



aguas
regionales[®]
Grupo-epm

Somos parte de ti

Proceso Atención Clientes

Octubre 2025

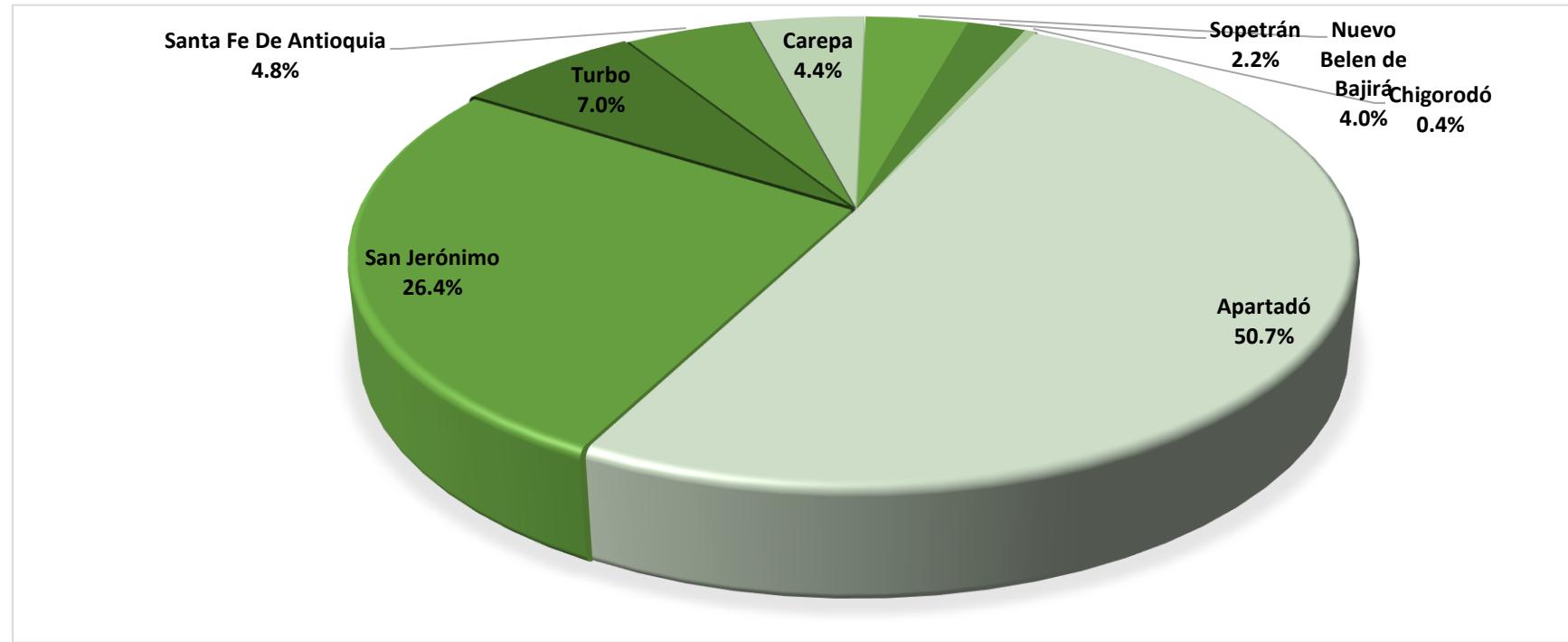
Estadísticas de transacciones

Solicitudes atendidas por tipo de caso

Tipo de caso	Número de solicitudes recibidas		Tiempo promedio de respuesta (Días)
	Agua Potable	Agua Residual	
Petición	1,552	56	1.27
Queja	40	2	4.82
Reclamo	221	6	7.08
Recurso	14	0	7.73
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad	1		1.5
Total, solicitudes recibidas	1,892		

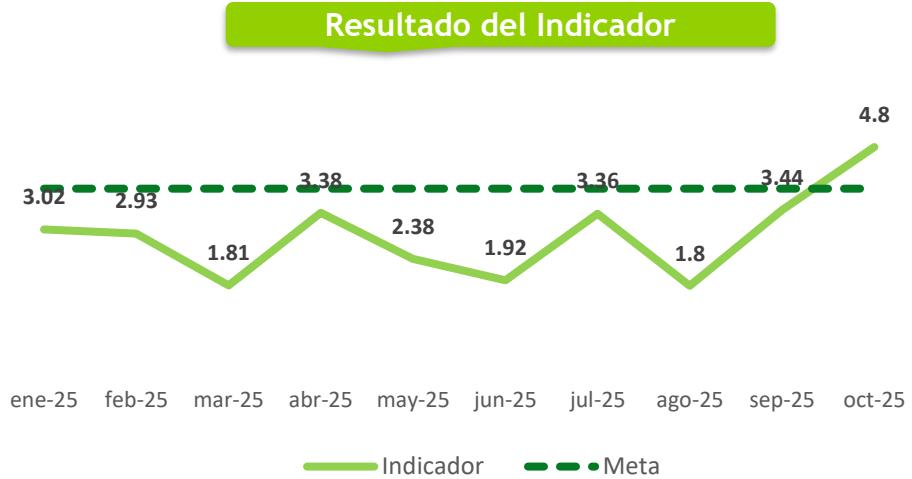
Nota: De las 1,892 solicitudes no se negó el acceso a la información a ninguna de ellas.

Reclamos ingresados



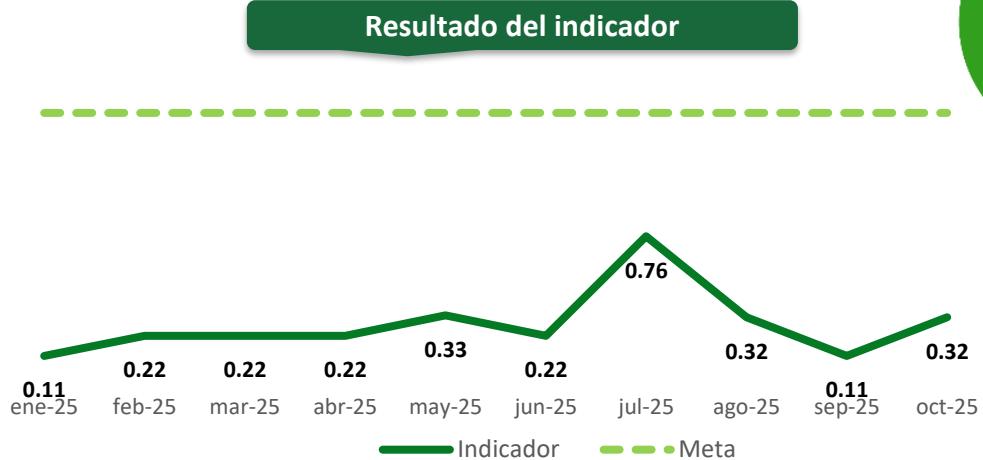
Municipio	Apartadó	San Jerónimo	Turbo	Santa Fe De Antioquia	Carepa	Nuevo Belén de Bajirá	Sopetrán	Chigorodó	Total
Reclamos	115	60	16	11	10	9	5	1	227

Reclamos procedentes acueducto



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

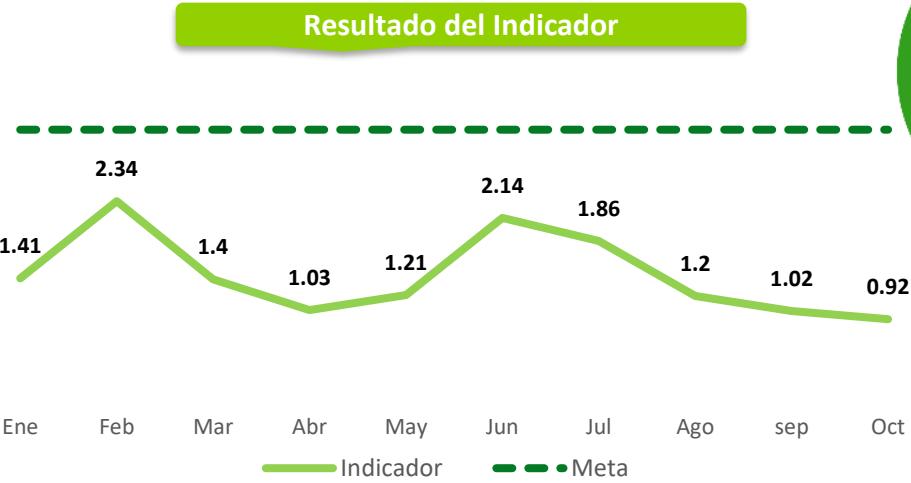
Reclamos procedentes agua residual



Meta 1,43

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

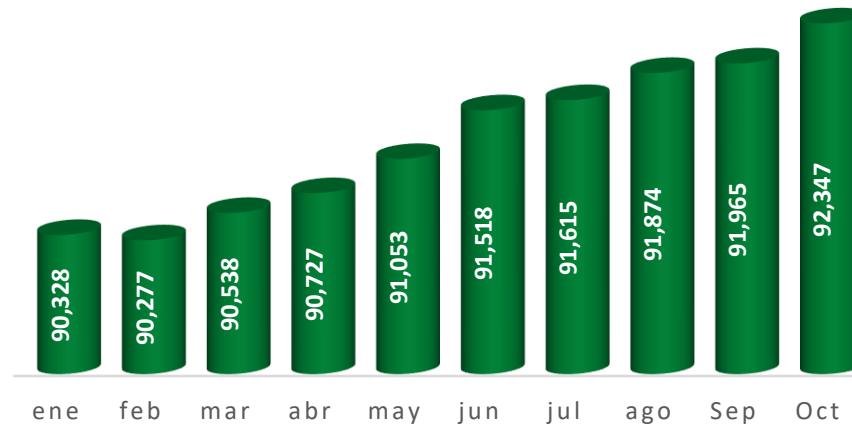
Quejas imputables acueducto



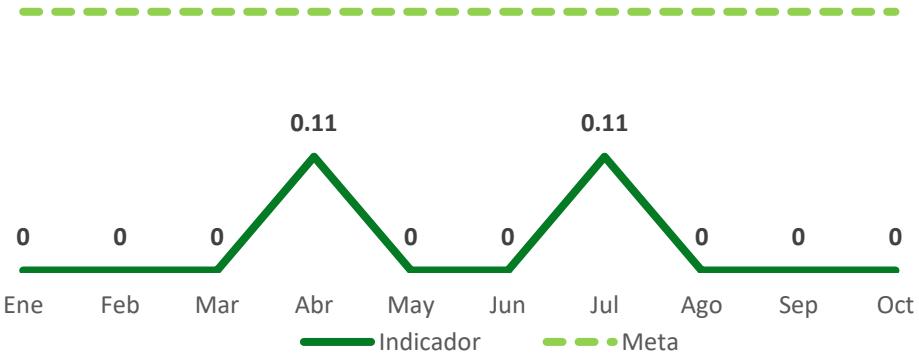
Quejas	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
Recibidos	50	70	64	47	54	60	62	44	44	45
Imputables	15	25	15	11	13	23	20	13	11	10
Indicador	1,41	2,34	1,4	1,03	1,21	2,14	1,86	1,2	1,02	0,92

Quejas imputables agua residual

Número de instalaciones



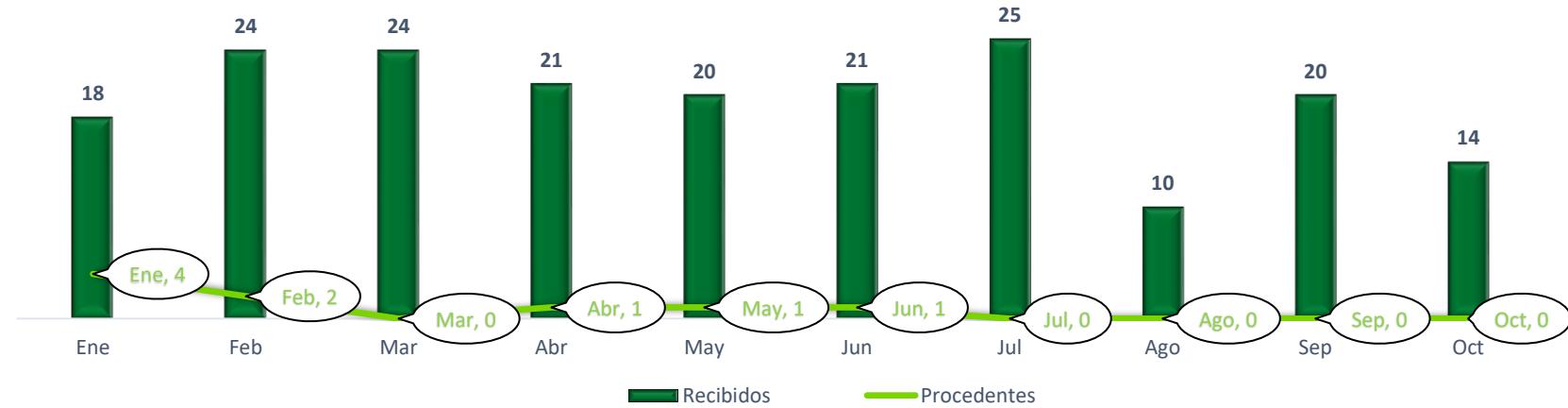
Resultado del indicador



Meta 0,25

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

Recursos procedentes



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



Estadísticas de atención por canal

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

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
73%	88%	85%	85%	84%	79%	74%	34%	47%	69.7%

Indicadores octubre Región Urabá

Piloto	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas
EPM Aguas	69.7%	89.5%	34	693

Eficacia en la atención de la LAC

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



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

Indicadores octubre Región Occidente

Piloto	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas
EPM Aguas	69.7%	89.5%	34	693

Encuesta de satisfacción – meta 4,0 Región Uraba



Encuesta de satisfacción – meta 4,0 Región Occidente

