

Canales Atención Clientes  
Peticiónes, quejas, reclamos y recursos  
Enero a Marzo 2026



Grupo epm

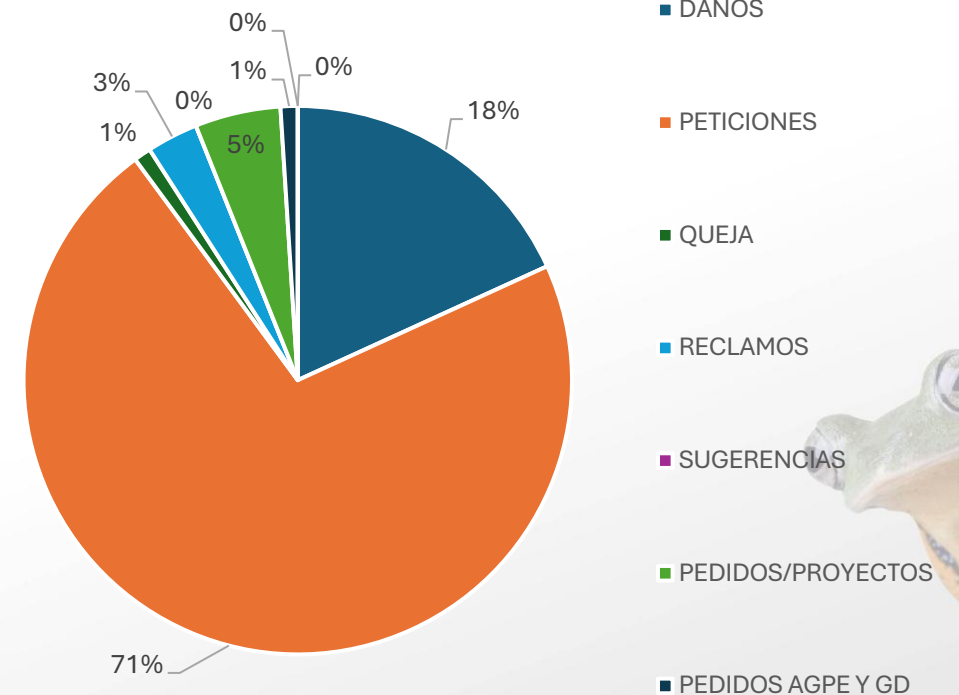


Cerca de ti

# Peticiones, quejas, recursos y reclamos atendidas en CENS

Enero a Diciembre 2026: Canales de atención

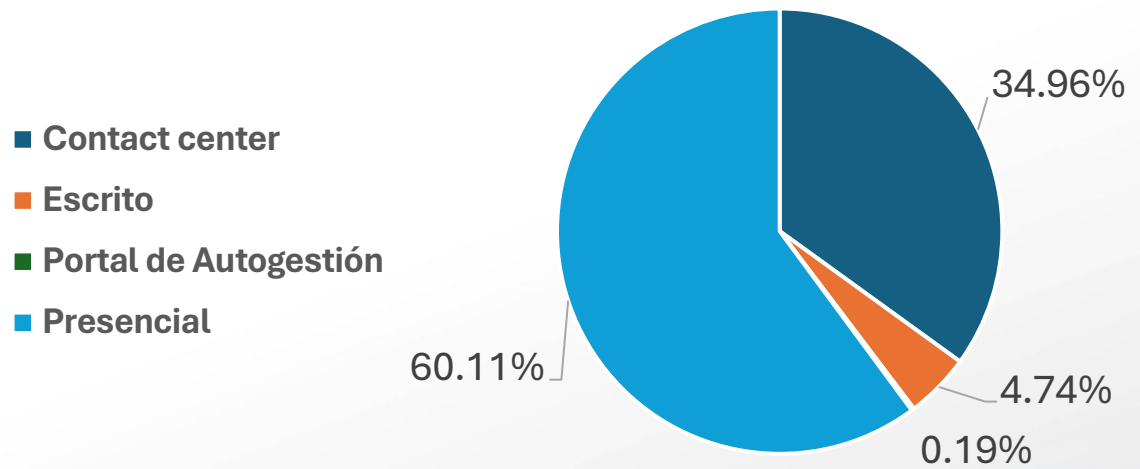
CANAL	CANTIDAD	PORCENTAJE
<b>Contact center</b>	<b>59853</b>	<b>34.96%</b>
DAÑOS	31129	18.18%
PETICIONES	28090	16.41%
QUEJA	324	0.19%
SUGERENCIAS	310	0.18%
<b>Escrito</b>	<b>8109</b>	<b>4.74%</b>
PEDIDOS AGPE Y GD	1722	1.01%
PEDIDOS/PROYECTOS	1036	0.61%
PETICIONES	3412	1.99%
QUEJA	369	0.22%
RECLAMOS	997	0.58%
RECURSO	80	0.05%
RECURSO REPOSICIÓN EN SUBSIDIO DE APELACIÓN	456	0.27%
SUGERENCIAS	37	0.02%
<b>Portal de Autogestión</b>	<b>322</b>	<b>0.19%</b>
PETICIONES	322	0.19%
<b>Presencial</b>	<b>102908</b>	<b>60.11%</b>
DAÑOS	336	0.20%
PEDIDOS/PROYECTOS	7682	4.49%
PETICIONES	89972	52.56%
QUEJA	596	0.35%
RECLAMOS	4069	2.38%
SUGERENCIAS	253	0.15%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>171192</b>	<b>100.00%</b>



# Peticiones, quejas, recursos y reclamos atendidas en CENS

Enero a Diciembre 2026: Canales de atención

Para el periodo transcurrido desde 01 de enero al 31 de marzo de 2026, 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 171.192 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 2026: Canales de atención

Durante el mes de ENERO de 2026, el indicador de quejas alcanzó un valor de 0.87 por cada 10,000 usuarios, presentando cumplimiento respecto al techo establecido de 1.83 y reflejando una disminución de 0.47 puntos frente a diciembre 2025.

El total de usuarios ascendió a 644,703, con un incremento de 962 usuarios frente a enero 2025 (+0.15 %), comportamiento considerado orgánico y habitual en la dinámica del servicio.

Este resultado estuvo influenciado por un menor número de eventos en el sistema de distribución, así como la dinámica habitual de disminución en el mes de enero 2026 por temporada decembrina. En la regional Tibú, aunque se presentó incumplimiento con resultado de 1.91, se evidencia una disminución considerable de 1.34 puntos en comparación con el mes anterior.

En el periodo, la empresa atendió 400 quejas, lo que representa una disminución de 233 casos respecto a enero 2025. De ellas, 56 fueron imputables a la compañía, equivalentes al 14% del total.

Los principales motivos continúan concentrándose en:

- Derrames de aceite (21.43 %),
- Inconformidad con la información (16.07 %)
- Demora en la reparación de daños (10.71 %)
- Entrega inoportuna de la factura (8.93 %).

En conjunto, estos motivos, representan cerca del 57.14 % de las quejas atribuibles. Las regionales de Cúcuta, Pamplona, Ocaña y Aguachica lograron mantener el cumplimiento de la meta, mientras que Tibú presentó incumplimiento.

Con el objetivo de continuar con la mejora y fortalecer la satisfacción del cliente, se desarrollan acciones de mejora y prevención que integran esfuerzos de los equipos de mantenimiento, pérdidas y gestión social. Entre ellas se destacan la revisión técnica de transformadores para prevenir derrames de aceite, la garantía de materiales críticos para la atención oportuna de fallas, la verificación de fusibles en arranques, y la implementación de soluciones tecnológicas como sensores de temperatura y fortalecimiento del centro de control.

De forma complementaria, se impulsa la gestión con comunidades para reducir conexiones irregulares y avanzar hacia un consumo legal y seguro. Estas acciones, sumadas a la planificación de inversiones para la reposición de redes obsoletas, buscan mejorar progresivamente la continuidad del servicio, reducir las quejas y consolidar una experiencia más positiva para los usuarios.

# Informe seguimiento sobre Quejas atendidas en CENS



## Febrero 2026: Canales de atención

Durante el mes de febrero de 2026, el indicador de quejas se ubicó en 0.99 por cada 10,000 usuarios, resultado que mantiene el cumplimiento frente al techo establecido de 1.83 para la vigencia. Este valor representa un incremento de 0.12 puntos frente a enero de 2026, variación que, aunque moderada, se conserva dentro del rango esperado de desempeño del indicador.

El total de usuarios ascendió a 645,992, con un incremento de 1,289 usuarios frente a enero de 2026 (+0.20 %), comportamiento considerado orgánico y consistente con la dinámica habitual del servicio.

Durante el periodo, la empresa atendió 447 quejas, lo que representa un aumento de 47 casos frente a enero de 2026. De este total, 64 fueron imputables a la compañía, equivalentes al 16 %.

Los principales motivos de las quejas imputables se concentraron en:

- Derrames de aceite (17.19 %)
- Inconformidad con la información (17.19 %)
- Inconformidad con trabajos (15.63 %)
- Incumplimiento de las revisiones en las fechas establecidas (15.63 %)

En conjunto, estos motivos representan aproximadamente el 65.64 % de las quejas atribuibles.

Frente al motivo de inconformidad con la información y otros aspectos asociados a la gestión comercial y los canales de atención, se avanza en un plan de trabajo específico que contempla el análisis y tratamiento personalizado de los casos, identificándolos como productos no conformes, con el fin de mitigar y disminuir las situaciones recurrentes evidenciadas a partir de las quejas recibidas.

Respecto al incumplimiento de las revisiones en las fechas establecidas se tiene como focos de mantenimiento redes distribución fortalecer el esfuerzo para cumplir con la promesa de valor a los usuarios. Desde la vigencia 2025 y ahora 2026, se cuenta con 3 líneas en el plan operativo del proceso orientados a ejecutar los compromisos con nuestros clientes que hasta la vigencia 2024 eran 783 compromisos sin ejecutar, finalizado 2025 se redujeron a 520 compromisos aun por ejecutar. El reto es lograr la ejecución del 70% de los compromisos 2020-2024, ejecutar el 100% de los compromisos 2025 y gestionar el 80% de los compromisos 2026. Como proceso de Mantenimiento y Distribución, se están realizando esfuerzos significativos para subsanar lo compromisos represados hasta el 2025 que representan 535 postes entre fibra y concreto para toda el área de influencia de CENS.

A nivel regional, Cúcuta, Pamplona, Ocaña y Aguachica mantuvieron el cumplimiento de la meta, mientras que Tibú registró incumplimiento con un resultado de 2.06.

Con el propósito de sostener la tendencia favorable del indicador y fortalecer la satisfacción del cliente, se continúan desarrollando acciones de mejora y prevención que integran esfuerzos de los equipos de mantenimiento, pérdidas y gestión social. Entre las principales iniciativas se destacan la revisión técnica de transformadores para prevenir derrames de aceite, la disponibilidad de materiales críticos para la atención oportuna de fallas, la verificación de fusibles en arranques y la implementación de soluciones tecnológicas, como sensores de temperatura y el fortalecimiento del centro de control.

# Informe seguimiento sobre Quejas atendidas en CENS



## Marzo 2026: Canales de atención

Durante el mes de Marzo de 2026, el indicador de quejas se ubicó en 1.30 por cada 10,000 usuarios, resultado que mantiene el cumplimiento frente al techo establecido de 1.83 para la vigencia. Este valor representa un incremento de 0.31 puntos frente al mes anterior, variación que, aunque moderada, se conserva dentro del rango esperado de desempeño del indicador. El total de usuarios ascendió a 647,353, con un incremento de 1,361 usuarios frente al mes anterior (+0.21 %), comportamiento considerado orgánico y consistente con la dinámica habitual del servicio. Durante el periodo, la empresa atendió 406 quejas, lo que representa una disminución de 41 casos comparado con el mes anterior. De este total, 84 fueron imputables a la compañía, equivalentes al 20.69 %.

Los principales motivos de las quejas imputables se concentraron en:

- Derrames de aceite (36.90 %)
- Demora en reparar daño (13.10 %)
- Entrega inoportuna de la factura (10.71 %)
- Falla en la prestación del servicio por continuidad (10.71 %)

En conjunto, estos motivos representan aproximadamente el 71.42 % de las quejas atribuibles.

Las quejas presentadas se originan principalmente por condiciones técnicas y operativas de la red eléctrica, destacándose en primer lugar el derrame de aceite en transformadores, donde se identificaron 23 equipos afectados; de estos, el 40 % presenta sobrecargas superiores al 100 % de su capacidad nominal, situación generada por la conexión de nuevos clientes, el aumento del consumo y la presencia de cargas o usuarios ilegales en la red de baja tensión, lo que provoca elevación de temperatura y deterioro del aceite dieléctrico, mientras que el 60 % restante de los casos se asocia a factores como recalentamiento en puntos eléctricos del transformador, desbalances de fases por conexiones no planificadas de nuevos usuarios y fallas en los empaques de los bornes, que facilitan la fuga del aceite (El mayor impacto del motivo Derrame de aceite se evidencia en la regional Tibú y Aguachica).

Adicionalmente, las quejas por demora en la reparación de daños obedecen a la dificultad de acceso a algunas zonas, especialmente en áreas rurales del Catatumbo (Cúcuta rural), debido a condiciones de orden público, así como la complejidad para identificar fallas causadas por el contacto de árboles con la red, lo que generó interrupciones repetitivas antes de lograr el restablecimiento definitivo del servicio. Ahora bien, con relación a las quejas por la no Entrega de la factura, referir que esta novedad se presentó en la modalidad de factura digital donde si fueron enviadas por el proceso de facturación, pero el servidor receptor rechazó el mensaje (outlook/hotmail con error 550 5.7.515) lo anterior por fallas de autenticación del dominio remitente (dmarc/spf/dkim). Finalmente, las fallas por continuidad del servicio se relacionan con anomalías presentadas en medidores sin causal atribuible y con el disparo de las protecciones de los transformadores (fusibles) como medida de seguridad, igualmente ocasionado por el contacto de árboles sobre la red de media y baja tensión.

Al revisar los datos a nivel de regionales, Cúcuta, Pamplona, Ocaña y Aguachica mantuvieron el cumplimiento de la meta, mientras que Tibú registró incumplimiento con un resultado de 2.35 en donde el mayor impacto es producto de derrame de aceite y demora en reparar daño.

Con el propósito de sostener la tendencia favorable del indicador y fortalecer la satisfacción del cliente, se continúan desarrollando acciones de prevención que integran esfuerzos de los equipos de mantenimiento, pérdidas y gestión social. Entre las principales iniciativas se destacan la revisión técnica de transformadores para prevenir derrames de aceite, la disponibilidad de materiales críticos para la atención oportuna de fallas, la verificación de fusibles en arranques y la implementación de soluciones tecnológicas, como sensores de temperatura y el fortalecimiento del centro de control.

# Informe seguimiento sobre Reclamos atendidos en CENS



## Enero 2026: Canales de atención

Durante ENERO de 2026, el indicador de reclamos obtuvo un resultado de 2.37 por cada 10,000 facturas emitidas, presentando incumplimiento respecto del techo establecido para la nueva vigencia del año 226, fijado en 2.28. Se aclara que la meta venía fijada en 4.85, sin embargo, teniendo en cuenta los buenos resultados sostenidos durante más de dos años y la holgura de cara a la realidad se decidió ajustar la meta en un escenario retador que permita movilizar a la compañía a la mejora continua.

En total, se generaron 661,591 facturas, lo que representa una disminución de 0.41 % (-2,705 facturas) frente a diciembre 2025. Durante el mes se gestionaron 1,552 reclamos, 134 menos que en el mes anterior; de ellos, 157 fueron imputables a la compañía, equivalente a una imputabilidad de 10.12 %.

Los reclamos imputables se concentraron en cuatro causas principales que representan el 92.35 % del total:

- Errores de lectura (42.68 %)
- Cobros por promedio (28.66 %)
- Inconformidad con el consumo (17.83 %)
- Pago sin abono a cuenta (3.18 %)

Las causas raíz identificadas estuvieron asociadas en gran medida a errores humanos en la toma de lecturas y promedios generados por fallas técnicas en medidores que impidieron la lectura real en terreno. Se evidencia que los reclamos por promedio vienen incrementándose durante los últimos tres meses producto de medidores en falla.

En cuanto al aporte regional:

- Cúcuta (53.80 %)
- Tibú (16.56 %)
- Ocaña (15.29 %)
- Aguachica (8.28 %)
- Pamplona (6.37 %)

Las regionales Cúcuta, Pamplona y Aguachica presentaron resultados asociados al cumplimiento del indicador, las regionales de Tibú y Aguachica presentaron incumplimiento con resultado de 4.21 y 2.79 respectivamente, principalmente por promedios consecutivos o no soportados por lectura real debido a medidores dañados y lectura incorrecta.

Es importante destacar que la reducción significativa del techo conlleva a movilizar a la organización a implementar estrategias que permitan superar las dificultades derivadas por capacidad operativa, restricciones de orden público en zonas como Tibú y otros municipios del Catatumbo, así como restricción en el acceso o dificultades en áreas rurales que impactaron la movilidad del personal de toma de lectura, la captura de información y la logística de entrega de facturas.

## Febrero 2026: Canales de atención

Durante febrero de 2026, el indicador de reclamos se ubicó en 2.46 por cada 10,000 facturas emitidas, presentando incumplimiento frente al techo establecido para la vigencia 2026 (2.28).

Es importante precisar que la meta anteriormente se encontraba fijada en 4.85; sin embargo, considerando los resultados favorables y sostenidos alcanzados durante más de dos años, así como la brecha positiva frente al límite anterior, se decidió ajustar el techo a un escenario más exigente, orientado a promover la mejora continua y fortalecer los estándares de desempeño en la gestión de facturación. Durante el periodo se generaron 663,681 facturas, lo que representa un incremento de 0.31 % (2,090 facturas) frente a enero de 2026. En el mes se gestionaron 1,771 reclamos, es decir, 219 adicionales frente al mes anterior; de estos, 163 fueron imputables a la compañía, equivalente a una imputabilidad de 9.20 %.


Los reclamos imputables se concentraron principalmente en cuatro causas, que en conjunto representan el 92.35 % del total:

- Errores de lectura (37.42 %)
- Cobros por promedio (33.74 %)
- Inconformidad con el consumo (16.56 %)
- Pago sin abono a cuenta (3.07 %)

Se evidencia que el motivo por cobro por promedios a presentado un incremento sostenido durante los últimos cuatro meses, situación directamente relacionada con medidores en condición de falla. Adicionalmente a partir del análisis del registro operativo, se identificó además que una proporción relevante de los reclamos imputables estuvo vinculada a la ausencia de lectura real, errores en la captura de información (Error de lectura), pagos no aplicados oportunamente y ajustes posteriores a revisiones técnicas, así como a actualizaciones de datos de medidores, cambios de equipo, lecturas consecutivas no válidas y limitaciones para la ejecución de visitas técnicas. En este contexto, y con el propósito de no incidir nuevamente en el incumplimiento del indicador bajo el nuevo nivel de exigencia para 2026, se propone fortalecer el control integral del proceso de lectura y facturación mediante la depuración y reposición oportuna de medidores defectuosos, el seguimiento priorizado a promedios consecutivos, el refuerzo de validaciones operativas en la captura y procesamiento de lecturas y el análisis periódico de reclamos imputables, orientado a la aplicación de acciones preventivas que permitan reducir de forma sostenida la recurrencia de reclamos asociados a errores de lectura y cobros por promedio.

En cuanto al aporte regional, la participación en el indicador fue la siguiente:

- Cúcuta (47.85 %)
- Tibú (25.77 %)
- Aguachica (12.27 %)
- Ocaña (9.20 %)
- Pamplona (4.91 %)

Las regionales de Cúcuta, Pamplona y Ocaña registraron resultados asociados al cumplimiento del indicador, mientras que Tibú y Aguachica presentaron incumplimiento, con resultados de 6.70 y 3.01, respectivamente. Estas variaciones se explican principalmente por promedios consecutivos o no soportados por lectura real, derivados de medidores dañados y lecturas incorrectas. Cabe resaltar que la reducción significativa del techo del indicador para la vigencia 2026 implica un desafío mayor para la organización, orientando la implementación de estrategias que permitan fortalecer la calidad del proceso de lectura y facturación. Este reto se presenta en un contexto operativo complejo, marcado por limitaciones de capacidad operativa, restricciones de orden público en zonas como Tibú y otros municipios del Catatumbo, así como dificultades de acceso en áreas rurales, condiciones que impactan la movilidad del personal encargado de la toma de lectura, la captura de información en terreno y la logística de entrega de facturas. 

## Marzo 2026: Canales de atención

Durante Marzo 2026, el indicador de reclamos se ubicó en 2.24 por cada 10,000 facturas emitidas, presentando cumplimiento frente al techo establecido para el primer semestre de la vigencia 2026 (2.28).

Durante el periodo se generaron 674,915 facturas, lo que representa un incremento de 1.66 % (11,234 facturas) frente al mes anterior. En el mes se gestionaron 1,696 reclamos, es decir, 75 reclamos menos frente al mes anterior; de estos, 151 fueron imputables a la compañía, equivalente a una imputabilidad de 8.90 %.

Los reclamos imputables se concentraron principalmente en cuatro causas, que en conjunto representan el 92.35 % del total:

- Errores de lectura (44,37 %)
- Cobros por promedio (31,13 %)
- Inconformidad con el consumo (19.21 %)
- Cobro de revisiones (1.32 %)

Se evidencia que el motivo por cobro por promedios a presentado un incremento sostenido durante los últimos cinco meses, situación directamente relacionada con medidores en condición de falla. Adicionalmente a partir del análisis del registro operativo, se identificó además que una proporción relevante de los reclamos imputables estuvo vinculada a la ausencia de lectura real, errores en la captura de información (Error de lectura). En este contexto, se propone fortalecer el control integral del proceso de lectura y facturación mediante la depuración y reposición oportuna de medidores defectuosos, para lo cual se requiere sinergias con el equipo de Control de Perdidas de Energía y Atención Técnica Clientes, asimismo se requiere seguimiento priorizado a promedios consecutivos, el refuerzo de validaciones operativas en la captura y procesamiento de lecturas y el análisis periódico de reclamos imputables, orientado a la aplicación de acciones preventivas que permitan reducir de forma sostenida la recurrencia de reclamos asociados a errores de lectura y cobros por promedio.

En cuanto al aporte regional, la participación en el indicador fue la siguiente:

- Cúcuta (40,40 %)
- Tibú (23.18 %)
- Ocaña (15.23 %)
- Aguachica (12.58 %)
- Pamplona (8.61 %)

Se evidencia que solo la regional Cúcuta cumplió con el resultado del indicador, las demás regionales presentaron incumplimiento. Estas variaciones se explican principalmente, en las regionales de Tibú y Aguachica por promedios consecutivos o no soportados por lectura real, derivados de medidores dañados los cuales una porción considerable no se ha podido normalizar por la restricción del acceso a los territorios por orden público y en la regional de Ocaña y Pamplona por lecturas incorrectas.

Cabe resaltar que la reducción significativa del techo del indicador para la vigencia 2026 implica un desafío mayor para la organización, orientando la implementación de estrategias que permitan fortalecer la calidad del proceso de lectura y facturación. Este reto se presenta en un contexto operativo complejo, marcado por limitaciones de capacidad operativa, restricciones de orden público en zonas como Tibú y otros municipios del Catatumbo, así como dificultades de acceso en áreas rurales, condiciones que impactan la movilidad del personal encargado de la toma de lectura, la captura de información en terreno y la logística de entrega de facturas.



*Gracias*

\*Información personal

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

01 8000 414115