

Estadísticas, información reservada y traslados por competencia

Proceso Atención Clientes

2020 - 2026

Requerimientos 2026

Canal	Requerimiento	Cantidad
AGPE	**Total**	**1.029**
	No efectivas	352
	Pedidos	33
	Peticiones	644
APP	**Total**	**1.857**
	Daños	1.823
	Peticiones	6
	Sugerencias	28
Asesor web	**Total**	**9.002**
	Daños	257
	Pedidos	124
	Peticiones	8.591
	Quejas	23
	Radicación	2
	Reclamos	1
	Sugerencias	4
Autogestión IVR	**Total**	**112.535**
	Autoconsulta Pines	4.477
	Autogestion consulta Daños	58.708
	Autogestión Factura	37.729
	Confirmar Identidad Trabajadores	2.716
	Deflection	415
	Duplicados IVR	3.275
	Precargas IVR	5.215
Buzón de conexiones	**Total**	**21.569**
	Pedidos	18.635
	Peticiones	2.934
Chat en línea	**Total**	**20.574**
	Daños	1.594
	No efectivas	3.442
	Peticiones	15.493
	Quejas	1
	Sugerencias	44

Canal	Requerimiento	Cantidad
Conmutador	**Total**	**6.057**
	No efectivas	0
	Peticiones	0
	VoiceBot	6.057
Constructores	**Total**	**6.282**
	No efectivas	1.715
	Pedidos	4.567
	Peticiones	0
Escrito	**Total**	**23.573**
	Daños	46
	Pedidos	2.493
	Peticiones	16.283
	Quejas	883
	Reclamos	1.883
	Recursos	1.580
	Sugerencias	165
	Tutelas	240
Modulos de autogestion	**Total**	**70.006**
	Peticiones	70.006
Página web	**Total**	**32.994**
	Daños	0
	Pedidos	6.411
	Peticiones	12.638
	Quejas	2.547
	Radicación	0
	Reclamos	11.397
	Sugerencias	1
Presencial	**Total**	**146.552**
	Daños	2.114
	Pedidos	3.622
	Peticiones	139.196
	Quejas	515
	Radicación	234
	Reclamos	751
	Sugerencias	120

Canal	Requerimiento	Cantidad
Redes Sociales	**Total**	**25.062**
	Peticiones	25.062
Reportes daños WEB	**Total**	**1.463**
	Daños	1.422
	Peticiones	41
	Sugerencias	0
Somos	**Total**	**7.321**
	No efectivas	796
	Peticiones	6.525
Telefónico	**Total**	**453.707**
	Daños	158.984
	No efectivas	63.623
	Peticiones	223.765
	Quejas	864
	Reclamos	5.649
	Sugerencias	822
Telegram	**Total**	**102**
	Peticiones	102
WhatsApp	**Total**	**537.317**
	Daños	103.898
	No efectivas	86.168
	Peticiones	346.506
	Quejas	37
	Reclamos	40
	Sugerencias	668
Total		**1.477.002**
Promedio Tiempo Respuesta		**4,13**

Información Reservada					
Número Radicado	Fecha Recibido	Fecha Respuesta	Tiempo Respuesta	Negación de la Información	Traslado otra entidad
20260320006590	11/02/2026	27/02/2026	13	si	no

ESSA
Grupo epm

Requerimientos 2025

Canal	Requerimiento	Cantidad
AGPE	**Total**	**1.050**
	No efectivas	612
	Peticiones	438
APP	**Total**	**4.674**
	Daños	4.612
	Peticiones	29
	Sugerencias	33
Asesor web	**Total**	**6.902**
	Daños	204
	Peticiones	6.676
	Quejas	21
	Sugerencias	1
Autogestión IVR	**Total**	**120.143**
	Autoconsulta Pines	4.006
	Autogestion consulta Daños	64.331
	Autogestión Factura	33.600
	Confirmar Identidad Trabajadores	3.873
	Deflection	267
	Duplicados IVR	3.168
	Precargas IVR	10.898
Buzón de conexiones	**Total**	**33.142**
	Pedidos	29.432
	Peticiones	3.710
Chat en línea	**Total**	**21.629**
	Daños	1.751
	No efectivas	3.200
	Peticiones	16.625
	Quejas	3
	Sugerencias	50
Conmutador	**Total**	**10.719**
	No efectivas	36
	Peticiones	0
	VoiceBot	10.683

Canal	Requerimiento	Cantidad
Constructores	**Total**	**3.929**
	No efectivas	1.273
	Pedidos	2.580
	Peticiones	76
Escrito	**Total**	**37.875**
	Daños	54
	Pedidos	2.246
	Peticiones	23.939
	Quejas	1.742
	Radicación	0
	Reclamos	7.106
	Recursos	2.264
	Sugerencias	282
	Tutelas	242
Modulos de autogestion	**Total**	**116.537**
	Peticiones	116.537
Página web	**Total**	**26.658**
	Daños	0
	Pedidos	7.261
	Peticiones	9.074
	Quejas	1.583
	Reclamos	8.739
	Sugerencias	1
Presencial	**Total**	**293.671**
	Daños	3.556
	Pedidos	8.214
	Peticiones	278.171
	Quejas	1.067
	Radicación	724
	Reclamos	1.736
	Sugerencias	203
Redes Sociales	**Total**	**35.620**
	Peticiones	35.620

Canal	Requerimiento	Cantidad
Reportes daños WEB	**Total**	**2.686**
	Daños	2.629
	Peticiones	55
	Sugerencias	2
Somos	**Total**	**15.747**
	No efectivas	3.103
	Peticiones	12.644
Telefónico	**Total**	**602.268**
	Daños	239.055
	No efectivas	72.789
	Peticiones	283.801
	Quejas	782
	Reclamos	4.868
	Sugerencias	973
Telegram	**Total**	**222**
	Peticiones	222
WhatsApp	**Total**	**504.148**
	Daños	100.745
	No efectivas	82.692
	Peticiones	319.713
	Quejas	25
	Reclamos	62
	Sugerencias	911
Total Requerimientos 2025		**1.837.620**
Promedio Tiempo Respuesta		**11,47**

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

ESSA
Grupo epm

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**	
Auto consulta Pines			4.078											**4.078**	
Autogestión 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

ESSA
Grupo epm

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	**903.140**	2,19
Quejas	3.288	949	684		331			23	24				**5.299**	11,65
Reclamos	24.861	8.180	9.842		2.692							1	**45.576**	11,04
Recursos	3.578												**3.578**	13,11
Pedidos	1.805	10.818			1.459	18.277							**32.359**	8,51
Radicación		13.713											**13.713**	
Daños		1.695	505.463	2.552	2.950		4.608	83.196	58				**600.522**	
Sugerencias	198	218	682	508			101	2.249	3				**3.959**	
Tutelas	131												**131**	
No efectivas			42.353	5.347				43.652				1.288	**92.640**	
Total	**59.413**	**321.008**	**724.952**	**33.838**	**8.016**	**20.693**	**4.735**	**309.430**	**5.432**	**204.696**	**308**	**8.396**	**1.700.917**	

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**	
Total	**44.983**	**250.038**	**715.644**	**27.648**	**220.993**	**2.689**	**23.669**	**7.910**	**253.923**	**559**	**6.491**	**7.122**	**1.561.669**	

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

ESSA
Grupo epm

Requerimientos 2021

Estadísticas de atención por canal												
Requerimiento	Escrito	Presencial	Telefónico	Chat en linea	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	**713.778**	2,50
Quejas	1.492	542	342	11		2		1	170	196	**2.756**	10,64
Reclamos	12.359	8.608	10.525								**31.492**	10,09
Recursos	2.797										**2.797**	12,82
Pedidos	227	24.469				887	17.230				**42.813**	
Radicación		49.705									**49.705**	
Daños		900	495.218	3.443		1.380		6.436	39.158	70	**546.605**	
Sugerencias	135	81	523	519				23	3.033		**4.314**	
Otros			42.879	9.103					43.122		**95.104**	
Tutelas	65										**65**	
Total	**37.815**	**331.474**	**742.475**	**44.344**	**110.119**	**2.299**	**19.644**	**6.485**	**193.486**		**1.489.429**	

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			**571.100**	12,95
Quejas	595	295	691	12				**1.593**	11,90
Reclamos	17.290	6.465	14.638	13				**38.406**	11,60
Recursos	3.111							**3.111**	14,65
Pedidos	101	20.236				1.017	5.667	**27.021**	
Radicación		50.176						**50.176**	
Daños		1.149	349.008	1.425	26			**351.608**	
Sugerencias	58	55	734					**847**	
Transacciones de salida			1.133.346					**1.133.346**	
Otros			74.987	8.503	13			**83.503**	
Tutelas	30							**30**	
Total	**39.076**	**287.291**	**1.831.668**	**43.631**	**52.391**	**1.017**	**5.667**	**2.260.741**	

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


ESSA
Gracias
135 años
La energía de estar presentes
ESSA
Grupo epm