



aguas
regionales[™]
Grupo-epm

Somos parte de ti

Proceso Atención Clientes

Febrero 2026

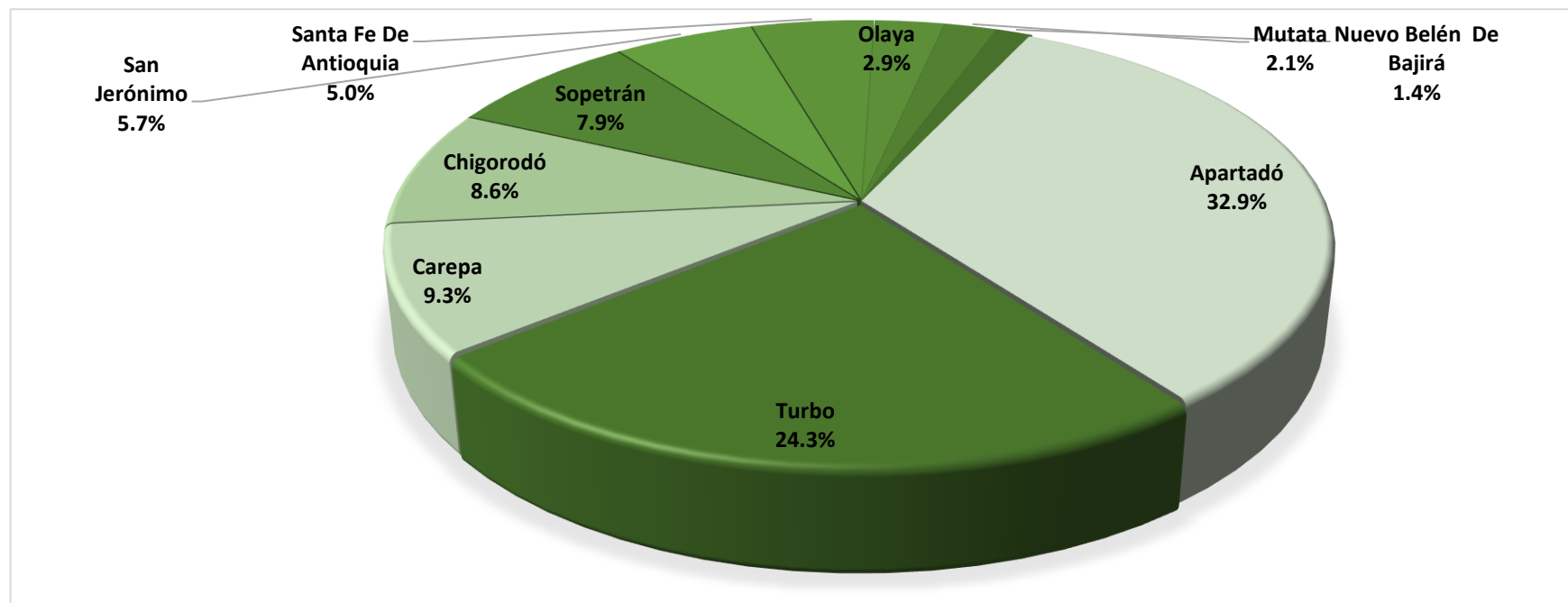
Estadísticas de transacciones

Solicitudes atendidas por tipo de caso

Tipo de caso	Número de solicitudes recibidas		Tiempo promedio de respuesta (Días)
	Agua Potable	Agua Residual	
Petición	1,904	64	1.26
Queja	56	5	5.45
Reclamo	133	7	5.8
Recurso	10	0	10.17
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad	0		0.00
Total, solicitudes recibidas	2,179		

Nota: De las 2,179 solicitudes no se negó el acceso a la información a ninguna de ellas.

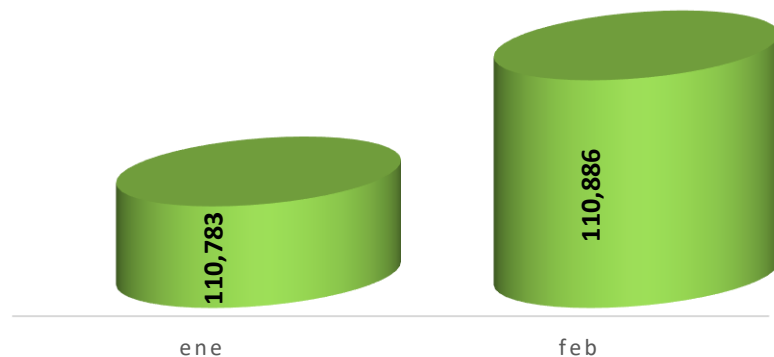
Reclamos ingresados



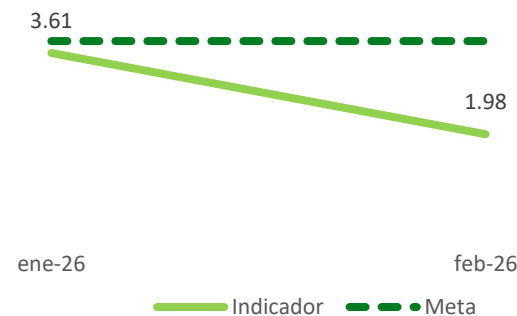
Municipio	Apartadó	Turbo	Carepa	Chigorodó	Sopetrán	San Jerónimo	Santa Fe De Antioquia	Olaya	Mutata	Nuevo Belén De Bajirá	Total
Reclamos	46	34	13	12	11	8	7	4	3	2	140

Reclamos procedentes acueducto

Cuentas de cobro liquidadas



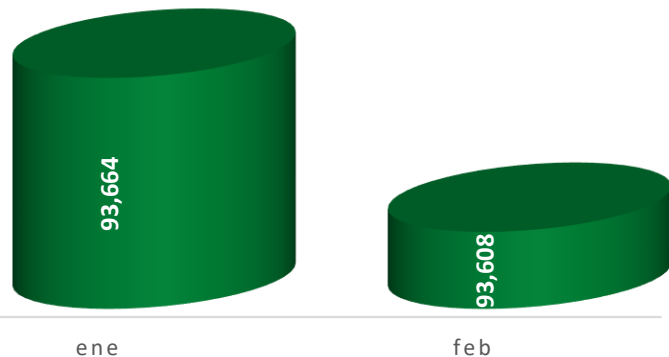
Resultado del Indicador



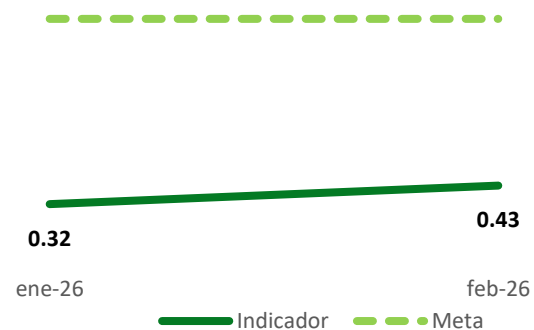
Reclamos	Ene	Feb
Recibidos	116	144
Procedentes	40	22
Indicador	3.61	1.98

Reclamos procedentes agua residual

Cuentas de cobro liquidadas



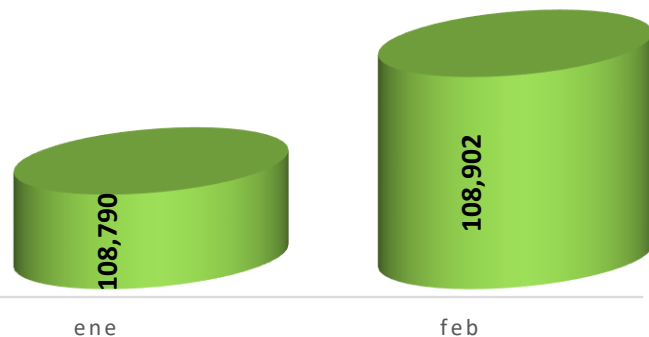
Resultado del indicador



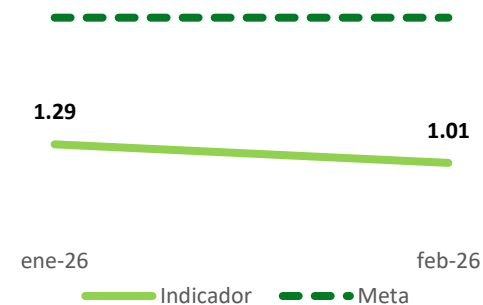
Reclamos	Ene	Feb
Recibidos	10	7
Procedentes	3	4
Indicador	0.32	0.43

Quejas imputables acueducto

Número de Instalaciones



Resultado del Indicador

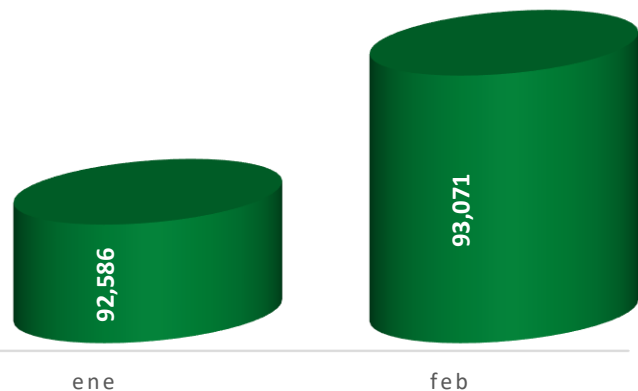


Meta 3,20

Quejas	Ene	Feb
Recibidos	42	44
Imputables	14	11
Indicador	1.29	1.01

Quejas imputables agua residual

Número de instalaciones

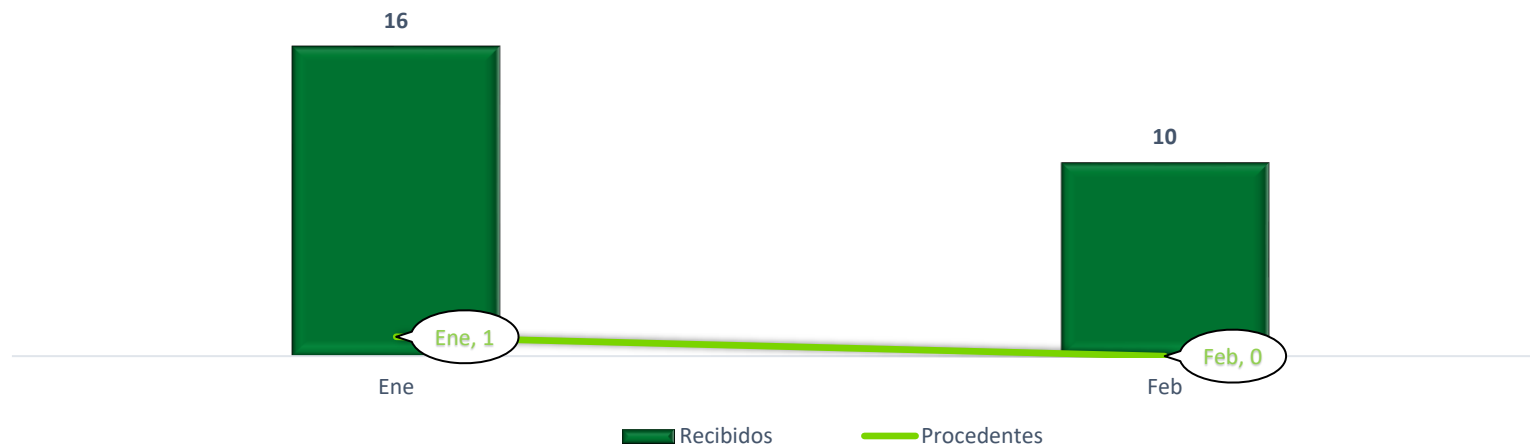


Resultado del indicador



Quejas	Ene	Feb
Recibidos	0	1
Imputables	0	0
Indicador	0	0

Recursos procedentes



Recursos	Ene	Feb
Recibidos	16	10
Procedentes	1	0
Porcentaje	6.3%	0.0%

Estadísticas de atención por canal



Canal de atención	Ene	Feb
Presencial	1,759	1,855
Telefónico	78	111
Carta	43	42
Back	9	25
Web	73	62
Sentencia T-230	0	6
Asesor en línea	0	78
Total	2,040	2,179

Fuente: CRM

Eficacia en la atención de la LAC

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

Ene	Feb
78%	83%



Indicadores febrero Región Urabá

Piloto	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas
EPM Aguas	83%	96%	17	918

Eficacia en la atención de la LAC

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

Ene	Feb
78%	83%



Indicadores enero Región Occidente

Piloto	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas
EPM Aguas	83%	96%	17	157

Encuesta de satisfacción – meta 4,0 Región Urabá



Encuesta de satisfacción – meta 4,0 Región Occidente

