



**Construye**

# *Nuestra* **Gestión** **Región**



**ESSA**

*siempre adelante*

Grupo • epm



Nuestra  
**Gestión**  
Construye **Región**



# Estadísticas, información reservada y traslados por competencia

Proceso Atención Clientes  
2015-2025

**ESSA**  
siempre adelante

Grupo epm

# Requerimientos 2025

Estadísticas de atención por canal Ene-Sep 2025																				
Requerimiento	AGPE	APP	Asesor Web	Autogestión IVR	Buzón de conexiones	Chat en línea	Conmutador	Constructores	Escrito	Módulos autogestión	Página web	Presencial	Redes Sociales	Reportes daños Web	Somos	Telefónico	Telegram	WhatsApp	Total	Promedio de Respuesta
Peticiones	152	27	5.155		2.910	12.997		54	18.207	88.733	7.104	216.388	23.022	47	9.095	218.651	165	237.537	840.244	2,17
Quejas			19			3			1.303		1.205	913				555		18	4.016	11,83
Reclamos									5.257		7.114	1.236				3.676		48	17.331	12,61
Recursos									1.677										1.677	12,52
Pedidos					22.618			1.078	1.582		5.433	6.326							37.037	
Radicación									0			597							597	
Daños		3.699	158			1.389			45			2.779		2.075		189.134		76.341	275.620	
Sugerencias		22	1			39			220		1	157		2		720		729	1.891	
Tutelas									174										174	
No efectivas	275					2.526	36	604							2.214	53.927		64.386	123.968	
Autoconsulta Pines				3.064															3.064	
Autogestion consulta Daños				51.942															51.942	
Autogestión Factura				26.734															26.734	
Confirmar Identidad Trabajadores				3.066															3.066	
Deflection				84															84	
Duplicados IVR				2.431															2.431	
Precargas IVR				8.126															8.126	
Transacciones de salida																			0	
VoiceBot							5.082												5.082	
Total	427	3.748	5.333	95.447	25.528	16.954	5.118	1.736	28.465	88.733	20.857	228.396	23.022	2.124	11.309	466.663	165	379.059	1.403.084	

Información Reservada					
Número Radicado	Fecha Recibido	Fecha Respuesta	Tiempo Respuesta	Negación de la Información	Traslado otra entidad
20250320039770	15/08/2025	5/09/2025	15	si	no
20250320040894	25/08/2025	12/09/2025	15	si	no
20250320043390	5/09/2025	18/09/2025	10	si	no

# Requerimientos 2024

Estadísticas de atención por canal															
Requerimiento	APP	Asesor Web	Autogestión IVR	Buzón de conexiones	Chat en línea	Escrito	Módulos autogestión	Página web	Presencial	Somos	Telefónico	Telegram	WhatsApp	Total	Promedio de Respuesta
Peticiones	29	6.387		3.543	29.396	23.492	132.677	6.077	293.592	10.760	190.482	269	262.852	959.556	11,05
Quejas		23				1.341		1.870	1.075		596		30	4.935	11,28
Reclamos	2					8.766		13.173	3.389	10	7.081			32.421	12,18
Recursos						2.724		903						3.627	12,33
Pedidos				24.193		945		3.183	7.731					36.052	11,05
Radicación									10.684					10.684	
Daños	4.812	98			3.811	19		3.224	1.905		396.930		117.712	528.511	
Sugerencias	23	3			168	250			291		13.648		674	15.057	
Tutelas						147								147	
No efectivas	2				5.776			1		2.435	54.059		118.269	180.542	
Autoconsulta Pines			4.078											4.078	
Autogestion consulta Daños			53.253											53.253	
Autogestión Factura			52.988											52.988	
Confirmar Identidad Trabajadores			5.066											5.066	
Duplicados IVR			3.708											3.708	
Precargas IVR			10.081											10.081	
Total	4.868	6.511	129.174	27.736	39.151	37.684	132.677	28.431	318.667	13.205	662.796	269	499.537	1.900.706	

Información Reservada					
Número Radicado	Fecha Recibido	Fecha Respuesta	Tiempo Respuesta	Negación de la Información	Traslado otra entidad
20240320039463	16/07/2024	29/07/2024	15	Si	No
20240320050104	9/09/2024	20/09/2024	20	Si	No
20240320054013	26/09/2024	17/10/2024	15	Si	No

# Requerimientos 2023

Estadísticas de atención por canal														
Requerimiento	Escrito	Presencial	Telefónico	Chat en línea	Página web	Buzón de conexiones	APP	WhatsApp	Asesor Web	Módulos autogestión	Telegram	Somos	Total	Promedio de Respuesta
Peticiones	25.552	285.435	165.928	25.431	584	2.416	26	180.310	5.347	204.696	308	7.107	<b>903.140</b>	2,19
Quejas	3.288	949	684		331			23	24				<b>5.299</b>	11,65
Reclamos	24.861	8.180	9.842		2.692							1	<b>45.576</b>	11,04
Recursos	3.578												<b>3.578</b>	13,11
Pedidos	1.805	10.818			1.459	18.277							<b>32.359</b>	8,51
Radicación		13.713											<b>13.713</b>	
Daños		1.695	505.463	2.552	2.950		4.608	83.196	58				<b>600.522</b>	
Sugerencias	198	218	682	508			101	2.249	3				<b>3.959</b>	
Tutelas	131												<b>131</b>	
No efectivas			42.353	5.347				43.652				1.288	<b>92.640</b>	
<b>Total</b>	<b>59.413</b>	<b>321.008</b>	<b>724.952</b>	<b>33.838</b>	<b>8.016</b>	<b>20.693</b>	<b>4.735</b>	<b>309.430</b>	<b>5.432</b>	<b>204.696</b>	<b>308</b>	<b>8.396</b>	<b>1.700.917</b>	

Información Reservada					
Número Radicado	Fecha Recibido	Fecha Respuesta	Tiempo Respuesta	Negación de la Información	Traslado otra entidad
20230320002502	16/01/2023	3/03/2023	14	no	no
20230320005770	27/01/2023	16/02/2023	15	si	no
20230320010982	13/02/2023	24/02/2023	10	no	no
20230330066993	16/03/2023	10/04/2023	15	no	no
20230320044476	23/08/2023	12/09/2023	15	no	no

# Requerimientos 2022

Estadísticas de atención por canal														
Requerimiento	Escrito	Presencial	Telefónico	Chat en línea	Módulos autogestión	Página web	Buzon de conexiones	APP	Whatsapp	Telegram	Asesor Web	Somos	Total	Promedio de Respuesta
Peticiones	24.322	215.092	176.675	21.387	220.993	30	2.500	56	138.443	559	5.575	6.252	811.884	10,28
Quejas	2.370	752	363	3					36		724	3	4.251	12,78
Reclamos	14.534	10.283	9.857									3	34.677	12,59
Recursos	2.990												2.990	12,51
Pedidos	469	10.936				644	21.169						33.218	5,70
Radicación		11.351											11.351	
Daños		1.450	492.707	2.328		2.014		7.699	59.144		192		565.534	
Sugerencias	196	174	604	962		1		155	5.622				7.714	
Otros													0	
Tutelas	102												102	
No efectivas			35.438	2.968					50.678			864	89.948	
<b>Total</b>	<b>44.983</b>	<b>250.038</b>	<b>715.644</b>	<b>27.648</b>	<b>220.993</b>	<b>2.689</b>	<b>23.669</b>	<b>7.910</b>	<b>253.923</b>	<b>559</b>	<b>6.491</b>	<b>7.122</b>	<b>1.561.669</b>	

Información Reservada					
Número Radicado	Fecha Recibido	Fecha Respuesta	Tiempo Respuesta	Negación de la Información	Traslado otra entidad
20220320000887	11/01/2022	27/01/2022	13	NO	NO
20220320005058	4/02/2022	14/02/2022	7	NO	NO
20220320005620	8/02/2022	25/02/2022	14	SI	NO
20220320009266	28/02/2022	10/03/2022	9	NO	NO
20220320014734	1/04/2022	25/04/2022	15	NO	NO
20220320017557	21/04/2022	4/05/2022	10	SI	NO
20220320038544	30/08/2022	19/09/2022	15	NO	NO
20220320039143	2/09/2022	14/09/2022	9	NO	NO



# Requerimientos 2021

Estadísticas de atención por canal												
Requerimiento	Escrito	Presencial	Telefónico	Chat en línea	Autogestión	Página web	Buzón de conexiones	APP	WhatsApp	Asesor Web	Total	Promedio de Respuesta
Peticiones	20.740	247.169	192.988	31.268	110.119	30	2.414	25	108.003	1.022	<b>713.778</b>	2,50
Quejas	1.492	542	342	11		2		1	170	196	<b>2.756</b>	10,64
Reclamos	12.359	8.608	10.525								<b>31.492</b>	10,09
Recursos	2.797										<b>2.797</b>	12,82
Pedidos	227	24.469				887	17.230				<b>42.813</b>	
Radicación		49.705									<b>49.705</b>	
Daños		900	495.218	3.443		1.380		6.436	39.158	70	<b>546.605</b>	
Sugerencias	135	81	523	519				23	3.033		<b>4.314</b>	
Otros			42.879	9.103					43.122		<b>95.104</b>	
Tutelas	65										<b>65</b>	
<b>Total</b>	<b>37.815</b>	<b>331.474</b>	<b>742.475</b>	<b>44.344</b>	<b>110.119</b>	<b>2.299</b>	<b>19.644</b>	<b>6.485</b>	<b>193.486</b>		<b>1.489.429</b>	

Información Reservada					
Número Radicado	Fecha Recibido	Fecha Respuesta	Tiempo Respuesta	Negación de la Información	Traslado otra entidad
20210320000483	7/01/2021	28/01/2021	15	NO	NO
20210320008843	4/03/2021	17/03/2021	10	NO	NO

# Requerimientos 2020

Estadísticas de atención por canal									
Requerimiento	Escrito	Presencial	Telefónico	Chat en línea	Autogestión	Página web	Buzón de conexiones	Total	Promedio de Respuesta
Peticiones	17.891	208.915	258.264	33.678	52.352			<b>571.100</b>	12,95
Quejas	595	295	691	12				<b>1.593</b>	11,90
Reclamos	17.290	6.465	14.638	13				<b>38.406</b>	11,60
Recursos	3.111							<b>3.111</b>	14,65
Pedidos	101	20.236				1.017	5.667	<b>27.021</b>	
Radicación		50.176						<b>50.176</b>	
Daños		1.149	349.008	1.425	26			<b>351.608</b>	
Sugerencias	58	55	734					<b>847</b>	
Transacciones de salida			1.133.346					<b>1.133.346</b>	
Otros			74.987	8.503	13			<b>83.503</b>	
Tutelas	30							<b>30</b>	
<b>Total</b>	<b>39.076</b>	<b>287.291</b>	<b>1.831.668</b>	<b>43.631</b>	<b>52.391</b>	<b>1.017</b>	<b>5.667</b>	<b>2.260.741</b>	

Información Reservada					
Número Radicado	Fecha Recibido	Fecha Respuesta	Tiempo Respuesta	Negación de la Información	Traslado otra entidad
2020320007031	3/03/2020	16/03/2020	10	NO	NO



# Requerimientos 2019

Estadísticas de atención por canal							
Requerimiento	Escrito	Presencial	Telefónico	Kioscos	Total	Indicador Tiempo Respuesta Comercial	
						Mes	Promedio de Respuesta
Peticiones	13.334	431.972	168.219	250.210	863.735	Enero	11,00
Quejas	861	827	521		2.209	Febrero	10,52
Reclamos	5.842	10.207			16.049	Marzo	10,67
Recursos	2.426				2.426	Abril	12,19
Pedidos	243	37.064			37.307	Mayo	12,49
Radicación		46.765			46.765	Junio	12,55
Daños		2.160	456.148		458.308	Julio	12,99
Sugerencias	73	163	1.182		1.418	Agosto	12,72
Transacciones de salida			791.688		791.688	Septiembre	12,99
Chat en línea			5.000		5.000	Octubre	13,00
Información Reservada			28.737		28.737	Noviembre	13,00
Traslado por competencia	192				192	Diciembre	12,62
<b>Total</b>	<b>22.971</b>	<b>529.158</b>	<b>1.451.495</b>	<b>250.210</b>	<b>2.253.834</b>	<b>Promedio año</b>	<b>12,23</b>

Información Reservada				
Número Radicado	Fecha Recibido	Fecha Respuesta	Tiempo Respuesta	Negación de la Información
20190320000779	11/01/2019	30/01/2019	NO	NO
20190320007801	13/03/2019	1/04/2019	NO	NO

# Requerimientos 2018

Estadísticas de atención por canal							
Requerimiento	Escrito	Presencial	Telefónico	Kioscos	Total	Indicador Tiempo Respuesta Comercial	
						Mes	Promedio de Respuesta
Peticiones	10.959	542.782	147.722	163.971	865.434	Enero	13,00
Quejas	1.191	1.116	766		3.073	Febrero	11,63
Reclamos	3.753	8.406			12.159	Marzo	11,58
Recursos	1.749				1.749	Abril	14,19
Pedidos	388				388	Mayo	12,48
Radicación		28.775			28.775	Junio	12,90
Daños		2.370	459.036		461.406	Julio	12,39
Sugerencias	69	136	1.575		1.780	Agosto	13,00
Transacciones de salida			249.531		249.531	Septiembre	13,00
Chat en línea			4.929		4.929	Octubre	12,63
Otros			43.902		43.902	Noviembre	12,52
Conmutador					0	Diciembre	12,10
<b>Total</b>	<b>18.109</b>	<b>583.585</b>	<b>907.461</b>	<b>163.971</b>	<b>1.673.126</b>	<b>Promedio Año</b>	<b>12,62</b>

# Requerimientos 2017

Estadísticas de atención por canal							
Requerimiento	Escrito	Presencial	Telefónico	Kioscos	Total	Indicador Tiempo Respuesta Comercial	
						Mes	Promedio de Respuesta
Peticiones	11.025	527.900	152.881	55.501	747.307	Enero	12,61
Quejas	666	2.197	912		3.775	Febrero	10,10
Reclamos	3.160	10.805			13.965	Marzo	12,87
Recursos	1.013				1.013	Abril	10,76
Pedidos	501	37.554			38.055	Mayo	12,90
Radicación		21.157			21.157	Junio	11,37
Daños		1.947	336.381		338.328	Julio	11,76
Sugerencias	81	202	1.611		1.894	Agosto	10,11
Campaña de salida			41.838		41.838	Septiembre	10,17
Chat en línea			5.800		5.800	Octubre	10,24
Información Reservada	83				83	Noviembre	8,52
Traslado por competencia	208	22			230	Diciembre	11,38
Otros			17.268		17.268	Promedio Año 11,07	
Total	16.737	601.784	539.423	55.501	1.213.445		

# Requerimientos 2016

Estadísticas de atención por canal							
Requerimiento	Escrito	Presencial	Telefónico	Kioscos	Total	Indicador Tiempo Respuesta Comercial	
						Mes	Promedio de Respuesta
Peticiones	11.357	478.870	158.636	37.094	685.957	Enero	15,00
Quejas	723	2.789	1.701		5.213	Febrero	15,00
Reclamos	3.850	12.151			16.001	Marzo	15,00
Recursos	1.465				1.465	Abril	15,00
Pedidos	1.050	43.248			44.298	Mayo	13,51
Radicación		17.602			17.602	Junio	15,00
Daños		1.540	371.684		373.224	Julio	13,47
Sugerencias	54	255	1.467		1.776	Agosto	12,44
Campaña de salida			539.212		539.212	Septiembre	12,45
Chat en línea			1.999		1.999	Octubre	
Información Reservada	27				27	Noviembre	
Traslado por competencia	33	12			45	Diciembre	
<b>Total</b>	<b>18.559</b>	<b>556.467</b>	<b>1.074.699</b>	<b>37.094</b>	<b>1.686.819</b>	<b>Promedio Año</b>	<b>14,10</b>

# Requerimientos 2015

Estadísticas de atención por canal							
Requerimiento	Escrito	Presencial	Telefónico	Kioscos	Total	Indicador Tiempo Respuesta Comercial	
						Mes	Promedio de Respuesta
Peticiones	6.183	216.447	2.920	15.558	241.108	Enero	11,82
Quejas	931	2.084	1.952		4.967	Febrero	10,18
Reclamos	3.871	53.363			57.234	Marzo	8,40
Recursos	852				852	Abril	9,84
Pedidos	1.583	262.088		11.133	274.804	Mayo	9,67
Gestión Cartera		2.035			2.035	Junio	11,71
Solicitud de información		19.542	134.070	2.206	155.818	Julio	12,94
Radicación		14.307			14.307	Agosto	12,49
Daños		1.185	325.038		326.223	Septiembre	13,47
					0	Octubre	12,59
					0	Noviembre	11,34
					0	Diciembre	11,86
<b>Total</b>	<b>13.420</b>	<b>571.051</b>	<b>463.980</b>	<b>28.897</b>	<b>1.077.348</b>	<b>Promedio Año</b>	<b>11,36</b>



# Gracias



Presentó:

Proceso Atención Clientes



      @essagrupoepm

Página web: [www.essa.com.co](http://www.essa.com.co)

Correo electrónico: [essa@essa.com.co](mailto:essa@essa.com.co)

**ESSA**

Grupo-epm