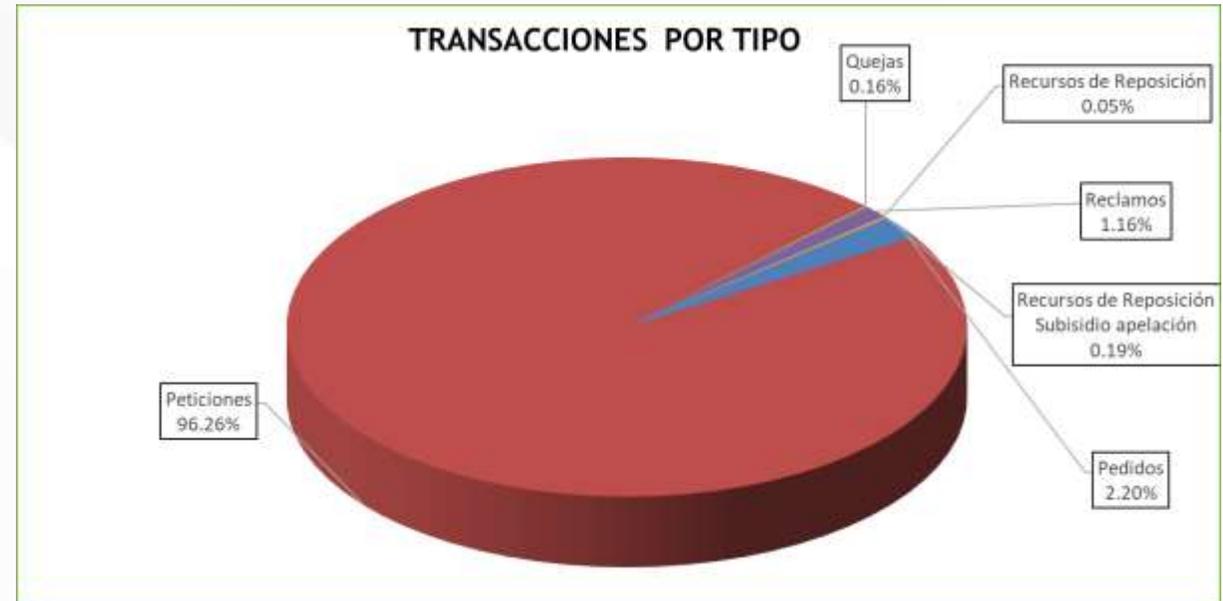


Peticiones, quejas, recursos y reclamos atendidas en CENS Marzo - Abril 2021

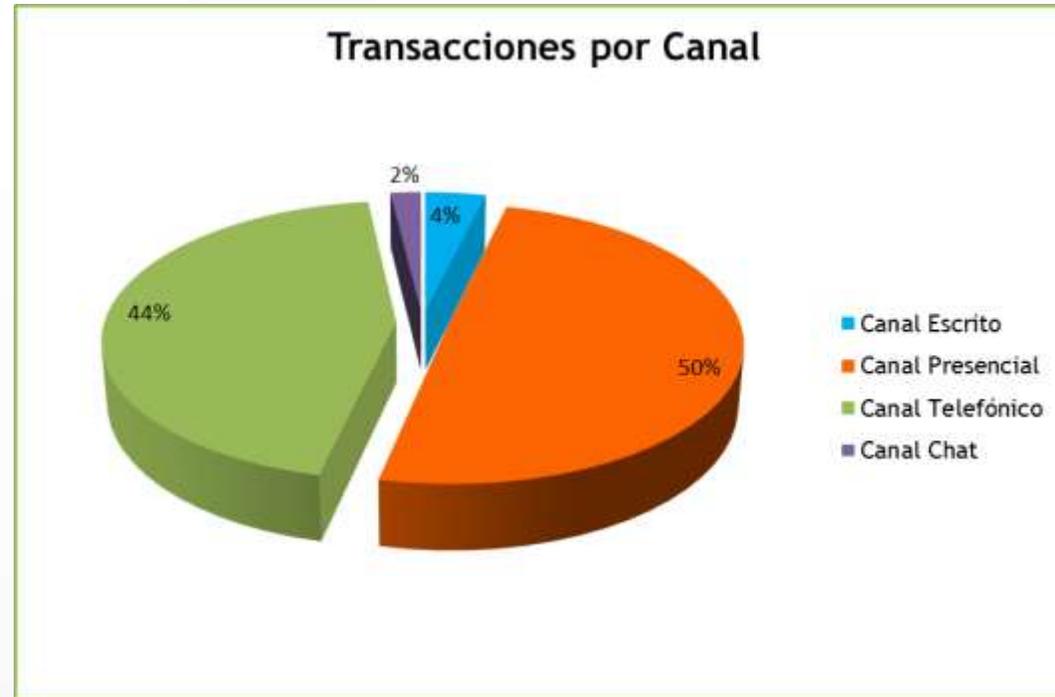
Canales Atención Clientes

Peticiones, quejas, recursos y reclamos atendidas en CENS Marzo - Abril 2021 Canales Atención Clientes

Canal	Transacciones por canal	% Participación
Canal Escrito	5,416	3.72%
Pedidos	648	0.45%
Peticiones	3,468	2.38%
Quejas	110	0.08%
Reclamos	619	0.43%
Recursos de Reposición	111	0.08%
Recursos de Reposición Subsidio apelación	460	0.32%
Canal Presencial	75,257	51.71%
Pedidos	4,738	3.26%
Peticiones	68,220	46.87%
Quejas	89	0.06%
Reclamos	2,210	1.52%
Canal Telefónico	61,624	42.34%
Peticiones	61,440	42.22%
Quejas	184	0.13%
Canal Chat	3,240	2.23%
Peticiones	3,240	2.23%
Total general	145,537	100.00%



Peticiones, quejas, recursos y reclamos atendidas en CENS Marzo - Abril 2021 Canales Atención Clientes



Para el periodo transcurrido del año 2021 desde 01 de marzo al 30 de abril se evidencia el ingreso a CENS S.A. E.S.P a través de los canales telefónico, presencial , escrito y chat un total de 145,537 solicitudes que involucran peticiones, quejas, reclamos y recursos que han sido atendidas en un tiempo promedio de respuesta de 3 días hábiles, cumpliéndose con el debido proceso y término legal normativo para ello.