

Peticiones, quejas, recursos y reclamos atendidas en CENS Enero - Julio 2019

Canales Atención Clientes



Grupo epm



*La energía
de tu vida*

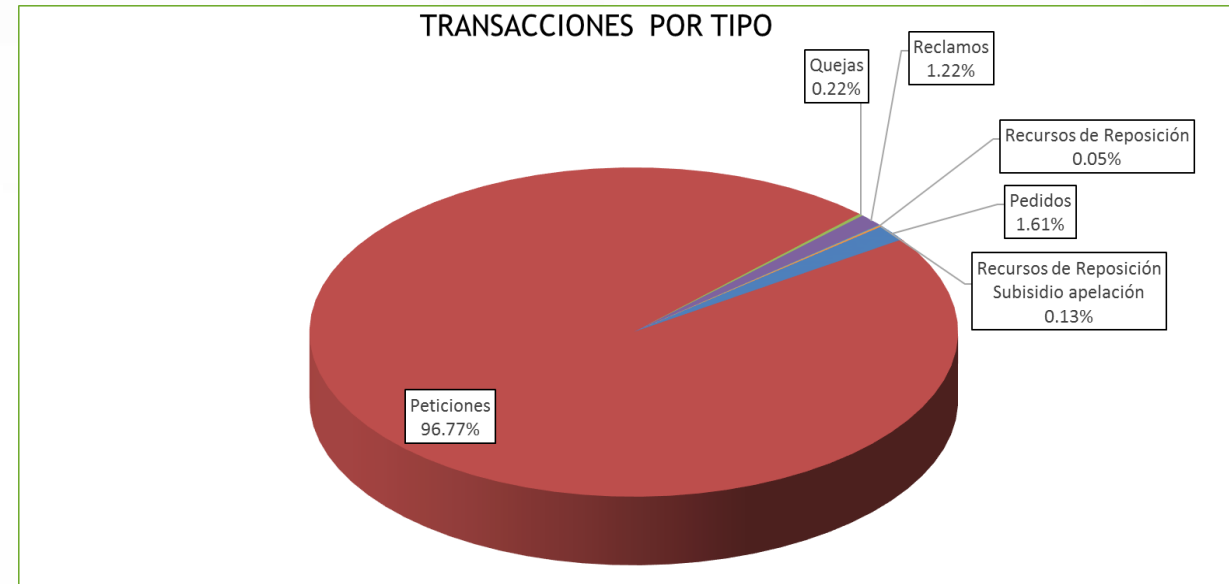
Peticiones, quejas, recursos y reclamos atendidas en CENS

Enero - Julio 2019

Canales Atención Clientes

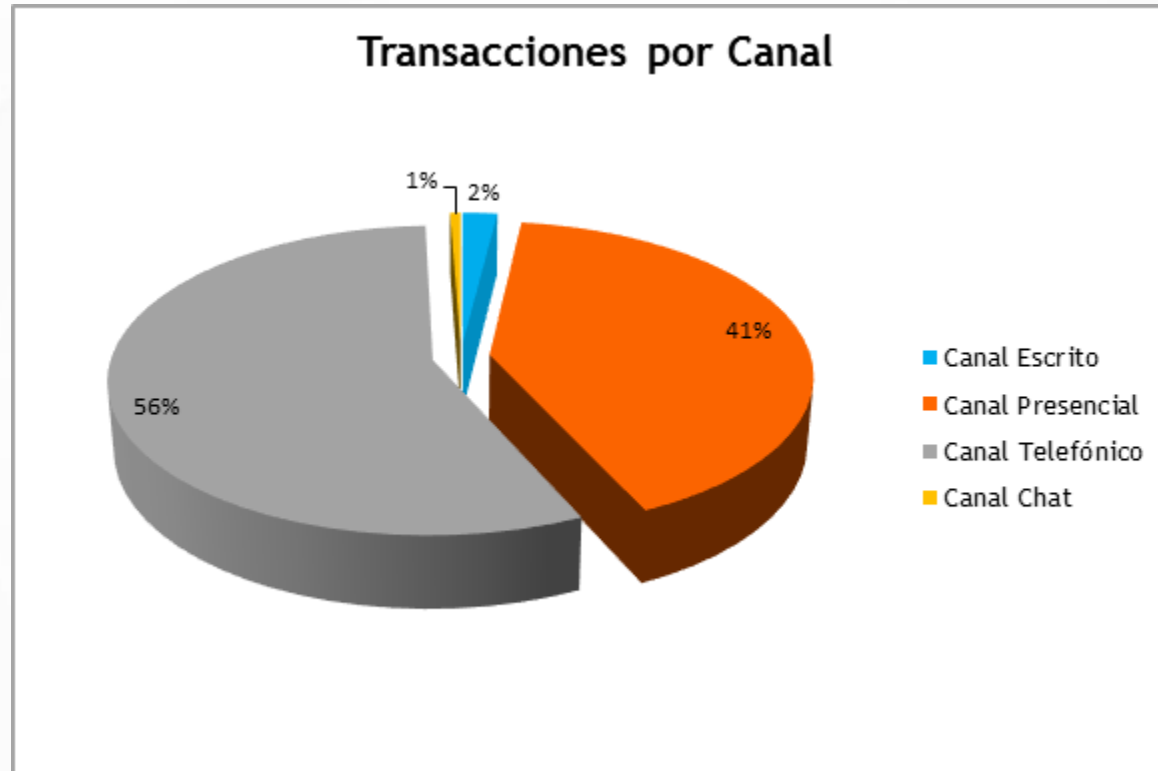


Mes	(Todas)	
Canal	Transacciones por canal	% Participación
Canal Escrito	16,409	1.98%
Pedidos	1,038	0.13%
Peticiones	12,047	1.46%
Quejas	259	0.03%
Reclamos	1,512	0.18%
Recursos de Reposición y Apelación	1,553	0.19%
Canal Presencial	340,854	41.18%
Pedidos	12,249	1.48%
Peticiones	319,341	38.58%
Quejas	682	0.08%
Reclamos	8,582	1.04%
Canal Telefónico	465,533	56.24%
Peticiones	465,074	56.19%
Quejas	459	0.06%
Canal Chat	4,925	0.60%
Peticiones	4,525	0.55%
Quejas	400	0.05%
Total general	827,721	100.00%



Peticiones, quejas, recursos y reclamos atendidas en CENS

Enero - Julio 2019
Canales Atención Clientes



Para el periodo transcurrido del año 2019 desde 01 enero a 31 julio se evidencia el ingreso a CENS S.A. E.S.P a través de los canales telefónico, presencial y escrito un total de 827,721 solicitudes que involucran peticiones, quejas, reclamos y recursos que han sido atendidas en un tiempo promedio de respuesta de 13 días hábiles, cumpliéndose con el debido proceso y término legal normativo para ello.

En 66 años hemos construido la mejor empresa de la región para ser **la energía de tu vida.**

