



69 Años
*Damos energía
a tu vida*

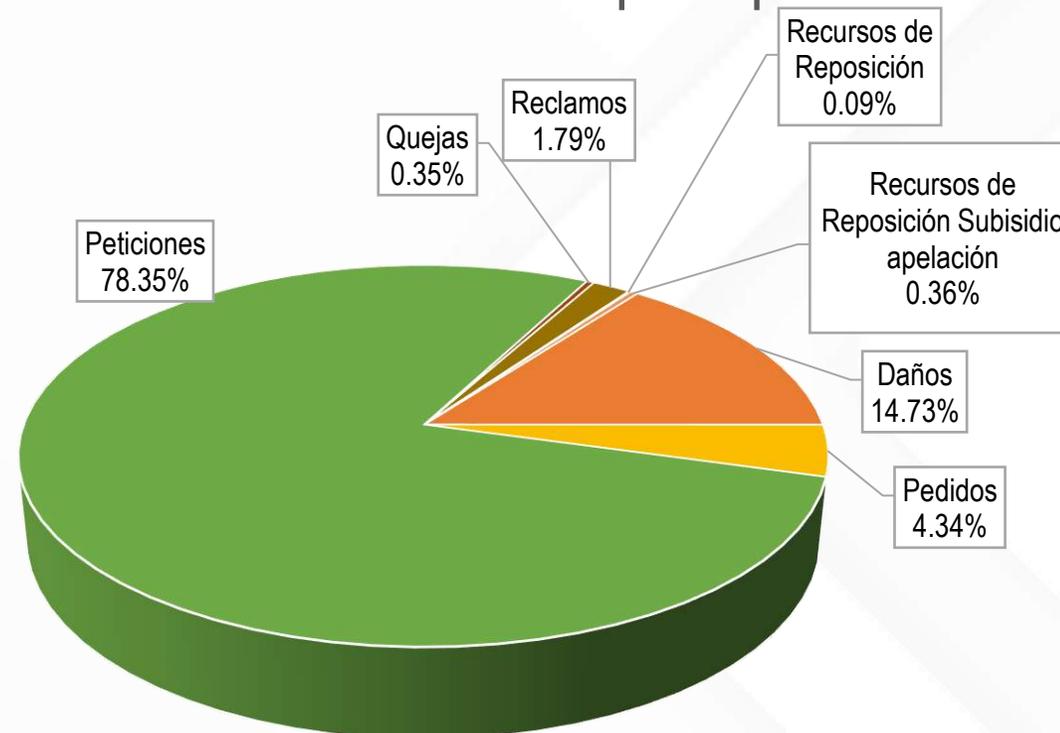
**Peticiones, quejas, recursos y reclamos
atendidas en CENS
noviembre – diciembre 2021**

Canales Atención Clientes

➤ Peticiones, quejas, recursos y reclamos atendidas en CENS noviembre - diciembre 2021 Canales Atención Clientes

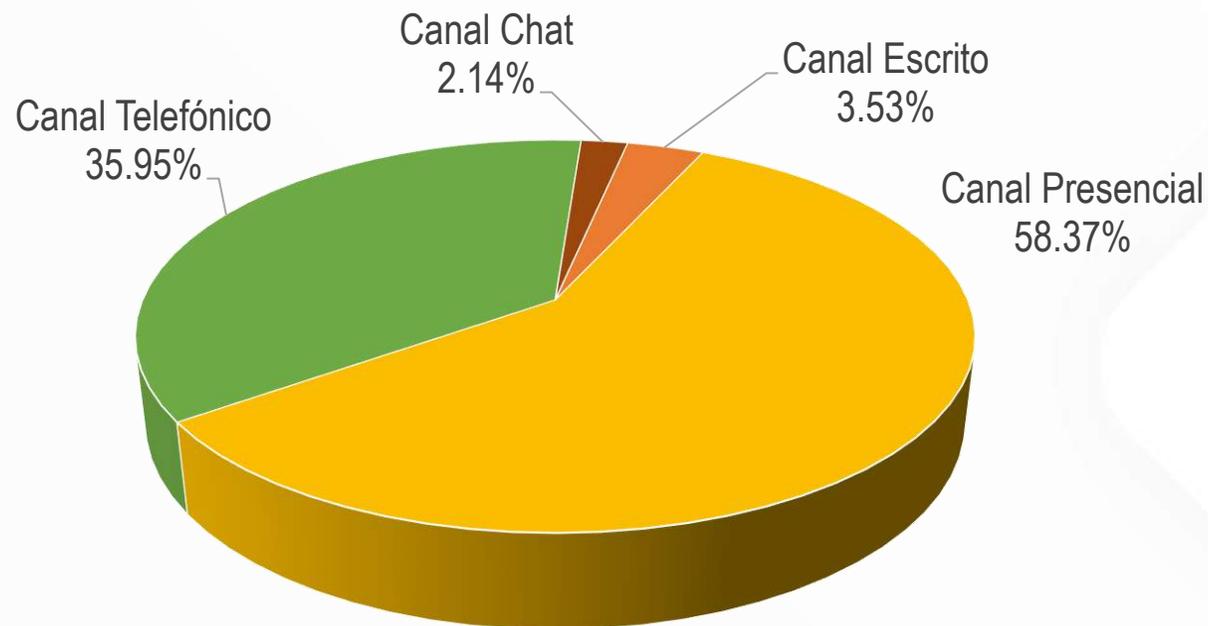
Canal	Transacciones por canal	% Participación
Canal Escrito	4,181	3.53%
Pedidos	455	0.38%
Peticiones	2,854	2.41%
Quejas	87	0.07%
Reclamos	261	0.22%
Recursos de Reposición	101	0.09%
Recursos de Reposición Subsidio apelación	423	0.36%
Canal Presencial	69,169	58.37%
Pedidos	4,687	3.96%
Peticiones	62,525	52.77%
Quejas	95	0.08%
Reclamos	1,862	1.57%
Canal Telefónico	42,602	35.95%
Peticiones	25,062	21.15%
Quejas	137	0.12%
Daños	17,403	14.69%
Canal Chat	2,540	2.14%
Peticiones	2,395	2.02%
Quejas	96	0.08%
Daños	49	0.04%
Total general	118,492	100.00%

Transacciones por tipo



» Peticiones, quejas, recursos y reclamos atendidas en CENS noviembre - diciembre 2021 Canales Atención Clientes

Transacciones por canal



Para el periodo transcurrido del año 2021 desde 01 de noviembre al 31 de diciembre se evidencia el ingreso a CENS S.A. E.S.P a través de los canales telefónico, presencial, escrito y chat un total de 118,492 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.