

# Peticiones, quejas, recursos y reclamos atendidas en CENS Enero - Julio 2019

## Canales Atención Clientes



Grupo epm



*La energía  
de tu vida*

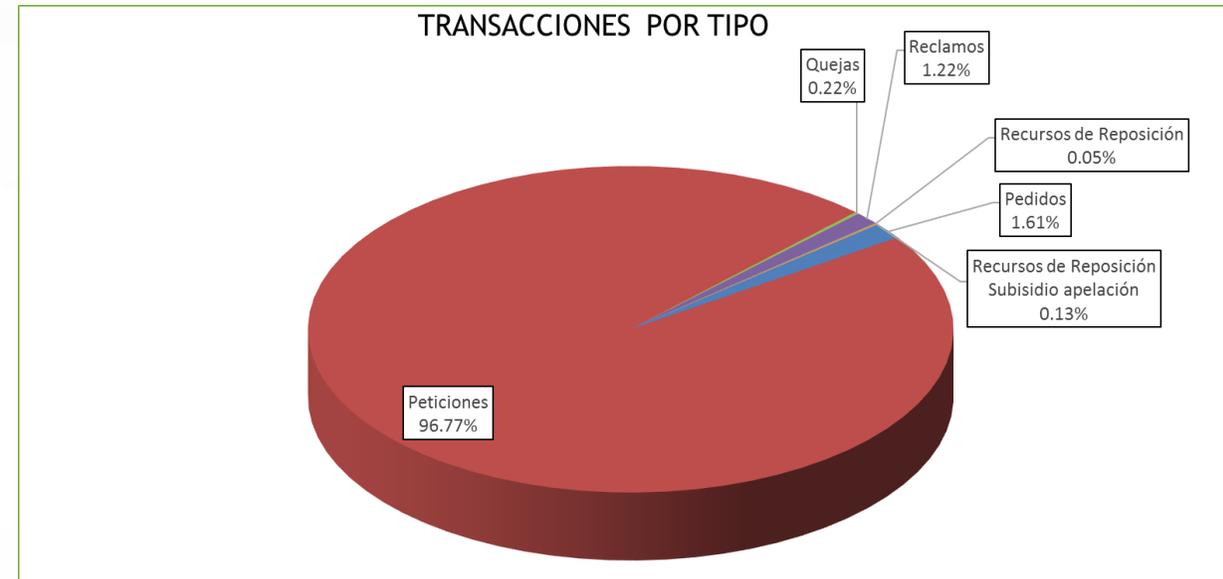
# Peticiones, quejas, recursos y reclamos atendidas en CENS

## Enero - Julio 2019

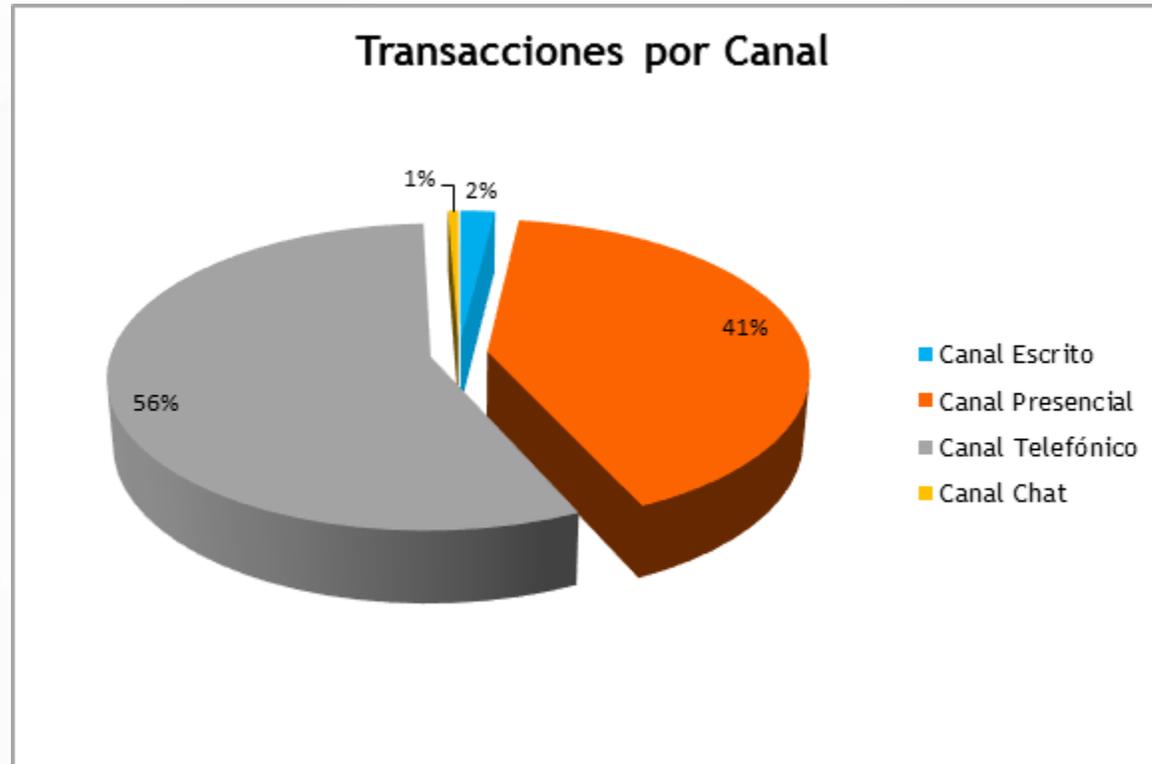
### Canales Atención Clientes



Mes	(Todas)	
<b>Canal</b>	<b>Transacciones por canal</b>	<b>% Participación</b>
<b>Canal Escrito</b>	<b>16,409</b>	<b>1.98%</b>
Pedidos	1,038	0.13%
Peticiones	12,047	1.46%
Quejas	259	0.03%
Reclamos	1,512	0.18%
Recursos de Reposición y Apelación	1,553	0.19%
<b>Canal Presencial</b>	<b>340,854</b>	<b>41.18%</b>
Pedidos	12,249	1.48%
Peticiones	319,341	38.58%
Quejas	682	0.08%
Reclamos	8,582	1.04%
<b>Canal Telefónico</b>	<b>465,533</b>	<b>56.24%</b>
Peticiones	465,074	56.19%
Quejas	459	0.06%
<b>Canal Chat</b>	<b>4,925</b>	<b>0.60%</b>
Peticiones	4,525	0.55%
Quejas	400	0.05%
<b>Total general</b>	<b>827,721</b>	<b>100.00%</b>



# Peticiones, quejas, recursos y reclamos atendidas en CENS Enero - Julio 2019 Canales Atención Clientes



Para el periodo transcurrido del año 2019 desde 01 enero a 31 julio se evidencia el ingreso a CENS S.A. E.S.P a través de los canales telefónico, presencial y escrito un total de 827,721 solicitudes que involucran peticiones, quejas, reclamos y recursos que han sido atendidas en un tiempo promedio de respuesta de 13 días hábiles, cumpliéndose con el debido proceso y término legal normativo para ello.

En 66 años hemos construido la mejor empresa de la región para ser **la energía de tu vida.**

