

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

ESSA
siempre adelante

Grupo **epm**



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



Total requerimientos 4 trimestre año 2020

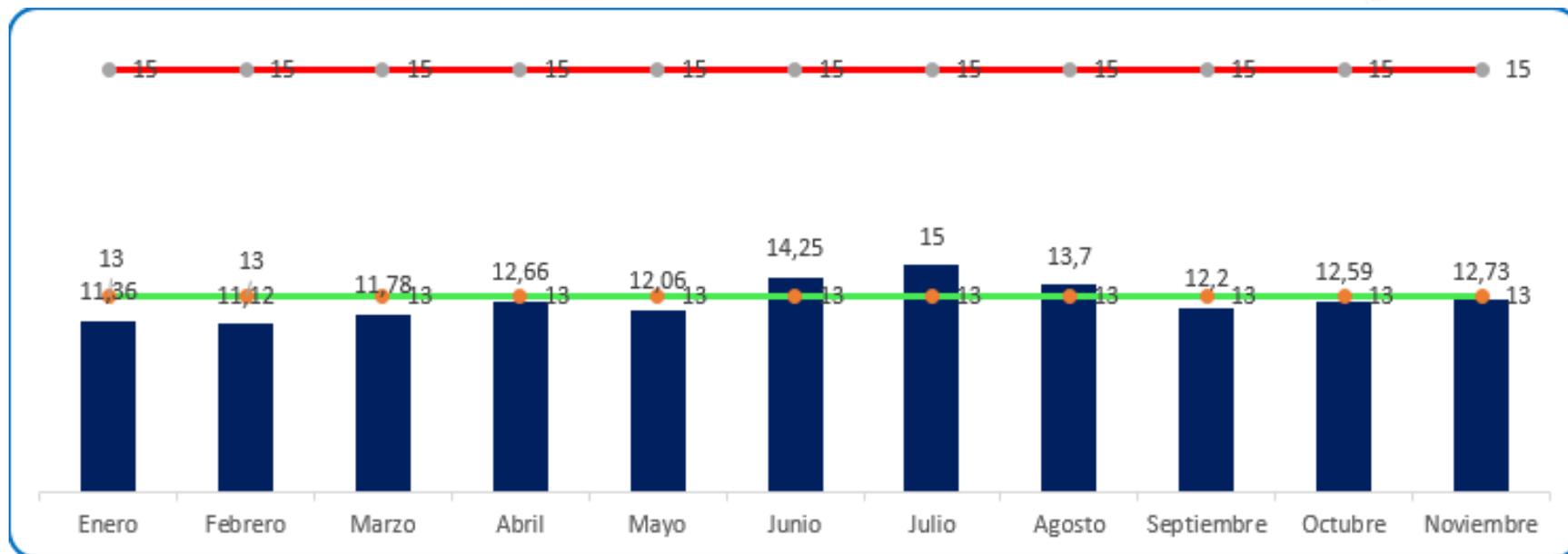
Estadísticas de atención por canal Acumulado (noviembre 2020)

Requerimiento	Escrito	Presencial	Telefónico	Kioscos	Chat en línea	Página web	Buzón de conexiones	Total	Promedio Tiempo Respuesta
Pedidos	96	18.757	-	-	-	9.947	9.684	38.484	
Peticiones	16.440	191.244	240.205	49.601	31.323	235.838	128.520	528.813	12,95
Quejas	530	272	640	-	11	612	339	1.453	11,90
Reclamos	16.674	5.969	13.551	-	-	12.955	13.822	36.194	11,60
Recursos	2.858	-	-	-	-	955	1.061	2.858	14,65
Radicación	-	45.799	-	-	-	16.666	13.962	45.799	
Daños	-	1.088	324.002	26	1.277	120.713	90.527	326.393	
Sugerencias	51	51	694	-	12	458	186	808	
Transacciones de salida	-	-	982.449	-	-	350.989	218.056	982.449	
No efectivas	-	-	70.840	13	7.019	16.734	25.693	77.872	
Tutelas	24	-	-	-	-	16	8	24	
Conmutador	-	-	73.004	-	-	39.311	20.713	73.004	
Total	36.673	263.180	1.705.385	49.640	39.642	805.194	522.571	2.899.714	

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

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

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



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

