



aguas
regionales[®]
Grupo-epm

Somos parte de ti

Proceso Atención Clientes

Diciembre 2025

Estadísticas de transacciones

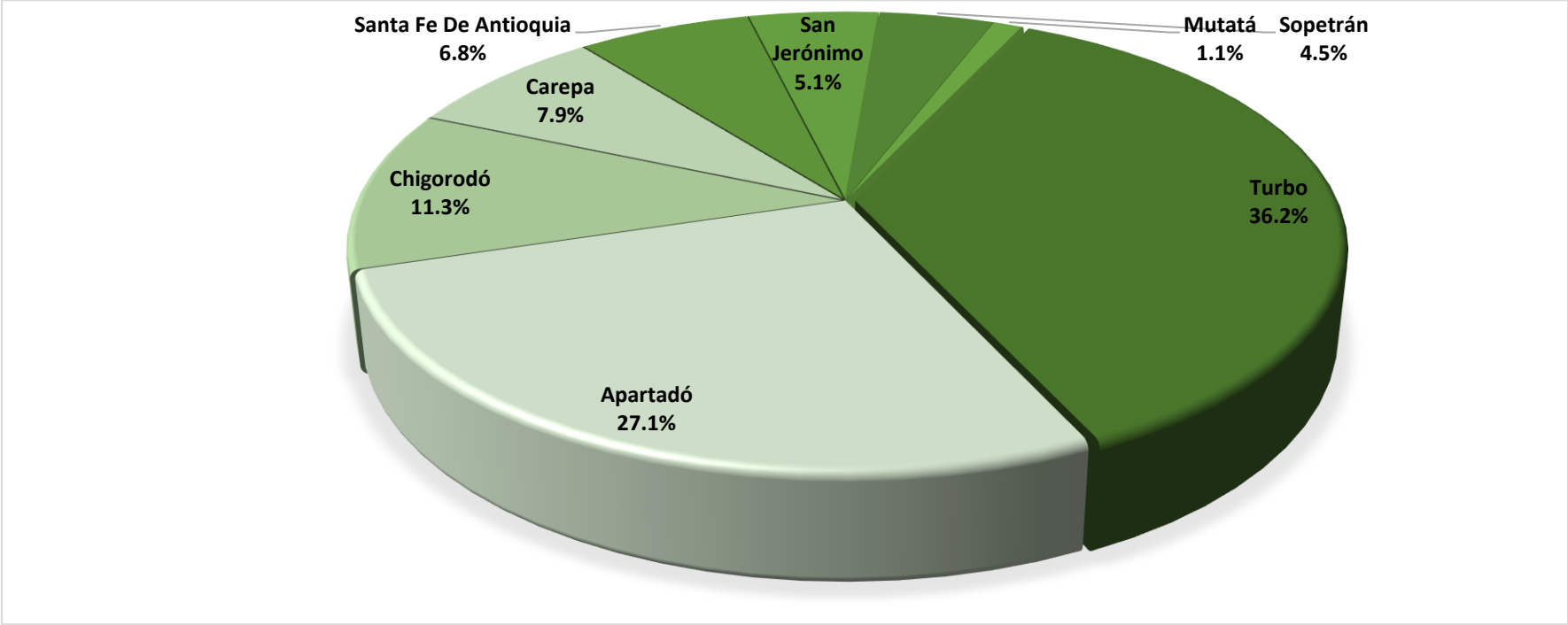
Solicitudes atendidas por tipo de caso

| Tipo de caso | Número de solicitudes recibidas | | Tiempo promedio de respuesta (Días) |
|---|---------------------------------|---------------|-------------------------------------|
| | Agua Potable | Agua Residual | |
| Petición | 1,574 | 53 | 1.35 |
| Queja | 56 | 1 | 4.75 |
| Reclamo | 166 | 11 | 5.67 |
| Recurso | 12 | 0 | 6.71 |
| Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad | 3 | | 1.67 |
| Total, solicitudes recibidas | 1,876 | | |

Nota: De las 1,876 solicitudes no se negó el acceso a la información a ninguna de ellas.



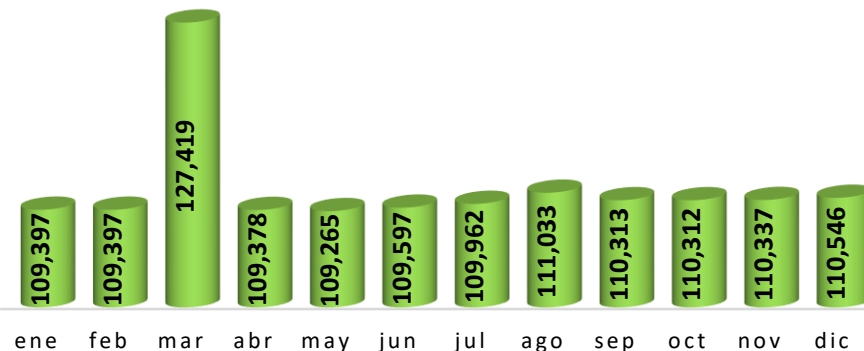
Reclamos ingresados



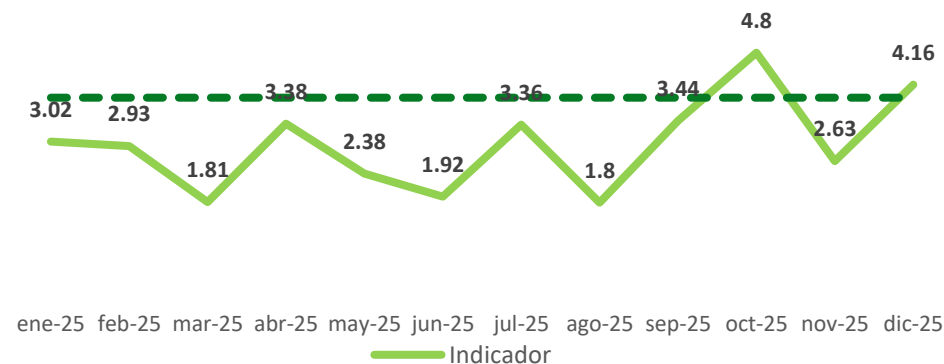
| Municipio | Turbo | Apartadó | Chigorodó | Carepa | Santa Fe De Antioquia | San Jerónimo | Sopetrán | Mutatá | Total |
|-----------|-------|----------|-----------|--------|-----------------------|--------------|----------|--------|-------|
| Reclamos | 64 | 48 | 20 | 14 | 12 | 9 | 8 | 2 | 177 |

Reclamos procedentes acueducto

Cuentas de cobro liquidadas



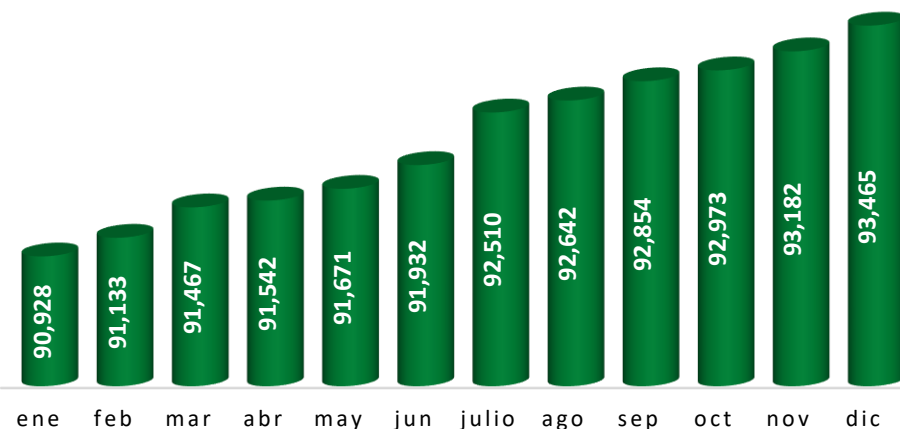
Resultado del Indicador



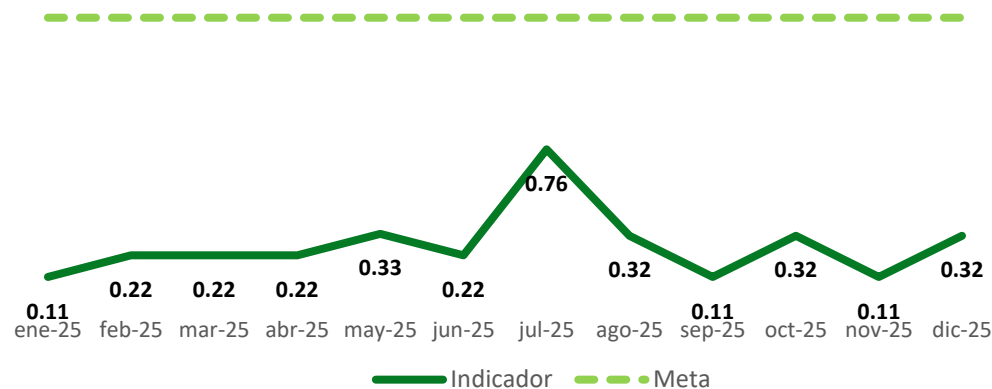
| Reclamos | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic |
|-------------|------|------|------|------|------|------|------|-----|------|-----|------|------|
| Recibidos | 208 | 223 | 214 | 192 | 217 | 203 | 225 | 130 | 199 | 216 | 143 | 150 |
| Procedentes | 33 | 32 | 23 | 38 | 26 | 21 | 37 | 20 | 38 | 53 | 29 | 46 |
| Indicador | 3,02 | 2,93 | 1,81 | 3,47 | 2,38 | 1,92 | 3,36 | 1,8 | 3,44 | 4,8 | 2,63 | 4,16 |

Reclamos procedentes agua residual

Cuentas de cobro liquidadas



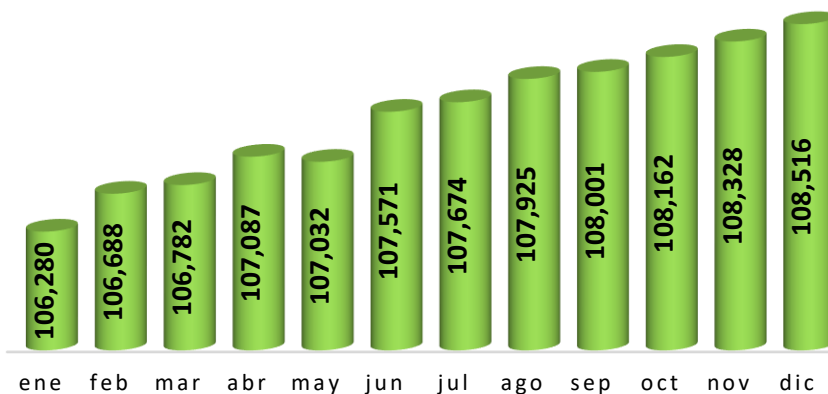
Resultado del indicador



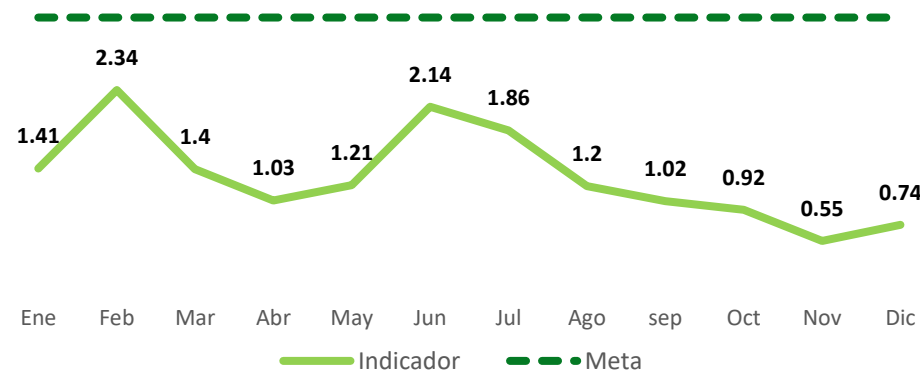
| Reclamos | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic |
|-------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Recibidos | 4 | 8 | 5 | 3 | 5 | 4 | 8 | 3 | 4 | 5 | 2 | 7 |
| Procedentes | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 7 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 |
| Indicador | 0,11 | 0,22 | 0,22 | 0,22 | 0,33 | 0,22 | 0,76 | 0,32 | 0,11 | 0,32 | 0,11 | 0,32 |

Quejas imputables acueducto

Número de Instalaciones



Resultado del Indicador

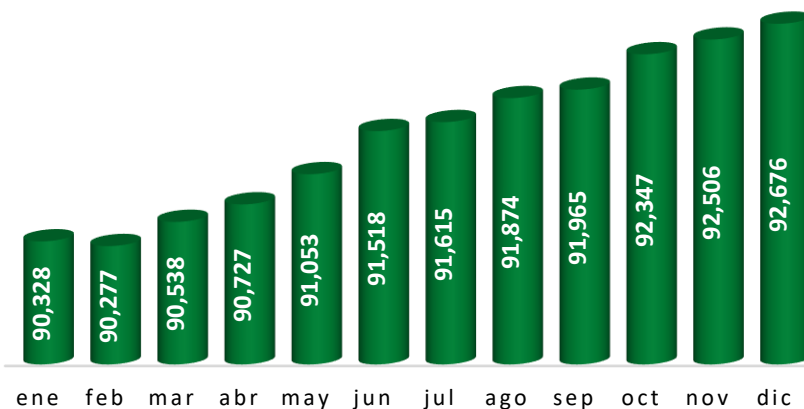


Meta 3,20

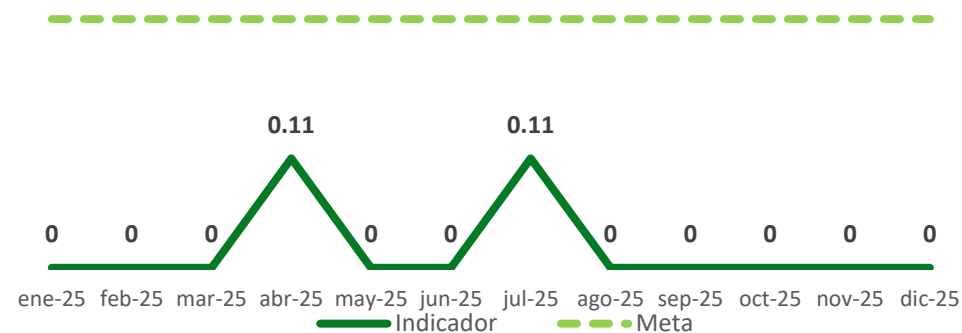
| Quejas | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic |
|------------|------|------|-----|------|------|------|------|-----|------|------|------|------|
| Recibidos | 50 | 70 | 64 | 47 | 54 | 60 | 62 | 44 | 44 | 45 | 37 | 48 |
| Imputables | 15 | 25 | 15 | 11 | 13 | 23 | 20 | 13 | 11 | 10 | 6 | 5 |
| Indicador | 1,41 | 2,34 | 1,4 | 1,03 | 1,21 | 2,14 | 1,86 | 1,2 | 1,02 | 0,92 | 0,55 | 0,74 |

Quejas imputables agua residual

Número de instalaciones



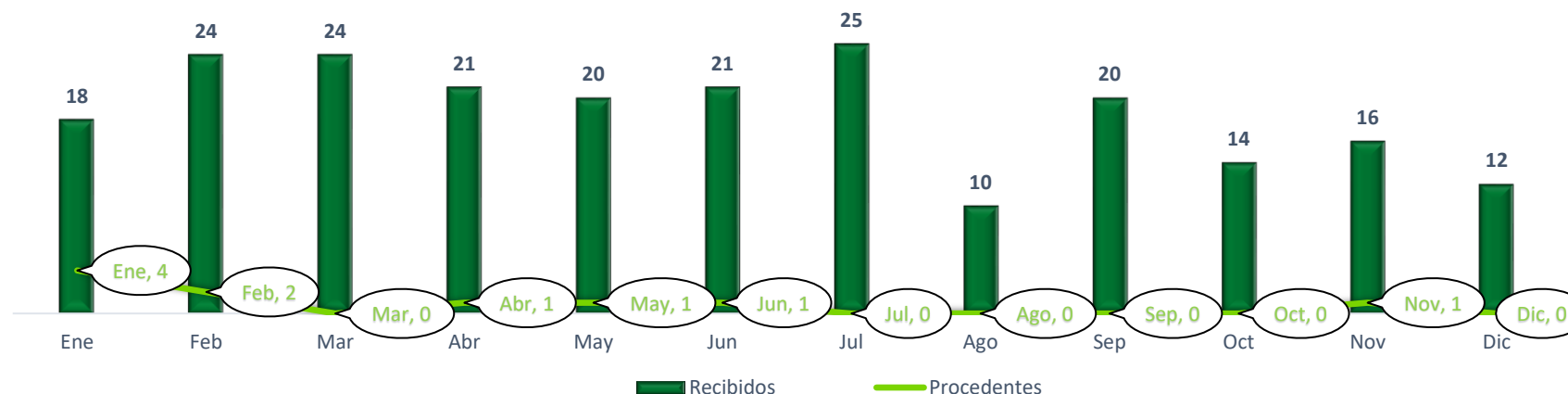
Resultado del indicador



Meta 0,25

| Quejas | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic |
|------------|-----|-----|-----|------|-----|-----|------|-----|-----|-----|-----|-----|
| Recibidos | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Imputables | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Indicador | 0 | 0 | 0 | 0,11 | 0 | 0 | 0,11 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Recursos procedentes



| Recursos | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic |
|-------------|-------|-------|------|-------|------|-------|------|------|------|------|-------|------|
| Recibidos | 18 | 24 | 24 | 21 | 20 | 21 | 25 | 10 | 20 | 14 | 16 | 12 |
| Procedentes | 4 | 2 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Porcentaje | 22,2% | 8,30% | 0,0% | 4,80% | 5,0% | 4,80% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 6,30% | 0,0% |

Estadísticas de atención por canal



| Canal de atención | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic |
|------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Presencial | 2.332 | 2.301 | 2.235 | 1.716 | 2.033 | 1.861 | 1.989 | 1.556 | 1.732 | 1.521 | 1.479 | 1.551 |
| Telefónico | 119 | 118 | 109 | 93 | 95 | 110 | 133 | 92 | 84 | 84 | 77 | 89 |
| Carta | 72 | 64 | 59 | 62 | 61 | 70 | 113 | 79 | 56 | 132 | 73 | 95 |
| Back | 5 | 7 | 5 | 12 | 8 | 4 | 16 | 5 | 5 | 10 | 10 | 32 |
| Web | 68 | 90 | 86 | 54 | 58 | 67 | 77 | 50 | 103 | 74 | 47 | 51 |
| Sentencia T-230 | 1 | 2 | 3 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 3 | 0 | 2 | 2 |
| Asesor en línea | 57 | 70 | 66 | 81 | 65 | 99 | 69 | 48 | 33 | 70 | 70 | 53 |
| Total | 2.654 | 2.652 | 2.563 | 2.018 | 2.320 | 2.212 | 2.398 | 1.831 | 2.016 | 1.891 | 1.758 | 1.873 |

Fuente: CRM

Eficacia en la atención de la LAC

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



| Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|-----|-----|
| 73% | 88% | 85% | 85% | 84% | 79% | 74% | 34% | 47% | 69.7% | 74% | 83% |

Indicadores diciembre Región Urabá

| Piloto | Nivel de servicio | Eficacia | Tiempo promedio de espera (Seg) | N° de llamadas atendidas |
|-----------|-------------------|----------|---------------------------------|--------------------------|
| EPM Aguas | 83% | 97% | 17 | 763 |

Eficacia en la atención de la LAC

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



| Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|-----|-----|
| 71% | 88% | 85% | 85% | 84% | 79% | 74% | 34% | 47% | 69.7% | 74% | 83% |

Indicadores diciembre Región Occidente

| Piloto | Nivel de servicio | Eficacia | Tiempo promedio de espera (Seg) | N° de llamadas atendidas |
|-----------|-------------------|----------|---------------------------------|--------------------------|
| EPM Aguas | 83% | 97% | 17 | 187 |

Encuesta de satisfacción – meta 4,0 Región Urabá



| 1° Trimestre 2025 | 2° Trimestre 2025 | 3° Trimestre 2025 | 4° Trimestre 2025 |
|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| 4,4 | 4,5 | 4,4 | 4,5 |

Oficinas



| 1° Trimestre 2025 | 2° Trimestre 2025 | 3° Trimestre 2025 | 4° Trimestre 2025 |
|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| 4,6 | 4,4 | 4,8 | 4,7 |

Telefónico

Encuesta de satisfacción – meta 4,0 Región Occidente

