



Grupo epm



# Peticiones, quejas, recursos y reclamos atendidas en CENS

Mayo - Junio 2021

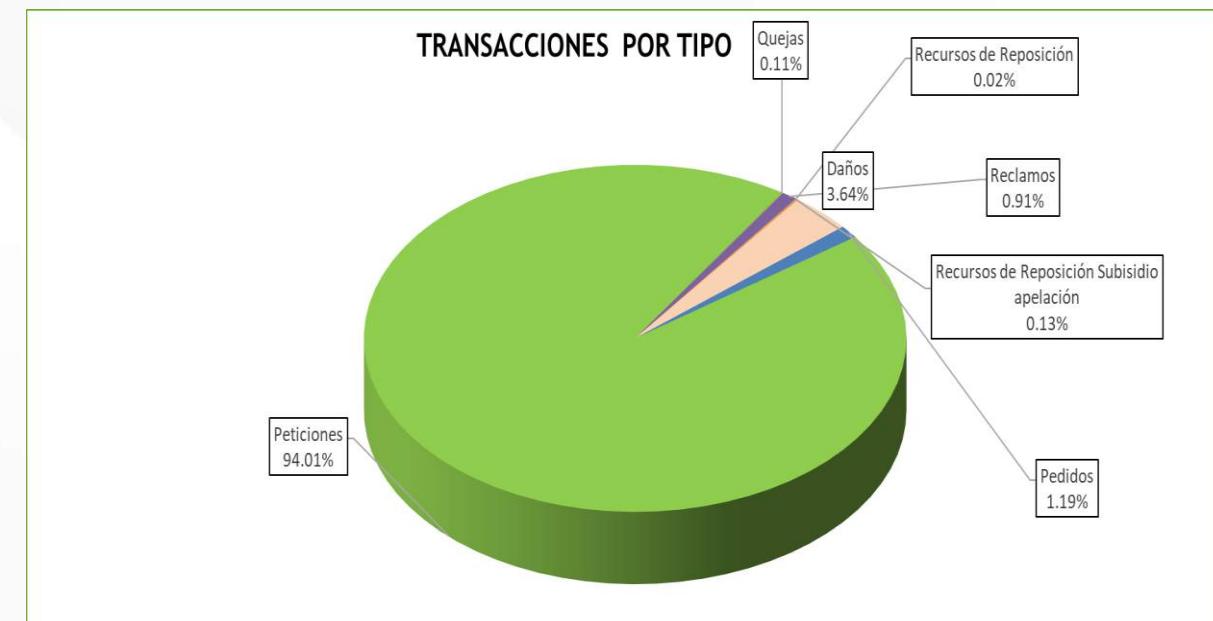
## Canales Atención Clientes

# Peticiones, quejas, recursos y reclamos atendidas en CENS

## Mayo - Junio 2021

### Canales Atención Clientes

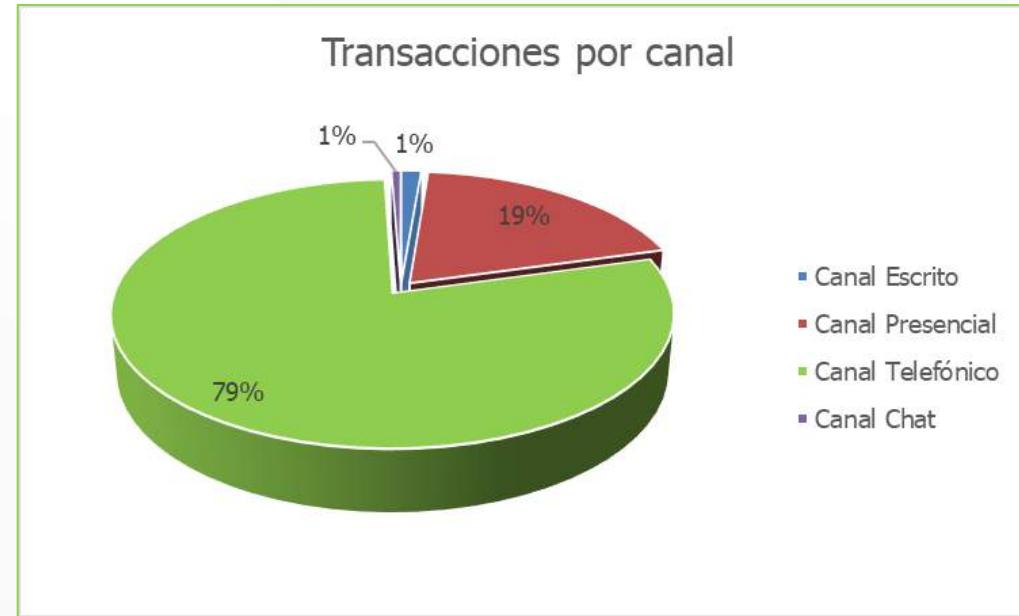
Canal	Transacciones por canal	% Participación
Canal Escrito		
Pedidos	5,330	3.62%
Peticiones	604	0.41%
Quejas	3,442	2.34%
Reclamos	120	0.08%
Recursos de Reposición	566	0.38%
Recursos de Reposición Subsidio apelación	76	0.05%
Recursos de Reposición Subsidio apelación	522	0.35%
Canal Presencial	76,898	52.24%
Pedidos	4,117	2.80%
Peticiones	69,646	47.31%
Quejas	88	0.06%
Reclamos	3,047	2.07%
Canal Telefónico	62,555	42.49%
Peticiones	47,834	32.49%
Quejas	219	0.15%
Daños	14,502	9.85%
Canal Chat	2,431	1.65%
Peticiones	2,431	1.65%
Total general	147,214	100.00%



# Peticiones, quejas, recursos y reclamos atendidas en CENS

## Mayo - Junio 2021

### Canales Atención Clientes



Para el periodo transcurrido del año 2021 desde 01 de Mayo al 30 de Junio se evidencia el ingreso a CENS S.A. E.S.P a través de los canales telefónico, presencial , escrito y chat un total de 147,214 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.