

Canales Atención Clientes Peticiónes, quejas, reclamos y recursos Octubre-Diciembre 2023



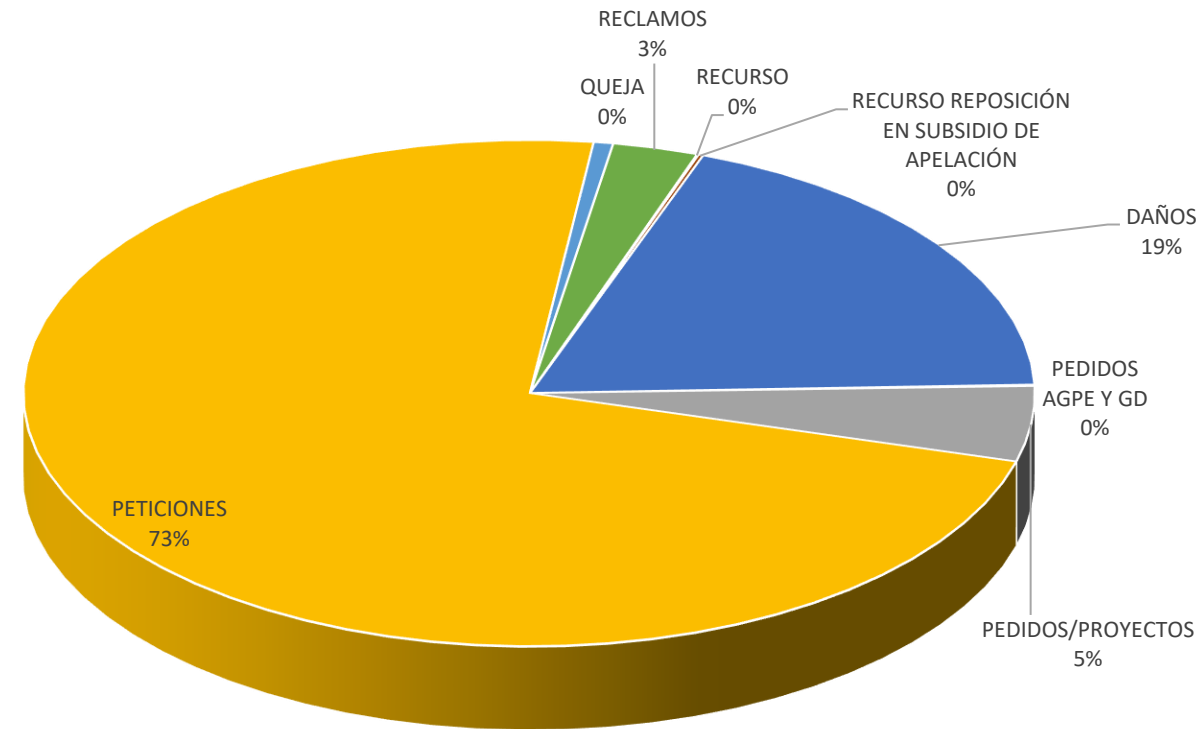
Síguenos en:



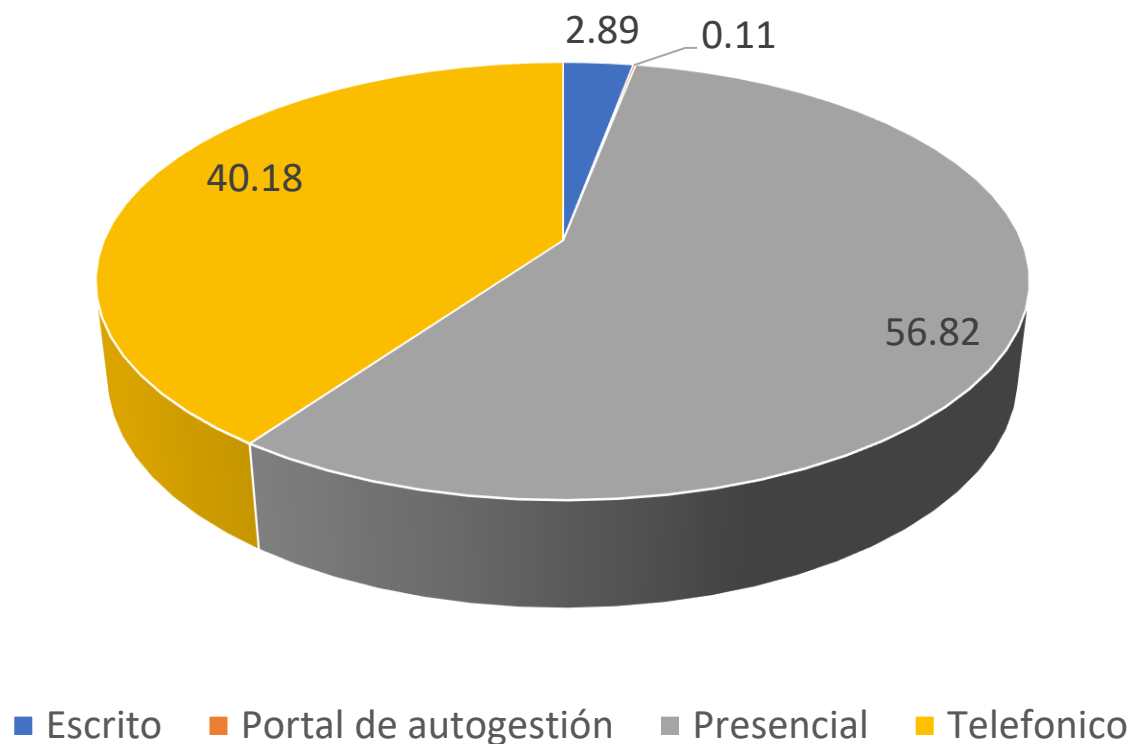
www.cens.com.co

Peticiones, quejas, recursos y reclamos atendidas en CENS Octubre a Diciembre 2023: Canales Atención Clientes

Canal de recepción y Tipo de proceso	Total transacciones	% de participación
Escrito	7630	2.89
PEDIDOS AGPE Y GD	219	2.87
PEDIDOS/PROYECTOS	778	10.20
PETICIONES	4643	60.85
QUEJA	372	4.88
RECLAMOS	1087	14.25
RECURSO	131	1.72
RECURSO REPOSICIÓN EN SUBSIDIO DE APELACIÓN	400	5.24
Portal de autogestión	279	0.11
PETICIONES	279	100
Presencial	150136	56.82
PEDIDOS AGPE Y GD	2	0.00
PEDIDOS/PROYECTOS	11917	7.94
PETICIONES	131758	87.76
QUEJA	348	0.23
RECLAMOS	6111	4.07
Telefonico	106163	40.18
DAÑOS	49973	47.07
PETICIONES	55272	52.06
QUEJA	918	0.86
TOTAL GENERAL	264208	100



Peticiones, quejas, recursos y reclamos atendidas en CENS Octubre a Diciembre 2023: Canales Atención Clientes



Para el periodo transcurrido desde 01 de octubre al 31 de diciembre de 2023 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 264,208 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

Octubre 2023 Quejas Canales Atención Clientes

El resultado del indicador de Quejas para el mes de octubre 2023 fue 3.02, presentando incumplimiento en 2.02 quejas respecto a la meta fijada de 1.00. La cantidad de usuarios en el periodo analizado fue de 609,013; incrementando en 1,542 respecto al mes anterior y evidenciando un crecimiento del 0.25% lo que se considera normal respecto a meses anteriores. La cantidad de quejas totales del periodo analizado fue de 515; lo que indica disminución en 68 respecto el mes anterior; ahora, con relación a las quejas atribuibles a CENS también se evidencia disminución frente al mes anterior en 54, finalizando octubre con 184 quejas imputables a la compañía. Los motivos con mayor cantidad de quejas imputables para este periodo son: demora en reparar daño (113 quejas, 61.41%), derrame de aceite (22 quejas, 11.96%), suspensión o corte del servicio (8 quejas, 4.35%) e Inconformidad con punto de venta o recaudo (6 quejas, 3.26%); representando el 80.98% de todas las quejas imputables.

El porcentaje de participación por regional respecto al resultado del indicador para el presente mes fue: Tibú (34.78%), Ocaña (28.26%), Cúcuta (21.20%), Pamplona (11.96%), y Aguachica (3.80%).

Para mejorar el comportamiento del indicador y disminuir la cantidad de quejas imputables se está construyendo un plan de gestión del indicador con los equipos involucrados teniendo en cuenta en principio los motivos que se han ubicado en el top de mayor cantidad de quejas. Dentro de las acciones realizadas tenemos: alertas semanalmente con la cantidad de quejas imputables con el fin de que los equipos puedan gestionar de manera temprana las quejas, desde finanzas se gestionó desarrollo en SAC para eliminar quejas por recibimiento de abonos parciales a usuarios previamente bloqueados, con el canal telefónico se llevaron a cabo ejercicios de calibración y análisis de oportunidad en el reporte de eventos al TCS, así como la gestión que se viene realizando por parte del equipo de mantenimiento para contener la demora en reparar daño.

Se espera continuar con cada motivo de queja una propuesta de actividades de contención que permitan al interior de los equipos el monitoreo y control de los motivos con sus posibles causas raíz; lo anterior con el fin de garantizar acciones que apunten no sólo a mejorar el indicador sino a conservar el mismo con tendencia de cumplimiento en pro de la mejora de experiencia del cliente.

Con este resultado, el indicador de Quejas se ubica en un promedio de 2.08

MOTIVO	oct-23	
	Cantidad	%
TOTAL QUEJAS	184	100%
10000	oct-23	
Cantidad de usuarios por mes	609,013	
Incremento de usuarios mensual	1,542	
Variación crecimiento de usuarios mensual	0.25%	
Incremento de usuarios anual	20,776	
Variación cantidad de quejas mensual	-22.69%	
Cantidad de quejas necesarias para cumplir el indicador	61	
Meta	1.00	
Indicador Mes	3.02	
Desviación porcentual frente a la Meta	202.00%	
TOTAL QUEJAS	515	
variación cantidad total de quejas	-11.66%	



Informe seguimiento sobre Quejas atendidas en CENS Noviembre 2023 Canales Atención Clientes

El resultado del indicador de Quejas para el mes de noviembre 2023 fue 3.72, presentando incumplimiento en 2.72 quejas respecto a la meta fijada de 1.00.

La cantidad de usuarios en el periodo analizado fue de 610,648; incrementando en 1,635 respecto al mes anterior y evidenciando un crecimiento del 0.27% lo que se considera normal respecto a meses anteriores. La cantidad de quejas totales del periodo analizado fue de 553; lo que indica aumento en 38 respecto el mes anterior; ahora, con relación a las quejas atribuibles a CENS se evidencia aumento frente al mes anterior en 43, finalizando noviembre con 227 quejas imputables a la compañía.

Los motivos con mayor cantidad de quejas imputables para este periodo son: demora en reparar daño (171 quejas, 75,33%), derrame de aceite (28 quejas, 12.33%), Inconformidad con trabajos (8 quejas, 3.52%) y estado de la infraestructura (7 quejas, 3.08%); representando el 94.26% de todas las quejas imputables.

El porcentaje de participación por regional respecto al resultado del indicador para el presente mes fue: Tibú (44.05%), Cúcuta (38.77%), Ocaña (10.57%), Pamplona (5.73%), y Aguachica (0.88%).

Se planea llevar a sinergia el plan de gestión del indicador, en donde se asigne acciones claras a los equipos que mayor impacto estén teniendo en el indicador de quejas y que con ello se pueda medir el cumplimiento de objetivos que permitan la normalización del indicador. Asimismo, se continua con la generación de alertas tempranas (Cantidad de quejas imputables semanalmente) con el fin de que los equipos impactados puedan tomar acciones estratégicas para mitigar las quejas. Se inició la acción de sensibilización del indicador, para lo cual se sostuvo reunión con las personas del Turno de mantenimiento y el equipo de Expansión y reposición.

Con este resultado, el indicador de Quejas se ubica en un promedio de 2.23.

MOTIVO	nov-23	
	Cantidad	%
TOTAL QUEJAS	227	100%
	10000	nov-23
Cantidad de usuarios por mes	610,648	
Incremento de usuarios mensual	1,635	
Variación crecimiento de usuarios mensual	0.27%	
Incremento de usuarios anual	20,811	
Variación cantidad de quejas mensual	23.37%	
Cantidad de quejas necesarias para cumplir el indicador	61	
Meta	1.00	
Indicador Mes	3.72	
Desviación porcentual frente a la Meta	272.00%	
TOTAL QUEJAS	553	
variación cantidad total de quejas	7.38%	



Informe seguimiento sobre Quejas atendidas en CENS Diciembre 2023 Canales Atención Clientes

El resultado del indicador de quejas para el mes de diciembre 2023 fue 2.19, 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 612,329; incrementando en 1,681 respecto al mes de noviembre y evidenciando un crecimiento del 0.28%, lo que se considera normal respecto a meses anteriores.

La cantidad de quejas totales gestionadas en el periodo fue de 325; disminuyendo en 228 respecto el mes anterior; así mismo, con relación a las quejas atribuibles a CENS se evidencia una disminución de 93 en comparación a noviembre, finalizando el mes analizado con 134 quejas imputables a la compañía de las 325 presentadas en época navideña. Los motivos con mayor cantidad de quejas imputables para este periodo son: demora en reparar daños (77 quejas, 57.46%), derrame de aceite (25 quejas, 18.66%), entrega inoportuna o no entrega de la factura (7 quejas, 5.22%) e inconformidad con trabajos (7 quejas, 5.22%); representando el 86.56% del total de quejas imputables y conservando la tendencia de las mismas causales que se ha venido evidenciando durante casi todo el año.

El aporte al resultado del indicador por regional para el presente mes fue: Ocaña (32.84%), Tibú (31.34%), Cúcuta (19.40%), Pamplona (12.69%), y Aguachica (3.73%). Con este resultado, el indicador finaliza el año 2023 con un promedio de 2.23 quejas por cada diez mil usuarios, lo cual representa incumplimiento frente a la meta fijada para la vigencia.

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	dic-23	
	Cantidad	%
TOTAL QUEJAS	134	100%
	10000	dic-23
Cantidad de usuarios por mes	612,329	
Incremento de usuarios mensual	1,681	
Variación crecimiento de usuarios mensual	0.28%	
Incremento de usuarios anual	21,494	
Variación cantidad de quejas mensual	-40.97%	
Cantidad de quejas necesarias para cumplir el indicador	61	
Meta	1.00	
Indicador Mes	2.19	
Desviación porcentual frente a la Meta	119.00%	
TOTAL QUEJAS	325	
variación cantidad total de quejas	-41.23%	



Informe seguimiento sobre Reclamos atendidas en CENS Octubre 2023 Canales Atención Clientes

El resultado del indicador de Reclamos para el mes de octubre 2023 es de 2.75, presentando cumplimiento respecto a la meta fijada de 4.90.

La cantidad de facturas en el periodo analizado fue de 661,119, aumentando en 8,899 facturas respecto el mes anterior (1.36%). Los reclamos totales del periodo analizado fueron 2,073, de los cuales 182 son atribuibles a CENS, lo que representa porcentaje de imputabilidad del 8.78%.

Los motivos con mayor cantidad de reclamos atribuibles son: lectura incorrecta (101 reclamos, 55.49%), Inconformidad por el consumo o producción facturado (38 reclamos, 20.88%), cobros por promedio (20 reclamos, 10.99%); los cuales suman 159 reclamos atribuibles y representan el 87.36% de los reclamos que afectan el indicador. El porcentaje de participación por regional respecto al resultado del indicador para el presente mes fue: Cúcuta (58.79%), Ocaña (12.09%), Tibú (12.09%), Aguachica (11.54%) y Pamplona (5.49%).

Se continuará con la ejecución de las siguientes acciones con el fin de conservar la tendencia de cumplimiento 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 de la solicitud del cliente.
- Incentivos y penalizaciones a los contratos tanto de la atención al cliente como del soporte técnico.
- Seguimiento mensual al resultado del indicador de reclamos mediante RIC con la participación del gerente, directivos y personal de los diferentes equipos de trabajo.

En lo corrido del año el indicador de Reclamos se encuentra en promedio de 4.53 cumpliendo con la meta de la presente vigencia de 4.90.

MOTIVO	oct-23	
	antida	%
TOTAL RECLAMOS	182	100%
	10000	oct-23
Cantidad de Facturas por mes	661,119	
Variación crecimiento de Facturas expedidas	1.36%	
Variación porcentual de Reclamos mensual	0.55%	
Variación cantidad de Reclamos mensual	1	
Cantidad de Reclamos necesarios para cumplir el indicador	324	
META	4.90	
Indicador Mes	2.75	
Desviación frente a la Meta	-43.88%	
TOTAL RECLAMOS	2,073	
VARIACIÓN CANTIDAD TOTAL DE RECLAMOS	-3.45%	
DIFERENCIA FACTURAS MENSUAL	8899	
DIFERENCIA FACTURAS ANUAL	25,949	



Informe seguimiento sobre Reclamos atendidas en CENS

Noviembre 2023 Canales Atención Clientes

El resultado del indicador de Reclamos para el mes de noviembre 2023 es de 2.62, presentando cumplimiento respecto a la meta fijada de 4.90.

La cantidad de facturas en el periodo analizado fue de 656,320, disminuyendo en 4,799 facturas respecto el mes anterior (-0.73%). Los reclamos totales del periodo analizado fueron 1,789 (284 reclamos menos que el mes anterior), de los cuales 172 son atribuibles a CENS, lo que representa porcentaje de imputabilidad del 9.61%.

Los motivos con mayor cantidad de reclamos atribuibles son: lectura incorrecta (108 reclamos, 62.79%), Inconformidad por el consumo o producción facturado (27 reclamos, 15.70%), cobros por promedio (14 reclamos, 8.14%); los cuales suman 149 reclamos atribuibles y representan el 86.63% de los reclamos que afectan el indicador. El porcentaje de participación por regional respecto al resultado del indicador para el presente mes fue: Cúcuta (62.79%), Ocaña (13.95%), Aguachica (8.72%), Pamplona (7.56%) y Tibú (6.98%).

Se continuará con la ejecución de las siguientes acciones con el fin de conservar la tendencia de cumplimiento 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 de la solicitud del cliente.
- Incentivos y penalizaciones a los contratos tanto de la atención al cliente como del soporte técnico.
- Seguimiento mensual al resultado del indicador de reclamos mediante RIC con la participación del gerente, directivos y personal de los diferentes equipos de trabajo.

En lo corrido del año el indicador de Reclamos se encuentra en promedio de 4.36 cumpliendo con la meta de la presente vigencia de 4.90.

MOTIVO	nov-23	
	Cantidad	%
TOTAL RECLAMOS	172	100%
	10000	nov-23
Cantidad de Facturas por mes	656,320	
Variación crecimiento de Facturas expedidas	-0.73%	
Variación porcentual de Reclamos mensual	-5.49%	
Variación cantidad de Reclamos mensual	-10	
Cantidad de Reclamos necesarios para cumplir el indicador	322	
META	4.90	
Indicador Mes	2.62	
Desviación frente a la Meta	-46.53%	
TOTAL RECLAMOS	1,789	
VARIACIÓN CANTIDAD TOTAL DE RECLAMOS	-13.70%	
DIFERENCIA FACTURAS MENSUAL	-4799	
DIFERENCIA FACTURAS ANUAL	30,631	



Informe seguimiento sobre Reclamos atendidas en CENS Diciembre 2023 Canales Atención Clientes

El resultado del indicador de Reclamos para el mes de diciembre 2023 es de 3.57, conservando su tendencia de cumplimiento respecto a la meta fijada de 4.90.

La cantidad de facturas expedidas en el periodo analizado fue de 646,477, disminuyendo en 9,843 respecto el mes anterior (-1.50%). Los reclamos totales del periodo analizado fueron 1,805 aumentando en 16 respecto al mes de noviembre, de los cuales 231 se declararon atribuibles a CENS, lo que representa un porcentaje de imputabilidad del 12.80%.

Los motivos con mayor cantidad de reclamos atribuibles son: lectura incorrecta (104 reclamos, 45.02%), Inconformidad con el consumo o producción facturado (89 reclamos, 38.53%), cobros por promedio (17 reclamos, 7.36%); los cuales suman 210 reclamos atribuibles a la compañía y representan el 90.91% de los que afectan el indicador. El porcentaje de participación por regional respecto al resultado del indicador para el presente mes fue: Cúcuta (42.86%), Tibú (32.90%), Ocaña (9.96%), Aguachica (8.66%) y Pamplona (5.63%).

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.

El resultado promedio del año se ubica en 4.29 reflejando cumplimiento de la meta de 4.90 definida para la presente vigencia.

MOTIVO	dic-23	
	Cantidad	%
TOTAL RECLAMOS	231	100%
	10000	dic-23
Cantidad de Facturas por mes	646,477	
Variación crecimiento de Facturas expedidas	-1.50%	
Variación porcentual de Reclamos mensual	34.30%	
Variación cantidad de Reclamos mensual	59	
Cantidad de Reclamos necesarios para cumplir el indicador	317	
META	4.90	
Indicador Mes	3.57	
Desviación frente a la Meta	-27.14%	
TOTAL RECLAMOS	1,805	
VARIACIÓN CANTIDAD TOTAL DE RECLAMOS	0.89%	
DIFERENCIA FACTURAS MENSUAL	-9843	
DIFERENCIA FACTURAS ANUAL	76,684	



Gracias