



aguas
regionales[™]
Grupo-epm

Somos parte de ti

Proceso Atención Clientes

Abril-2026

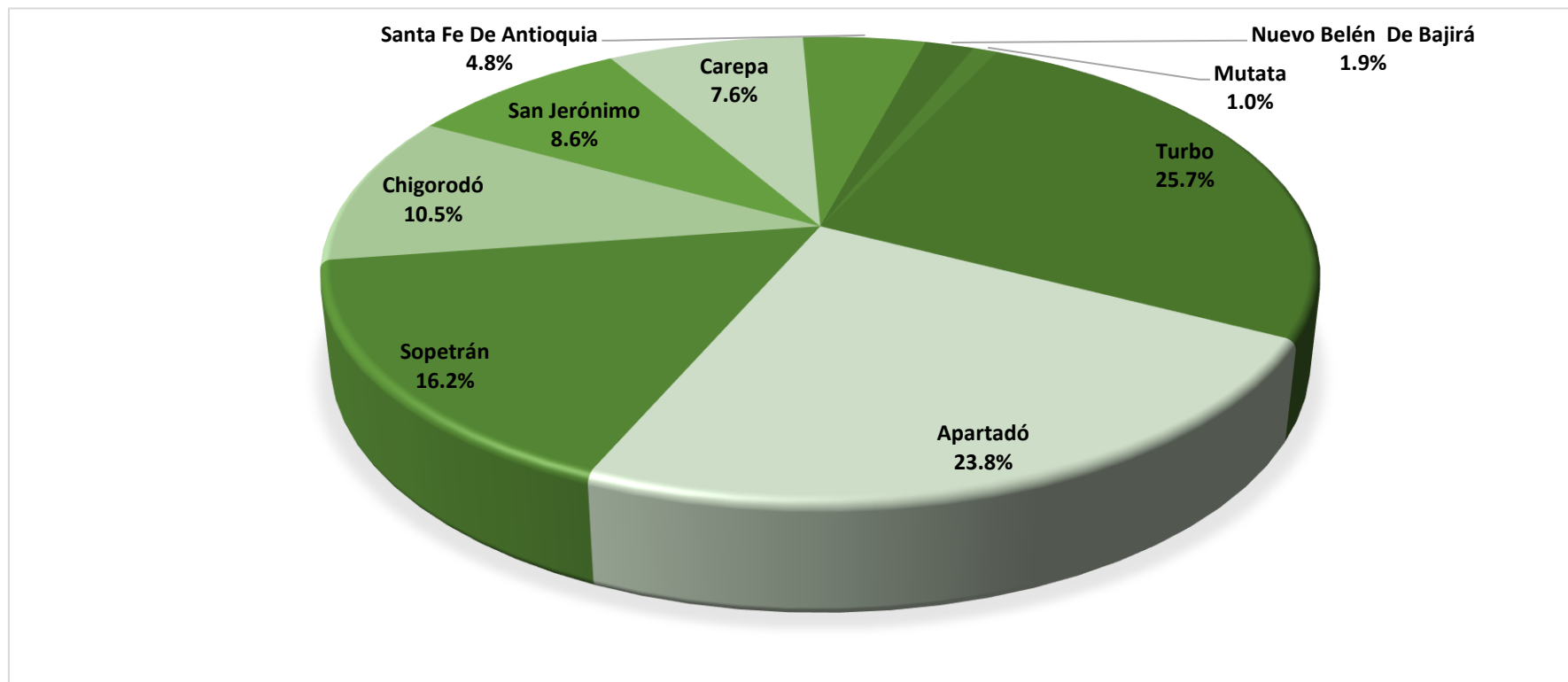
Estadísticas de transacciones

Solicitudes atendidas por tipo de caso

Tipo de caso	Número de solicitudes recibidas		Tiempo promedio de respuesta (Días)
	Agua Potable	Agua Residual	
Petición	1,875	66	1.47
Queja	39	2	5.73
Reclamo	97	8	7.69
Recurso	14	0	10.5
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad	3		2.00
Total, solicitudes recibidas	2,104		

Nota: De las 2,104 solicitudes no se negó el acceso a la información a ninguna de ellas.

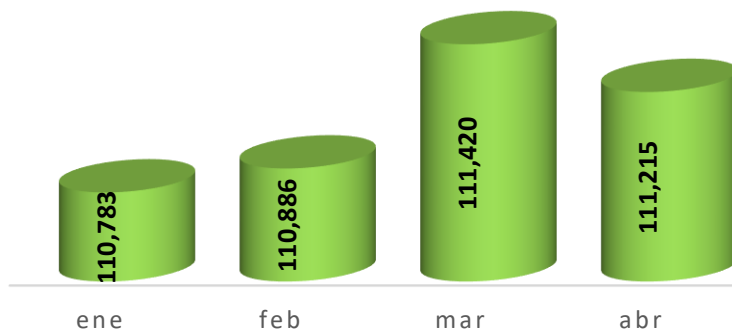
Reclamos ingresados



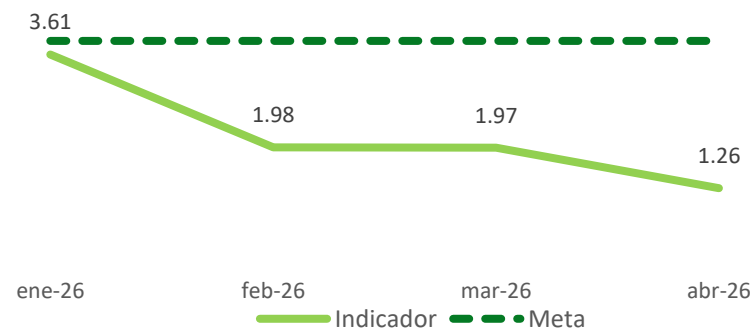
Municipio	Turbo	Apartadó	Sopetrán	Chigorodó	San Jerónimo	Carepa	Santa Fe De Antioquia	Nuevo Belén De Bajará	Mutata	Total
Reclamos	27	25	17	11	9	8	5	2	1	105

Reclamos procedentes acueducto

Cuentas de cobro liquidadas



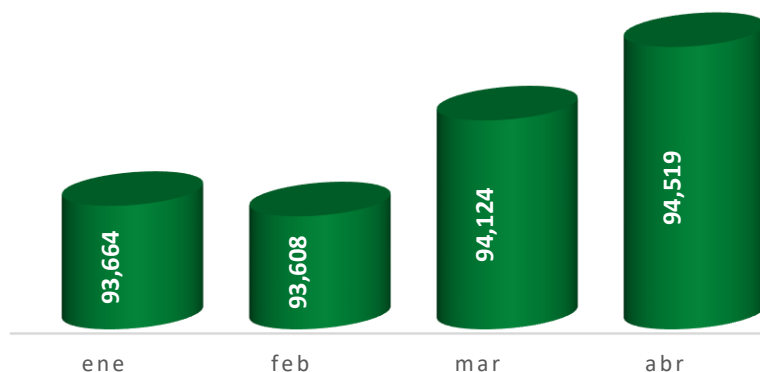
Resultado del Indicador



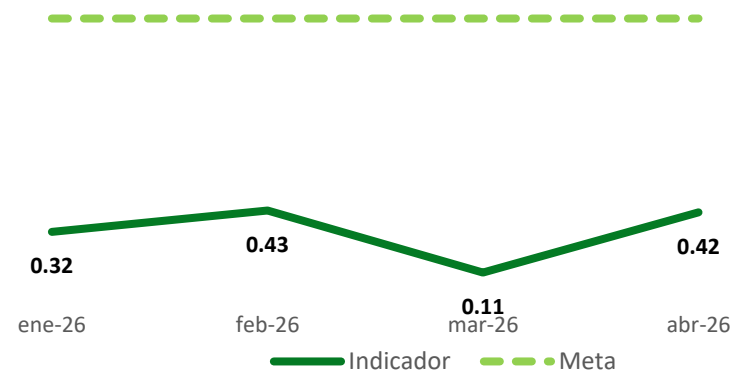
Reclamos	Ene	Feb	Mar	Abr
Recibidos	116	144	153	89
Procedentes	40	22	22	14
Indicador	3.61	1.98	1.97	1.26

Reclamos procedentes agua residual

Cuentas de cobro liquidadas



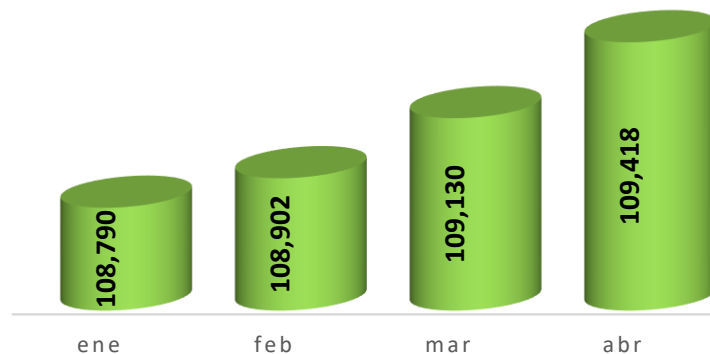
Resultado del indicador



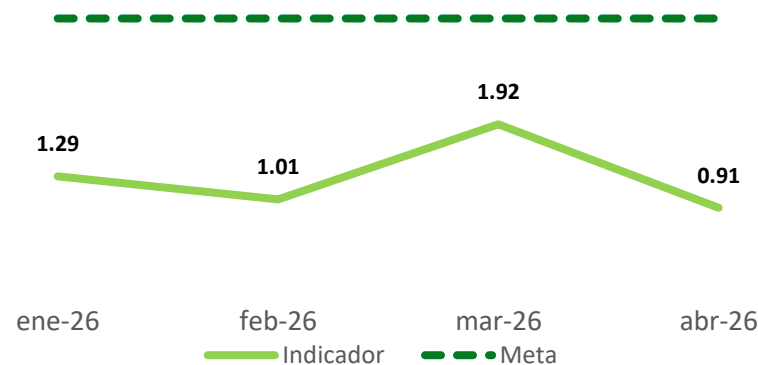
Reclamos	Ene	Feb	Mar	Abr
Recibidos	10	7	4	7
Procedentes	3	4	1	4
Indicador	0.32	0.43	0.11	0.42

Quejas imputables acueducto

Número de Instalaciones



Resultado del Indicador

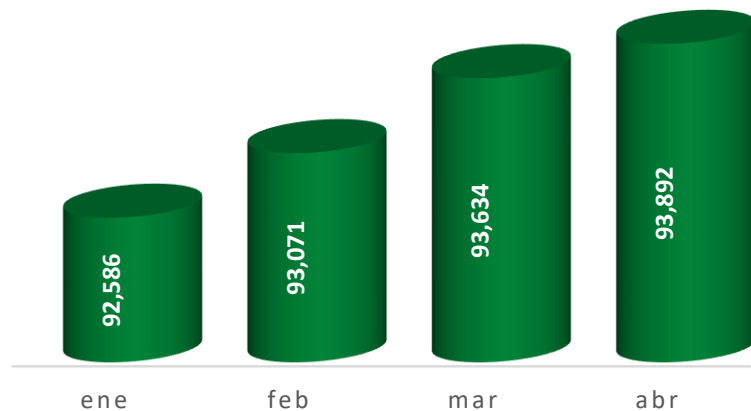


Meta 3,20

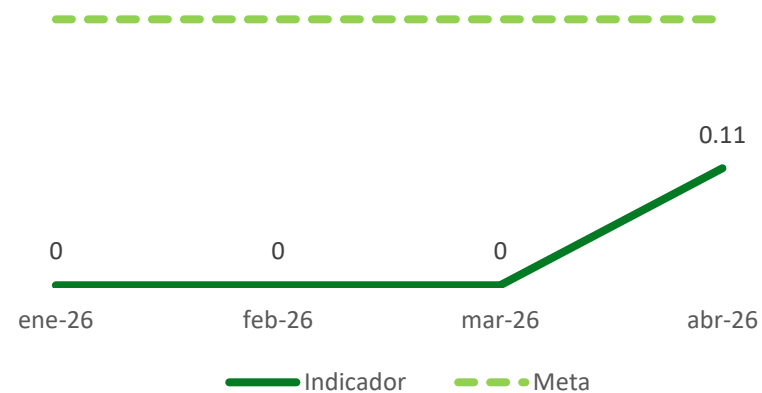
Quejas	Ene	Feb	Mar	Abr
Recibidos	42	44	70	35
Imputables	14	11	21	10
Indicador	1.29	1.01	1.92	0.91

Quejas imputables agua residual

Número de instalaciones

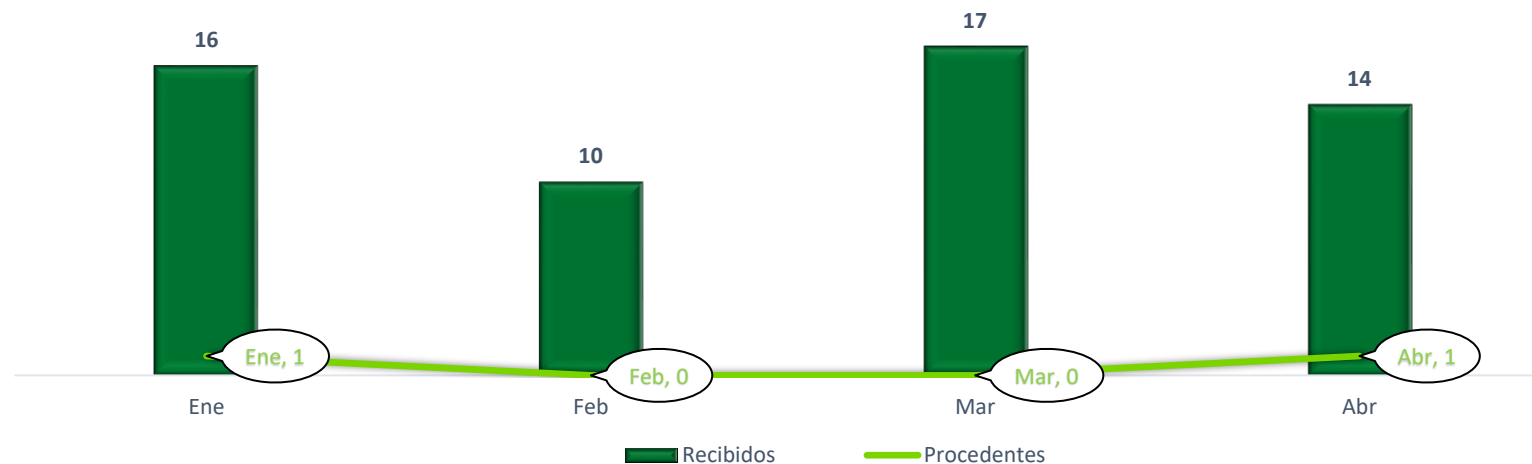


Resultado del indicador



Quejas	Ene	Feb	Mar	Abr
Recibidos	0	1	0	1
Imputables	0	0	0	1
Indicador	0	0	0	0,11

Recursos procedentes



Recursos	Ene	Feb	Mar	Abr
Recibidos	16	10	17	14
Procedentes	1	0	0	1
Porcentaje	6.3%	0.0%	0.0%	7.1%

Estadísticas de atención por canal



Canal de atención	Ene	Feb	Mar	Abr
Presencial	1,759	1,855	2,022	1,743
Telefónico	78	111	126	97
Carta	43	42	48	59
Back	9	25	42	66
Web	73	62	110	68
Sentencia T-230	0	6	5	3
Asesor en línea	0	78	111	65
Total	2,040	2,179	2,464	2,101

Fuente: CRM

Eficacia en la atención de la LAC

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

Ene	Feb	Mar	Abr
78%	83%	87%	83%



Indicadores abril Región Urabá

Piloto	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas
EPM Aguas	83%	98%	19	863

Eficacia en la atención de la LAC

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



Ene	Feb	Mar	Abr
78%	83%	87%	83%

Indicadores abril Región Occidente

Piloto	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas
EPM Aguas	83%	98%	19	285

Encuesta de satisfacción – meta 4,0 Región Urabá



Oficina	2° Trimestre 2025	3° Trimestre 2025	4° Trimestre 2025	1° Trimestre 2026
	4,5	4,4	4,5	4,5

Oficinas



Telefono	2° Trimestre 2025	3° Trimestre 2025	4° Trimestre 2025	1° Trimestre 2026
	4,4	4,8	4,7	4,7

Telefónico

Encuesta de satisfacción – meta 4,0 Región Occidente

