

Santander **construimos** territorios **calidad** de vida **estamos** orgullosos de facilitar la estrategia **ESSA** Grupo EPM **siempre adelante**

sostenibles y competitivos **mejor** **ESSA** **Grupo EPM**

un propósito superior nos une

comprometidos con un servicio de calidad

innovamos al servicio de la gente

comprometidos con un servicio de calidad

ESSA
siempre adelante

Grupo **epm**

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



Total requerimientos 2 trimestre año 2021

Estadísticas de atención por canal Trimestre 1 - 2 2021

Requerimiento	Escrito	Presencial	Telefónico	Chat en Línea	Autogestión	Página web	Buzón conexiones	APP	Whatsapp	Total	Promedio Respuesta
Peticiones	8531	113726	88211	14283	14280		1219		41582	281.832	9.91
Quejas	520	185	123	8					70	906	10.15
Reclamos	5337	3513	5461							14.311	9.02
recursos	1328									1.328	15
Pedidos	44	8995				503	6507			16.049	
Radicación		20923								20.923	
Daños		361	188188	1470		446		2069	9441	201.975	
Sugerencias	47	32	157	11					114	361	
Transacciones de salida										0	
Chata en línea										0	
Otros			21388	2799					12298	36.485	
Tutelas	23									23	
	15830	147735	303528	18571	14280	949	7726			574.193	

INFORMACION RESERVADA

Número Radicado	Fecha Recibido	Fecha Respuesta	Tiempo Respuesta	Negación de la información	Traslado a Otra Entidad
20210320000483	7/01/2021	28/01/2021	15	NO	NO
20210320008843	4/03/2021	17/03/2021	10	NO	NO

Análisis trimestre 2 año 2021

En el segundo trimestre del año 2021, se detectó una mayor utilización de los canales electrónicos por parte de los usuarios del servicio de energía eléctrica, como son el correo electrónico, pagina web y contact center.

Como iniciativas, se han implementado mecanismo de contacto con el usuario a través de asistente digital como lo es Chatbox y Whatsapp corporativo en donde los clientes y usuarios pueden obtener información en el tiempos menores.



Total requerimientos 4 trimestre año 2020

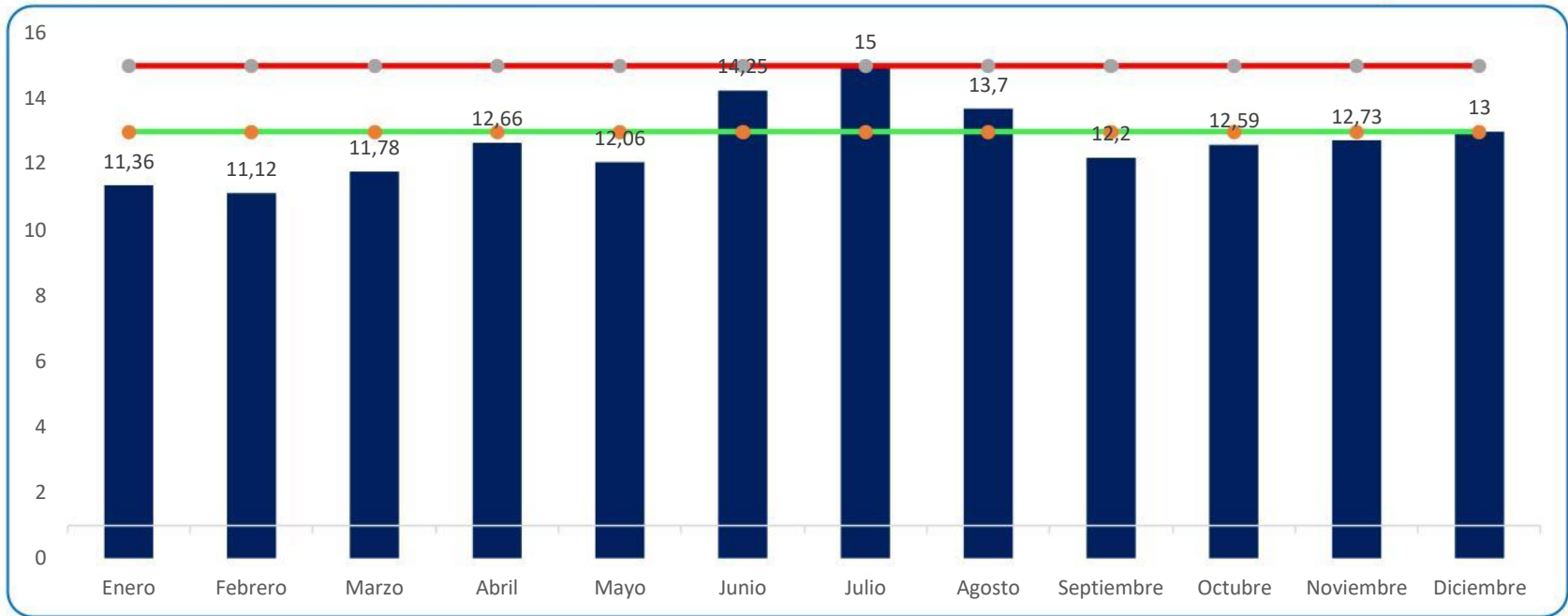
Estadísticas de atención por canal trimestre 4 Diciembre 2020

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 Informacion	Traslado a otra entidad
20200320007031	3/03/2020	16/03/2020	10	NO	NO

Tiempos de respuesta 2 trimestre año 2020



Análisis 4 trimestre año 2020

El incremento de presentado en el segundo trimestre y tercer trimestre del año 2020, obedece a la contingencia emergencia sanitaria por COVID-19. Las medidas dadas por el gobierno nacional, a las cuales ESSA dio aplicación, originó el cierre de las oficinas de atención presencial; situación que ocasionó que nuestros clientes y usuarios utilicen en mayor medida los canales electrónicos, como página web y correo electrónico.

Si bien el indicador se cumple desde el punto de vista legal, para el periodo entre los meses de junio julio y agosto estuvo por encima de las metas empresariales

Total requerimientos 4 trimestre año 2019

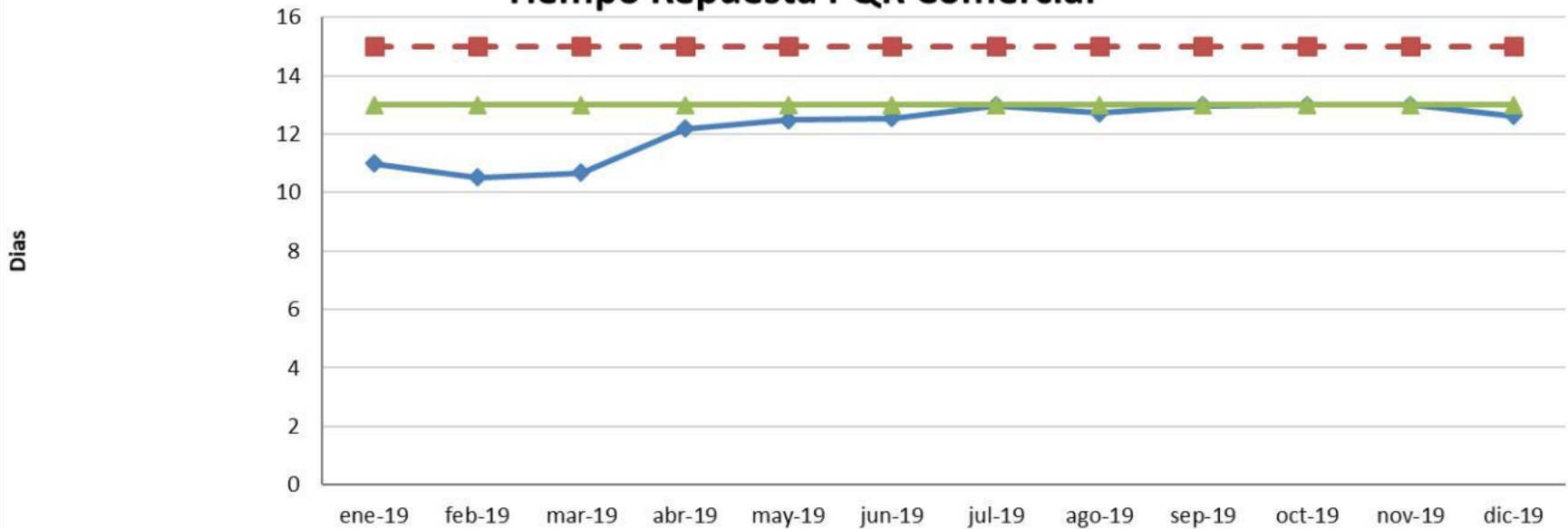
Estadísticas de atención por canal Acumulado 2019

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

Indicador Tiempo Respuesta 2019

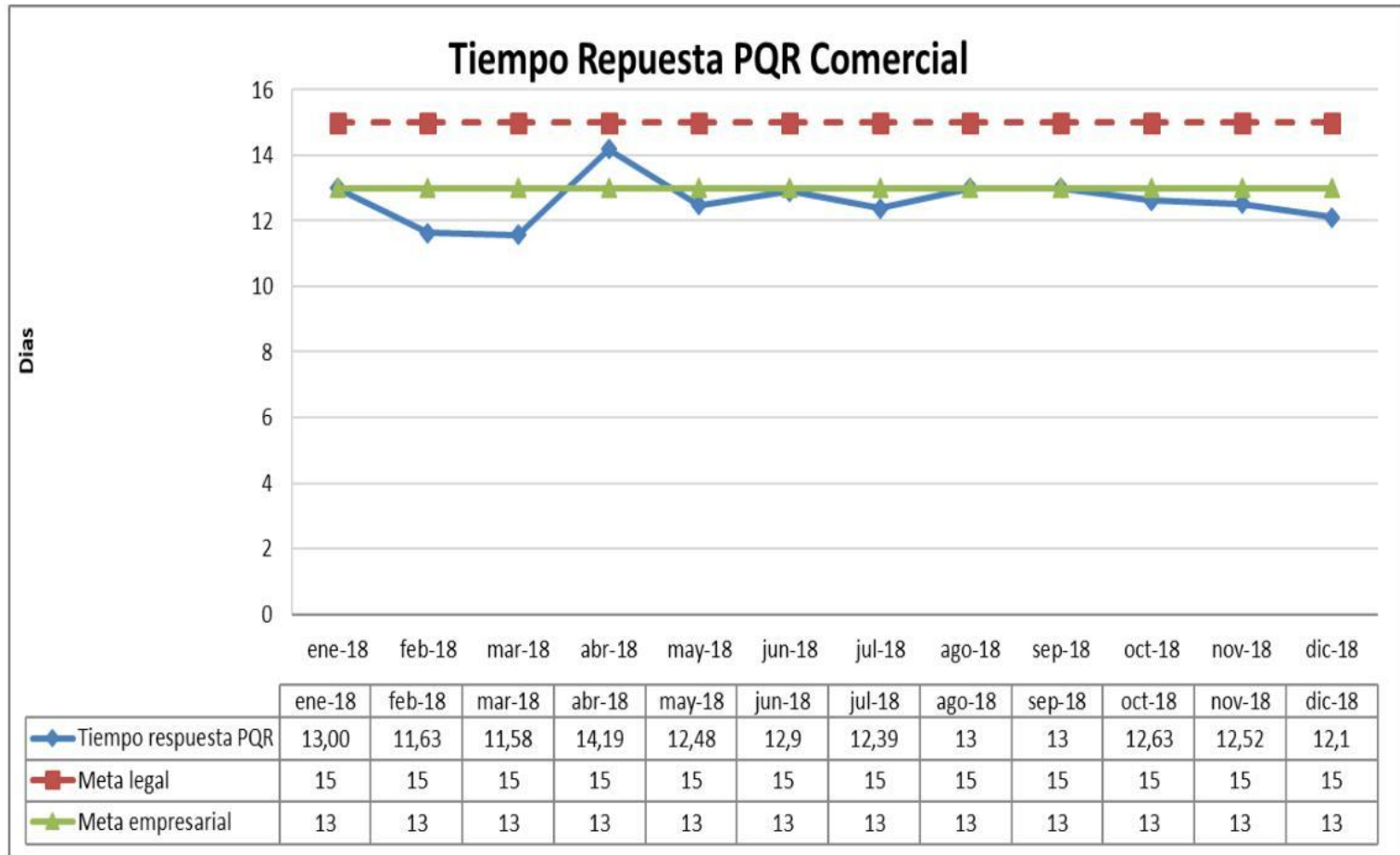
[illegible]

Total requerimientos 4 trimestre año 2018

Estadísticas de atención por canal a Diciembre de 2018					
Requerimiento	Escrito	Presencial	Telefónico	Kioscos	Total
Pedidos	388	41582			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



Indicador Tiempo Respuesta 2018



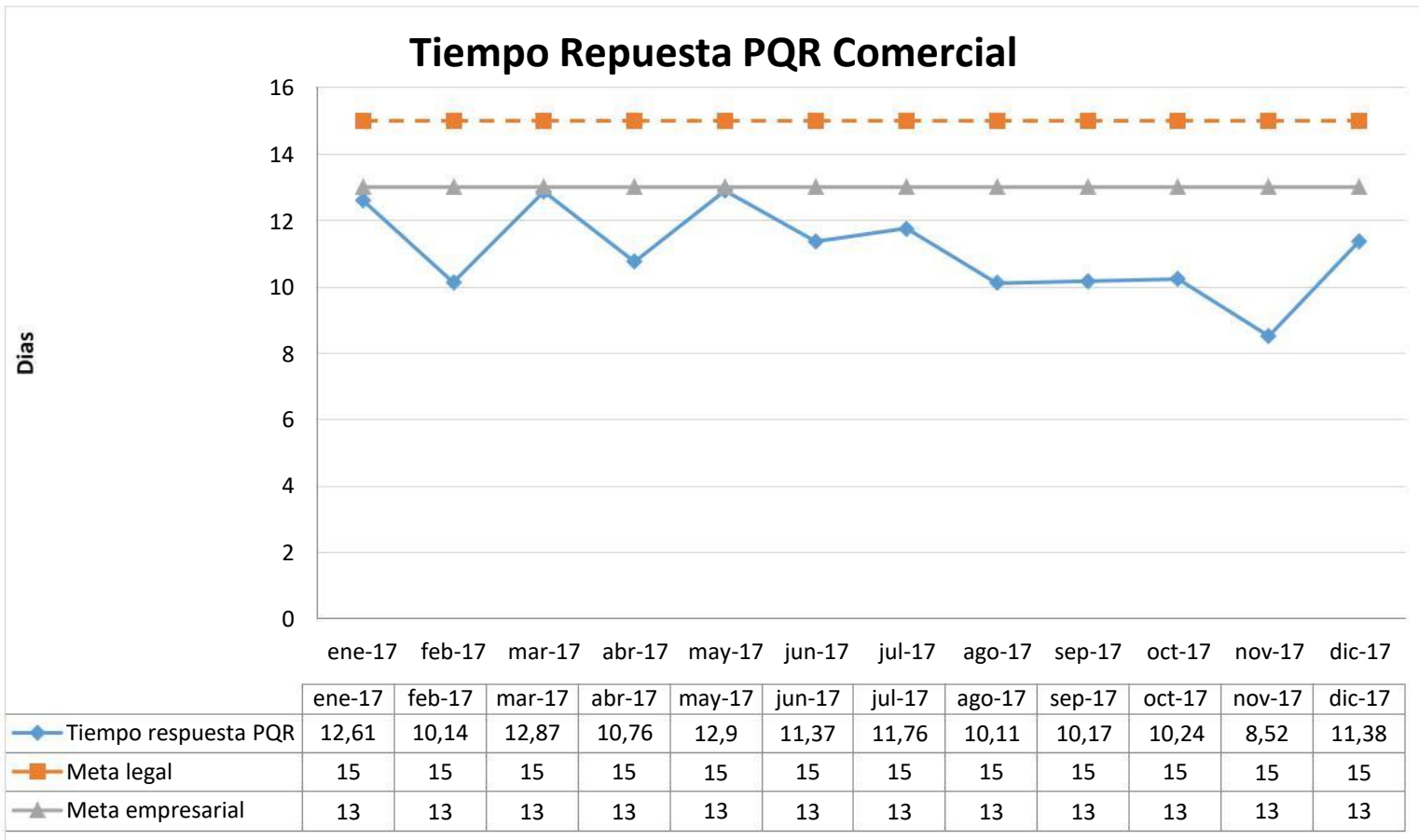
Total requerimientos años 2017



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



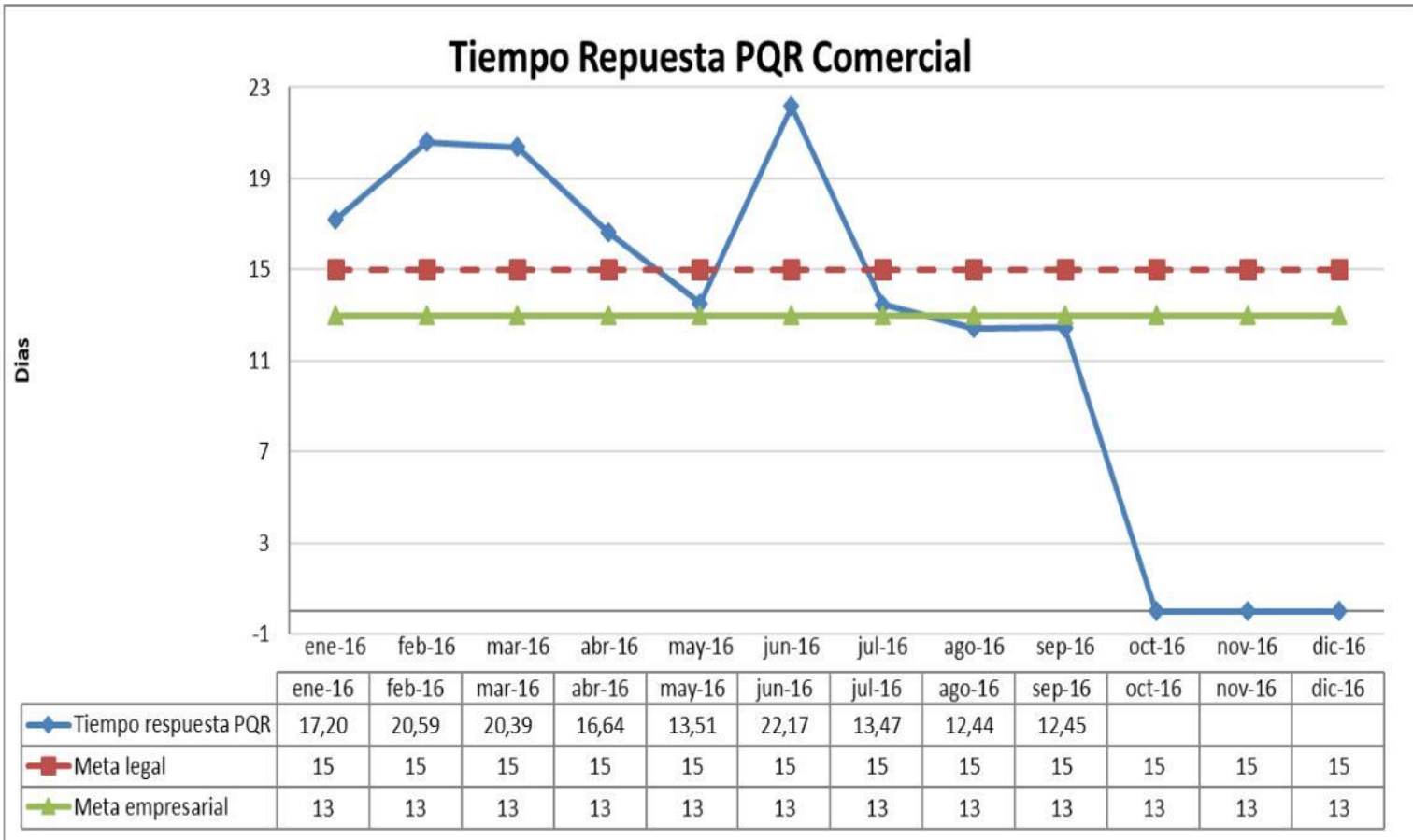
Indicador Tiempo Respuesta 2017



Total requerimientos años 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

Indicador Tiempo Respuesta 2016

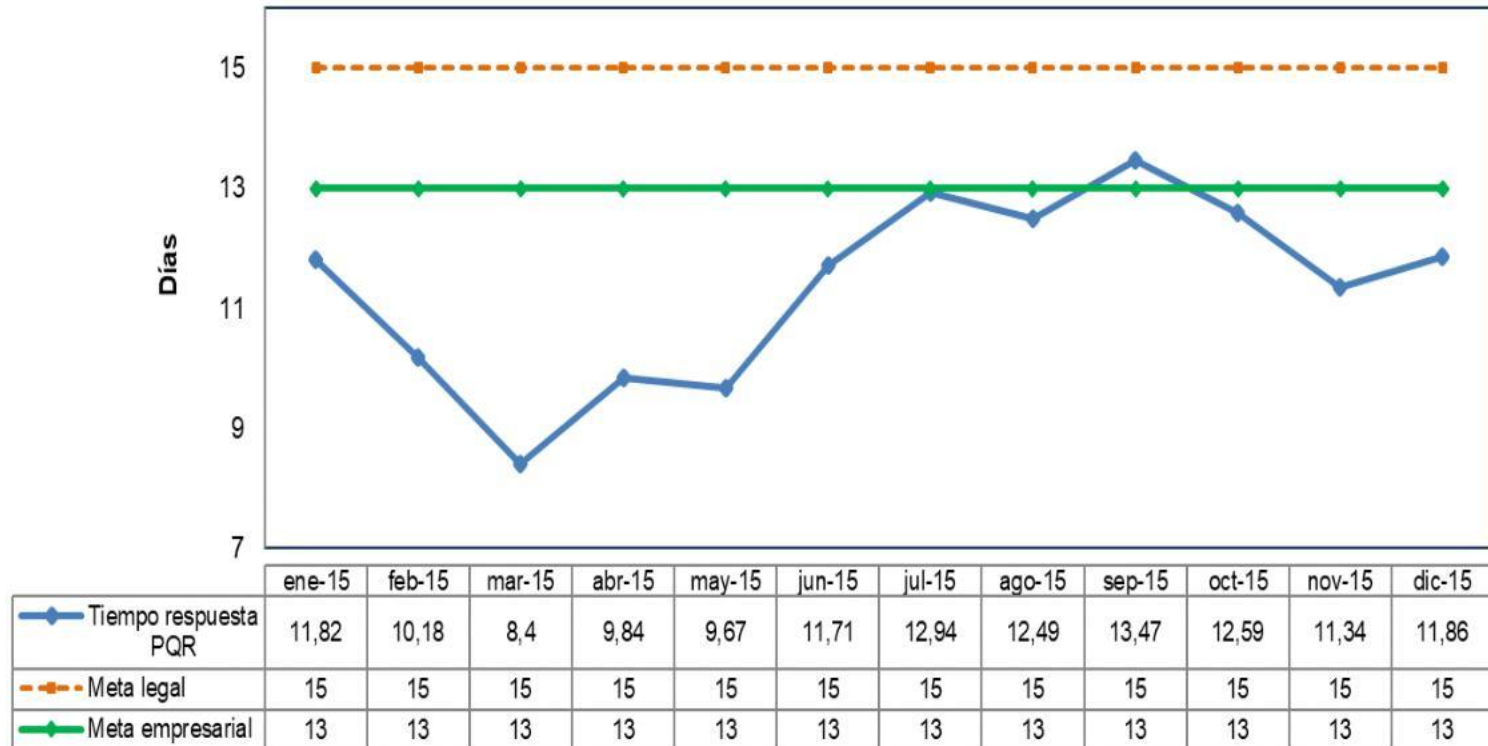


Estadísticas de atención por canal 2015

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

Indicador Tiempo Respuesta 2015

Tiempo de respuesta PQR comercial



Gracias

