

Canales Atención Clientes  
Peticiónes, quejas, reclamos y  
recursos

Enero - Marzo 2025

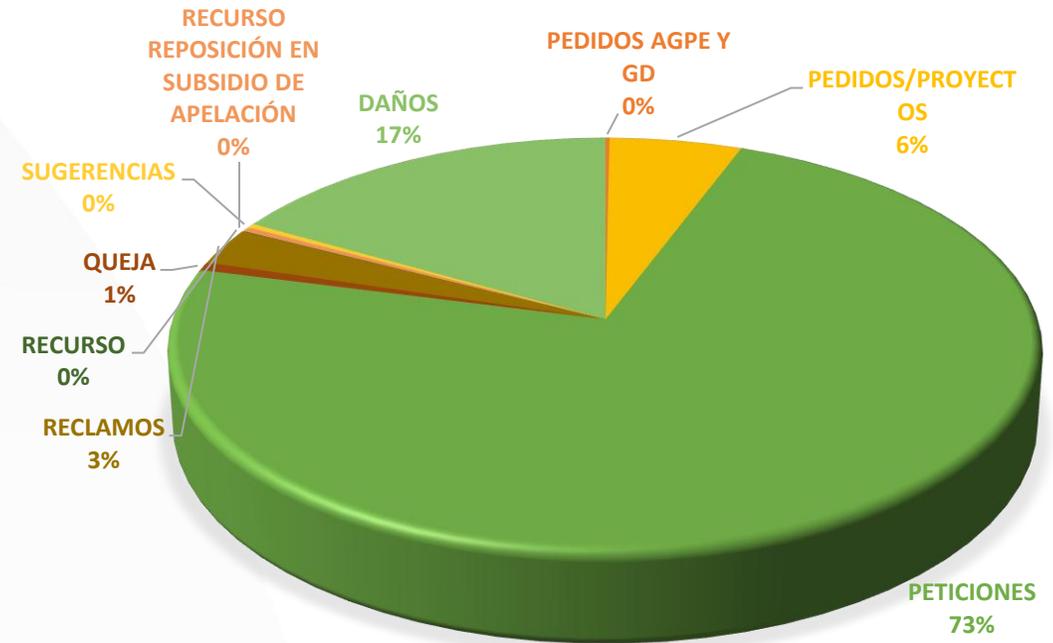


[www.cens.com.co](http://www.cens.com.co)

# Peticiones, quejas, recursos y reclamos atendidas en CENS

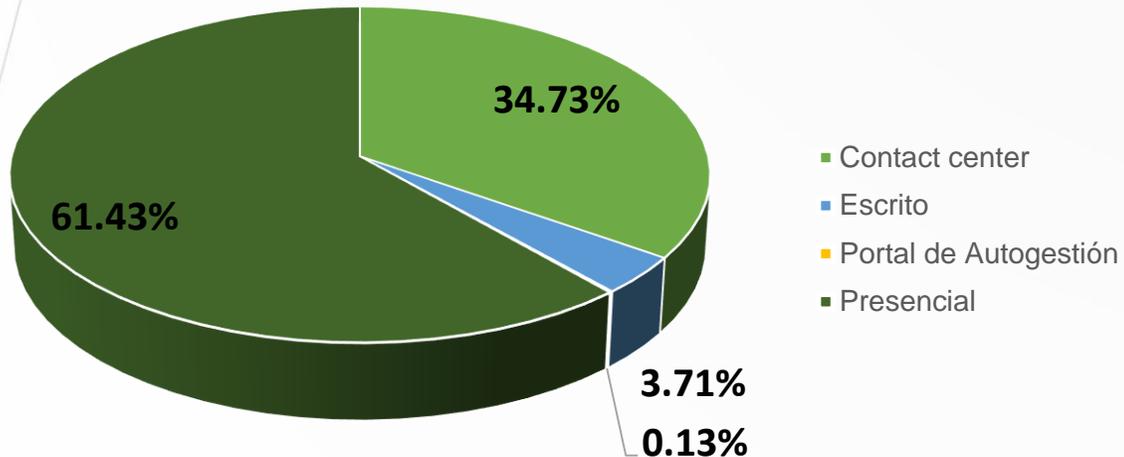
Enero-Marzo 2025: Canales de atención

|   | TOTAL TRANSACCIONES | % DE PARTICIPACIÓN |
|---|---------------------|--------------------|
| <b>Contact center</b>                       | <b>63115</b>        | <b>34.73%</b>      |
| DAÑOS                                       | 29637               | 16.31%             |
| PETICIONES                                  | 32665               | 17.97%             |
| QUEJA                                       | 405                 | 0.22%              |
| RECLAMOS                                    | 110                 | 0.06%              |
| SUGERENCIAS                                 | 298                 | 0.16%              |
| <b>Escrito</b>                              | <b>6749</b>         | <b>3.71%</b>       |
| PEDIDOS AGPE Y GD                           | 298                 | 0.16%              |
| PEDIDOS/PROYECTOS                           | 279                 | 0.15%              |
| PETICIONES                                  | 4225                | 2.32%              |
| QUEJA                                       | 311                 | 0.17%              |
| RECLAMOS                                    | 903                 | 0.50%              |
| RECURSO                                     | 70                  | 0.04%              |
| RECURSO REPOSICIÓN EN SUBSIDIO DE APELACIÓN | 648                 | 0.36%              |
| SUGERENCIAS                                 | 15                  | 0.01%              |
| <b>Portal de Autogestión</b>                | <b>234</b>          | <b>0.13%</b>       |
| PEDIDOS/PROYECTOS                           | 2                   | 0.00%              |
| PETICIONES                                  | 232                 | 0.13%              |
| <b>Presencial</b>                           | <b>111628</b>       | <b>61.43%</b>      |
| DAÑOS                                       | 768                 | 0.42%              |
| PEDIDOS/PROYECTOS                           | 9814                | 5.40%              |
| PETICIONES                                  | 96069               | 52.86%             |
| QUEJA                                       | 462                 | 0.25%              |
| RECLAMOS                                    | 4229                | 2.33%              |
| SUGERENCIAS                                 | 286                 | 0.16%              |
| <b>Total general</b>                        | <b>181726</b>       | <b>100.00%</b>     |



# Peticiones, quejas, recursos y reclamos atendidas en CENS

Enero a Marzo 2025: Canales de atención



Para el periodo transcurrido desde 01 de enero al 31 de marzo de 2025 se evidencia el ingreso a CENS S.A. E.S.P a través de los canales telefónico, presencial, portal de autogestión y escrito de un total de 181,726 solicitudes que involucran peticiones, quejas, reclamos y recursos que han sido atendidas cumpliéndose con el debido proceso y dentro del término legal normativo para ello.

# Informe seguimiento sobre Quejas atendidas en CENS

## Enero 2025: Canales de atención

El resultado del indicador de quejas para el mes de enero 2025 fue 1.84, presentando cumplimiento respecto a la meta fijada de 1.88 quejas por cada 10.000 usuarios para la nueva vigencia 2025.

La cantidad de usuarios en el periodo analizado fue de 629,863 incrementando en 1,342 respecto al mes de diciembre 2024 y evidenciando un crecimiento del 0.21%, lo que se considera un crecimiento orgánico normal respecto a meses anteriores.

La cantidad de quejas totales gestionadas en el periodo fue de 375; disminuyendo en 165 respecto al mes anterior, asimismo, se evidencia disminución en 65 quejas atribuibles comparadas con el mes de diciembre, finalizando el periodo objeto de análisis con 116 quejas imputables a la compañía.

Los motivos con mayor cantidad de quejas atribuibles a CENS para este periodo son: Falla en la prestación del servicio por calidad (25 quejas, 21.55%), entrega inoportuna o no se entrega la factura (19 quejas, 16.38%), derrame de aceite (18 quejas, 15.52%), demora en reparar daño (12 quejas, 10.34%); representando el 63.79% del total de quejas imputables.

El aporte al resultado del indicador por regional para el presente mes fue: Cúcuta (44.83%), Tibú (24.14%), Pamplona (22.41%), Ocaña (4.31%) y Aguachica (4.31%). Al efectuar el cálculo del indicador por regional, se evidencia cumplimiento de la meta en la regional de Cúcuta, Ocaña, y Aguachica.

De parte del equipo de mantenimiento y con el respaldo de los directivos que participan en el comité de fallas se viene trabajando en el análisis detallado de las fallas presentadas en los transformadores con el fin de mitigar aquellos aspectos controlables por la compañía desde su adquisición (pliegos, características, etc.) o mantenimiento teniendo en cuenta que persisten otras dificultades relacionadas con:

- \* Adquisición y traslado de estos equipos a algunos municipios del área de influencia de CENS
- \* Desabastecimiento de estos en el mercado
- \* Factores climáticos no controlados por empresa
- \* Incremento de la demanda del servicio que supera en ocasiones la capacidad de la infraestructura eléctrica
- \* Conexiones ilegales en algunos municipios
- \* Asuntos de orden público que alteran el desarrollo normal de los cronogramas operativos de la compañía por presencia de grupos al margen de la ley, hostigamientos, cierre de vías, paros, entre otras lamentables situaciones que deterioran los tiempos y la oportunidad en la atención de fallas afectando el cumplimiento de promesas y desarrollo de nuestras actividades en terreno.

|  | ene-25         |
|--|----------------|
| <b>Cantidad de usuarios por mes</b>                            | <b>629,863</b> |
| <b>Incremento de usuarios mensual</b>                          | 1,342          |
| <b>Variación crecimiento de usuarios mensual</b>               | 0.21%          |
| <b>Incremento de usuarios anual</b>                            | 16,255         |
| <b>Variación cantidad de quejas mensual</b>                    | -35.91%        |
| <b>Cantidad de quejas necesarias para cumplir el indicador</b> | <b>118</b>     |

# Informe seguimiento sobre Quejas atendidas en CENS

## Febrero 2025: Canales de atención

El resultado del indicador de quejas para el mes de febrero 2025 fue 1.66, presentando cumplimiento respecto a la meta fijada de 1.88 quejas por cada 10.000 usuarios para la nueva vigencia 2025.

La cantidad de usuarios en el periodo analizado fue de 631,051 incrementando en 1,188 respecto al mes de enero 2025 y evidenciando un crecimiento del 0.19%, lo que se considera un crecimiento orgánico normal respecto a meses anteriores.

La cantidad de quejas totales gestionadas en el periodo fue de 362; disminuyendo en 13 respecto al mes anterior, asimismo, se evidencia disminución en 11 quejas atribuibles comparadas con el mes de enero, finalizando el periodo objeto de análisis con 105 quejas imputables a la compañía.

Los motivos con mayor cantidad de quejas atribuibles a CENS para este periodo son: entrega inoportuna o no se entrega la factura (20 quejas, 19.05%), derrame de aceite (16 quejas, 15.24%), demora en reparar daño (14 quejas, 13.33%) y estado de la infraestructura (14 quejas, 13.33%); representando el 60.95% del total de quejas imputables.

Se observa una disminución considerable en las quejas por "demora en reparar daño", atribuida a la reducción en la cantidad de reportes de daños siendo el mes de octubre de 2024 el punto de inflexión, cuando se reportaron 11,565 fallas, y en febrero de 2025 solo 5,692 fallas, lo que representa una disminución del 50.78%. Por otro lado, se tiene el aumento considerable de las quejas por motivo "entrega inoportuna o no entrega de la factura", el cual obedece a dificultades propias de la reciente implementación del documento equivalente electrónico DEE, proceso que se encuentra en estabilización.

El aporte al resultado del indicador por regional para el presente mes fue: Cúcuta (55.24%), Pamplona (16.19%), Tibú (13.33%), Ocaña (8.57%) y Aguachica (6.67%). Al efectuar el cálculo del indicador por regional, se evidencia cumplimiento de la meta en la regional de Cúcuta, Ocaña, y Aguachica.

De parte del equipo de mantenimiento y con el respaldo de los directivos que participan en el comité de fallas se viene trabajando en el análisis detallado de las fallas presentadas en los transformadores con el fin de mitigar aquellos aspectos controlables por la compañía desde su adquisición (pliegos, características, etc) o mantenimiento teniendo en cuenta que persisten otras dificultades relacionadas con:

- \* Adquisición y traslado de estos equipos a algunos municipios del área de influencia de CENS
- \* Desabastecimiento de estos en el mercado
- \* Factores climáticos no controlados por empresa
- \* Incremento de la demanda del servicio que supera en ocasiones la capacidad de la infraestructura eléctrica
- \* Conexiones ilegales en algunos municipios
- \* Asuntos de orden público que alteran el desarrollo normal de los cronogramas operativos de la compañía por presencia de grupos al margen de la ley, hostigamientos, cierre de vías, paros, entre otras lamentables situaciones que deterioran los tiempos y la oportunidad en la atención de fallas afectando el cumplimiento de promesas y desarrollo de nuestras actividades en terreno.

|  | feb-25         |
|--|----------------|
| <b>Cantidad de usuarios por mes</b>                            | <b>631,051</b> |
| <b>Incremento de usuarios mensual</b>                          | 1,188          |
| <b>Variación crecimiento de usuarios mensual</b>               | 0.19%          |
| <b>Incremento de usuarios anual</b>                            | 15,932         |
| <b>Variación cantidad de quejas mensual</b>                    | -9.48%         |
| <b>Cantidad de quejas necesarias para cumplir el indicador</b> | <b>119</b>     |

|   |             |
|---|-------------|
| <b>Meta</b>                                   | 1.88        |
| <b>Indicador Mes</b>                          | <b>1.66</b> |
| <b>Desviación porcentual frente a la Meta</b> | -11.70%     |
| <b>TOTAL QUEJAS</b>                           | <b>362</b>  |
| <b>variación cantidad total de quejas</b>     | -3.47%      |

# Informe seguimiento sobre Quejas atendidas en CENS



## Marzo 2025: Canales de atención

El resultado del indicador de quejas para el mes de marzo 2025 fue 1.15, presentando cumplimiento respecto a la meta fijada de 1.88 quejas por cada 10.000 usuarios.

La cantidad de usuarios en el periodo analizado fue de 632,417 incrementando en 1,366 respecto al mes de febrero 2025 y evidenciando un crecimiento del 0.22%, lo que se considera un crecimiento orgánico normal respecto a meses anteriores.

La cantidad de quejas totales gestionadas en el periodo fue de 358; disminuyendo en 4 respecto al mes anterior, asimismo, se evidencia disminución en 32 quejas atribuibles comparadas con el mes de febrero, finalizando el periodo objeto de análisis con 73 quejas imputables a la compañía.

Los motivos con mayor cantidad de quejas atribuibles a CENS para este periodo son: derrame de aceite (12 quejas, 16.44%), inconformidad con trabajos (11 quejas, 15.07%), falla en la prestación del servicio por continuidad (8 quejas, 10.96%), demora en reparar daño (7 quejas, 9.59%); representando el 52.06% del total de quejas imputables.

El aporte al resultado del indicador por regional para el presente mes fue: Cúcuta (45.21%), Pamplona (23.29%), Tibú (17.81%), Ocaña (9.59%) y Aguachica (4.11%). Al efectuar el cálculo del indicador por regional, se evidencia cumplimiento de la meta en la regional de Cúcuta, Ocaña, y Aguachica.

De parte del equipo de mantenimiento se viene trabajando en varios frentes simultáneamente para gestionar y resolver temas que impactan el indicador, entre las acciones se tienen:

- \* Prevención del derrame de aceite desde las especificaciones técnicas de la compra de los futuros equipos, instalación de mangas y otros elementos para prevenir el derrame en los transformadores existentes.
  - \* Abastecimiento adecuado y suficiente de materiales para atención de fallas y mantenimientos programados: postes, transformadores, fusibles, etc.
  - \* Análisis de fusibles instalados en arranques para validar que sean los adecuados y den las señales preventivas para mitigar la quema de transformadores.
  - \* Aplicación de metodologías de mejora continua de procesos apuntando a productividad, mejora de tiempos y calidad de los datos.
  - \* Construcción de herramientas de seguimiento a las promesas informadas a nuestros clientes
- Análisis y viabilidad de soluciones tecnológicas en la red y en el monitoreo del sistema: sensores que miden la temperatura del transformador, centro de control y monitoreo de mantenimiento.

|   |         |
|---|---------|
|   | mar-25  |
| Cantidad de usuarios por mes                            | 632,417 |
| Incremento de usuarios mensual                          | 1,366   |
| Variación crecimiento de usuarios mensual               | 0.22%   |
| Incremento de usuarios anual                            | 15,867  |
| Variación cantidad de quejas mensual                    | -       |
| Cantidad de quejas necesarias para cumplir el indicador | 30.48%  |
|   | 119     |
| Meta  | 1.88    |
| Indicador Mes   | 1.15    |
| Desviación porcentual frente a la Meta                  | -       |
| TOTAL QUEJAS  | 358     |
| variación cantidad total de quejas                      | -1.10%  |

# Informe seguimiento sobre Reclamos atendidas en CENS

## Enero 2025: Canales de atención



El resultado del indicador de reclamos para el mes de enero 2025 es de 2.34, cifra que demuestra cumplimiento respecto a la meta fijada para esta nueva vigencia correspondiente a 4.85. La cantidad de facturas expedidas en el periodo analizado fue de 640.971, disminuyendo en 17.424 respecto a las facturas generadas en el mes anterior (-2.65%).

Los reclamos totales del periodo analizado fueron 1,505 disminuyendo en 118 respecto al mes anterior y de los cuales 150 se declararon atribuibles a CENS (disminución de 9 reclamos imputables respecto a diciembre 2024), lo que representa un porcentaje de imputabilidad del 9.97%.

Los motivos que impactan el indicador con mayor cantidad de reclamos atribuibles a la compañía son: lectura incorrecta (83 reclamos, 55.33%), Inconformidad con el consumo o producción facturado (29 reclamos, 19.33%) y cobros por promedio (26 reclamos, 17.33%); los cuales suman 138 reclamos imputables a la compañía representando el 92.00 % de los que afectan nuestra medición. El porcentaje de participación por regional respecto al resultado del indicador para el presente mes fue: Cúcuta (55.33%), Ocaña (14.00%), Tibú (13.33%), Aguachica (10.00%) y Pamplona (7.34%).

Se continuará con la ejecución de acciones que permitan conservar la tendencia de cumplimiento en el resultado que viene presentando el indicador, tales como:

- \* Monitoreo y análisis mensual de los motivos que generan mayor cantidad de reclamos imputables.
- \* Seguimiento y control a través de la gestoría técnica del contrato integral a cargo del equipo Aseguramiento de la Operación Comercial (facturación) entre las cuales se tiene la socialización mensual con la firma contratista del consolidado de reclamos atribuibles para que se tomen las acciones correctivas y preventivas que permitan disminuir reclamos atribuibles a CENS.
- Ejecución de plan de incentivos para los lectores que presenten menos errores de lectura en el mes, con el fin de motivarlos al mejoramiento continuo de la labor de lectura.
- \* Reuniones mensuales con los Técnicos administrativos de análisis de consumos a fin de establecer tips que permitan mejorar la revisión de la crítica validación del correcto registro, gestión y cierre de la solicitud del cliente por medio de la verificación de los procesos por parte del equipo Conexión con Clientes y Territorios para llevar información de calidad al indiciador y velar por respuestas y trámites justos para el cliente.
- \* Cálculo y aplicación de incentivos y penalizaciones en los contratos tanto de la atención al cliente como del soporte comercial en terreno.
- \* Seguimiento mensual al resultado del indicador mediante RIC de experiencia del cliente con la participación del gerente, directivos y personal de los diferentes equipos de trabajo.

|  |                |
|--|----------------|
|  | <b>ENE-25</b>  |
| <b>Cantidad de Facturas por mes</b>                              | <b>640,971</b> |
| <b>Variación crecimiento de Facturas expedidas</b>               | -2.65%         |
| <b>Variación porcentual de Reclamos mensual</b>                  | -5.66%         |
| <b>Variación cantidad de Reclamos mensual</b>                    | -9             |
| <b>Cantidad de Reclamos necesarios para cumplir el indicador</b> | 311            |
| <b>META</b>  | 4.85           |
| <b>Indicador Mes</b>   | <b>2.34</b>    |
| <b>Desviación frente a la Meta</b>                               | -51.75%        |
| <b>TOTAL RECLAMOS</b>  | <b>1,505</b>   |
| <b>VARIACIÓN CANTIDAD TOTAL DE RECLAMOS</b>                      | 8.51%          |
| <b>DIFERENCIA FACTURAS MENSUAL</b>                               | -17424         |
| <b>DIFERENCIA FACTURAS ANUAL</b>                                 | (1,331)        |

# Informe seguimiento sobre Reclamos atendidas en CENS

## Febrero 2025: Canales de atención

El resultado del indicador de reclamos para el mes de febrero 2025 es de 1.66, cifra que demuestra cumplimiento respecto a la meta fijada para esta nueva vigencia correspondiente a 4.85.

La cantidad de facturas expedidas en el periodo analizado fue de 644,805, disminuyendo en 3,834 respecto a las facturas generadas en el mes anterior (-0.60%). Los reclamos totales del periodo analizado fueron 1,682 disminuyendo en 177 respecto al mes anterior y de los cuales 107 se declararon atribuibles a CENS (disminución de 43 reclamos imputables respecto a enero 2025), lo que representa un porcentaje de imputabilidad del 6.36%.

Los motivos que impactan el indicador con mayor cantidad de reclamos atribuibles a la compañía son: lectura incorrecta (55 reclamos, 51.40%), Inconformidad con el consumo o producción facturado (20 reclamos, 18.69%) y cobros por promedio (16 reclamos, 14.95%); los cuales suman 91 reclamos imputables a la compañía representando el 85.05 % de los que afectan nuestra medición. El porcentaje de participación por regional respecto al resultado del indicador para el presente mes fue: Cúcuta (55.14%), Ocaña (15.89%), Aguachica (11.21%), Tibú (10.28%) y Pamplona (7.48%).

Se continuará con la ejecución de acciones que permitan conservar la tendencia de cumplimiento en el resultado que viene presentando el indicador, tales como:

- \* Monitoreo y análisis mensual de los motivos que generan mayor cantidad de reclamos imputables.
- \* Seguimiento y control a través de la gestoría técnica del contrato integral a cargo del equipo Aseguramiento de la Operación Comercial (facturación) entre las cuales se tiene la socialización mensual con la firma contratista del consolidado de reclamos atribuibles para que se tomen las acciones correctivas y preventivas que permitan disminuir reclamos atribuibles a CENS.
- \* Ejecución de plan de incentivos para los lectores que presenten menos errores de lectura en el mes, con el fin de motivarlos al mejoramiento continuo de la labor de lectura.
- \* Reuniones mensuales con los Técnicos administrativos de análisis de consumos a fin de establecer tips que permitan mejorar la revisión de la crítica validación del correcto registro, gestión y cierre de la solicitud del cliente por medio de la verificación de los procesos por parte del equipo Conexión con Clientes y Territorios para llevar información de calidad al indiciador y velar por respuestas y trámites justos para el cliente.
- \* Cálculo y aplicación de incentivos y penalizaciones en los contratos tanto de la atención al cliente como del soporte comercial en terreno.
- \* Seguimiento mensual al resultado del indicador mediante RIC de experiencia del cliente con la participación del gerente, directivos y personal de los diferentes equipos de trabajo.

|  | feb-25         |
|--|----------------|
| <b>Cantidad de Facturas por mes</b>                              | <b>644,805</b> |
| <b>Variación crecimiento de Facturas expedidas</b>               | 0.60%          |
| <b>Variación porcentual de Reclamos mensual</b>                  | -28.67%        |
| <b>Variación cantidad de Reclamos mensual</b>                    | -43            |
| <b>Cantidad de Reclamos necesarios para cumplir el indicador</b> | 313            |
| <b>META</b>  | 4.85           |
| <b>Indicador Mes</b>   | <b>1.66</b>    |
| <b>Desviación frente a la Meta</b>                               | -65.77%        |
| <b>TOTAL RECLAMOS</b>  | <b>1,682</b>   |
| <b>VARIACIÓN CANTIDAD TOTAL DE RECLAMOS</b>                      | 11.76%         |
| <b>DIFERENCIA FACTURAS MENSUAL</b>                               | 3834           |
| <b>DIFERENCIA FACTURAS ANUAL</b>                                 | 4,616          |

# Informe seguimiento sobre Reclamos atendidas en CENS

## Marzo 2025: Canales de atención



El resultado del indicador de reclamos para el mes de marzo 2025 es de 2.12, cifra que demuestra cumplimiento respecto a la meta fijada para esta nueva vigencia correspondiente a 4.85.

La cantidad de facturas expedidas en el periodo analizado fue de 661,161, aumentando en 16,356 respecto a las facturas generadas en el mes anterior (2.54%). Los reclamos totales del periodo analizado fueron 1,722 aumentando en 40 respecto al mes anterior y de los cuales 140 se declararon atribuibles a CENS (aumento de 33 reclamos imputables respecto a febrero 2025), lo que representa un porcentaje de imputabilidad del 8.13%.

Los motivos que impactan el indicador con mayor cantidad de reclamos atribuibles a la compañía son: lectura incorrecta (55 reclamos, 39.29%), Inconformidad con el consumo o producción facturado (30 reclamos, 21.43%) y cobros por promedio (30 reclamos, 21.43%); los cuales suman 115 reclamos imputables a la compañía representando el 82.14 % de los que afectan nuestra medición.

El porcentaje de participación por regional respecto al resultado del indicador para el presente mes fue: Cúcuta (57.14%), Aguachica (13.57%), Ocaña (12.14%), Tibú (10.00%) y Pamplona (7.15%).

Se continuará con la ejecución de acciones que permitan conservar la tendencia de cumplimiento en el resultado que viene presentando el indicador, tales como:

- \* Monitoreo y análisis mensual de los motivos que generan mayor cantidad de reclamos imputables.
- \* Seguimiento y control a través de la gestoría técnica del contrato integral a cargo del equipo Aseguramiento de la Operación Comercial (facturación) entre las cuales se tiene la socialización mensual con la firma contratista del consolidado de reclamos atribuibles para que se tomen las acciones correctivas y preventivas que permitan disminuir reclamos atribuibles a CENS.
- \* Ejecución de plan de incentivos para los lectores que presenten menos errores de lectura en el mes, con el fin de motivarlos al mejoramiento continuo de la labor de lectura.
- \* Reuniones mensuales con los Técnicos administrativos de análisis de consumos a fin de establecer tips que permitan mejorar la revisión de la crítica validación del correcto registro, gestión y cierre de la solicitud del cliente por medio de la verificación de los procesos por parte del equipo Conexión con Clientes y Territorios para llevar información de calidad al indicador y velar por respuestas y trámites justos para el cliente.
- \* Cálculo y aplicación de incentivos y penalizaciones en los contratos tanto de la atención al cliente como del soporte comercial en terreno.
- \* Seguimiento mensual al resultado del indicador mediante RIC de experiencia del cliente con la participación del gerente, directivos y personal de los diferentes equipos de trabajo.

|   |               |
|---|---------------|
|   | mar-25        |
| Cantidad de Facturas por mes                              | 661,161       |
| Variación crecimiento de Facturas expedidas               | 2.54%         |
| Variación porcentual de Reclamos mensual                  | 30.84%        |
| Variación cantidad de Reclamos mensual                    | 33            |
| Cantidad de Reclamos necesarios para cumplir el indicador | 321           |
|   |               |
| <b>META</b>   | <b>4.85</b>   |
| Indicador Mes   | 2.12          |
| Desviación frente a la Meta                               | -56.29%       |
| <b>TOTAL RECLAMOS</b>                                     | <b>1,722</b>  |
| <b>VARIACIÓN CANTIDAD TOTAL DE RECLAMOS</b>               | <b>2.38%</b>  |
| <b>DIFERENCIA FACTURAS MENSUAL</b>                        | <b>16356</b>  |
|   |               |
| <b>DIFERENCIA FACTURAS ANUAL</b>                          | <b>12,337</b> |



*Gracias*