



Respuestas espacios de diálogo y participación comunitaria 2023

En el 2023 se realizaron 4 espacios de diálogo en el área de influencia de CENS con la participación de 71 personas quienes conocieron de manera detallada la gestión que hace la compañía en temas como eficiencia energética, energía solar, canales de atención, ofertas laborales, vinculación de nuevos clientes y tarifa de energía. Como resultado se priorizaron 11 sugerencias las cuales se describen a continuación

Temática	Sugerencia	Viabilidad		Respuesta participantes	Seguimiento primer semestre
		SI	NO		
Vinculación cliente nuevo	Viabilizar que el trabajo técnico sea a un costo favorable para el usuario. (Que CENS haga las instalaciones para más confianza del cliente)	X		La compañía contará en el 2024 con una estrategia comercial denominada "CENS a tu Puerta" la cual permitirá a los usuarios acceder a proyectos eléctricos (<i>diseño, construcción, reubicación y ampliación de redes eléctricas, incluyendo mano de obra, materiales, obras civiles, entre otras</i>) a través de un proceso de financiación. Con esta iniciativa se busca ofrecer al cliente la posibilidad de tener un servicio técnico con la calidad y el respaldo de CENS como operador de red; así mismo brindar un acompañamiento antes, durante y después de la venta, con el propósito de mejorar la experiencia del cliente.	Durante el primer semestre se analizó la viabilidad de CENS a tu puerta identificando que para lo sugerido esta oferta no se alinea a las necesidades de los usuarios. Por tanto, durante el segundo semestre se trabajará en una segunda propuesta en la que la comunidad pueda solicitar la financiación para la construcción de redes eléctricas internas y pequeñas expansiones de red para la conexión al servicio de energía.
Eficiencia energética	Comercializar a través de la factura de energía dispositivo que monitoreen el consumo de los electrodomésticos	X		En el 2024 CENS realizará una investigación de mercado de tipo exploratorio para conocer el interés del cliente por este tipo de dispositivos y determinar si existe un mercado potencial para diseñar una oferta comercial al respecto.	Esta acción se tiene proyectada para ejecutar en el segundo semestre de 2024
	Direccionar en alianza con el SENA cursos técnicos de instalaciones eléctricas domiciliarias con estudiantes que las juntas de acción comunal postulen y que estos mismos estudiantes puedan realizar las practicas mediante el programa de eficiencia energetica en los diferentes	X		El SENA cuenta con diferentes ofertas académicas relacionados con energía, por tanto el alcance de esta sugerencia es generar un espacio con los líderes comunitarios y el Servicio Nacional de Aprendizaje, para que reciban orientación sobre la promoción de estos programas de formación técnica en las comunidades.	Durante el primer semestre se realizaron los acercamientos con funcionarios del SENA, específicamente con la dependencia de servicio al empleado, con el fin de solicitar su participación en un espacio que se realizará en el cuarto trimestre del año con los líderes comunitarios que plantearon la sugerencia, y de esta manera brindar las claridades sobre cómo se deben realizar las solicitudes de formación académica en esta institución

Energía Solar	Que tenga libertad de operadores en varias alianzas con CENS (ofrecer alianzas con bancos para obtener créditos y que sean pagados con la factura)		X	Esta sugerencia no es viable, teniendo en cuenta que generalmente, las entidades bancarias tienen tasas de intereses más elevadas a las que ofrece CENS en sus estrategias comerciales; como lo es "Credisomos", un programa que otorga a los usuarios un cupo fijo o rotativo para adquirir productos que le permita el uso y disfrute de los servicios públicos como: electrodomésticos, domótica, tecnología, entretenimiento, movilidad eléctrica, energía solar, audio y video, con una tasa de interés mensual que oscila entre el 2% y 2.42%	No aplica seguimiento
	Ampliar la oferta para que el usuario pueda obtener un panel pequeño para electrodomésticos de más alto consumo en su casa	X		CENS en el marco de la estrategia de energía solar, ofrecerá en el 2024, un programa comercial para que el sector residencial pueda financiar una solución fotovoltaica básica, que genere la energía suficiente para electrodomésticos de mayor consumo energético en los hogares.	En el primer semestre se han realizado gestiones administrativas, contractuales y de diseño técnico para presentar en el cuarto trimestre del año la oferta de un kit básico de paneles solares, al cual podrán acceder los usuarios de la compañía.
nales de atención	Activar ventanilla con enfoque diferencial, no se le da prioridad a la persona con condición de discapacidad para hacer más rápido el proceso y no tener dificultades.	X		CENS en el 2024 contará con una ventanilla en la sala presencial para la atención prioritaria de personas en condición de discapacidad.	Atendiendo a esta sugerencia, en las salas de atención presencial de CENS, Centros de Atención al Cliente y localidades, se brinda atención prioritaria a personas en condición de discapacidad, mujeres embarazadas y adultos mayores, con el fin de agilizar sus solicitudes.
nales de atención	Identificación con base de datos de las personas con discapacidad visual para una atención preferencial en la línea telefónica	X		En el 2024 se realizará una marcación en el sistema comercial de la compañía con el fin de identificar aquellos clientes que tienen una condición de discapacidad, con el fin de proporcionar una atención prioritaria.	En el primer semestre se inició el proceso de consolidación de bases de datos de población en condición de discapacidad para posteriormente hacer la respectiva marcación en el sistema comercial.
nales de atención	protocolos de seguridad en las oficinas, se proponen las líneas de control continuo en el ingreso.		X	CENS remodelará la sala de atención presencial en Cúcuta; sin embargo dentro del presupuesto no se tiene contemplado la inclusión de las líneas de control continuo para el ingreso.	No aplica seguimiento

canal presencial	Crear un filtro de atención para aquellos usuarios que se dirigen a las oficinas para solicitar un duplicado de la factura o saldo doble habiendo pagado la factura.	X		Actualmente, en la sede de la regional Ocaña, cuando la sala de atención presencial se encuentra congestionada, se activa el apoyo del tecnólogo comercial y/o aprendiz SENA para brindar orientación, y de esta manera contribuir a una atención más ágil.	No aplica seguimiento
Ofertas laborales	Asistencia en el proceso de inscripción a los concursos de selección	X		En el año 2023 el equipo de Talento Humano de la compañía realizó convocatoria para orientar de manera presencial el proceso de inscripción a los procesos de selección para personas con discapacidad; la cual fue difundida por diferentes medios como redes sociales, página web y oficios dirigidos a diferentes agremiaciones. En el 2024 se proyecta realizar durante dos días un acompañamiento presencial, para orientar la inscripción a las convocatorias de inclusión que oferte la empresa.	Durante el primer semestre de 2024 se realizaron dos espacios de acompañamiento al proceso de inscripción de las vacantes "Técnico Administrativo Distribución" y "Técnico Administrativo de Servicios Corporativos", las cuales estuvieron dirigidas a personas con discapacidad. las convocatorias a estos espacios se realizaron a través de diferentes medios como redes sociales, emisoras, funcionarios de diferentes asociaciones, entre otras.

<i>Tarifa de energía</i>	Crear un mecanismo para que los usuarios en arriendo no puedan financiar servicios a través de la factura sin consentimiento del propietario	x	Para los casos de financiación de un servicio de terceros a través de la factura de energía, CENS establece para tranquilidad de los propietarios de inmuebles (suscriptores) lo siguiente : - En la mayoría de los casos, los aliados comerciales realizan un estudio de crédito a la persona que requiere el servicio, y solicita la autorización por parte del suscriptor para que se haga la financiación a través de la factura de energía. - En caso que así lo desee, el suscriptor puede solicitar a CENS, en cualquier momento, el retiro de la financiación de la factura de energía. - En los casos en que existan más de tres cuotas vencidas, el sistema comercial de CENS automáticamente retira la financiación, y se notifica al aliado comercial para que realice la gestión de cobro con el solicitante del crédito. - El propietario puede solicitar el bloqueo el sistema comercial para que no autorice ningún cobro de servicio adicional a los regulados en la factura de energía. - Para el caso de la estrategia comercial "SOMOS" es requisito que el arrendatario presente una autorización por parte del propietario para poder acceder a los servicios de la oferta.	No aplica seguimiento
--------------------------	--	---	--	-----------------------

 Respuestas espacios de diálogo y participación comunitaria 2023 Informe segundo semestre					
En el 2023 se realizaron 4 espacios de diálogo en el área de influencia de CENS con la participación de 71 personas quienes conocieron de manera detallada la gestión que hace la compañía en temas como eficiencia energética, energía solar, canales de atención, ofertas laborales, vinculación de nuevos clientes y tarifa de energía. Como resultado se priorizaron 11 sugerencias las cuales se describen a continuación					
Temática	Sugerencia	Viabilidad		Respuesta participantes	Seguimiento segundo semestre
		SI	NO		
Vinculación cliente nuevo	Viabilizar que el trabajo técnico sea a un costo favorable para el usuario. (Que CENS haga las instalaciones para más confianza del cliente)	X		La compañía contará en el 2024 con una estrategia comercial denominada "CENS a tu Puerta" la cual permitirá a los usuarios acceder a proyectos eléctricos (<i>diseño, construcción, reubicación y ampliación de redes eléctricas, incluyendo mano de obra, materiales, obras civiles, entre otras</i>) a través de un proceso de financiación. Con esta iniciativa se busca ofrecer al cliente la posibilidad de tener un servicio técnico con la calidad y el respaldo de CENS como operador de red; así mismo brindar un acompañamiento antes, durante y después de la venta, con el propósito de mejorar la experiencia del cliente.	En el segundo semestre se avanzó en la elaboración de un piloto para la que la comunidad pueda solicitar financiación para la construcción de redes eléctricas internas y pequeñas expansiones de red para la conexión al servicio de energía. Dentro de las gestiones se realizó una caracterización técnica de los municipios de Los Patios, Chitagá y Cácuta. El estudio se centró en evaluar las condiciones actuales de la infraestructura eléctrica existente, identificando las necesidades de construcción y expansión de la red de baja tensión y de las viviendas que requieren la conexión del servicio y ofrecer una solución integral que incluye pequeñas expansiones de red y la infraestructura eléctrica para habilitación de las viviendas
Eficiencia energética	Comercializar a través de la factura de energía dispositivo que monitoreen el consumo de los electrodomésticos	X		En el 2024 CENS realizará una investigación de mercado de tipo exploratorio para conocer el interés del cliente por este tipo de dispositivos y determinar si existe un mercado potencial para diseñar una oferta comercial al respecto.	En el segundo semestre de 2024 se realizó un sondeo de opinión en el que se identificó que los entrevistados desconocen este tipo de equipos, convirtiéndose en un atractivo mercado potencial, siempre y cuando, permita al cliente la financiación en la factura y revisar la información en tiempo real en una App para que el cliente pueda desarrollar acciones como: apagando remoto y restringir las horas de uso de los electrodomésticos, entre otras. Es importante tener en cuenta que en la actualidad la regulación no contempla tarifas diferenciales que permita a los usuarios ajustar sus consumos de acuerdo con estas tarifas.
	Direccionar en alianza con el SENA cursos técnicos de instalaciones eléctricas domiciliarias con estudiantes que las juntas de acción comunal postulen y que estos mismos estudiantes puedan realizar las practicas mediante el programa de eficiencia energetica en los diferentes barrios de sus comunas	X		El SENA cuenta con diferentes ofertas académicas relacionados con energía, por tanto el alcance de esta sugerencia es generar un espacio con los líderes comunitarios y el Servicio Nacional de Aprendizaje, para que reciban orientación sobre la promoción de estos programas de formación técnica en las comunidades.	La realización del espacio con los líderes comunitarios que plantearon la sugerencia se proyecta realizar para el primer semestre del año 2025, y de esta manera brindar las claridades sobre cómo se deben realizar las solicitudes de formación académica en esta institución
Energía Solar	Que tenga libertad de operadores en varias alianzas con CENS (ofrecer alianzas con bancos para obtener créditos y que sean pagados con la factura)		X	Esta sugerencia no es viable, teniendo en cuenta que generalmente, las entidades bancarias tienen tasas de intereses mas elevadas a las que ofrece CENS en sus estrategias comerciales; como lo es "Credisomos", un programa que otorga a los usuarios un cupo fijo o rotativo para adquirir productos que le permita el uso y disfrute de los servicios públicos como: electrodomésticos, domótica, tecnología, entretenimiento, movilidad eléctrica, energía solar, audio y video, con una tasa de interés mensual que oscila entre el 2% y 2.42%	No aplica seguimiento
	Ampliar la oferta para que el usuarios pueda obtener un panel pequeño para electrodomesticos de mas alto consumo en su casa	X		CENS en el marco de la estrategia de energía solar, ofrecerá en el 2024, un programa comercial para que el sector residencial pueda financiar una solución fotovoltaica básica, que genere la energía suficiente para electrodomésticos de mayor consumo energético en los hogares.	En el segundo semestre se avanzó en la estructuración de la oferta comercial que ofrecerá a los usuarios poder adquirir un kit solar, el cual contendrá 2 paneles solares que generarán en promedio 140 kWh/mes.

<i>Canales de atención</i>	Activar ventanilla con enfoque diferencial, no se le da prioridad a la persona con condición de discapacidad para hacer más rápido el proceso y no tener dificultades.	X		CENS en el 2024 contará con una ventanilla en la sala presencial para la atención prioritaria de personas en condición de discapacidad.	Atendiendo esta sugerencia, en las salas de atención presencial de CENS, centros de Atención al Cliente y localidades, se brinda atención prioritaria a personas en condición de discapacidad, mujeres embarazadas y adultos mayores, con el fin de agilizar sus solicitudes
<i>canales de atencion</i>	Identificación con base de datos de las personas con discapacidad visual para una atención preferencial en la línea telefónica	X		En el 2024 se realizará una marcación en el sistema comercial de la compañía con el fin de identificar aquellos clientes que tienen una condición de discapacidad, con el fin de proporcionar una atención prioritaria.	En el segundo semestre se avanzó en la construcción de la base de datos de población en condición de discapacidad. En el 2025 se proyecta revisar la viabilidad de marcación en el sistema comercial para realizar una atención telefónica preferencial.
<i>canales de atencion</i>	protocolos de seguridad en las oficinas, se proponen las líneas de control continuo en el ingreso.		X	CENS remodelará la sala de atención presencial en Cúcuta; sin embargo dentro del presupuesto no se tiene contemplado la inclusión de las líneas de control continuo para el ingreso.	En la remodelación de la Sala de atención de la sede Cúcuta, se incluyó la identificación y adecuación de Casilla para atención preferencial para mujeres embarazadas y población con discapacidad incluyendo espacios de espera y elementos de señaléticas podotáctiles
<i>canal presencial</i>	Crear un filtro de atención para aquellos usuarios que se dirigen a las oficinas para solicitar un duplicado de la factura o saldo doble habiendo pagado la factura.	X		Actualmente, en la sede de la regional Ocaña, cuando la sala de atención presencial se encuentra congestionada, se activa el apoyo del tecnólogo comercial y/o aprendiz SENA para brindar orientación, y de esta manera contribuir a una atención más ágil.	No aplica seguimiento
<i>Ofertas laborales</i>	Asistencia en el proceso de inscripción a los concursos de selección	X		En el año 2023 el equipo de Talento Humano de la compañía realizó convocatoria para orientar de manera presencial el proceso de inscripción a los procesos de selección para personas con discapacidad; la cual fue difundida por diferentes medios como redes sociales, página web y oficios dirigidos a diferentes agremiaciones. En el 2024 se proyecta realizar durante dos días un acompañamiento presencial, para orientar la inscripción a las convocatorias de inclusión que oferte la empresa.	Durante el año 2024 se realizaron tres espacios de acompañamiento (uno en el primer semestre, y dos en el segundo) al proceso de inscripción de las vacantes "Técnico Administrativo Distribución" y "Técnico Administrativo de Servicios Corporativos"; las cuales estuvieron dirigidas a personas con discapacidad. las convocatorias a estos espacios se realizaron a través de diferentes medios como redes sociales, emisoras, funcionarios de diferentes asociaciones, entre otras.
<i>Tarifa de energía</i>	Crear un mecanismo para que los usuarios en arriendo no puedan financiar servicios a través de la factura sin consentimiento del propietario	X		Para los casos de financiación de un servicio de terceros a través de la factura de energía, CENS establece para tranquilidad de los propietarios de inmuebles (suscriptores) lo siguiente : - En la mayoría de los casos, los aliados comerciales realizan un estudio de crédito a la persona que requiere el servicio, y solicita la autorización por parte del suscriptor para que se haga la financiación a través de la factura de energía. - En caso que así lo desee, el suscriptor puede solicitar a CENS, en cualquier momento, el retiro de la financiación de la factura de energía. - En los casos en que existan más de tres cuotas vencidas, el sistema comercial de CENS automáticamente retira la financiación, y se notifica al aliado comercial para que realice la gestión de cobro con el solicitante del crédito. - El propietario puede solicitar el bloqueo el sistema comercial para que no autorice ningún cobro de servicio adicional a los regulados en la factura de energía. - Para el caso de la estrategia comercial "SOMOS" es requisito que el arrendatario presente una autorización por parte del propietario para poder acceder a los servicios de la oferta.	No aplica seguimiento