



aguas
regionales[®]
Grupo-epm

Somos parte de ti

Proceso Atención Clientes

Mayo-2026

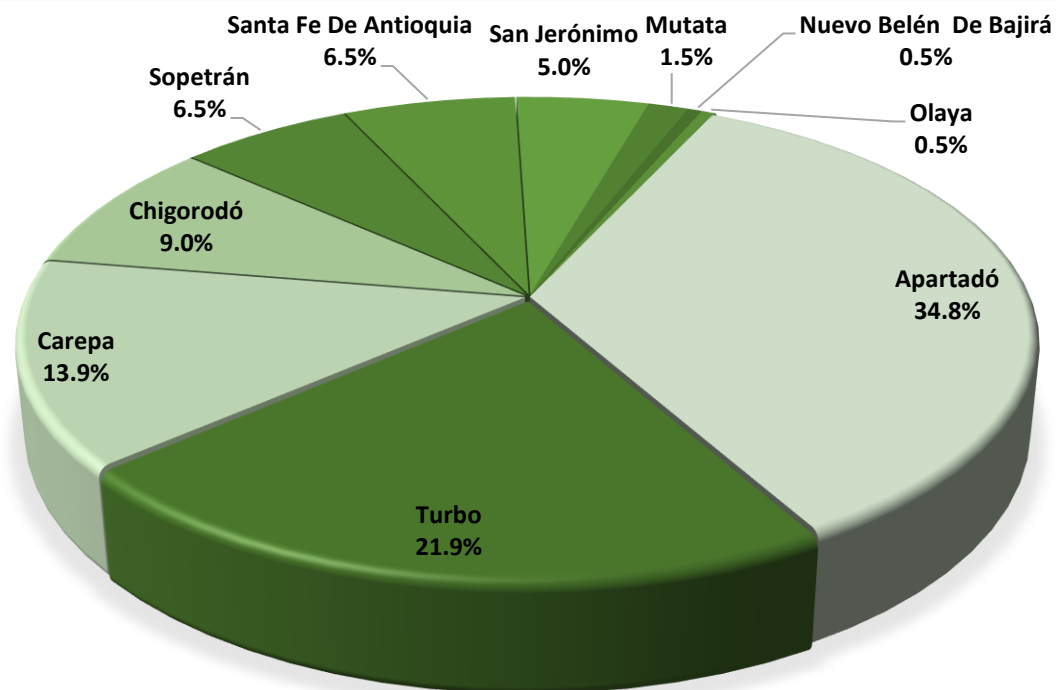
Estadísticas de transacciones

Solicitudes atendidas por tipo de caso

Tipo de caso	Número de solicitudes recibidas		Tiempo promedio de respuesta (Días)
	Agua Potable	Agua Residual	
Petición	1,697	73	1.33
Queja	45	7	5.3
Reclamo	192	9	6.4
Recurso	9	1	7.17
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad	0		0.00
Total, solicitudes recibidas	2,033		

Nota: De las 2,033 solicitudes no se negó el acceso a la información a ninguna de ellas.

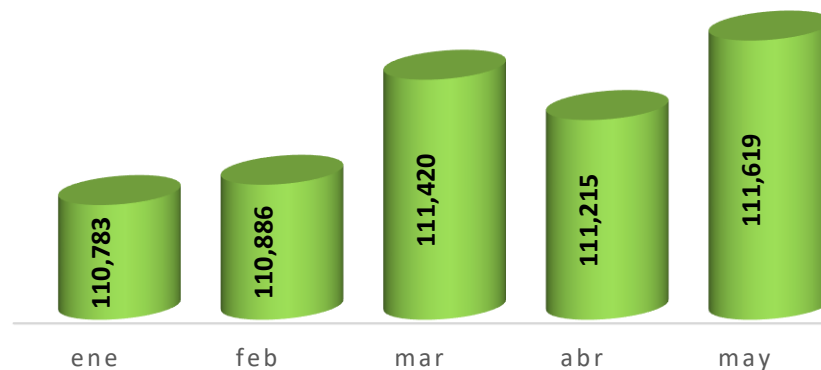
Reclamos ingresados



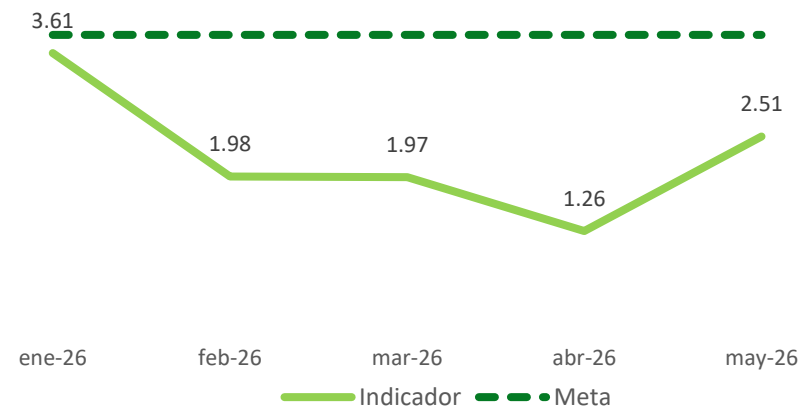
Municipio	Apartadó	Turbo	Carepa	Chigorodó	Sopetrán	Santa Fe De Antioquia	San Jerónimo	Mutata	Nuevo Belén De Bajirá	Olaya	Total
Reclamos	70	44	28	18	13	13	10	3	1	1	201

Reclamos procedentes acueducto

Cuentas de cobro liquidadas



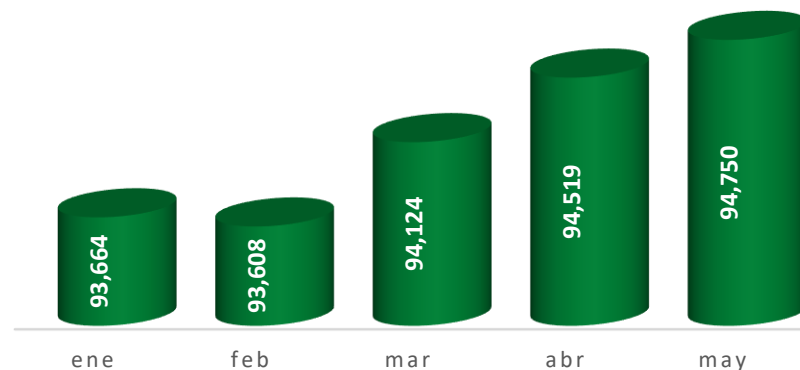
Resultado del Indicador



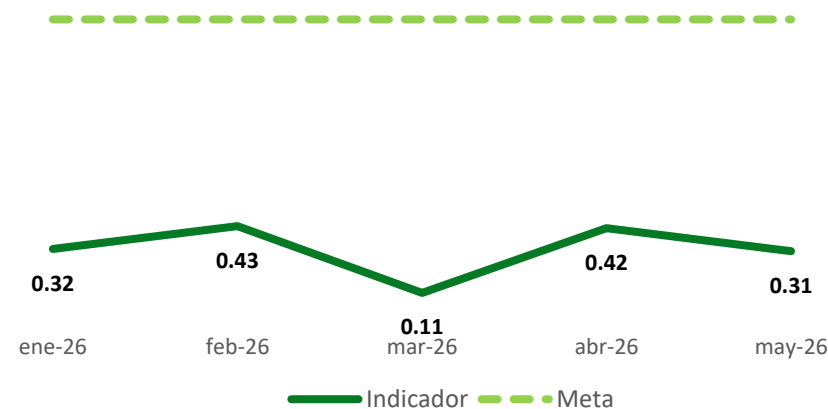
Reclamos	Ene	Feb	Mar	Abr	May
Recibidos	116	144	153	89	170
Procedentes	40	22	22	14	28
Indicador	3.61	1.98	1.97	1.26	2.51

Reclamos procedentes agua residual

Cuentas de cobro liquidadas



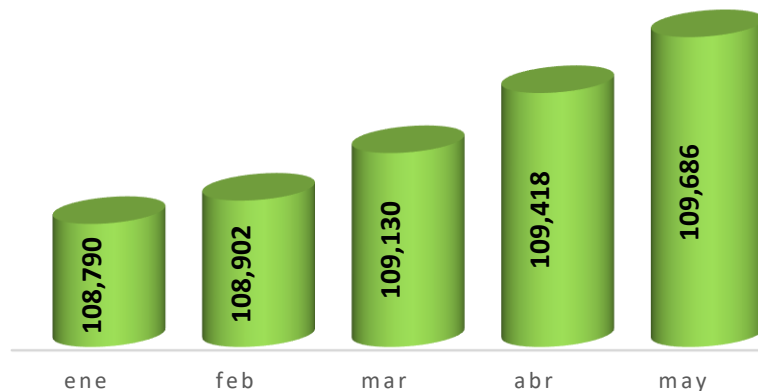
Resultado del indicador



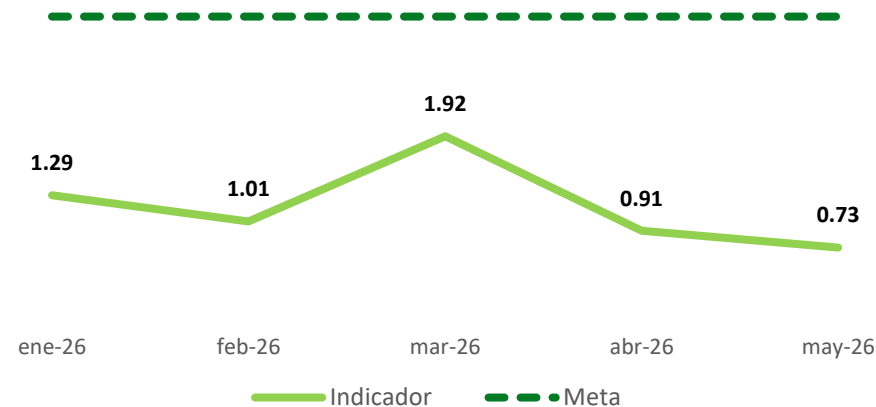
Reclamos	Ene	Feb	Mar	Abr	May
Recibidos	10	7	4	7	7
Procedentes	3	4	1	4	3
Indicador	0.32	0.43	0.11	0.42	0.31

Quejas imputables acueducto

Número de Instalaciones



Resultado del Indicador

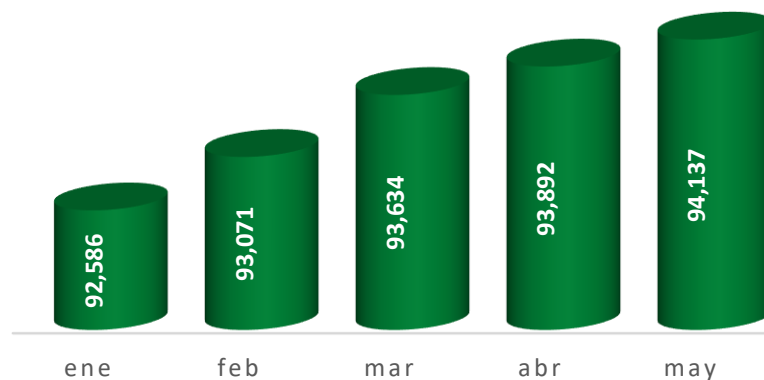


Meta 3,20

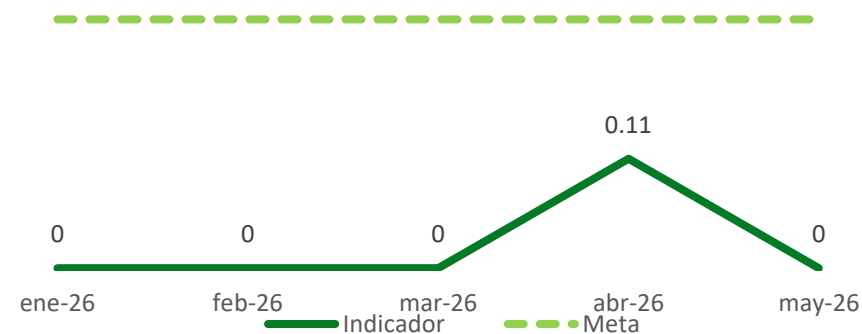
Quejas	Ene	Feb	Mar	Abr	May
Recibidos	42	44	70	35	34
Imputables	14	11	21	10	8
Indicador	1.29	1.01	1.92	0.91	0.73

Quejas imputables agua residual

Número de instalaciones



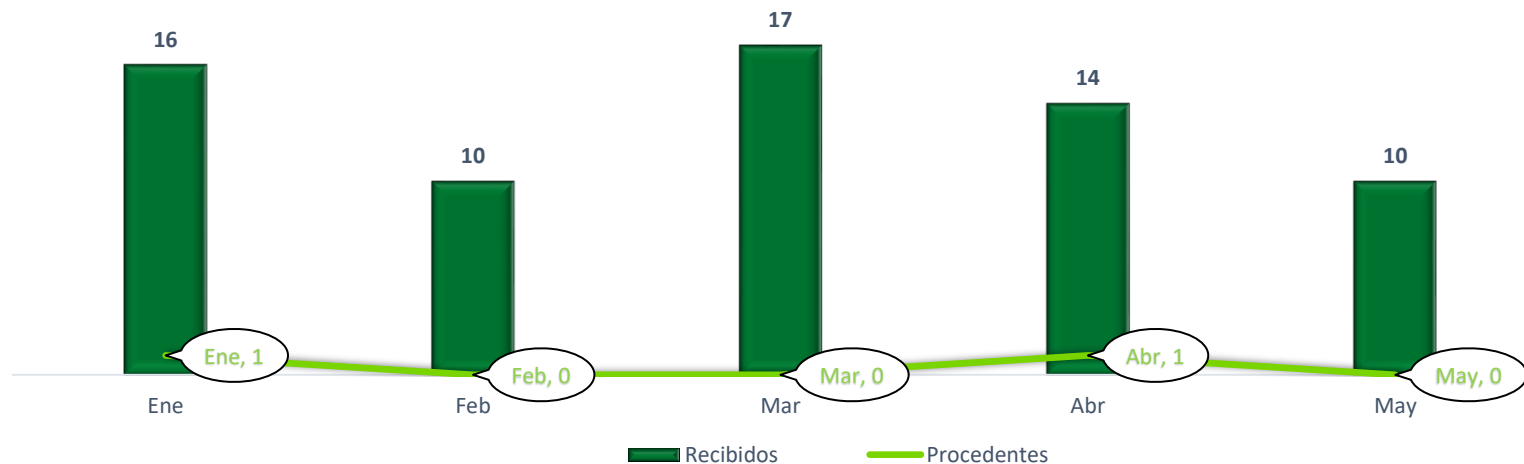
Resultado del indicador



Meta 0,25

Quejas	Ene	Feb	Mar	Abr	May
Recibidos	0	1	0	1	0
Imputables	0	0	0	1	0
Indicador	0	0	0	0.11	0

Recursos procedentes



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



Estadísticas de atención por canal

Canal de atención	Ene	Feb	Mar	Abr	May
Presencial	1,759	1,855	2,022	1,743	1,648
Telefónico	78	111	126	97	143
Carta	43	42	48	59	94
Back	9	25	42	66	9
Web	73	62	110	68	74
Sentencia T-230	0	6	5	3	7
Asesor en línea	0	78	111	65	58
Total	2,040	2,179	2,464	2,101	2,033

Fuente: CRM

Eficacia en la atención de la LAC

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

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



Indicadores mayo Región Urabá

Piloto	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas
EPM Aguas	87%	98%	14	886

Eficacia en la atención de la LAC

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



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

Indicadores mayo Región Occidente

Piloto	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas
EPM Aguas	87%	98%	14	173

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

