



Grupo-epm

**69**  
Años  
*Damos energía  
a tu vida*

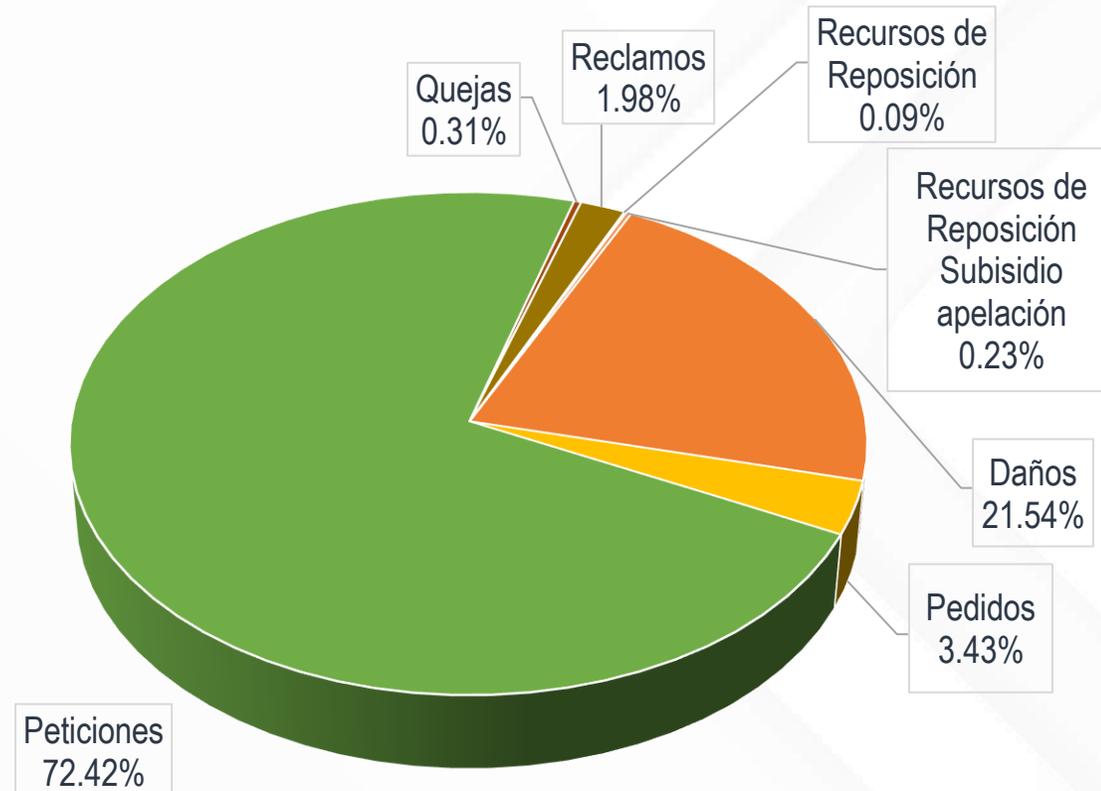
**Peticiones, quejas, recursos y reclamos  
atendidas en CENS  
septiembre – octubre 2021**

**Canales Atención Clientes**

## » Peticiones, quejas, recursos y reclamos atendidas en CENS septiembre - octubre 2021 Canales Atención Clientes

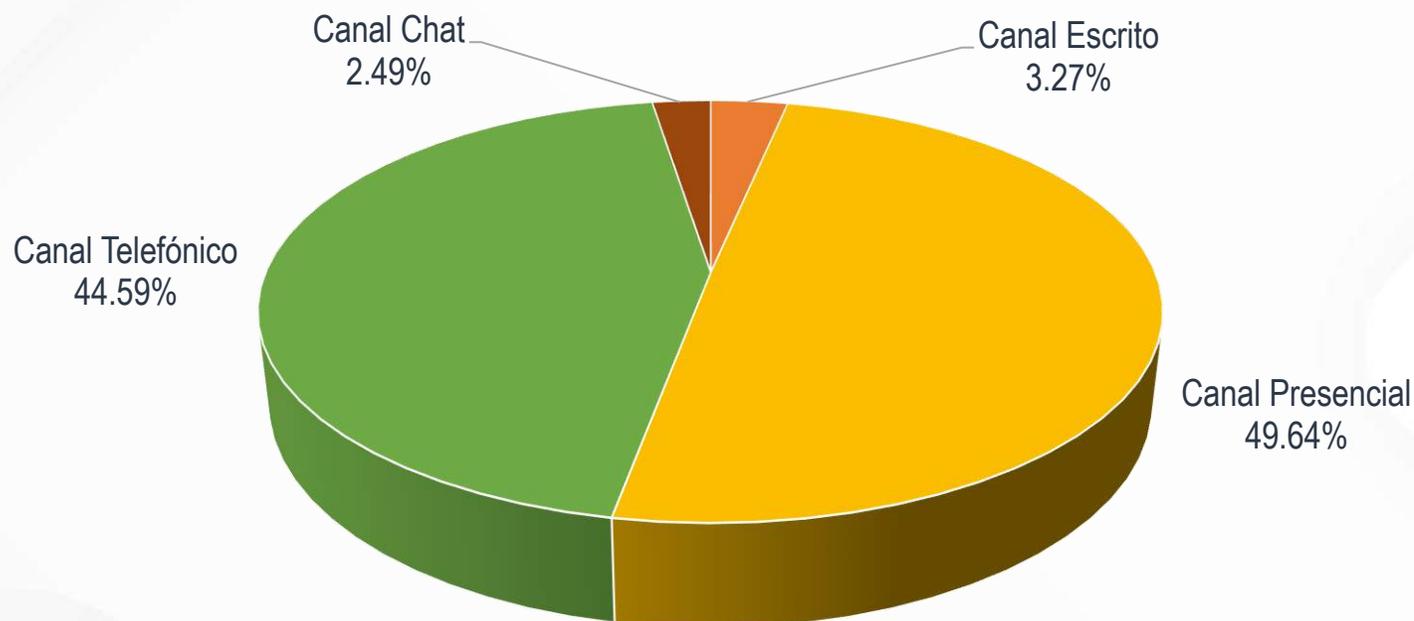
Canal	Transacciones por canal	% Participación
Canal Escrito	4,745	3.27%
Pedidos	463	0.32%
Peticiones	3,379	2.33%
Quejas	109	0.08%
Reclamos	331	0.23%
Recursos de Reposición	131	0.09%
Recursos de Reposición Subsidio apelación	332	0.23%
Canal Presencial	71,925	49.64%
Pedidos	4,501	3.11%
Peticiones	64,749	44.68%
Quejas	130	0.09%
Reclamos	2,545	1.76%
Canal Telefónico	64,619	44.59%
Peticiones	33,211	22.92%
Quejas	201	0.14%
Daños	31,207	21.54%
Canal Chat	3,613	2.49%
Peticiones	3,599	2.48%
Quejas	14	0.01%
<b>Total general</b>	<b>144,902</b>	<b>100.00%</b>

### Transacciones por tipo



## » Peticiones, quejas, recursos y reclamos atendidas en CENS septiembre - octubre 2021 Canales Atención Clientes

### Transacciones por canal



Para el periodo transcurrido del año 2021 desde 01 de septiembre al 31 de octubre se evidencia el ingreso a CENS S.A. E.S.P a través de los canales telefónico, presencial, escrito y chat un total de 144,902 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.



**69** Años  
*Damos energía  
a tu vida*

*Gracias*