

Santander **construimos** territorios **estamos** orgullosos de **facilitar la estrategia**
sostenibles y competitivos **calidad** de vida **innovamos al servicio de la gente**
ESSA Grupo EPM
un propósito superior nos une **Santander siempre adelante**
comprometidos con un servicio de calidad
comprometidos con un servicio de calidad
juntos es mejor
un propósito superior nos une

ESSA
siempre adelante

Grupo **epm**



Estadísticas, información reservada y traslados por competencia proceso atención clientes 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021,2022.



Total requerimientos 1 trimestre año 2022

Estadísticas de atención por canal corte Enero-Marzo 2022

Requerimiento	Escrito	Presencial	Telefónico	Chat en línea	Autogestión	Página web	Buzón de conexiones	APP	WhatsApp	Telegram	Asesor Web	Total	Promedio de Respuesta
Peticiones	5.584	55.534	39.532	5.192	54.743	12	634	11	24.414	72	1.927	187.655	1,95
Quejas	445	152	84						9		329	1.019	10,24
Reclamos	2.798	2.310	2.018									7.126	9,30
Recursos	506											506	10,18
Pedidos	105	3.911				94	5.423					9.533	7,64
Radicación		2.570										2.570	
Daños		214	95.538	488		357		1.599	4.364		83	102.643	
Sugerencias	33	43	176	228				21	1.110			1.611	
Transacciones de salida												0	
Chat en línea												0	
Otros			7.052	1.007					7.191			15.250	
Tutelas	16											16	
Total	9.487	64.734	144.400	6.915	54.743	463	6.057	1.631	37.088	72		327.929	

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

Análisis trimestre 1 año 2022



En el primer trimestre del año 2022, se detectó una mayor utilización de los canales electrónicos por parte de los usuarios del servicio de energía eléctrica, como lo es el contact center.

Adicionalmente, como iniciativas se han implementado mecanismos de contacto con el usuario a través de asistente digital como lo es Chatbox, WhatsApp y Telegram corporativo, en donde los clientes y usuarios pueden obtener información en el menor tiempo.



Total requerimientos año 2021

Estadísticas de atención por canal corte

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	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	
Transacciones de salida											0	
Chat en línea											0	
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

Estadísticas de atención por canal trimestre 4

Requerimiento	Escrito	Presencial	Telefónico	Chat en línea	Autogestión	Página web	Buzón de conexiones	Total	Promedio de Respuesta
Pedidos	101	20.236				1.017	5.667	27.021	
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
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	
Chat en línea								0	
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	

INFORMACION RESERVADA

Numero Radicado	Fecha recibido	Fecha Respuesta	Tiempo de Respuesta	Negacion de Información	Traslado a otra entidad
20200320007031	3/03/2020	16/03/2020	10	NO	NO

Total requerimientos año 2019

Estadísticas de atención por canal Acumulado 2019

Requerimiento	Escrito	Presencial	Telefónico	Kioscos	Total
Pedidos	243	37.064	-	-	37.307
Peticiones	13.334	431.972	168.219	250.210	863.735
Quejas	861	827	521	-	2.209
Reclamos	5.842	10.207	-	-	16.049
Recursos	2.426	-	-	-	2.426
Radicación	-	46.765	-	-	46.765
Daños	-	2.160	456.148	-	458.308
Sugerencias	73	163	1.182	-	1.418
Transacciones de salida	-	-	791.688	-	791.688
Chat en línea	-	-	5.000	-	5.000
Otros	-	-	-	-	28.737
Informacion Reservada	-	-	28.737	-	28.737
Traslado por Competencia	192	-	-	-	192
Total	22.971	529.158	1.451.495	250.210	2.282.571

INFORMACION RESERVADA

Numero Radicad	Fecha recibid	Fecha Respuest	Tiempo de Respuest	Negacion de Informacio	Traslado a otra entidad
20190320000779	11/01/2019	30/01/2019	14	NO	NO
20190320007801	13/03/2019	1/04/2019	13	NO	NO

Total requerimientos año 2018



Estadísticas de atención por canal 2018					
Requerimiento	Escrito				Total
Pedidos	388				41.970
Peticiones	10959	542782	147722	163971	865.434
Quejas	1191	1116	766		3.073
Reclamos	3753	8406			12.159
Recursos	1749				1.749
Radicación		28775			28.775
Daños		2370	459036		461.406
Sugerencias	69	136	1575		1.780
Transacciones de salida			249531		249.531
Chat en línea			4929		4.929
Otros			43902		43.902
Conmutador					0
Total	18.109	625.167	907.461	163.971	1.714.708

Total requerimientos año 2017

Estadísticas de atención por canal					
Año 2017					
Requerimiento	Escrito	Presencial	Telefónico	Kioscos	Total
Pedidos	501	37,554			38,055
Peticiones	11,025	527,900	152,881	55,501	747,620
Quejas	666	2,197	912		3,775
Reclamos	3,160	10,805			13,965
Recursos	1,013				1,013
Radicación		21,157			21,157
Daños		1,947	336,381		338,328
Sugerencias	81	202	1,611		1,894
Campaña de salida			41,838		41,838
Chat en línea			5,800		5,800
Solicitudes de Información reservada	83				
Traslados de Competencia	208	22			
Otros			17,268		17,268
Total					1,230,713



Total requerimientos año 2016

Estadísticas de atención por canal 2016					
Requerimiento	Escrito	Presencial	Telefónico	Kioscos	Total
Pedidos	1.050	43.248	-	-	44.298
Peticiones	11.357	478.870	158.636	37.094	685.957
Quejas	723	2.789	1.701	-	5.213
Reclamos	3.850	12.151	-	-	16.001
Recursos	1.465	0	-	-	1.465
Radicación	-	17.602	-	-	17.602
Daños	-	1.540	371.684	-	373.224
Sugerencias	54	255	1.467	-	1.776
Campaña de salida	-	-	539.212	-	539.212
Chat en línea	-	-	1.999	-	1.999
Solicitudes de información reservada	27	-	-	-	27
Traslados por competencia	33	12	-	-	45
Total	18.559	556.467	1.074.699	37.094	1.686.819

Estadísticas de atención por canal 2015

Requerimiento	Presencial	Telefónico	Kioscos	Escrito	Total
Pedidos	262,088		11,133	1,583	274,804
Peticiones	216,447	2,920	15,558	6,183	241,108
Reclamos	53,363			3,871	57,234
Quejas	2,084	1,952		931	4,967
Recursos				852	852
Gestión Cartera	2,035				2,035
Solicitud de información	19,542	134,070	2,206		155,818
Radicación	14,307				14,307
Daños	1,185	325,038			326,223
Total	571,051	463,980	28,897	13,420	1,077,348

Gracias

