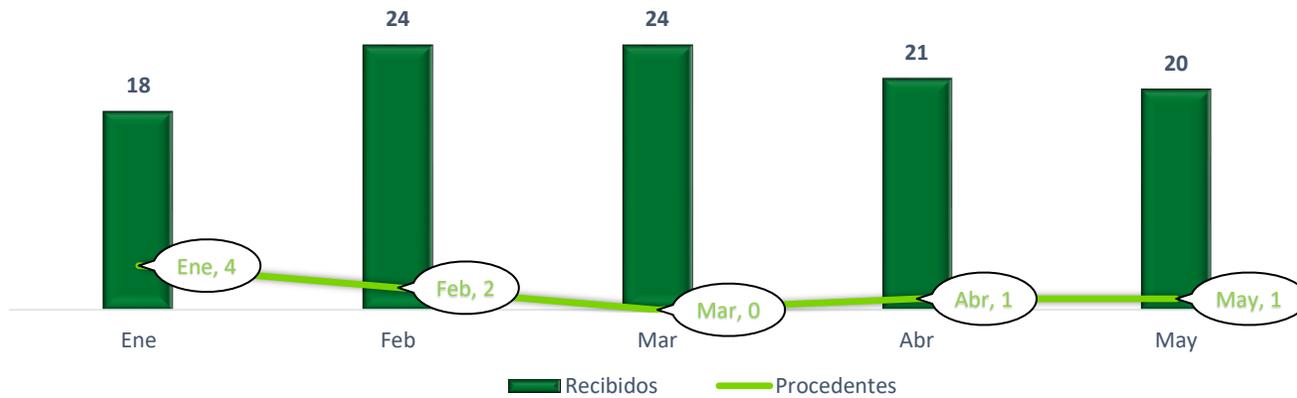


Resultado del indicador



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

Recursos procedentes



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

Estadísticas de atención por canal



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

Fuente: CRM

Eficacia en la atención de la LAC



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

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

Indicadores mayo Región Urabá

Piloto	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas
EPM Aguas	84%	97%	15,3	831

Eficacia en la atención de la LAC

Nivel de servicio atención telefónica
meta 85%



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

Indicadores mayo Región Occidente

Piloto	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas
EPM Aguas	84%	97%	15,3	502

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