

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**

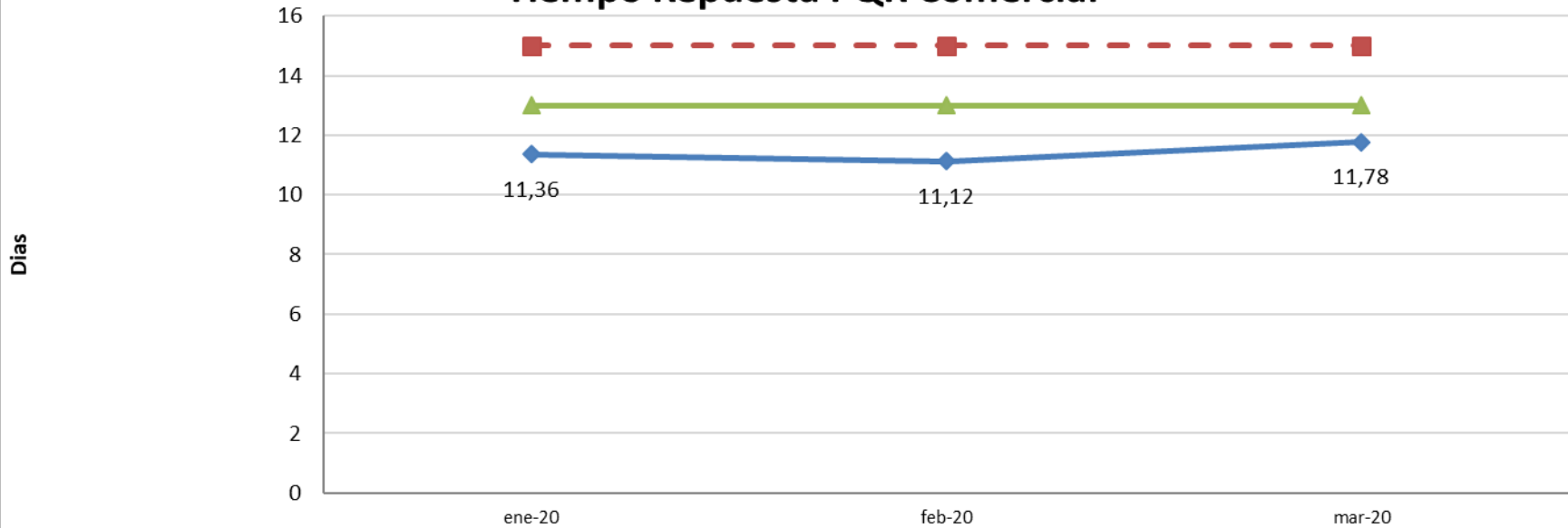




# Indicador Tiempo Respuesta PQRs Comercial Canal Escrito



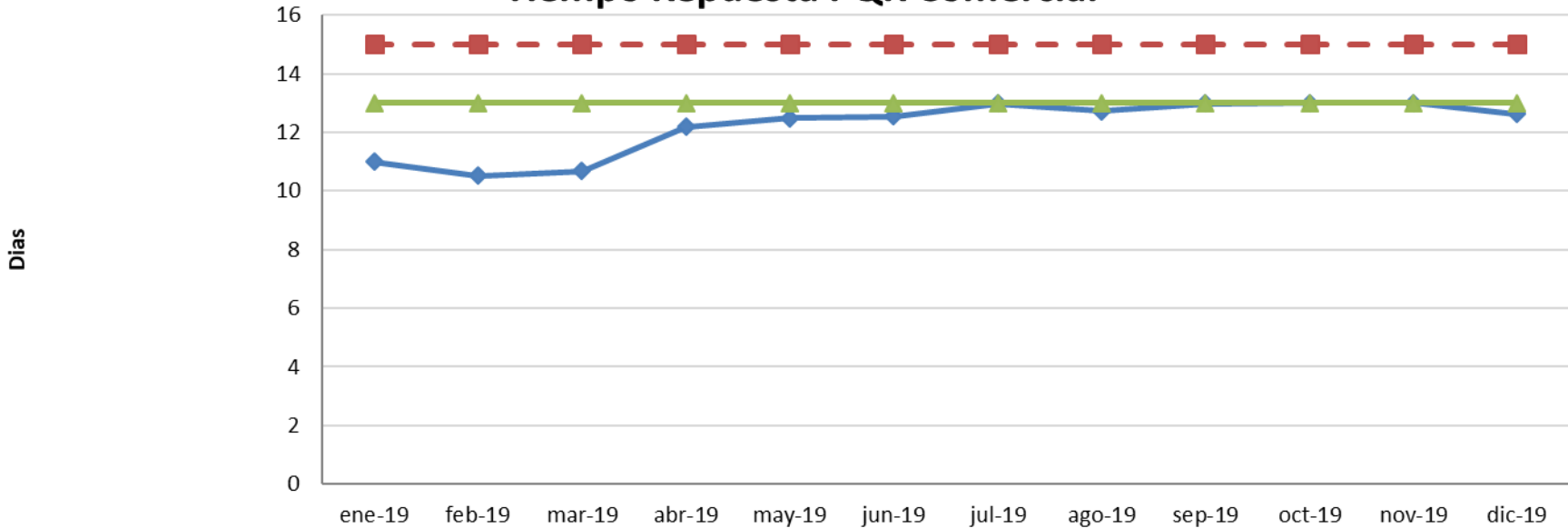
## Tiempo Respuesta PQR Comercial



|                        | ene-20 | feb-20 | mar-20 |
|------------------------|--------|--------|--------|
| ◆ Tiempo respuesta PQR | 11,36  | 11,12  | 11,78  |
| ■ Meta legal           | 15     | 15     | 15     |
| ▲ Meta empresarial     | 13     | 13     | 13     |

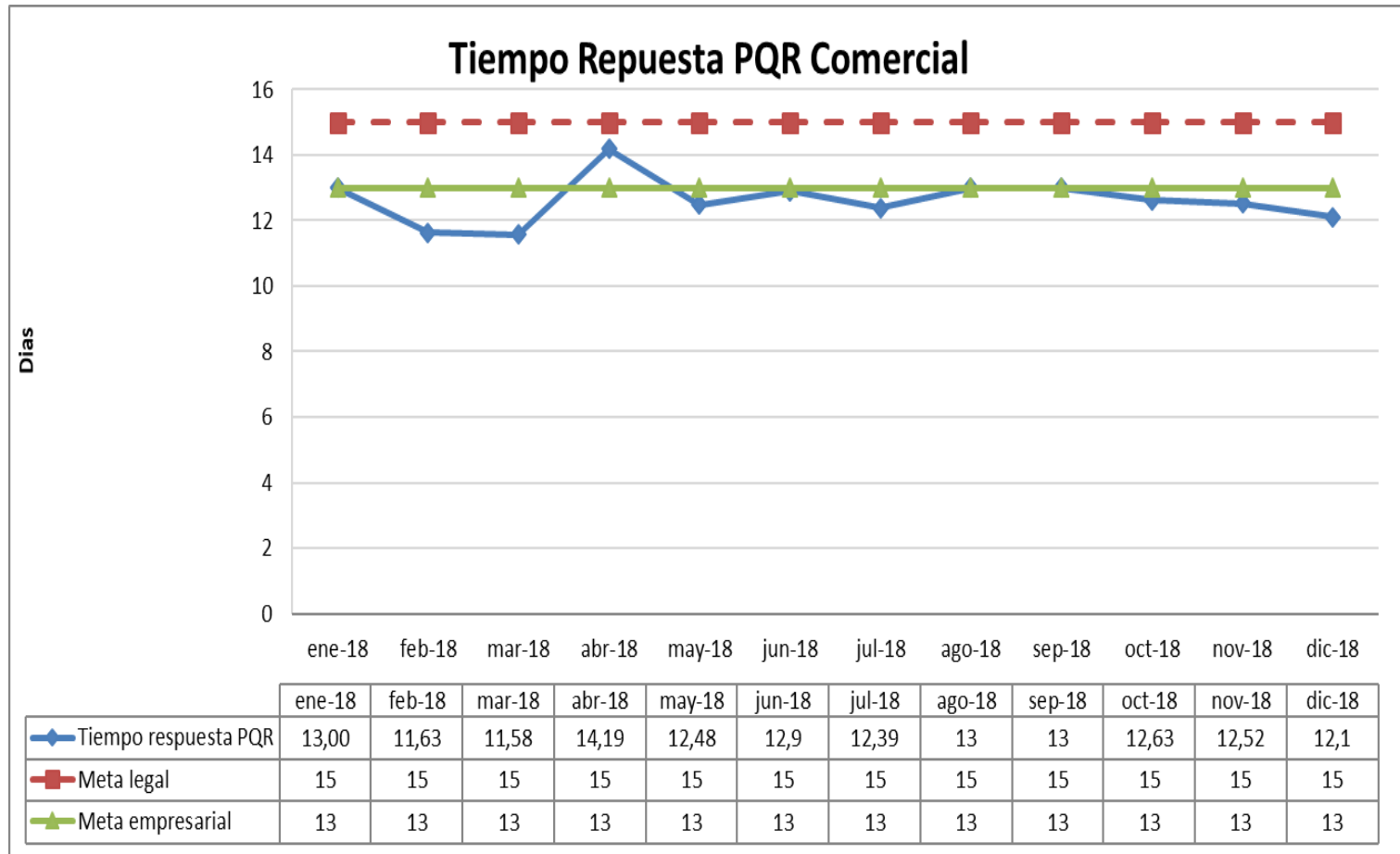


## Tiempo Respuesta PQR Comercial

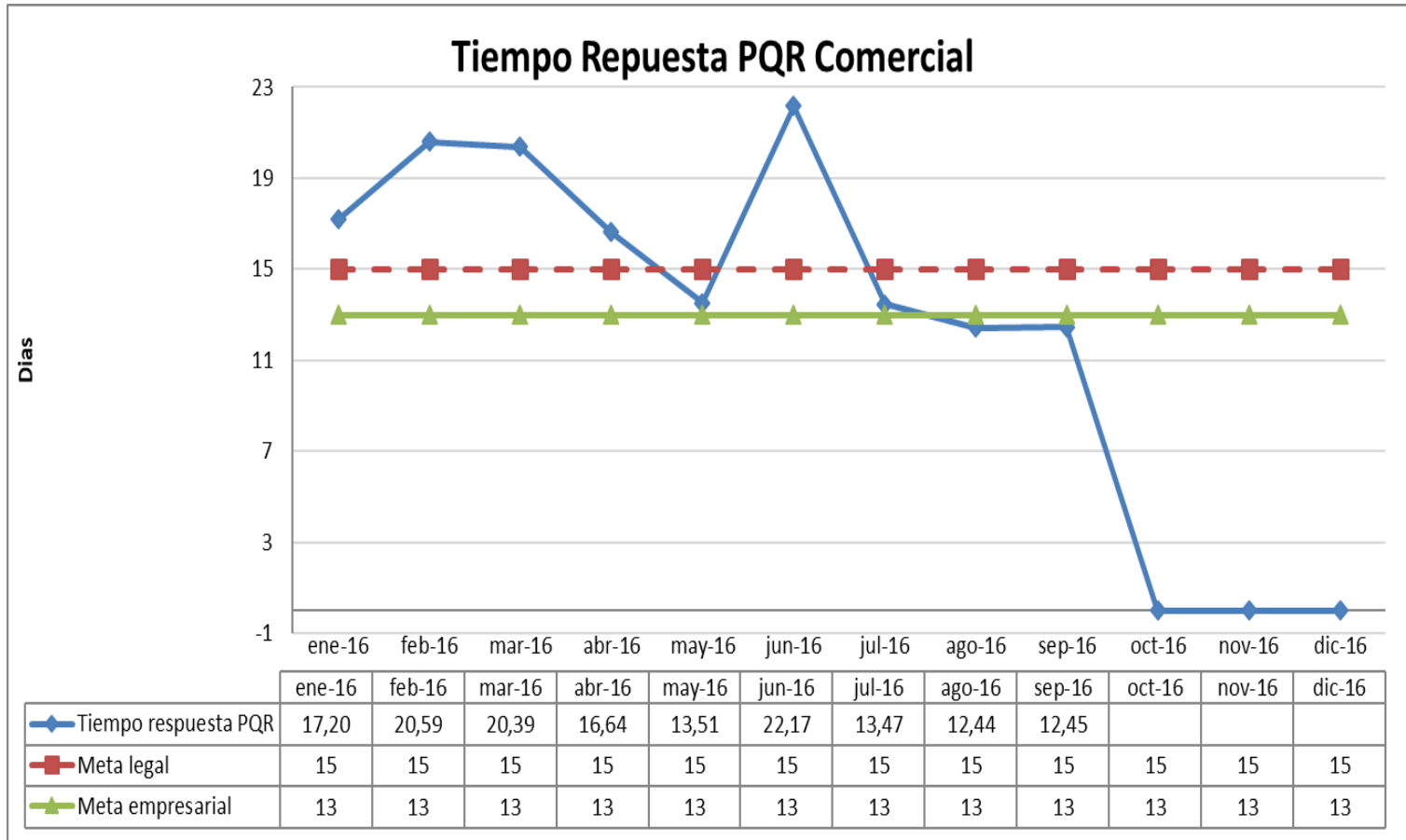


|                        | ene-19 | feb-19 | mar-19 | abr-19 | may-19 | jun-19 | jul-19 | ago-19 | sep-19 | oct-19 | nov-19 | dic-19 |
|------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| ◆ Tiempo respuesta PQR | 11,00  | 10,52  | 10,67  | 12,19  | 12,49  | 12,55  | 12,99  | 12,72  | 12,99  | 13     | 13     | 12,62  |
| ■ Meta legal           | 15     | 15     | 15     | 15     | 15     | 15     | 15     | 15     | 15     | 15     | 15     | 15     |
| ▲ Meta empresarial     | 13     | 13     | 13     | 13     | 13     | 13     | 13     | 13     | 13     | 13     | 13     | 13     |

















# Gracias

