

# Peticiones, quejas, recursos y reclamos atendidas en CENS Mayo - Junio 2021

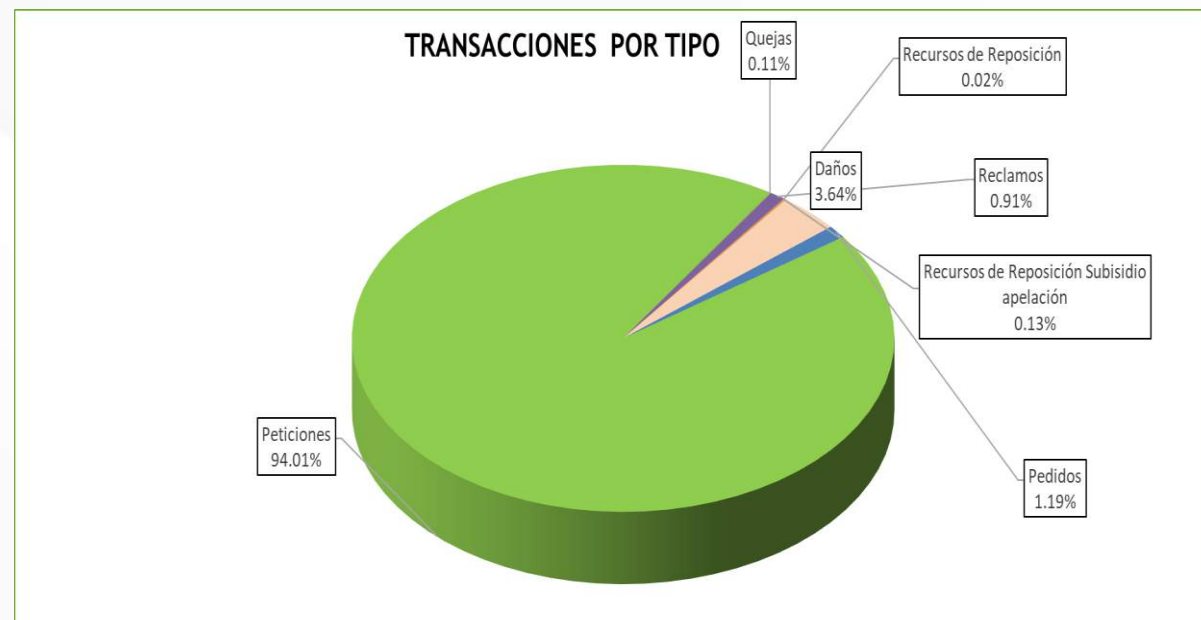
## Canales Atención Clientes

## Peticiones, quejas, recursos y reclamos atendidas en CENS

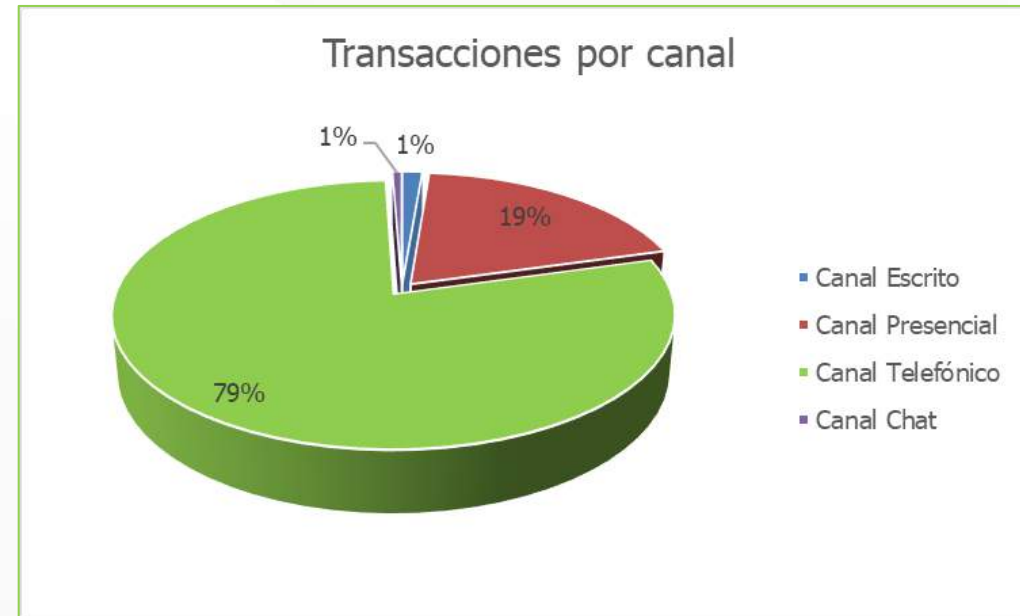
### Mayo - Junio 2021

### Canales Atención Clientes

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



## 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.