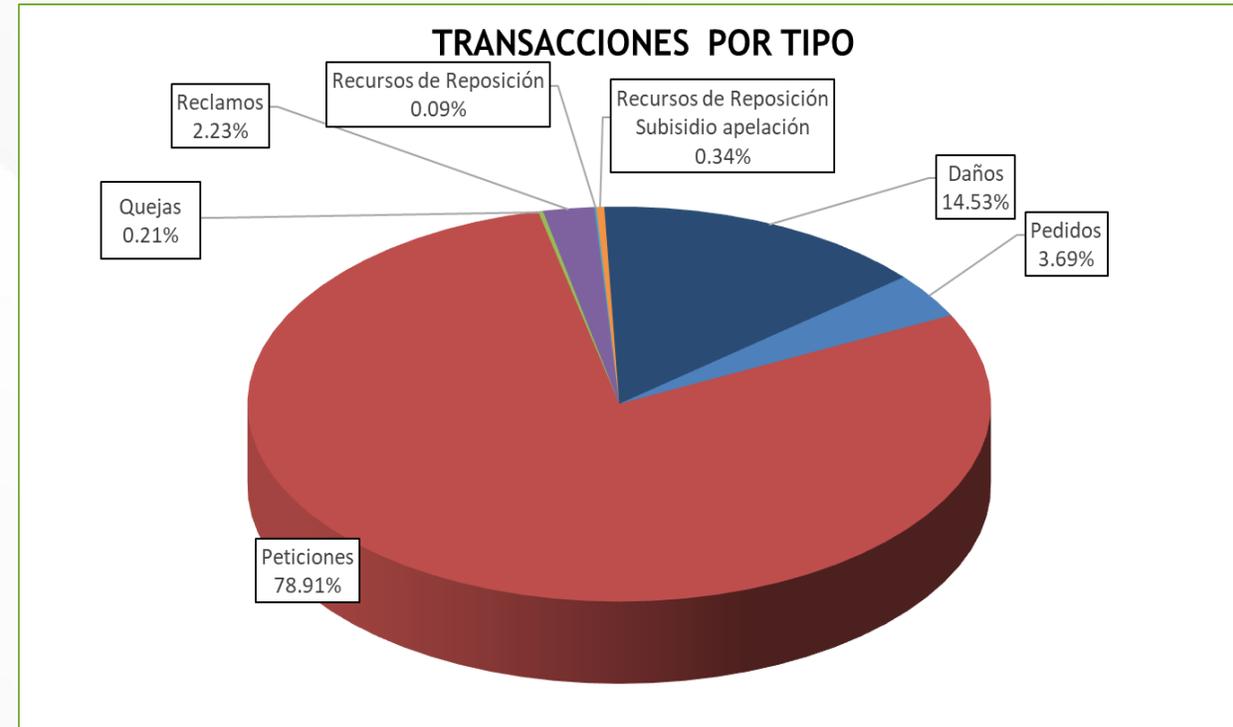


Peticiones, quejas, recursos y reclamos atendidas en CENS Enero - Febrero 2021

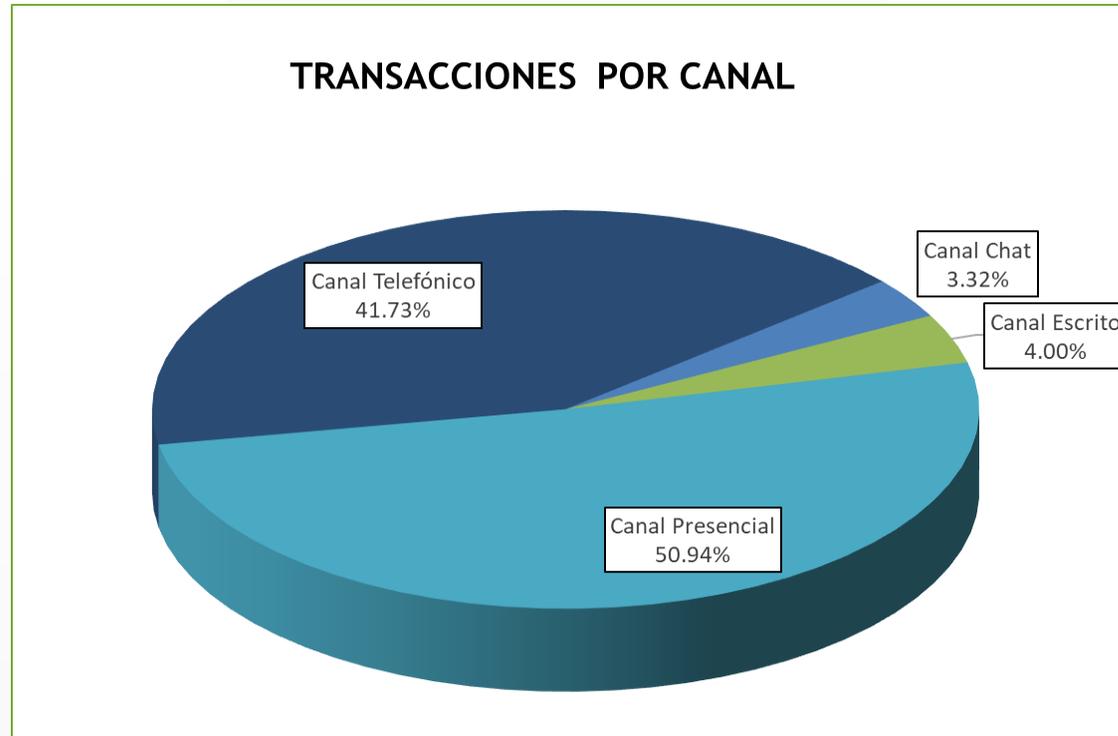
Canales Atención Clientes

Peticiones, quejas, recursos y reclamos atendidas en CENS Enero - Febrero 2021 Canales Atención Clientes

Canal	Transacciones por canal	% Participación
Canal Escrito	4,849	4.14%
Pedidos	603	0.51%
Peticiones	3,101	2.65%
Quejas	61	0.05%
Reclamos	583	0.50%
Recursos de Reposición	100	0.09%
Recursos de Reposición Subsidio apelación	401	0.34%
Canal Presencial	61,699	52.69%
Pedidos	3,723	3.18%
Peticiones	55,874	47.72%
Quejas	75	0.06%
Reclamos	2,027	1.73%
Canal Telefónico	50,543	43.17%
Peticiones	33,422	28.54%
Quejas	109	0.09%
Daños	17,012	14.53%
Total general	117,091	100.00%



Peticiones, quejas, recursos y reclamos atendidas en CENS Enero - Febrero 2021 Canales Atención Clientes



Para el periodo transcurrido del año 2021 desde 01 de enero al 28 de febrero se evidencia el ingreso a CENS S.A. E.S.P a través de los canales telefónico, presencial , escrito y chat un total de 117,091 solicitudes que involucran peticiones, quejas, reclamos y recursos que han sido atendidas en un tiempo promedio de respuesta de 2 días hábiles, cumpliéndose con el debido proceso y término legal normativo para ello.