



aguas
regionales[™]
Grupo-epm

Somos parte de ti

Proceso Atención Clientes

Enero 2026

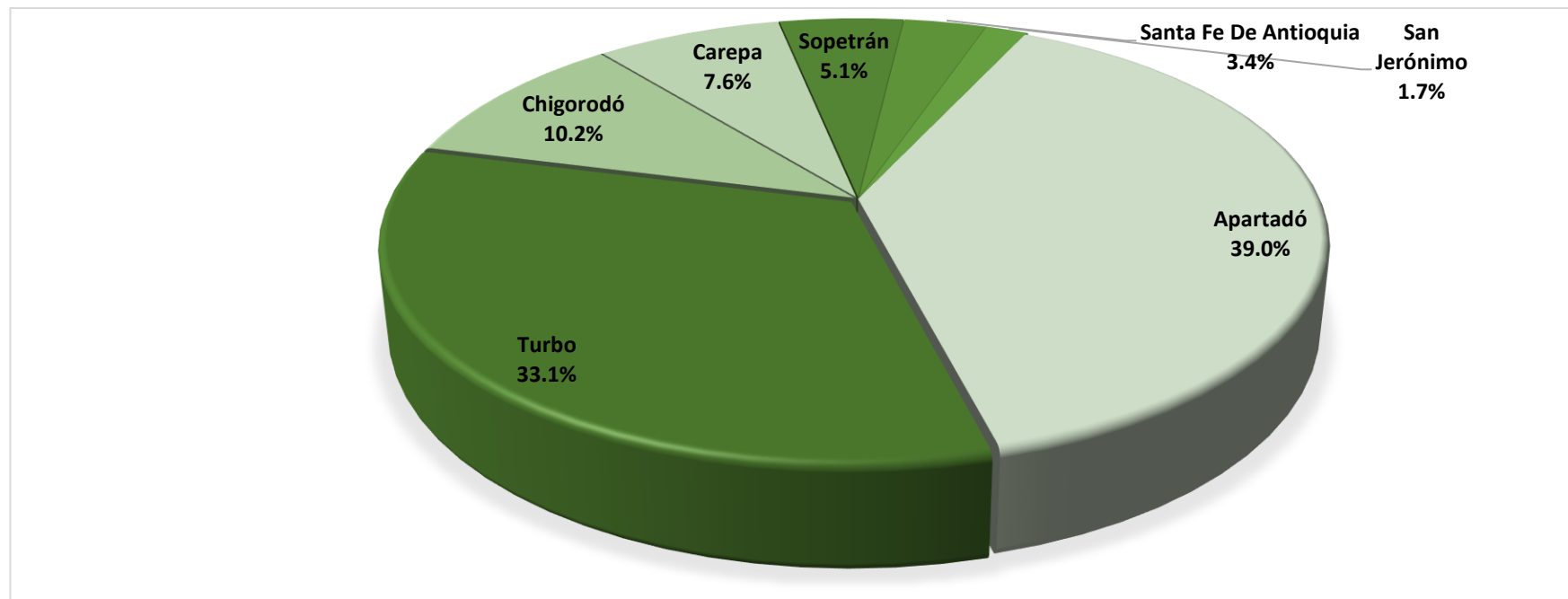
Estadísticas de transacciones

Solicitudes atendidas por tipo de caso

Tipo de caso	Número de solicitudes recibidas		Tiempo promedio de respuesta (Días)
	Agua Potable	Agua Residual	
Petición	1,809	51	1.19
Queja	43	3	4.23
Reclamo	111	7	5.85
Recurso	14	2	7.73
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad	1		1.19
Total, solicitudes recibidas	2,041		

Nota: De las 2,041 solicitudes no se negó el acceso a la información a ninguna de ellas.

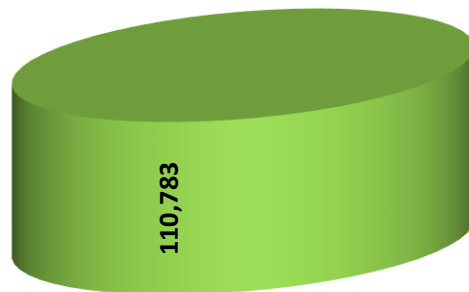
Reclamos ingresados



Municipio	Apartadó	Turbo	Chigorodó	Carepa	Sopetrán	Santa Fe De Antioquia	San Jerónimo
Reclamos	46	39	12	9	6	4	2

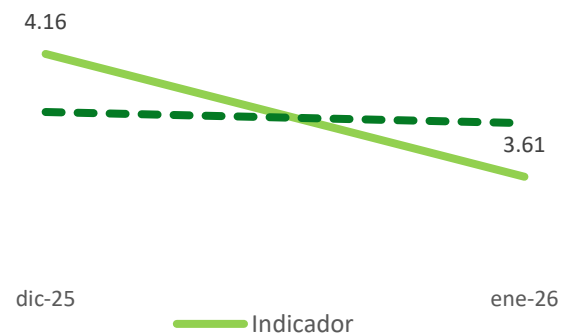
Reclamos procedentes acueducto

Cuentas de cobro liquidadas



ene

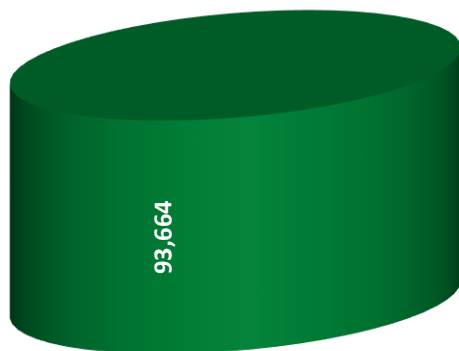
Resultado del Indicador



Reclamos	Ene
Recibidos	116
Procedentes	40
Indicador	3.61

Reclamos procedentes agua residual

Cuentas de cobro liquidadas



ene

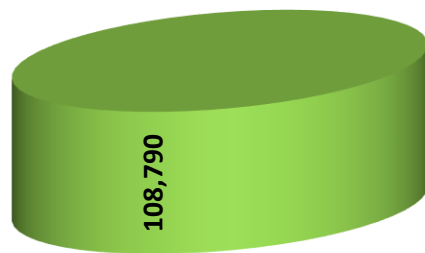
Resultado del indicador



Reclamos	Ene
Recibidos	10
Procedentes	3
Indicador	0.32

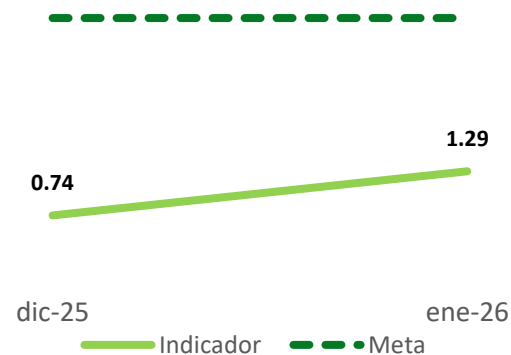
Quejas imputables acueducto

Número de Instalaciones



ene

Resultado del Indicador

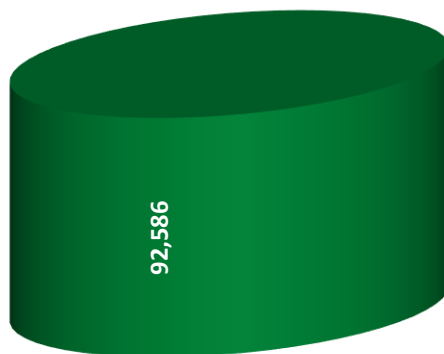


Meta 3,20

Quejas	Ene
Recibidos	42
Imputables	14
Indicador	1.29

Quejas imputables agua residual

Número de instalaciones



ene

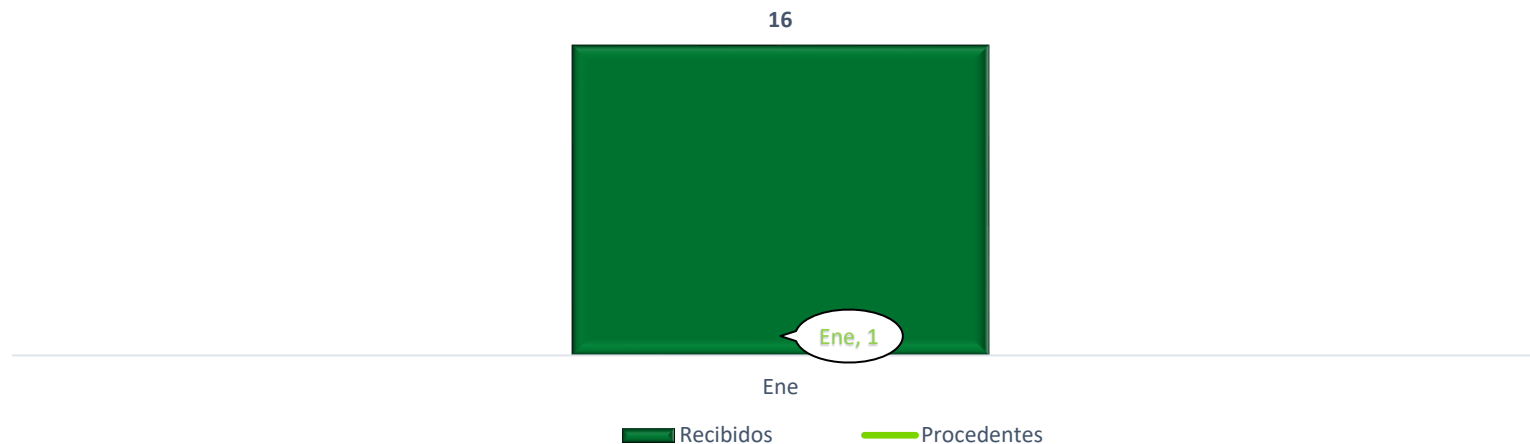
Resultado del indicador



Meta 0,25

Quejas	Ene
Recibidos	0
Imputables	0
Indicador	0

Recursos procedentes



Recursos	Ene
Recibidos	16
Procedentes	1
Porcentaje	6.3%

Estadísticas de atención por canal



Canal de atención	Ene
Presencial	1,759
Telefónico	78
Carta	43
Back	9
Web	73
Sentencia T-230	
Asesor en línea	
Total	2,040

Fuente: CRM

Eficacia en la atención de la LAC

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

Ene
78%



Indicadores enero Región Urabá

Piloto	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas
EPM Aguas	78%	94%	25	778

Eficacia en la atención de la LAC

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

Ene
78%



Indicadores enero Región Occidente

Piloto	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas
EPM Aguas	78%	94%	25	226

Encuesta de satisfacción – meta 4,0 Región Urabá



Encuesta de satisfacción – meta 4,0 Región Occidente

