



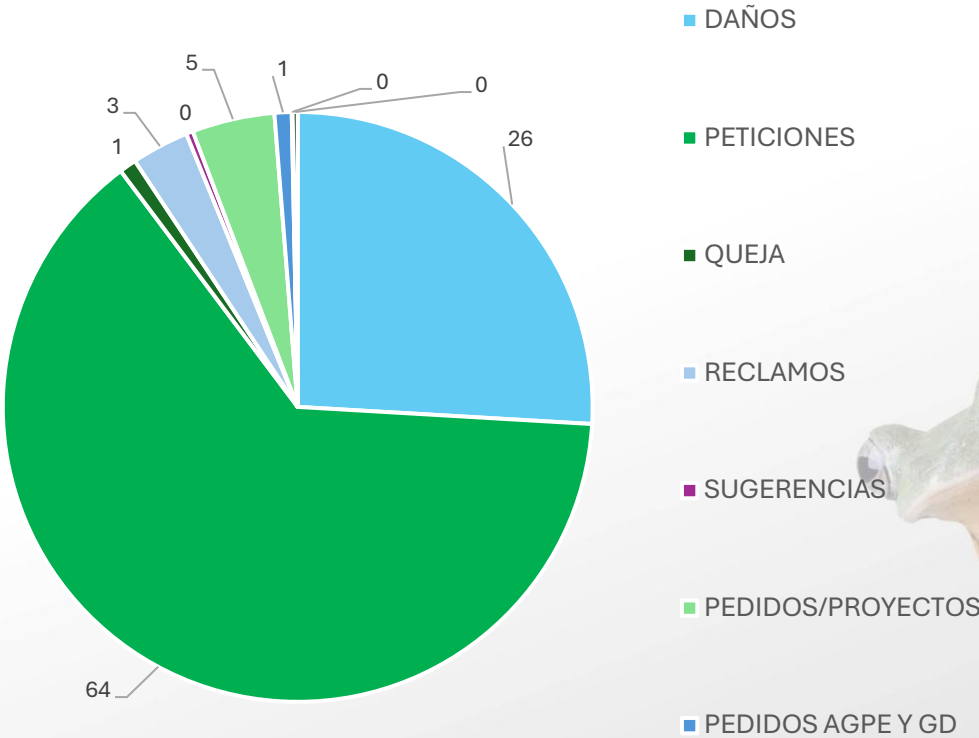
Canales Atención Clientes
Peticiónes, quejas, reclamos y recursos
Abril a Junio 2026



Peticiones, quejas, recursos y reclamos atendidas en CENS

Abril a Junio 2026: Canales de atención

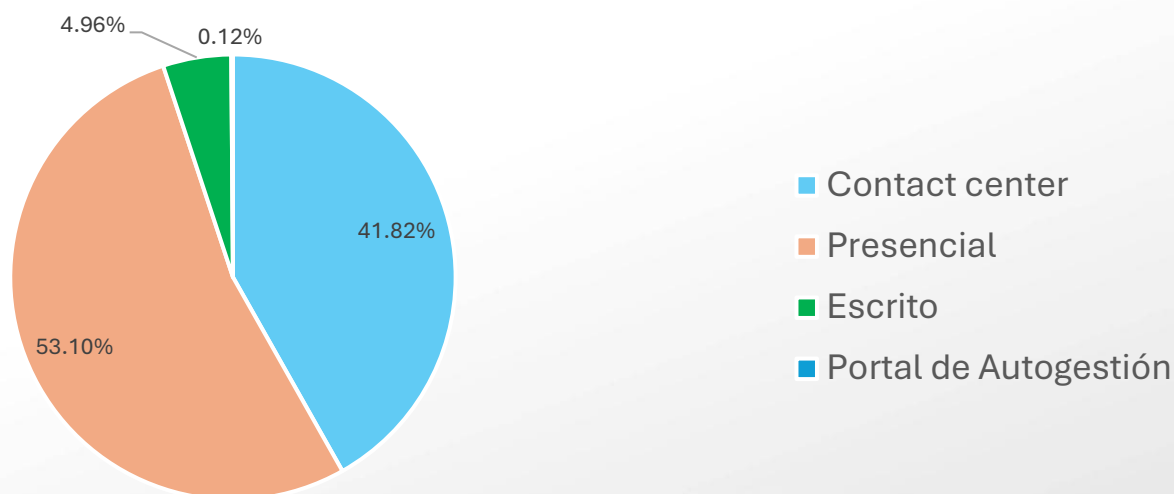
CANAL	% DE REPRESENTACIÓN	TOTAL TRANSACCIONES
Contact center	41.82%	73605
DAÑOS	25.93%	45635
PETICIONES	15.34%	26993
QUEJA	0.33%	576
SUGERENCIAS	0.23%	401
Escrito	4.96%	8738
PEDIDOS AGPE Y GD	0.94%	1656
PEDIDOS/PROYECTOS	0.63%	1104
PETICIONES	2.20%	3867
QUEJA	0.32%	568
RECLAMOS	0.54%	951
RECURSO	0.05%	84
RECURSO REPOSICIÓN EN SUBSIDIO DE APELACIÓN	0.27%	482
SUGERENCIAS	0.01%	26
Portal de Autogestión	0.12%	203
PETICIONES	0.12%	203
Presencial	53.10%	93473
PEDIDOS/PROYECTOS	3.90%	6864
PETICIONES	46.18%	81289
QUEJA	0.29%	510
RECLAMOS	2.60%	4578
SUGERENCIAS	0.13%	232
Total general	100.00%	176019



Peticiones, quejas, recursos y reclamos atendidas en CENS

Abril a Junio 2026: Canales de atención

Para el periodo transcurrido desde 01 de abril al 30 de junio 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 176.019 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 2026: Canales de atención

Durante el mes de abril de 2026, el indicador de quejas se ubicó en 1,0 por cada 10,000 usuarios, resultado que mantiene el cumplimiento frente al techo establecido de 1.83 para la vigencia. Este valor representa una disminución de 0.30 puntos frente a marzo de 2026, variación que, aunque moderada, se conserva dentro del rango esperado de desempeño del indicador. El total de usuarios ascendió a 648,407, con un incremento de 1,054 usuarios frente a marzo de 2026 (+0.16 %), comportamiento considerado orgánico y consistente con la dinámica habitual del servicio. Durante el periodo, la empresa atendió 459 quejas, lo que representa un aumento de 53 casos frente a marzo de 2026. De este total, 65 fueron imputables a la compañía, equivalentes al 14,16 %.

Los principales motivos de las quejas imputables se concentraron en:

- Derrames de aceite (32.31 %)
- Inconformidad con la información (21.54 %)
- Inconformidad con trabajos (13.85 %)
- Entrega inoportuna o no entrega de la factura (7.69 %)

En conjunto, estos motivos representan aproximadamente el 75.39 % 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 los 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, Aguachica y Tibú mantuvieron el cumplimiento de la meta.

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



Mayo 2026: Canales de atención

Durante el mes de mayo de 2026, el indicador de quejas se ubicó en 1.52 por cada 10.000 usuarios, manteniéndose dentro del límite establecido para la vigencia (1.83) y, por tanto, en condición de cumplimiento. No obstante, el resultado presenta un incremento de 0.52 puntos frente al mes de abril de 2026, comportamiento que requiere seguimiento debido al aumento de las quejas atribuibles a la compañía. El total de usuarios ascendió a 649.391, con un crecimiento de 984 usuarios respecto al mes anterior (+0.15 %), comportamiento orgánico y consistente con la dinámica habitual del servicio. Durante el periodo se atendieron 484 quejas, lo que representa un incremento de 25 casos frente a abril. De este total, 99 fueron imputables a la compañía, equivalentes al 20.45 %, porcentaje superior al registrado en los meses anteriores y que explica el aumento observado en el indicador.

Las principales causas de las quejas imputables se concentraron en:

- Demora en la reparación de daños: 27.27 %
- Derrames de aceite: 26.26 %
- Falla en la prestación del servicio por calidad: 10.10 %
- Inconformidad con trabajos realizados: 7.07 %

En conjunto, estos motivos representan el 70.84 % de las quejas atribuibles del periodo.

El incremento de las quejas asociadas a la demora en la reparación de daños, motivo que durante varios meses había dejado de figurar entre las principales causas, estuvo relacionado con la acumulación de eventos operativos derivados de la temporada invernal. Las fuertes lluvias y vientos registrados en diferentes zonas de influencia de la compañía afectaron la continuidad del servicio e incrementaron la demanda de atención, generando retrasos en la ejecución de algunas órdenes de trabajo. Por su parte, las quejas asociadas a la calidad del servicio se concentraron principalmente en la zona rural de la regional Ocaña, que aportó cerca del 70 % de los casos registrados por este motivo. El análisis realizado permitió identificar afectaciones asociadas a novedades en un ramal de la red de distribución, para las cuales ya se encuentra programada una intervención durante el segundo semestre de 2026. A nivel regional, Ocaña y Cúcuta mantuvieron el cumplimiento de la meta establecida. Por su parte, Tibú (3.07), Pamplona (2.70) y Aguachica (2.09) registraron resultados superiores al límite definido para el indicador, concentrando los principales retos de gestión durante el periodo.

Con el propósito de sostener el cumplimiento del indicador y fortalecer la experiencia de los usuarios, continúan ejecutándose acciones preventivas y de mejora 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, el fortalecimiento de la disponibilidad de materiales críticos para la atención oportuna de fallas, la validación de fusibles en arranques, la incorporación de soluciones tecnológicas para el monitoreo de activos y el fortalecimiento del centro de control. Estas acciones buscan mejorar la continuidad y calidad del servicio, reducir la recurrencia de las principales causas de queja y consolidar una experiencia más confiable para los usuarios.

Informe seguimiento sobre Quejas atendidas en CENS

Junio 2026: Canales de atención

Durante el mes de junio de 2026, el indicador de quejas se ubicó en 1.38 por cada 10.000 usuarios, manteniéndose dentro del límite establecido para la vigencia (1.83) y, por tanto, en condición de cumplimiento. El total de usuarios ascendió a 650,549, con un crecimiento de 1,158 usuarios respecto al mes anterior (+0.18 %), comportamiento orgánico y consistente con la dinámica habitual del servicio. Durante el periodo se atendieron 548 quejas, lo que representa un incremento de 64 casos frente a mayo. De este total, 90 fueron imputables a la compañía, equivalentes al 16.42 %.

Las principales causas de las quejas imputables se concentraron en:

- Demora en la reparación de daños: 28.89 %
- Derrames de aceite: 18.89 %
- Falla en la prestación del servicio por continuidad: 14.44 %
- Falla en la prestación del servicio por calidad: 8.89 %

En conjunto, estos motivos representan el 71.11 % de las quejas atribuibles del periodo. El incremento de las quejas asociadas a la demora en la reparación de daños, motivo que durante varios meses había dejado de figurar entre las principales causas, estuvo relacionado con la acumulación de eventos operativos derivados de la temporada invernal. Las fuertes lluvias y vientos registrados en diferentes zonas de influencia de la compañía afectaron la continuidad del servicio e incrementaron la demanda de atención, generando retrasos en la ejecución de algunas órdenes de trabajo. Las quejas relacionadas con continuidad y calidad del servicio se concentraron principalmente en el municipio de Aguachica. Esta situación estuvo asociada a la sobrecarga del transformador 5T00083, debido a que la demanda de los usuarios conectados superaba su capacidad operativa, generando afectaciones en los niveles de tensión y en la prestación del servicio. Como medida correctiva, el área de Mantenimiento realizó una redistribución de cargas mediante la sectorización del circuito, con el fin de equilibrar la demanda y mejorar las condiciones operativas de la red. Por su parte, Tibú (3.94) y Aguachica (2.53) registraron resultados superiores al límite definido para el indicador, concentrando los principales retos de gestión durante el periodo.

Con el propósito de sostener el cumplimiento del indicador y fortalecer la experiencia de los usuarios, continúan ejecutándose acciones preventivas y de mejora 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, el fortalecimiento de la disponibilidad de materiales críticos para la atención oportuna de fallas, la validación de fusibles en arranques, la incorporación de soluciones tecnológicas para el monitoreo de activos y el fortalecimiento del centro de control. Estas acciones buscan mejorar la continuidad y calidad del servicio, reducir la recurrencia de las principales causas de queja y consolidar una experiencia más confiable para los usuarios.

Informe seguimiento sobre Reclamos atendidos en CENS



Abril 2026: Canales de atención

Durante abril de 2026, el indicador de reclamos se ubicó en 2.12 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 0.07 % (504 facturas) frente al mes anterior. En el mes se gestionaron 1,730 reclamos, es decir, 34 reclamos menos frente al mes anterior; de estos, 151 fueron imputables a la compañía, equivalente a una imputabilidad de 8.90 %. Durante el mes, se gestionaron 1,876 reclamos, 71 más que en septiembre; sin embargo, solo 143 fueron declarados imputables a la compañía, lo que representa una reducción de 8 casos y una imputabilidad del 8.27 %, coherente con el buen desempeño global del indicador.

Los reclamos imputables se concentraron principalmente en cuatro causas, que en conjunto representan el 97.9 % del total:

- Lectura incorrecta (39,86 %)
- Cobros por promedio (36,36 %)
- Inconformidad con el consumo o producción facturado (15,38 %)
- Cobros por conexión, reconexión, reinstalación (4,20 %)
- Pago sin abono a cuenta (2.10 %)

Se evidencia que el motivo por cobro por promedios ha 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. Estas acciones permitirán mantener la tendencia favorable, cumplir con la meta establecida para la vigencia (resultado anual), reducir las causas recurrentes de reclamos y fortalecer la confianza de los usuarios en la calidad del servicio y la gestión comercial.

En cuanto al aporte regional, la participación en el indicador fue la siguiente: Cúcuta (1.66 %) , Tibú (4.30 %) , Ocaña (2.67 %) , Aguachica (2.33 %) , Pamplona (1.78 %)

Se evidencia que solo la regional de Cúcuta y Pamplona cumplieron con el resultado del indicador (2.28 %) las demás regionales presentaron incumplimiento.

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.

Mayo 2026: Canales de atención

Durante mayo de 2026, el indicador de reclamos se ubicó en 2.05 por cada 10.000 facturas emitidas, manteniéndose por debajo del techo establecido para el primer semestre de la vigencia (2.28) y conservando el cumplimiento de la meta definida para el periodo. Durante el mes se generaron 683.954 facturas, lo que representa un incremento de 1.25 % (8.535 facturas) frente al mes anterior. Así mismo, se gestionaron 1.887 reclamos, equivalente a 157 casos más que en abril; sin embargo, únicamente 140 fueron imputables a la compañía, lo que representa una imputabilidad de 7.42 %, porcentaje inferior al observado en meses anteriores y que contribuye al cumplimiento del indicador.

Los reclamos imputables se concentraron principalmente en cuatro motivos, que en conjunto representan el 93.57 % del total:

- Cobros por promedio: 43.57 %
- Lectura incorrecta: 33.57 %
- Inconformidad con el consumo o producción facturada: 12.86 %
- Cobros por conexión, reconexión o reinstalación: 3.57 %

El principal foco de atención continúa siendo el motivo de cobro por promedio, cuya participación ha venido incrementándose de manera sostenida durante el último semestre. Esta situación se encuentra asociada principalmente a la existencia de medidores en condición de falla y a medidores ubicados al interior de los predios, condición que dificulta la toma de lectura real y genera la necesidad de estimar consumos. Con el propósito de reducir la recurrencia de estos reclamos, el área de Facturación viene desarrollando acciones articuladas con los equipos de Control de Pérdidas de Energía y Atención Técnica al Cliente (ATC), orientadas a la identificación y sustitución de medidores defectuosos. Adicionalmente, se avanza en una estrategia de comunicación dirigida a los usuarios cuyos equipos de medida se encuentran ubicados al interior de los predios y presentan restricciones de acceso, invitándolos a trasladar el medidor a la fachada para facilitar la lectura y garantizar una facturación basada en consumos reales.

Por otra parte, el análisis del registro operativo evidenció que una proporción importante de los reclamos imputables continúa asociada a la ausencia de lectura real derivada de errores en la captura de información en terreno. En respuesta a esta situación, se viene fortaleciendo el control integral del proceso de lectura mediante acciones de seguimiento, validación y un esquema de incentivos orientado a mejorar la calidad y precisión de las lecturas registradas. De otra parte, en cuanto a las inconformidades con el consumo o la producción facturada se ha evidenciado que es ocasionada entre otros motivos por algunos ajustes a la facturación o cobros doble por recuperación de consumos dejados de facturar por diversos motivos que impactan lo facturado al cliente y generan inconformidad por su entendimiento o claridad, situación que se viene analizando y gestionando con los equipos comerciales y técnicos para asegurar los ingresos sin impactar la experiencia de nuestros clientes.

Como resultado de las medidas implementadas, durante mayo se observó una reducción de 17 reclamos imputables frente al promedio registrado en el primer cuatrimestre del año (enero-abril), evidenciando avances en el control de las principales causas que impactan el indicador. A nivel regional, Pamplona, Cúcuta y Aguachica cumplieron con el resultado esperado del indicador. Por su parte, las regionales de Tibú (4.39) y Ocaña (2.64) registraron incumplimiento, concentrando las principales oportunidades de mejora asociadas a lecturas incorrectas, cobros por promedio y dificultades operativas para la gestión oportuna de los procesos de lectura y facturación. Es importante resaltar que la reducción significativa de la meta para la vigencia 2026 representa un desafío mayor para la organización y exige fortalecer permanentemente los controles sobre los procesos de lectura, medición y facturación. Este reto se desarrolla en un contexto operativo complejo, caracterizado 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 continúan impactando la movilidad del personal, la captura de información en terreno y la logística asociada a la entrega de facturas. No obstante, las acciones implementadas permiten mantener una tendencia favorable y avanzar hacia niveles superiores de calidad y confiabilidad en la gestión comercial.

Informe seguimiento sobre Reclamos atendidos en CENS



Junio 2026: Canales de atención

Durante Junio de 2026, el indicador de reclamos se ubicó en 2.23 por cada 10.000 facturas emitidas, manteniéndose por debajo del techo establecido para el primer semestre de la vigencia (2.28) y conservando el cumplimiento de la meta definida para el periodo. Durante el mes se generaron 685,004 facturas, lo que representa un incremento de 0.15 % (1,050 facturas) frente al mes anterior. Así mismo, se gestionaron 1,810 reclamos, equivalente a una disminución de 77 casos frente al mes de mayo; sin embargo, 153 fueron imputables a la compañía, lo que representa una imputabilidad de 8.45 % y un aumento de 13 reclamos imputables respecto al mes anterior.

Los reclamos imputables se concentraron principalmente en cuatro motivos, que en conjunto representan el 91.51 % del total:

- Lectura incorrecta: 40.52 %
- Cobros por promedio: 33.99 %
- Inconformidad con el consumo o producción facturada: 12.42 %
- Cobros por conexión, reconexión o reinstalación: 4.58 %

El principal foco de atención corresponde a errores de lectura, los cuales se concentran en un 63% en Cúcuta, Villa del Rosario y Los Patios. En cuanto a los reclamos por cobros por promedio, esta situación se encuentra asociada principalmente a la existencia de medidores en condición de falla y a medidores ubicados al interior de los predios, condición que dificulta la toma de lectura real y genera la necesidad de estimar consumos, principalmente en la regional de Cúcuta y Tibú (62% entre las dos regionales). Con el propósito de reducir la recurrencia de estos reclamos, el grupo de trabajo de Facturación viene desarrollando acciones articuladas con los equipos de Control de Pérdidas de Energía y Atención Técnica al Cliente (ATC), para identificar y sustituir medidores defectuosos. Como parte de esta gestión, se ha implementado el envío de comunicados a los usuarios cuyos equipos presentan fallas técnicas, notificándoles sobre la necesidad de reemplazarlos y brindándoles alternativas para su pronta sustitución. Adicionalmente, se avanza en una estrategia de comunicación dirigida a los usuarios cuyos equipos de medida se encuentran ubicados al interior de los predios y presentan restricciones de acceso, invitándolos a trasladar el medidor a la fachada para facilitar la lectura y garantizar una facturación basada en consumos reales.

El análisis del registro operativo evidenció que una proporción importante de los reclamos imputables continúa asociada a la ausencia de lectura real derivada de errores en la captura de información en terreno. En respuesta a esta situación, se viene fortaleciendo el control integral del proceso de lectura mediante acciones de seguimiento, validación y un esquema de incentivos orientado a mejorar la calidad y precisión de las lecturas registradas.

De otra parte, en cuanto a las inconformidades con el consumo o la producción facturada se ha evidenciado que es ocasionada entre otros motivos por algunos ajustes a la facturación o cobros doble por recuperación de consumos dejados de facturar por diversos motivos que impactan lo facturado al cliente y generan inconformidad por su entendimiento o claridad, situación que se viene analizando y gestionando con los equipos comerciales y técnicos para asegurar los ingresos sin impactar la experiencia de nuestros clientes. Además, se está implementando el Programa de Fortalecimiento y Retención de Analistas de Crítica. Este plan busca mitigar el impacto operativo derivado de la alta rotación de personal de análisis de consumos mediante el aseguramiento de una capacitación constante y especializada en procesos, normativas vigentes y el uso efectivo de herramientas analíticas. El objetivo fundamental de esta iniciativa es elevar la calidad técnica del proceso de crítica y reducir significativamente la tasa de reprocesos, garantizando así una facturación de calidad. A nivel regional, Pamplona, Cúcuta y Ocaña cumplieron con el resultado esperado del indicador. Por su parte, las regionales de Tibú (4.74) y Aguachica (2.75) registraron incumplimiento, concentrando las principales oportunidades de mejora asociadas a cobros por promedio, error de lectura y dificultades operativas para la gestión oportuna de los procesos de lectura y facturación. Es importante resaltar que la reducción significativa de la meta para la vigencia 2026 representa un desafío mayor para la organización y exige fortalecer permanentemente los controles sobre los procesos de lectura, medición y facturación. Este reto se desarrolla en un contexto operativo complejo, caracterizado 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 continúan impactando la movilidad del personal, la captura de información en terreno y la logística asociada a la entrega de facturas. No obstante, las acciones implementadas permiten mantener una tendencia favorable y avanzar hacia niveles superiores de calidad y confiabilidad en la gestión comercial.



Gracias

*Información personal

www.cens.com.co
01 8000 414115