

# ESTADÍSTICAS, INFORMACIÓN RESERVADA Y TRASLADOS POR COMPETENCIA

Proceso Atención Clientes  
2015-2023

## 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	<b>811.884</b>	10,28
Quejas	2.370	752	363	3					36		724	3	<b>4.251</b>	12,78
Reclamos	14.534	10.283	9.857									3	<b>34.677</b>	12,59
Recursos	2.990												<b>2.990</b>	12,51
Pedidos	469	10.936				644	21.169						<b>33.218</b>	5,70
Radicación		11.351											<b>11.351</b>	
Daños		1.450	492.707	2.328		2.014		7.699	59.144		192		<b>565.534</b>	
Sugerencias	196	174	604	962		1		155	5.622				<b>7.714</b>	
Otros													<b>0</b>	
Tutelas	102												<b>102</b>	
No efectivas			35.438	2.968					50.678			864	<b>89.948</b>	
<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	Teléfono	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	<b>865.434</b>	<b>Enero</b>	13,00
Quejas	1.191	1.116	766		<b>3.073</b>	<b>Febrero</b>	11,63
Reclamos	3.753	8.406			<b>12.159</b>	<b>Marzo</b>	11,58
Recursos	1.749				<b>1.749</b>	<b>Abril</b>	14,19
Pedidos	388				<b>388</b>	<b>Mayo</b>	12,48
Radicación		28.775			<b>28.775</b>	<b>Junio</b>	12,90
Daños		2.370	459.036		<b>461.406</b>	<b>Julio</b>	12,39
Sugerencias	69	136	1.575		<b>1.780</b>	<b>Agosto</b>	13,00
Transacciones de salida			249.531		<b>249.531</b>	<b>Septiembre</b>	13,00
Chat en línea			4.929		<b>4.929</b>	<b>Octubre</b>	12,63
Otros			43.902		<b>43.902</b>	<b>Noviembre</b>	12,52
Conmutador					<b>0</b>	<b>Diciembre</b>	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	<b>747.307</b>	<b>Enero</b>	12,61
Quejas	666	2.197	912		<b>3.775</b>	<b>Febrero</b>	10,10
Reclamos	3.160	10.805			<b>13.965</b>	<b>Marzo</b>	12,87
Recursos	1.013				<b>1.013</b>	<b>Abril</b>	10,76
Pedidos	501	37.554			<b>38.055</b>	<b>Mayo</b>	12,90
Radicación		21.157			<b>21.157</b>	<b>Junio</b>	11,37
Daños		1.947	336.381		<b>338.328</b>	<b>Julio</b>	11,76
Sugerencias	81	202	1.611		<b>1.894</b>	<b>Agosto</b>	10,11
Campaña de salida			41.838		<b>41.838</b>	<b>Septiembre</b>	10,17
Chat en línea			5.800		<b>5.800</b>	<b>Octubre</b>	10,24
Información Reservada	83				<b>83</b>	<b>Noviembre</b>	8,52
Traslado por competencia	208	22			<b>230</b>	<b>Diciembre</b>	11,38
Otros			17.268		<b>17.268</b>		
<b>Total</b>	<b>16.737</b>	<b>601.784</b>	<b>539.423</b>	<b>55.501</b>	<b>1.213.445</b>	<b>Promedio Año</b>	<b>11,07</b>



## 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	<b>685.957</b>	Enero	15,00
Quejas	723	2.789	1.701		<b>5.213</b>	Febrero	15,00
Reclamos	3.850	12.151			<b>16.001</b>	Marzo	15,00
Recursos	1.465				<b>1.465</b>	Abril	15,00
Pedidos	1.050	43.248			<b>44.298</b>	Mayo	13,51
Radicación		17.602			<b>17.602</b>	Junio	15,00
Daños		1.540	371.684		<b>373.224</b>	Julio	13,47
Sugerencias	54	255	1.467		<b>1.776</b>	Agosto	12,44
Campaña de salida			539.212		<b>539.212</b>	Septiembre	12,45
Chat en línea			1.999		<b>1.999</b>	Octubre	
Información Reservada	27				<b>27</b>	Noviembre	
Traslado por competencia	33	12			<b>45</b>	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	<b>241.108</b>	<b>Enero</b>	11,82
Quejas	931	2.084	1.952		<b>4.967</b>	<b>Febrero</b>	10,18
Reclamos	3.871	53.363			<b>57.234</b>	<b>Marzo</b>	8,40
Recursos	852				<b>852</b>	<b>Abril</b>	9,84
Pedidos	1.583	262.088		11.133	<b>274.804</b>	<b>Mayo</b>	9,67
Gestión Cartera		2.035			<b>2.035</b>	<b>Junio</b>	11,71
Solicitud de información		19.542	134.070	2.206	<b>155.818</b>	<b>Julio</b>	12,94
Radicación		14.307			<b>14.307</b>	<b>Agosto</b>	12,49
Daños		1.185	325.038		<b>326.223</b>	<b>Septiembre</b>	13,47
					<b>0</b>	<b>Octubre</b>	12,59
					<b>0</b>	<b>Noviembre</b>	11,34
					<b>0</b>	<b>Diciembre</b>	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

---

# ESSA

Síguenos en:



@ESSAGrupoEPM

Grupo·epm

Presentó:

E.T. Soporte Clientes  
E.T. Canales Presenciales

#luminamosParaElFuturo