



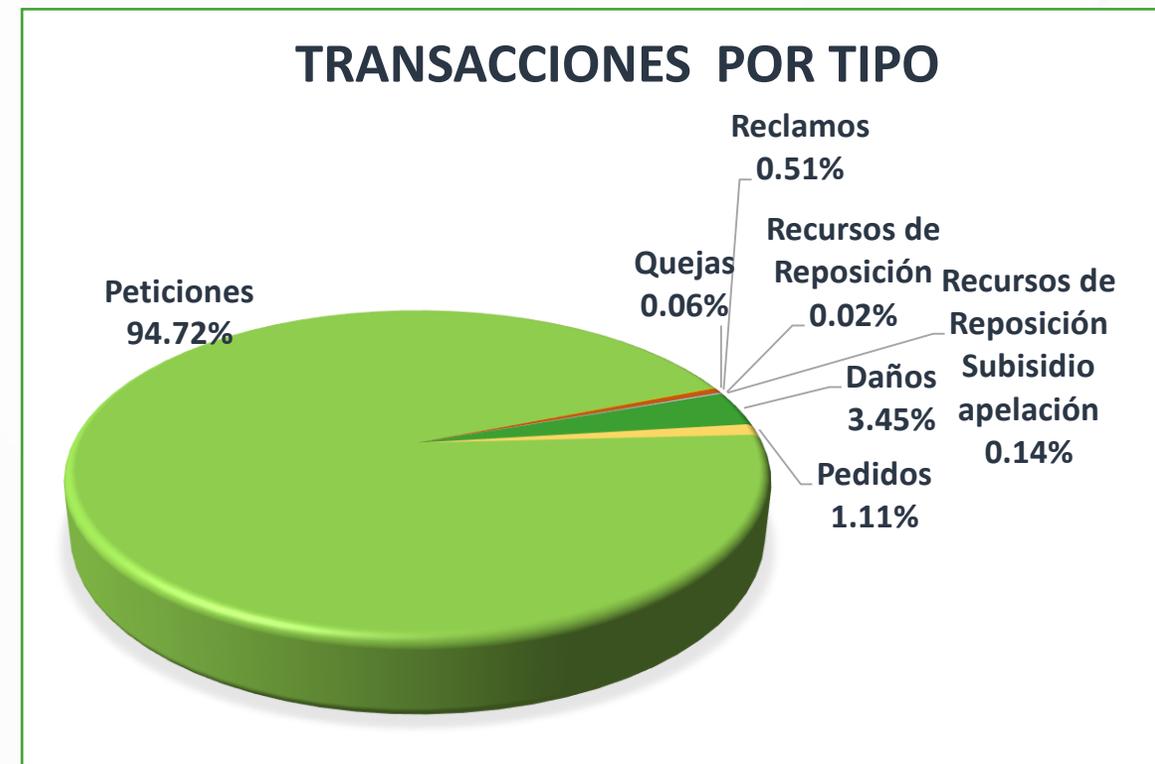
69 Años
*Damos energía
a tu vida*

Peticiones, quejas, recursos y reclamos atendidas en CENS Enero – Marzo 2022

Canales Atención Clientes

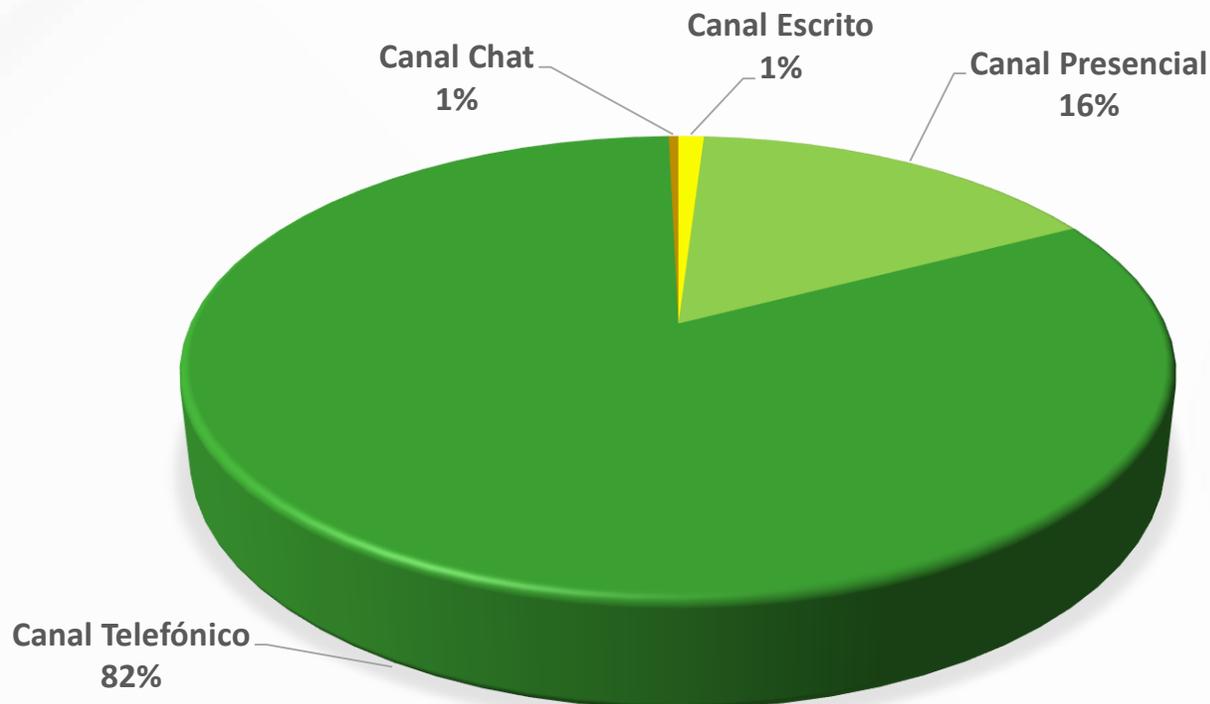
➤ Peticiones, quejas, recursos y reclamos atendidas en CENS Enero - Marzo de 2022 Canales Atención Clientes

Canal	Transacciones por canal	% Participación
Canal Escrito	6,577	3.73%
Pedidos	560	0.32%
Peticiones	4,258	2.42%
Quejas	137	0.08%
Reclamos	604	0.34%
Recursos de Reposición	109	0.06%
Recursos de Reposición Subsidio apelación	909	0.52%
Canal Presencial	107,971	61.31%
Pedidos	6,814	3.87%
Peticiones	98,251	55.79%
Quejas	147	0.08%
Reclamos	2,759	1.57%
Canal Telefónico	59,061	33.54%
Peticiones	36,375	20.65%
Quejas	101	0.06%
Daños	22,585	12.82%
Canal Chat	2,499	1.42%
Peticiones	2,241	1.27%
Quejas	4	0.00%
Daños	254	0.14%
Total general	176,108	100.00%



» Peticiones, quejas, recursos y reclamos atendidas en CENS enero - marzo 2022 Canales Atención Clientes

TRANSACCIONES POR CANAL



Para el periodo transcurrido del año 2022 desde 01 de enero al 31 de marzo se evidencia el ingreso a CENS S.A. E.S.P a través de los canales telefónico, presencial, escrito y chat un total de 176,108 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.