



aguas
regionales[®]
Grupo-epm

Somos parte de ti

Proceso Atención Clientes

Marzo 2025

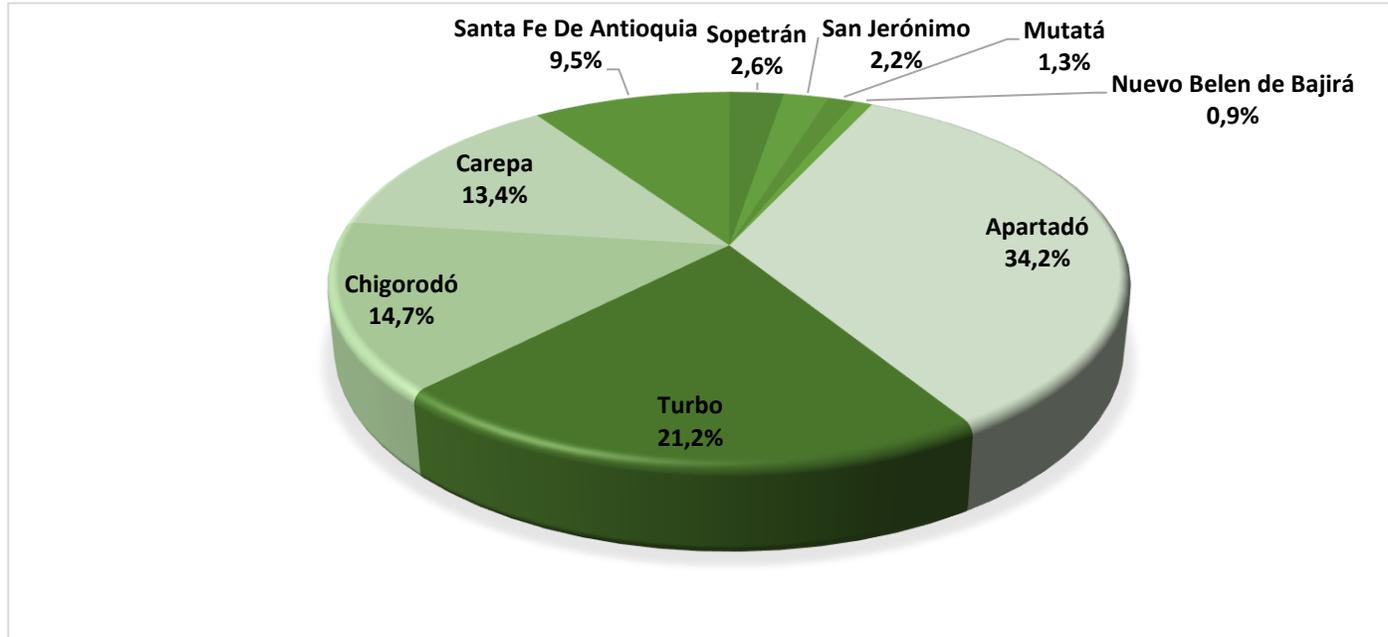
Estadísticas de transacciones

Solicitudes atendidas por tipo de caso

Tipo de caso	Número de solicitudes recibidas		Tiempo promedio de respuesta (Días)
	Agua Potable	Agua Residual	
Petición	2.193	61	1,20
Queja	53	1	2,96
Reclamo	227	4	4,57
Recurso	24	0	6,32
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad	0		
Total, solicitudes recibidas	2.563		

Nota: De las 2.563 no se negó el acceso a la información a ninguna de ellas.

Reclamos ingresados

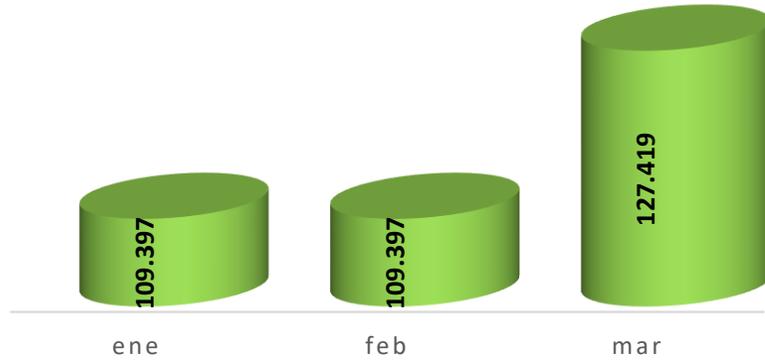


Municipio	Apartadó	Turbo	Chigorodó	Carepa	Santa Fe De Antioquia	Sopetrán	San Jerónimo	Mutatá	Nuevo Belen de Bajirá	Total
Reclamos	79	49	34	31	22	6	5	3	2	231

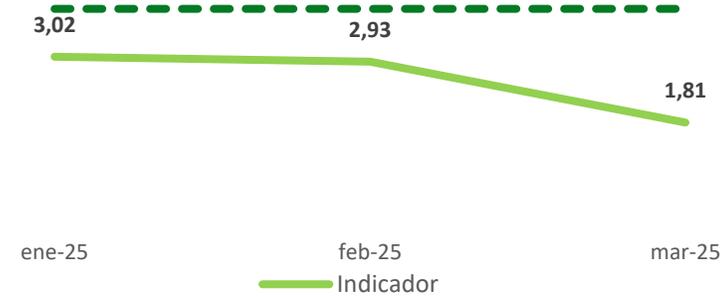
Reclamos procedentes acueducto



Cuentas de cobro liquidadas



Resultado del Indicador

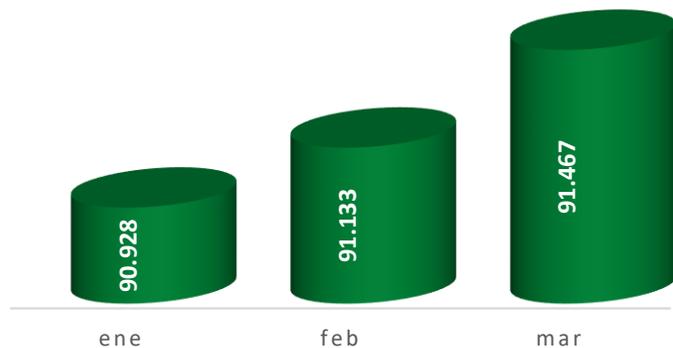


Reclamos	Ene	Feb	Mar
Recibidos	208	223	214
Procedentes	33	2,93	23
Indicador	3,02	2,93	1,81

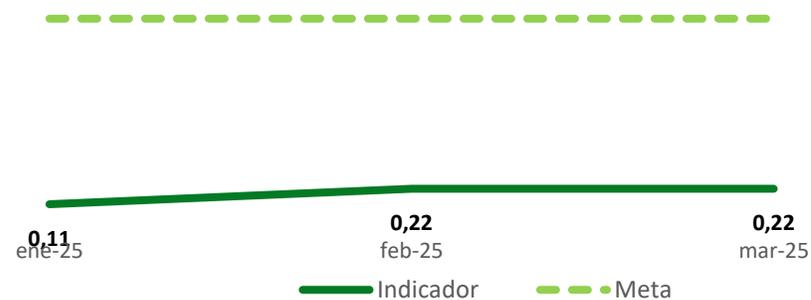
Reclamos procedentes agua residual



Cuentas de cobro liquidadas



Resultado del indicador

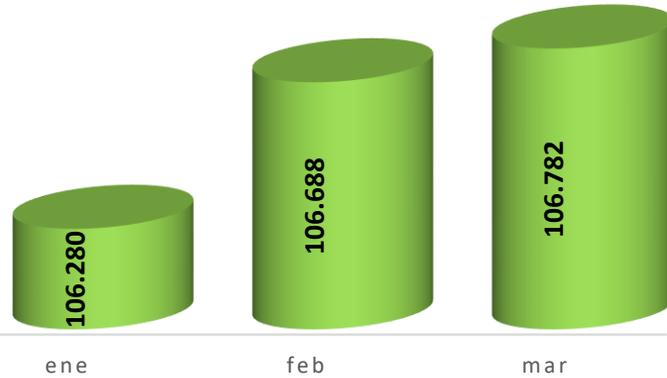


Reclamos	Ene	Feb	Mar
Recibidos	4	8	5
Procedentes	1	2	2
Indicador	0,11	0,22	0,22

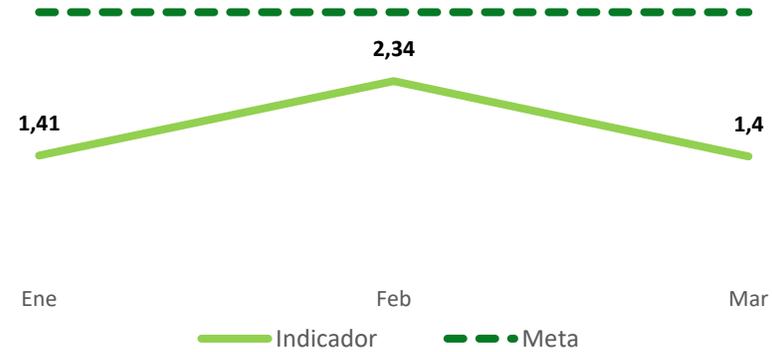
Quejas imputables acueducto



Número de Instalaciones



Resultado del Indicador

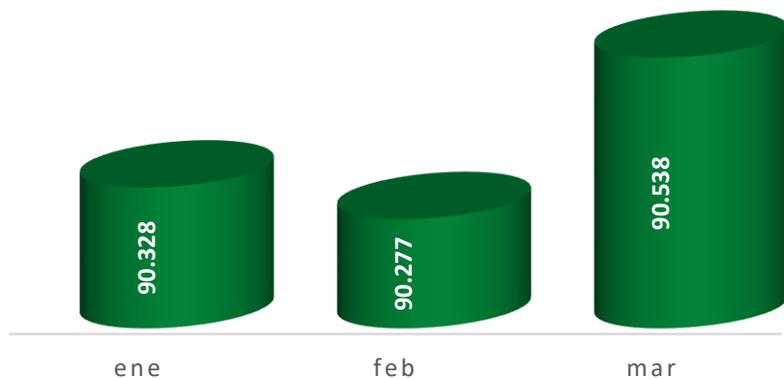


Quejas	Ene	Feb	Mar
Recibidos	50	70	64
Imputables	15	25	15
Indicador	1,41	2,34	1,4

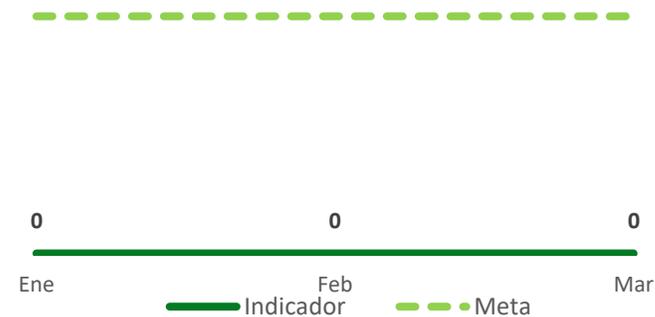
Quejas imputables agua residual



Número de instalaciones

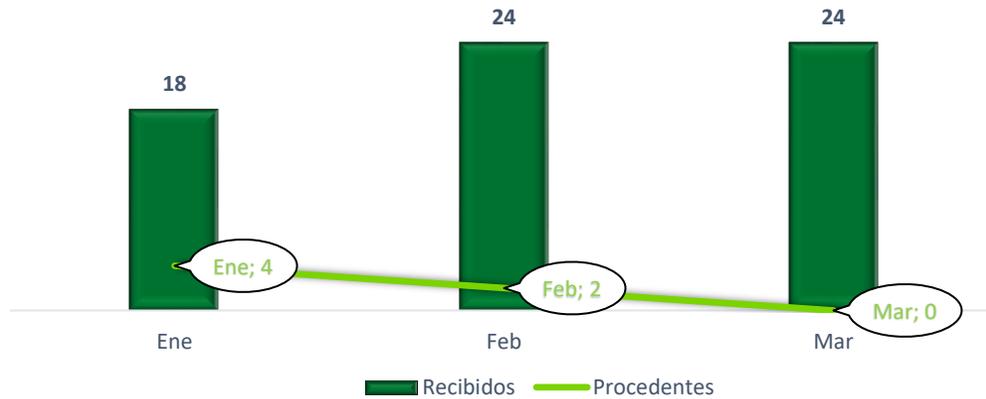


Resultado del indicador



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

Recursos procedentes



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

Estadísticas de atención por canal



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

Fuente: CRM

Eficacia en la atención de la LAC



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

Ene	Feb	Mar
73%	88%	85

Indicadores marzo Región Urabá

Piloto	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas
EPM Aguas	85%	98%	16,7	819

Eficacia en la atención de la LAC

Nivel de servicio atención telefónica
meta 85%



Ene	Feb	Mar
71%	88%	85%

Indicadores marzo Región Occidente

Piloto	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas
EPM Aguas	85%	98%	16,7	194

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