

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  
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**



# Total requerimientos 1 trimestre año 2020



Estadísticas de atención por canal Acumulado 2020					
Requerimiento	Escrito	Presencial	Telefónico	Kioscos	Total
Pedidos	46	8.703	27.531	14.497	<b>50.777</b>
Peticiones	3.497	85.864	45.869	23.809	<b>159.039</b>
Quejas	113	173	117	-	<b>403</b>
Reclamos	2.224	2.375	-	-	<b>4.599</b>
Recursos	662	-	-	-	<b>662</b>
Radicación	-	11.632	-	-	<b>11.632</b>
Daños	-	361	51.670	-	<b>52.031</b>
Sugerencias	26	24	246	-	<b>296</b>
Transacciones de salida	-	-	221.593	-	<b>221.593</b>
Chat en línea	-	-	2.541	-	<b>2.541</b>
Otros	-	-	5.632	-	<b>5.632</b>
Información Reservada	-	-	-	-	-
Traslado por Competencia	-	-	-	-	-
Tutelas	14	-	-	-	<b>14</b>
<b>Total</b>	<b>6.582</b>	<b>109.132</b>	<b>355.199</b>	<b>38.306</b>	<b>509.219</b>

INFORMACION RESERVADA



# Total requerimientos 4 trimestre año 2019

## Estadísticas de atención por canal Acumulado 2019

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

## 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			<b>41.970</b>
Peticiones	10959	542782	147722	163971	<b>865.434</b>
Quejas	1191	1116	766		<b>3.073</b>
Reclamos	3753	8406			<b>12.159</b>
Recursos	1749				<b>1.749</b>
Radicación		28775			<b>28.775</b>
Daños		2370	459036		<b>461.406</b>
Sugerencias	69	136	1575		<b>1.780</b>
Transacciones de salida			249531		<b>249.531</b>
Chat en línea			4929		<b>4.929</b>
Otros			43902		<b>43.902</b>
Conmutador					<b>0</b>
<b>Total</b>	<b>18.109</b>	<b>625.167</b>	<b>907.461</b>	<b>163.971</b>	<b>1.714.708</b>

# Total requerimientos años 2017



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





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

## Estadísticas de atención por canal 2015

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



# Gracias

