

Canales Atención Clientes

Peticiones, quejas, reclamos y recursos

Enero-Marzo 2024

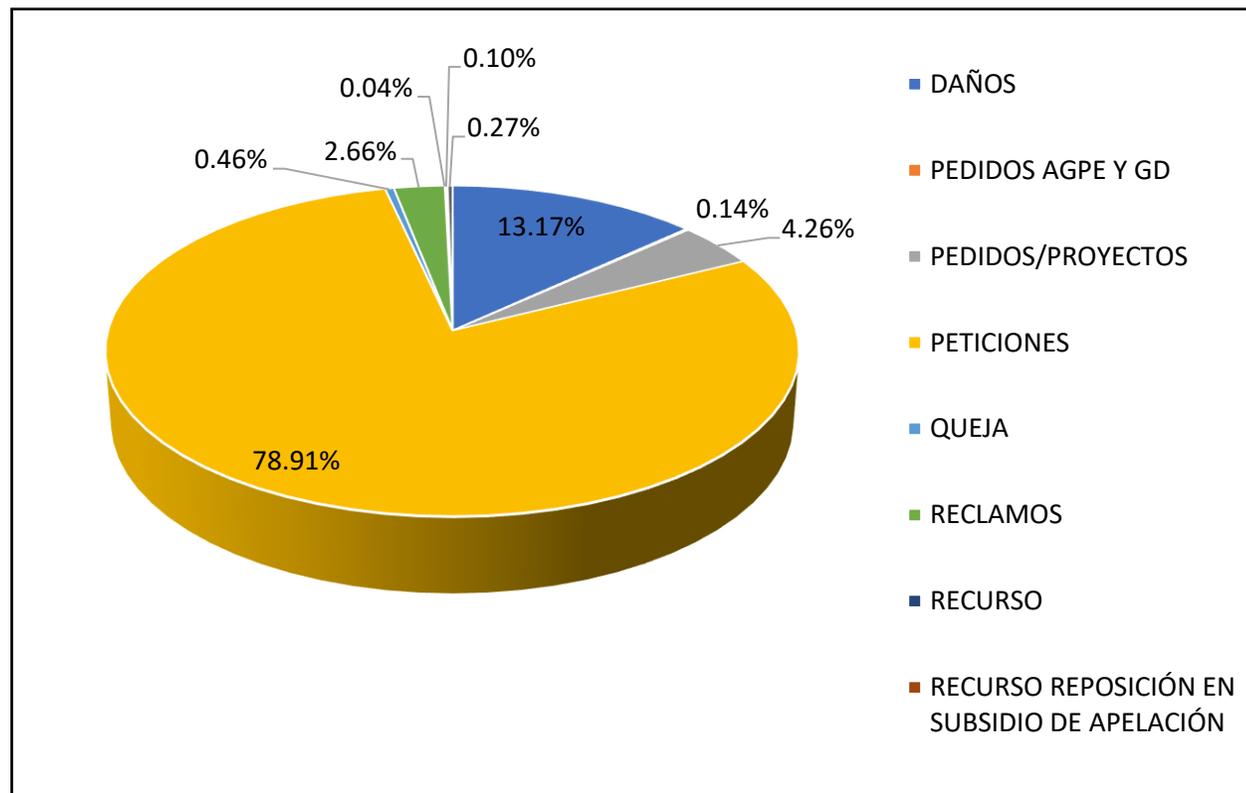
Síguenos en:



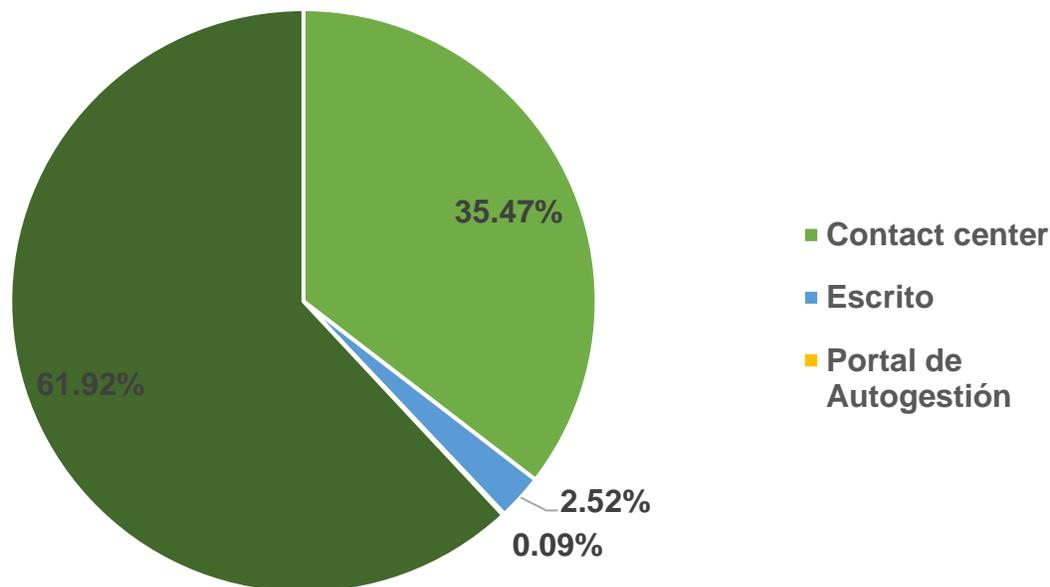
www.cens.com.co

Peticiones, quejas, recursos y reclamos atendidas en CENS Enero-Marzo 2024: Canales Atención Clientes

Canal	Total, transacciones	% participación
Contact center	76607	35.47%
DAÑOS	28449	13.17%
PETICIONES	47438	21.96%
QUEJA	375	0.17%
SUGERENCIAS	345	0.16%
Escrito	5438	2.52%
PEDIDOS AGPE Y GD	299	0.14%
PEDIDOS/PROYECTOS	373	0.17%
PETICIONES	3391	1.57%
QUEJA	332	0.15%
RECLAMOS	699	0.32%
RECURSO	92	0.04%
RECURSO REPOSICIÓN EN SUBSIDIO DE APELACIÓN	218	0.10%
SUGERENCIAS	34	0.02%
Portal de Autogestión	199	0.09%
PEDIDOS/PROYECTOS	2	0.00%
PETICIONES	197	0.09%
Presencial	133752	61.92%
PEDIDOS AGPE Y GD	2	0.00%
PEDIDOS/PROYECTOS	8822	4.08%
PETICIONES	119411	55.28%
QUEJA	279	0.13%
RECLAMOS	5038	2.33%
SUGERENCIAS	200	0.09%
Total general	215.996	100.00%



Peticiones, quejas, recursos y reclamos atendidas en CENS Enero-Marzo 2024: Canales Atención Clientes



Para el periodo transcurrido desde 01 de enero al 31 de marzo de 2024 se evidencia el ingreso a CENS S.A. E.S.P a través de los canales telefónico, presencial, escrito y portal de autogestión un total de 215.996 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 2024 Quejas Canales Atención Clientes

El resultado del indicador de quejas para el mes de enero 2024 fue 1.92, presentando incumplimiento respecto a la meta fijada de una (1) queja por cada 10.000 usuarios.

La cantidad de usuarios en el periodo analizado fue de 613,608; incrementando en 1,279 respecto al mes de diciembre y evidenciando un crecimiento del 0.21%, lo que se considera normal respecto a meses anteriores.

La cantidad de quejas totales gestionadas en el periodo fue de 346; aumentando en 21 respecto el mes anterior; sin embargo, con relación a las quejas atribuibles a CENS se evidencia una disminución de 16 en comparación a diciembre, finalizando el mes analizado con 118 quejas imputables a la compañía de las 346 presentadas.

Los motivos con mayor cantidad de quejas imputables para este periodo son: demora en reparar daños (49 quejas, 41.53%), derrame de aceite (22 quejas, 18.64%), estado de la infraestructura (8 quejas, 6.78%) y demora en atender petición (6 quejas, 5.08%); representando el 72.03% del total de quejas imputables. En el periodo analizado, se observa disminución de 122 quejas por motivo "demora en reparar daño" respecto al punto de inflexión que fue en el mes de noviembre 2023 (171 quejas). El motivo derrame en aceite conserva la tendencia. El aporte al resultado del indicador por regional para el presente mes fue: Cúcuta (33.05%), Tibú (29.66%), Pamplona (16.95%), Ocaña (16.95%) y Aguachica (3.39%).

Se registrarán en el aplicativo de planes de mejora (sinergia) las acciones que se vienen desarrollando para la gestión del indicador, definiendo con claridad responsables y fechas de ejecución que permitan normalizar el comportamiento de los principales motivos de quejas que afectan hoy el cumplimiento del indicador.

Asimismo, se continua con la generación de alertas tempranas (cantidad de quejas imputables semanalmente) con el propósito que los equipos responsables de la generación de estas quejas puedan tomar acciones ágiles para mitigar las inconformidades que se estén presentando y contener o evitar un deterioro en el resultado mensual del indicador.

Dentro de las acciones previstas para gestionar el resultado se encuentra la de sensibilización del indicador, para lo cual se vienen sosteniendo espacios de conversación y co-creación de soluciones con mirada colaborativa entre las áreas técnicas, comerciales y de apoyo.

MOTIVO	ene-24	
	Cantidad	%
Demora en atender petición	6	5.08%
Demora en reparar daño	49	41.53%
Derrame de aceite	22	18.64%
Entrega inoportuna o no entrega de la factura	6	5.08%
Estado de la infraestructura	8	6.78%
Falla en la conexión del servicio	0	0.00%
Falla en la prestación del servicio por calidad	1	0.85%
Falla en la prestación del servicio por continuidad	3	2.54%
Inadecuada disposición de residuos	0	0.00%
Inconformidad con el canal de atención	1	0.85%
Inconformidad con la información	6	5.08%
Inconformidad con trabajos	5	4.24%
Inconformidad en la atención de condiciones de seguridad o riesgo	1	0.85%
Inconformidad por la programación de interrupciones del servicio: no se avi	0	0.00%
Inconformidad punto de venta y/o recaudo	1	0.85%
Inconformidad venta portafolio	0	0.00%
Incumplimiento de la revisión en las fechas establecidas	3	2.54%
Levantamiento de desechos vegetales	0	0.00%
Manejo de fauna y flora	0	0.00%
No conexión del servicio	0	0.00%
No se genera factura para una instalación	0	0.00%
Suspensión o corte del servicio	6	5.08%
TOTAL QUEJAS	118	100%



Informe seguimiento sobre Quejas atendidas en CENS Febrero 2024 Canales Atención Clientes

El resultado del indicador de quejas para el mes de febrero 2024 fue 1.64, presentando incumplimiento respecto a la meta fijada de una (1) queja por cada 10.000 usuarios.

La cantidad de usuarios en el periodo analizado fue de 615,119 incrementando en 1,511 respecto al mes de enero y evidenciando un crecimiento del 0.25%, lo que se considera normal respecto a meses anteriores.

La cantidad de quejas totales gestionadas en el periodo fue de 359; aumentando en 13 respecto el mes anterior; sin embargo, con relación a las quejas atribuibles a CENS se evidencia una disminución de 17 en comparación a enero, finalizando el mes analizado con 101 quejas imputables a la compañía de las 359 presentadas. Aunque existe incumplimiento del indicador, se evidencia disminución considerable en la cantidad de quejas imputables.

Los motivos con mayor cantidad de quejas imputables para este periodo son: demora en reparar daños (36 quejas, 35.64%), derrame de aceite (16 quejas, 15.84), inconformidad con trabajos (9 quejas, 8.91%) y estado de la infraestructura (8, 7.72%); representando el 68.31% del total de quejas imputables.

El aporte al resultado del indicador por regional para el presente mes fue: Cúcuta (37.62%), Ocaña (22.77%), Tibú (21.78%), Pamplona (11.88%), y Aguachica (5.94%).

Se registrarán en el aplicativo de planes de mejora (sinergia) las acciones que se vienen desarrollando para la gestión del indicador, definiendo con claridad responsables y fechas de ejecución que permitan normalizar el comportamiento de los principales motivos de quejas que afectan hoy el cumplimiento del indicador. Asimismo, se continua con la generación de alertas tempranas (cantidad de quejas imputables semanalmente) con el propósito que los equipos responsables de la generación de estas quejas puedan tomar acciones ágiles para mitigar las inconformidades que se estén presentando y contener o evitar un deterioro en el resultado mensual del indicador. Dentro de las acciones previstas para gestionar el resultado se encuentra la de sensibilización del indicador, para lo cual se vienen sosteniendo espacios de conversación y co-creación de soluciones con mirada colaborativa entre las áreas técnicas, comerciales y de apoyo.

MOTIVO	feb-24	
	Cantidad	%
Afectación ambiental	0	0.00%
Cambio de medidor o equipo de medida	0	0.00%
Comportamiento de funcionario, trabajador o contratista	7	6.93%
Demora en atender petición	6	5.94%
Demora en reparar daño	36	35.64%
Derrame de aceite	16	15.84%
Entrega inoportuna o no entrega de la factura	6	5.94%
Estado de la infraestructura	8	7.92%
Falla en la conexión del servicio	0	0.00%
Falla en la prestación del servicio por calidad	0	0.00%
Falla en la prestación del servicio por continuidad	1	0.99%
Inadecuada disposición de residuos	0	0.00%
Inconformidad con el canal de atención	0	0.00%
Inconformidad con la información	5	4.95%
Inconformidad con trabajos	9	8.91%
Inconformidad en la atención de condiciones de seguridad o riesgo	0	0.00%
Inconformidad por la programación de interrupciones del servicio: no se	0	0.00%
Inconformidad punto de venta y/o recaudo	0	0.00%
Inconformidad venta portafolio	0	0.00%
Incumplimiento de la revisión en las fechas establecidas	2	1.98%
Levantamiento de desechos vegetales	0	0.00%
Manejo de fauna y flora	0	0.00%
No conexión del servicio	0	0.00%
No se genera factura para una instalación	0	0.00%
Suspensión o corte del servicio	5	4.95%
TOTAL QUEJAS	101	100%



Informe seguimiento sobre Quejas atendidas en CENS Marzo 2024 Canales Atención Clientes

El resultado del indicador de quejas para el mes de marzo 2024 fue 1.35, presentando incumplimiento respecto a la meta fijada de una (1) queja por cada 10.000 usuarios definida para la presente vigencia; sin embargo, se evidencia tendencia a la normalización del resultado ya que a partir de diciembre el indicador a estado bajando y acercándose cada vez más al cumplimiento de la meta de 1.00. La cantidad de usuarios en el periodo analizado fue de 616,550 incrementando en 1,431 respecto al mes de febrero y evidenciando un crecimiento del 0.23%, lo que se considera normal respecto a meses anteriores.

La cantidad de quejas totales gestionadas en el periodo fue de 346; disminuyendo en 13 respecto el mes anterior, asimismo se evidencia una disminución de 18 quejas atribuibles en comparación a febrero, finalizando el mes objeto de análisis con 83 quejas imputables a la compañía de las 346 gestionadas en el periodo. Aunque existe incumplimiento del indicador, se evidencia una mejora en el resultado del mismo teniendo en cuenta la disminución considerable en la cantidad de quejas imputables como consecuencia de todas las acciones que se vienen desarrollando desde los diferentes frentes de trabajo.

Los motivos con mayor cantidad de quejas atribuibles a CENS para este periodo son: derrame de aceite (29 quejas, 34.94%), inconformidad con trabajos (15 quejas, 18.07%), demora en reparar daños (11 quejas, 13.25%), y estado de la infraestructura (8 quejas, 9.64%); representando el 75.90% del total de quejas imputables.

El aporte al resultado del indicador por regional para el presente mes fue: Cúcuta (46.99%), Tibú (18.07%), Pamplona (14.46%), Ocaña (13.25%) y Aguachica (7.23%).

Se registraron en el aplicativo de planes de mejora (sinergia) las acciones que se vienen desarrollando para la gestión del indicador y recuperación de resultados positivos frente al mismo, definiendo con claridad responsables y fechas de ejecución a fin de normalizar el comportamiento de los principales motivos de quejas que afectan actualmente su cumplimiento. Asimismo, se continuará con la generación de alertas tempranas (cantidad de quejas imputables semanalmente) con el propósito que los equipos responsables de la generación de estas quejas puedan tomar acciones ágiles para mitigar las inconformidades que se estén presentando y contener o evitar un deterioro en el resultado mensual del indicador. Dentro de las acciones previstas para gestionar el resultado se encuentra la de sensibilización del indicador, para lo cual se vienen sosteniendo espacios de conversación, divulgación de piezas relacionadas con quejas en los canales internos de la compañía y la co-creación de soluciones con mirada colaborativa entre las áreas técnicas, comerciales y de apoyo.

MOTIVO	mar-24	
	Cantidad	%
Afectación ambiental	0	0.00%
Cambio de medidor o equipo de medida	1	1.20%
Comportamiento de funcionario, trabajador o contratista	2	2.41%
Demora en atender petición	3	3.61%
Demora en reparar daño	11	13.25%
Derrame de aceite	29	34.94%
Entrega inoportuna o no entrega de la factura	2	2.41%
Estado de la infraestructura	8	9.64%
Falla en la conexión del servicio	0	0.00%
Falla en la prestación del servicio por calidad	1	1.20%
Falla en la prestación del servicio por continuidad	0	0.00%
Inadecuada disposición de residuos	0	0.00%
Inconformidad con el canal de atención	0	0.00%
Inconformidad con la información	6	7.23%
Inconformidad con trabajos	15	18.07%
Inconformidad en la atención de condiciones de seguridad o riesgo	4	4.82%
Inconformidad por la programación de interrupciones del servicio: no se	0	0.00%
Inconformidad punto de venta y/o recaudo	0	0.00%
Inconformidad venta portafolio	0	0.00%
Incumplimiento de la revisión en las fechas establecidas	0	0.00%
Levantamiento de desechos vegetales	0	0.00%
Manejo de fauna y flora	0	0.00%
No conexión del servicio	0	0.00%
No se genera factura para una instalación	0	0.00%
Suspensión o corte del servicio	1	1.20%
TOTAL QUEJAS	83	100%



Informe seguimiento sobre Reclamos atendidas en CENS Enero 2024 Canales Atención Clientes

El resultado del indicador de reclamos para el mes de enero 2024 es de 3.60, conservando su tendencia de cumplimiento respecto a la meta fijada de 4.90. La cantidad de facturas expedidas en el periodo analizado fue de 642,302, disminuyendo en 4,175 respecto el mes anterior (-0.65%). Los reclamos totales del periodo analizado fueron 2,139 aumentando en 334 respecto al mes de diciembre y de los cuales 231 se declararon atribuibles a CENS (misma cantidad que el periodo anterior), lo que representa un porcentaje de imputabilidad del 10.80%.

Los motivos con mayor cantidad de reclamos atribuibles son: lectura incorrecta (148 reclamos, 64.07%), Inconformidad con el consumo o producción facturado (56 reclamos, 24.24%) y cobros por promedio (11 reclamos, 4.76%); los cuales suman 215 reclamos atribuibles a la compañía y representan el 93.07% de los que afectan el indicador.

El porcentaje de participación por regional respecto al resultado del indicador para el presente mes fue: Cúcuta (45.89%), Tibú (20.35%), Ocaña (14.29%), Aguachica (10.82%) y Pamplona (8.65%).

Se continuará con la ejecución de las siguientes acciones con el fin de conservar el resultado que viene presentando el indicador:

- Monitoreo y análisis mensual de los motivos que generan mayor cantidad de reclamos imputables.
- Definición e implementación de acciones para evitar incurrir en reclamos imputables.
- Seguimiento y control a través de la gestoría técnica del contrato integral que permite dar solución a la solicitud del cliente.
- Socialización una vez al mes con la firma contratista del consolidado de reclamos atribuibles al equipo de Aseguramiento de la Operación Comercial para que se tomen las acciones correctivas y preventivas que permitan disminuir reclamos atribuibles a CENS.
- Verificación del correcto registro, gestión y cierre de la solicitud del cliente.
- Incentivos y penalizaciones a los contratos tanto de la atención al cliente como del soporte comercial en terreno.
- Seguimiento mensual al resultado del indicador de reclamos mediante RIC con la participación del gerente, directivos y personal de los diferentes equipos de trabajo.

MOTIVO	ene-24	
	Cantidad	%
Clase de uso incorrecto	0	0.00%
Cobro de acuerdo de pago o financiación	2	0.87%
Cobro de medidor	0	0.00%
Cobro de otros bienes o servicios en la factura	0	0.00%
Cobro de revisiones	2	0.87%
Cobro desconocido	0	0.00%
Cobro múltiple y/o acumulado	1	0.43%
Cobros inoportunos	0	0.00%
Cobros por conexión, reconexión, reinstalación	2	0.87%
Cobros por promedio	11	4.76%
Cobros por servicios no prestados	0	0.00%
Cobro de cargos relacionados con el servicio público	2	0.87%
Cobro por consumos dejados de facturar o recuperación energía	0	0.00%
Estrato Incorrecto	1	0.43%
Inconformidad por cobros por normalización del servicio	0	0.00%
Inconformidad con el consumo o producción facturado	56	24.24%
Inconformidad con el aforo	0	0.00%
Lectura Incorrecta	148	64.07%
Pago sin abono a cuenta	2	0.87%
Solicitud de rompimiento de Solidaridad	0	0.00%
Subsidios y Contribuciones	2	0.87%
Suspensión por mutuo acuerdo	0	0.00%
Tarifa incorrecta	2	0.87%
TOTAL RECLAMOS	231	100%



Informe seguimiento sobre Reclamos atendidas en CENS Febrero 2024 Canales Atención Clientes

El resultado del indicador de reclamos para el mes de febrero 2024 es de 3.75, conservando su tendencia de cumplimiento respecto a la meta fijada de 4.90.

La cantidad de facturas expedidas en el periodo analizado fue de 640,189, disminuyendo en 2,113 respecto el mes anterior (-0.33%).

Los reclamos totales del periodo analizado fueron 2,155 aumentando en 16 respecto al mes de enero y de los cuales 240 se declararon atribuibles a CENS (aumentó en 9 reclamos), lo que representa un porcentaje de imputabilidad del 11.14%.

Los motivos con mayor cantidad de reclamos atribuibles son: lectura incorrecta (137 reclamos, 57.08%), Inconformidad con el consumo o producción facturado (53 reclamos, 22.08%) y cobros por promedio (30 reclamos, 12.50%); los cuales suman 220 reclamos atribuibles a la compañía y representan el 91.67% de los que afectan el indicador.

El porcentaje de participación por regional respecto al resultado del indicador para el presente mes fue: Cúcuta (54.58%), Tibú (17.50%), Ocaña (13.75%), Aguachica (9.58%) y Pamplona (4.58%).

Se continuará con la ejecución de las siguientes acciones con el fin de conservar el resultado que viene presentando el indicador:

- Monitoreo y análisis mensual de los motivos que generan mayor cantidad de reclamos imputables.
- Definición e implementación de acciones para evitar incurrir en reclamos imputables.
- Seguimiento y control a través de la gestoría técnica del contrato integral que permite dar solución a la solicitud del cliente.
- Socialización una vez al mes con la firma contratista del consolidado de reclamos atribuibles al equipo de Aseguramiento de la Operación Comercial para que se tomen las acciones correctivas y preventivas que permitan disminuir reclamos atribuibles a CENS.
- Verificación del correcto registro, gestión y cierre de la solicitud del cliente.
- Incentivos y penalizaciones a los contratos tanto de la atención al cliente como del soporte comercial en terreno.
- Seguimiento mensual al resultado del indicador de reclamos mediante RIC con la participación del gerente, directivos y personal de los diferentes equipos de trabajo.

MOTIVO	feb-24	
	Cantidad	%
Clase de uso incorrecto	0	0.00%
Cobro de acuerdo de pago o financiación	0	0.00%
Cobro de medidor	0	0.00%
Cobro de otros bienes o servicios en la factura	0	0.00%
Cobro de revisiones	3	1.25%
Cobro desconocido	0	0.00%
Cobro múltiple y/o acumulado	0	0.00%
Cobros inoportunos	0	0.00%
Cobros por conexión, reconexión, reinstalación	7	2.92%
Cobros por promedio	30	12.50%
Cobros por servicios no prestados	0	0.00%
Cobro de cargos relacionados con el servicio público	1	0.42%
Cobro por consumos dejados de facturar o recuperación energía	1	0.42%
Estrato Incorrecto	2	0.83%
Inconformidad por cobros por normalización del servicio	1	0.42%
Inconformidad con el consumo o producción facturado	53	22.08%
Inconformidad con el aforo	0	0.00%
Lectura Incorrecta	137	57.08%
Pago sin abono a cuenta	2	0.83%
Solicitud de rompimiento de Solidaridad	0	0.00%
Subsidios y Contribuciones	3	1.25%
Suspensión por mutuo acuerdo	0	0.00%
Tarifa incorrecta	0	0.00%
TOTAL RECLAMOS	240	100%



Informe seguimiento sobre Reclamos atendidas en CENS Marzo 2024 Canales Atención Clientes

El resultado del indicador de reclamos para el mes de marzo 2024 es de 3.17, cifra que demuestra su cumplimiento respecto a la meta fijada para esta vigencia correspondiente a 4.90. La cantidad de facturas expedidas en el periodo analizado fue de 648,824, aumentando en 8,635 respecto a las generadas en el mes anterior (1.35%).

Los reclamos totales del periodo analizado fueron 1,745 disminuyendo en 410 respecto al mes de febrero y de los cuales 206 se declararon atribuibles a CENS (disminución de 34 reclamos), lo que representa un porcentaje de imputabilidad del 11.81%.

Los motivos que impactan el indicador con mayor cantidad de reclamos atribuibles son: lectura incorrecta (128 reclamos, 62.14%), Inconformidad con el consumo o producción facturado (40 reclamos, 19.42%) y cobros por promedio (25 reclamos, 12.14%); los cuales suman 193 reclamos imputables a la compañía representando el 93.69% de los que afectan nuestra medición. El porcentaje de participación por regional respecto al resultado del indicador para el presente mes fue: Cúcuta (51.94%), Ocaña (15.53%), Aguachica (15.05%), Tibú (10.19%) y Pamplona (7.28%).

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, validación del correcto registro, gestión y cierre de la solicitud del cliente por medio de la verificación de los procesos por parte del equipo Atención Integral al Cliente 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 y 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.

MOTIVO	mar-24	
	Cantidad	%
Clase de uso incorrecto	0	0.00%
Cobro de acuerdo de pago o financiación	0	0.00%
Cobro de medidor	0	0.00%
Cobro de otros bienes o servicios en la factura	0	0.00%
Cobro de revisiones	0	0.00%
Cobro desconocido	0	0.00%
Cobro múltiple y/o acumulado	0	0.00%
Cobros inoportunos	0	0.00%
Cobros por conexión, reconexión, reinstalación	4	1.94%
Cobros por promedio	25	12.14%
Cobros por servicios no prestados	0	0.00%
Cobro de cargos relacionados con el servicio público	0	0.00%
Cobro por consumos dejados de facturar o recuperación energía	1	0.49%
Estrato Incorrecto	2	0.97%
Inconformidad por cobros por normalización del servicio	0	0.00%
Inconformidad con el consumo o producción facturado	40	19.42%
Inconformidad con el aforo	0	0.00%
Lectura Incorrecta	128	62.14%
Pago sin abono a cuenta	2	0.97%
Solicitud de rompimiento de Solidaridad	1	0.49%
Subsidios y Contribuciones	2	0.97%
Suspensión por mutuo acuerdo	0	0.00%
Tarifa incorrecta	1	0.49%
TOTAL RECLAMOS	206	100%



Gracias