

Canales Atención Clientes
Peticiónes, quejas, reclamos y
recursos
Abril-Junio 2025



www.cens.com.co

Peticiones, quejas, recursos y reclamos atendidas en CENS

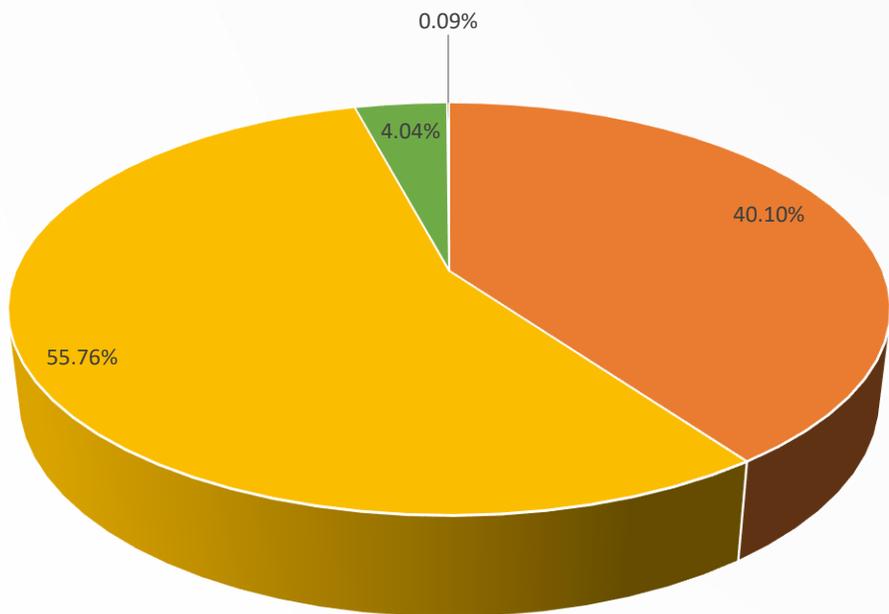
Abril a Junio 2025: Canales de atención

CANAL / TIPO DE SOLICITUD	% DE PARTICIPACIÓN	TOTAL DE TRANSACCIONES
Contact center	40.10%	76870
DAÑOS	23.17%	44410
PETICIONES	16.50%	31632
QUEJA	0.25%	478
SUGERENCIAS	0.18%	350
Escrito	3.93%	7541
PEDIDOS AGPE Y GD	0.37%	716
PEDIDOS/PROYECTOS	0.14%	262
PETICIONES	2.45%	4691
QUEJA	0.17%	326
RECLAMOS	0.52%	999
RECURSO	0.05%	87
RECURSO REPOSICIÓN EN SUBSIDIO DE APELACIÓN	0.23%	439
SUGERENCIAS	0.01%	21
Portal de Autogestión	0.09%	181
PETICIONES	0.09%	181
Presencial	55.87%	107089
DAÑOS	0.53%	1007
PEDIDOS/PROYECTOS	5.06%	9694
PETICIONES	47.45%	90960
QUEJA	0.21%	411
RECLAMOS	2.46%	4715
RECURSO	0.00%	3
SUGERENCIAS	0.16%	299
Total general	100.00%	191681



Peticiones, quejas, recursos y reclamos atendidas en CENS

Abril a Junio 2025: Canales de atención



■ TELEFONICO ■ PRESENCIAL ■ ESCRITO ■ PORTAL DE AUTOGESTIÓN

Para el periodo transcurrido desde 01 de abril al 30 de junio 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 191.681 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

Abril 2025: Canales de atención

El resultado del indicador de quejas para el mes de abril 2025 fue 1.52, 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 633,560 incrementando en 1,146 respecto al mes de marzo 2025 y evidenciando un crecimiento del 0.18%, lo que se considera un crecimiento orgánico normal respecto a meses anteriores. La cantidad de quejas totales gestionadas en el periodo fue de 352; disminuyendo en 6 respecto al mes anterior, sin embargo, se evidencia aumento en 23 quejas atribuibles comparadas con el mes de marzo, finalizando el periodo objeto de análisis con 96 quejas imputables a la compañía.

Los motivos con mayor cantidad de quejas atribuibles a CENS para este periodo son: demora en reparar daño (30 quejas, 31.25%), derrame de aceite (25 quejas, 26.04%), demora en atender petición (7 quejas, 7.29%) e inconformidad con trabajos (6 quejas, 6.25%); representando el 70.83% del total de quejas imputables. Para el periodo analizado, se evidencia que el motivo “demora en la reparación del daño” volvió a ocupar la primera posición en el ranking de causas reportadas, lo cual se atribuye principalmente al incremento de las lluvias y a las condiciones climáticas adversas presentes en la zona de influencia, lo cual dificulta la acción eficaz en la atención de fallas.

El aporte al resultado del indicador por regional para el presente mes fue: Cúcuta (32.29%), Pamplona (25.00%), Tibú (25.00%), Ocaña (9.38%) y Aguachica (8.33%). 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.

	10000	abr-25
Cantidad de usuarios por mes		633.560
Incremento de usuarios mensual		1.143
Variación crecimiento de usuarios mensual		0,181%
Incremento de usuarios anual		15.496
Variación cantidad de quejas mensual		31,51%
Cantidad de quejas necesarias para cumplir el indicador		119
Meta		1,88
Indicador Mes		1,52
Desviación porcentual frente a la Meta		-19,15%

Informe seguimiento sobre Quejas atendidas en CENS

Mayo 2025: Canales de atención

El resultado del indicador de quejas para el mes de mayo 2025 fue 2.35, presentando incumplimiento respecto a la meta fijada de 1.88 quejas por cada 10.000 usuarios. La cantidad de usuarios en el periodo analizado fue de 635,049 incrementando en 1,489 respecto al mes de abril 2025 y evidenciando un crecimiento del 0.24%, lo que se considera un crecimiento orgánico normal respecto a meses anteriores. La cantidad de quejas totales gestionadas en el periodo fue de 500; aumentando en 148 respecto al mes anterior, y aumento en 53 quejas atribuibles comparadas con el mes de abril, finalizando el periodo objeto de análisis con 149 quejas imputables a la compañía.

Los motivos con mayor cantidad de quejas atribuibles a CENS para este periodo son: demora en reparar daño (49 quejas, 32.89%), derrame de aceite (31 quejas, 20.81%), Falla en la prestación del servicio por calidad (11 quejas, 7.38%) y estado de la infraestructura (10 quejas, 6.71%); representando el 67.79% del total de quejas imputables. Para el periodo analizado, se evidencia que el motivo “demora en la reparación del daño” volvió a ocupar la primera posición en el ranking de causas reportadas, aumentando en 19 quejas respecto al mes anterior. La demora se atribuye principalmente al incremento de las lluvias y a las condiciones climáticas adversas presentes en algunos municipios del área de influencia, lo cual dificulta la acción eficaz en la atención de fallas, así como el consumo ilegal del servicio en zonas del Catatumbo que sobrepasan las capacidades y cargabilidad de los equipos generando fallas y daños que además revisten un reto o dificultad mayor por requerir intervenciones o normalizaciones en momentos como el de este año donde se han incrementado las alteraciones en el orden público de estos territorios. El aporte al resultado del indicador por regional para el presente mes fue: Cúcuta (40.94%), Tibú (34.90%), Pamplona (13.42%), Aguachica (6.71%) y Ocaña (4.03%). Al efectuar el cálculo del indicador por regional, se evidencia cumplimiento de la meta en la regional de Cúcuta, Ocaña, y Aguachica.

De parte diferentes equipos técnicos de la compañía como mantenimiento y pérdidas, así como con el apoyo de gestión social, 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. * De igual manera y para gestionar o avanzar hacia una cultura legal en el consumo de energía se vienen adelantando acercamientos para la construcción de acuerdos con las comunidades que toman del servicio de manera ilegal con el fin de lograr un restablecimiento del servicio legal, seguro y definitivo que no siga impactando el suministro de los demás usuarios que hoy se aquejan por las fallas que se generan en virtud de esas conexiones ilegales y las demoras de CENS frente a su reparación.

	10000	may-25
Cantidad de usuarios por mes		635.049
Incremento de usuarios mensual		1.489
Variación crecimiento de usuarios mensual		0,235%
Incremento de usuarios anual		15.521
Variación cantidad de quejas mensual		55,21%
Cantidad de quejas necesarias para cumplir el indicador		119

Informe seguimiento sobre Quejas atendidas en CENS

Junio 2025: Canales de atención

El resultado del indicador de quejas para el mes de junio 2025 fue 1.08, 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 636,733 incrementando en 1,684 respecto al mes de mayo 2025 y evidenciando un crecimiento del 0.26%, lo que se considera un crecimiento orgánico normal respecto a meses anteriores. La cantidad de quejas totales gestionadas en el periodo fue de 378; disminuyendo en 122 respecto al mes anterior, y disminuyendo en 80 quejas atribuibles comparadas con el mes de abril (-53,69%), finalizando el periodo objeto de análisis con 69 quejas imputables a la compañía.

Los motivos con mayor cantidad de quejas atribuibles a CENS para este periodo son: demora en reparar daño (36 quejas, 52.17%), derrame de aceite (11 quejas, 15.94%), Incumplimiento de la revisión en la fechas establecidas (6 quejas, 8.70%) e inconformidad con la información (3 quejas, 4.35%); representando el 81.16% del total de quejas imputables. El aporte al resultado del indicador por regional para el presente mes fue: Tibú (49.28%), Cúcuta (31.88%), Pamplona (10.14%), Aguachica (4.35%) y Ocaña (4.35%). Al efectuar el cálculo del indicador por regional, se evidencia cumplimiento de la meta en la regional de Cúcuta, Ocaña, Aguachica y Pamplona.

De parte diferentes equipos técnicos de la compañía como mantenimiento y pérdidas, así como con el apoyo de gestión social, 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. * De igual manera y para gestionar o avanzar hacia una cultura legal en el consumo de energía se vienen adelantando acercamientos para la construcción de acuerdos con las comunidades que toman del servicio de manera ilegal con el fin de lograr un restablecimiento del servicio legal, seguro y definitivo que no siga impactando el suministro de los demás usuarios que hoy se aquejan por las fallas que se generan en virtud de esas conexiones ilegales y las demoras de CENS frente a su reparación.

	10000	jun-25
Cantidad de usuarios por mes		636.733
Incremento de usuarios mensual		1.684
Variación crecimiento de usuarios mensual		0,265%
Incremento de usuarios anual		15.888
Variación cantidad de quejas mensual		-53,69%
Cantidad de quejas necesarias para cumplir el indicador		120

Informe seguimiento sobre Reclamos atendidos en CENS

Abril 2025: Canales de atención

El resultado del indicador de reclamos para el mes de abril 2025 es de 2.22, 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 662,825, aumentando en 1664 respecto a las facturas generadas en el mes anterior (0.25%).

Los reclamos totales del periodo analizado fueron 1,881 aumentando en 159 respecto al mes anterior y de los cuales 147 se declararon atribuibles a CENS (aumento de 7 reclamos imputables respecto a marzo 2025), lo que representa un porcentaje de imputabilidad del 7.81%.

Los motivos que impactan el indicador con mayor cantidad de reclamos atribuibles a la compañía son: lectura incorrecta (57 reclamos, 38.78%), Inconformidad con el consumo o producción facturado (32 reclamos, 21.77%) y cobros por promedio (29 reclamos, 19.73%); los cuales suman 118 reclamos imputables a la compañía representando el 80.27 % de los que afectan nuestra medición.

El porcentaje de participación por regional respecto al resultado del indicador para el presente mes fue: Cúcuta (53.06%), Tibú (17.69%), Ocaña (13.61%), Aguachica (10.88%) y Pamplona (4.76%).

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.



	10000	abr-25
Cantidad de Facturas por mes		662.825
Variación crecimiento de Facturas expedidas		0,25%
Variación porcentual de Reclamos mensual		5,00%
Variación cantidad de Reclamos mensual		7
Cantidad de Reclamos necesarios para cumplir el indicador		321

Informe seguimiento sobre Reclamos atendidas en CENS

Mayo 2025: Canales de atención

El resultado del indicador de reclamos para el mes de mayo 2025 es de 1.80, 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 662.198, disminuyendo en 627 respecto a las facturas generadas en el mes anterior (-0.09%).

Los reclamos totales del periodo analizado fueron 1,963 disminuyendo en 82 respecto al mes anterior y de los cuales 119 se declararon atribuibles a CENS (reducción de 28 reclamos imputables respecto a abril 2025), lo que representa un porcentaje de imputabilidad del 6.06%.

Los motivos que impactan el indicador con mayor cantidad de reclamos atribuibles a la compañía son: lectura incorrecta (46 reclamos, 38.66%), Inconformidad con el consumo o producción facturado (34 reclamos, 28.57%) y cobros por promedio (17 reclamos, 14.29%); los cuales suman 97 reclamos imputables a la compañía representando el 81.51 % de los que afectan nuestra medición.

El porcentaje de participación por regional respecto al resultado del indicador para el presente mes fue: Cúcuta (45.38%), Ocaña (16.81%), Aguachica (15.13%), Tibú (13.45%), y Pamplona (9.24%).

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.

	10000	may-25
Cantidad de Facturas por mes		662.198
Variación crecimiento de Facturas expedidas		-0,09%
Variación porcentual de Reclamos mensual		-19,05%
Variación cantidad de Reclamos mensual		-28
Cantidad de Reclamos necesarios para cumplir el indicador		321

Informe seguimiento sobre Reclamos atendidas en CENS

Junio 2025: Canales de atención

El resultado del indicador de reclamos para el mes de junio 2025 es de 1.37, 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 662,777, aumentando en 579 respecto a las facturas generadas en el mes anterior (0.09%).

Los reclamos totales del periodo analizado fueron 1,779 disminuyendo en 184 respecto al mes anterior y de los cuales 91 se declararon atribuibles a CENS (reducción de 28 reclamos imputables respecto a mayo 2025), lo que representa un porcentaje de imputabilidad del 5.12%.

Los motivos que impactan el indicador con mayor cantidad de reclamos atribuibles a la compañía son: lectura incorrecta (41 reclamos, 45.05%), cobros por promedio (23 reclamos, 25.27%) e Inconformidad con el consumo o producción facturado (19 reclamos, 20.88%) ; los cuales suman 83 reclamos imputables a la compañía representando el 91.21 % de los que afectan nuestra medición.

El porcentaje de participación por regional respecto al resultado del indicador para el presente mes fue: Cúcuta (53.85%), Aguachica (17.58%), Ocaña (15.38%), Tibú (8.79%), y Pamplona (4.40%).

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.

	10000	jun-25
Cantidad de Facturas por mes		662.777
Variación crecimiento de Facturas expedidas		0,09%
Variación porcentual de Reclamos mensual		-23,53%
Variación cantidad de Reclamos mensual		-28
Cantidad de Reclamos necesarios para cumplir el indicador		321



Gracias