

Canales Atención Clientes  
Peticiónes, quejas, reclamos y  
recursos

Julio-Septiembre 2024



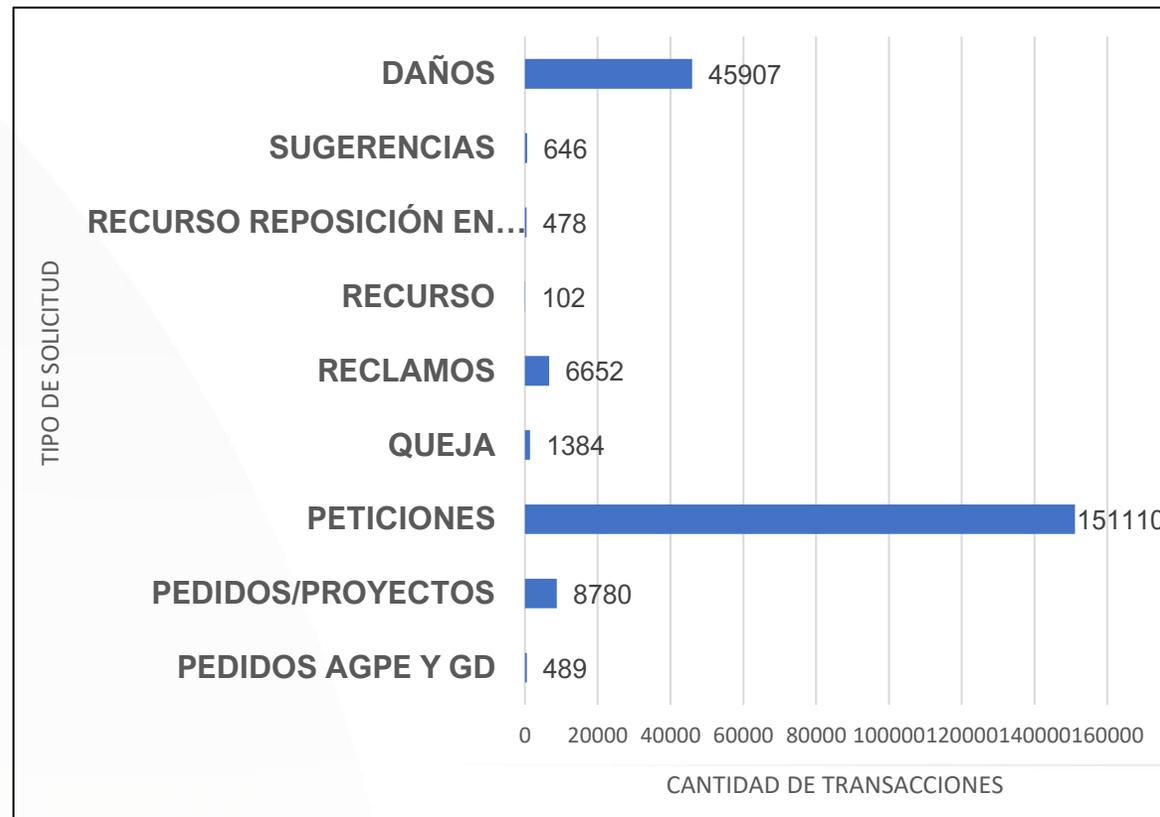
72 Años  
Cerca de ti

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

# Peticiones, quejas, recursos y reclamos atendidas en CENS

Julio-Septiembre 2024: Canales de atención

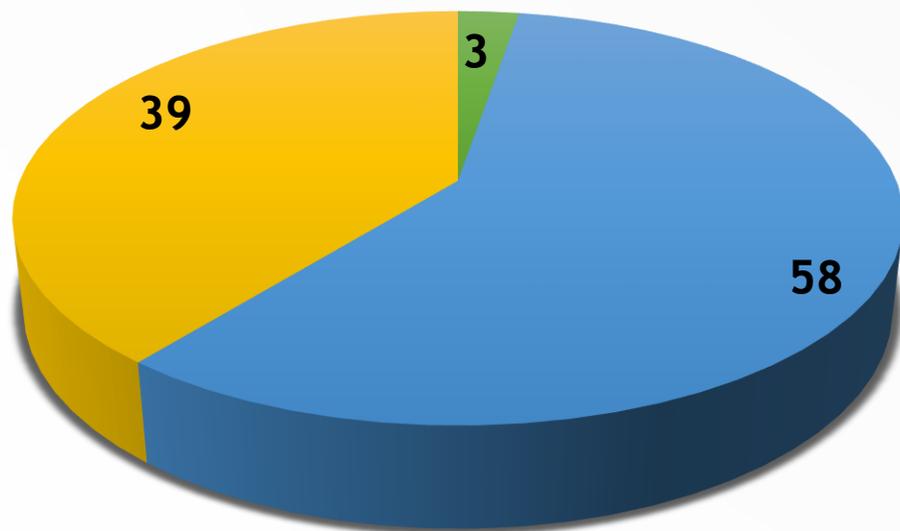
CANAL DE RECEPCIÓN Y TIPO DE PROCESO	TOTAL, TRANSACCIONES	% DE PARTICIPACIÓN
<b>Contact center</b>	<b>84394</b>	<b>39%</b>
DAÑOS	45906	21.30%
PEDIDOS AGPE Y GD	3	0.00%
PEDIDOS/PROYECTOS	8	0.00%
PETICIONES	37361	17.33%
QUEJA	724	0.34%
RECLAMOS	44	0.02%
SUGERENCIAS	348	0.16%
<b>Escrito</b>	<b>5662</b>	<b>3%</b>
PEDIDOS AGPE Y GD	486	0.23%
PEDIDOS/PROYECTOS	313	0.15%
PETICIONES	3227	1.50%
QUEJA	262	0.12%
RECLAMOS	772	0.36%
RECURSO	102	0.05%
RECURSO REPOSICIÓN EN...	478	0.22%
SUBSIDIO DE APELACIÓN	22	0.01%
SUGERENCIAS	22	0.01%
<b>Portal de Autogestión</b>	<b>328</b>	<b>0%</b>
PETICIONES	328	0.15%
<b>Presencial</b>	<b>125164</b>	<b>58%</b>
DAÑOS	1	0.00%
PEDIDOS/PROYECTOS	8459	3.92%
PETICIONES	110194	51.12%
QUEJA	398	0.18%
RECLAMOS	5836	2.71%
SUGERENCIAS	276	0.13%
<b>Total general</b>	<b>215548</b>	<b>100.00%</b>



# Peticiones, quejas, recursos y reclamos atendidas en CENS

Julio-Septiembre 2024: Canales de atención

% DE PARTICIPACIÓN POR CANAL



■ ESCRITO ■ PRESENCIAL ■ TELEFONICO

Para el periodo transcurrido desde 01 de junio al 30 de septiembre de 2024 se evidencia el ingreso a CENS S.A. E.S.P a través de los canales telefónico, presencial y escrito de un total de 215,548 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

## Agosto 2024: Canales de atención

El resultado del indicador de quejas para el mes de agosto 2024 fue 2.54, presentando incumplimiento respecto a la meta fijada de 1.50 quejas por cada 10.000 usuarios.

La cantidad de usuarios en el periodo analizado fue de 623,073 incrementando en 1,091 respecto al mes de julio 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 574; aumentando en 98 respecto al mes anterior, y a su vez aumento en 22 quejas atribuibles en comparación al mes de julio, finalizando el mes objeto de análisis con 158 quejas imputables a la compañía de las 574 gestionadas en el periodo.

Los motivos con mayor cantidad de quejas atribuibles a CENS para este periodo son: demora en reparar daños (68 quejas, 43.04%), derrame de aceite (28 quejas, 17.72%), estado de la infraestructura (9 quejas, 5.70%) y entrega inoportuna de la factura (8 quejas, 5.06%); representando el 71.52% del total de quejas imputables. El aporte al resultado del indicador por regional para el presente mes fue: Tibú (46.84%), Cúcuta (27.85%), Ocaña (10.76%), Pamplona (7.59%) y Aguachica (6.96%).

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

TOTAL QUEJAS		158	100%
	10000		ago-24
Cantidad de usuarios por mes		623,073	
Incremento de usuarios mensual		1,091	
Variación crecimiento de usuarios mensual		0.18%	
Incremento de usuarios anual		17,049	
Variación cantidad de quejas mensual		16.18%	
Cantidad de quejas necesarias para cumplir el indicador		156	
Meta		2.50	
Indicador Mes		2.54	
Desviación porcentual frente a la Meta		1.60%	
TOTAL QUEJAS		574	
variación cantidad total de quejas		20.59%	

# Informe seguimiento sobre Quejas atendidas en CENS

## Septiembre 2024: Canales de atención

El resultado del indicador de quejas para el mes de septiembre 2024 fue 2.24, presentando incumplimiento respecto a la meta fijada de 1.50 quejas por cada 10.000 usuarios.

La cantidad de usuarios en el periodo analizado fue de 624,405 incrementando en 1,332 respecto al mes de agosto y evidenciando un crecimiento del 0.21%, lo que se considera un crecimiento orgánico normal respecto a meses anteriores.

La cantidad de quejas totales gestionadas en el periodo fue de 558; disminuyendo en 16 respecto al mes anterior, y a su vez se presenta disminución en 18 quejas atribuibles en comparación al mes de agosto, finalizando el mes de septiembre con 140 quejas imputables a la compañía de las gestionadas en el periodo.

Los motivos con mayor cantidad de quejas atribuibles a CENS para este periodo son: demora en reparar daños (75 quejas, 53.57%), derrame de aceite (23 quejas, 16.43%), inconformidad con trabajos (6 quejas, 4.29%) y estado de la infraestructura (5 quejas, 3.57%); representando el 77.86% del total de quejas imputables. El aporte al resultado del indicador por regional para el presente mes fue: Tibú (45.00%), Cúcuta (25.71%), Ocaña (14.29%), Pamplona (8.57%) y Aguachica (6.43%). Al efectuar el cálculo del indicador por regional, se evidencia cumplimiento de la meta solo en la regional Cúcuta y Aguachica.

Aunque 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, se evidencia que el incumplimiento persiste debido a las dificultades para adquirir y trasladar transformadores a los municipios del área de influencia de CENS más afectados por fallas en la prestación del servicio debido a situaciones de desabastecimiento de estos equipos en el mercado, a algunas novedades en los procesos de compra, al incremento de la demanda del servicio que supera en ocasiones la capacidad de la infraestructura eléctrica, conexiones ilegales en algunos municipios, así como, asuntos de orden público que alteran el desarrollo normal de los cronogramas operativos de la compañía por presencia de grupos al margen de la ley, hostigamientos, cierre de vías, paros, entre otras lamentables situaciones que deterioran los tiempos y la oportunidad en la atención de fallas afectando el cumplimiento de promesas y desarrollo de nuestras actividades en terreno.

En la actualidad, se están llevando a cabo espacios de conversación y análisis entre los equipos de mantenimiento, operación del sistema y el equipo comercial a fin de determinar nuevas acciones que permitan la disminución y gestión efectiva del indicador.

MOTIVO	sep-24	
	Cantidad	%
<b>TOTAL QUEJAS</b>	<b>140</b>	<b>100%</b>
	10000	<b>sep-24</b>
Cantidad de usuarios por mes	<b>624,405</b>	
Incremento de usuarios mensual	1,332	
Variación crecimiento de usuarios mensual	0.21%	
Incremento de usuarios anual	16,934	
Variación cantidad de quejas mensual	-11.39%	
Cantidad de quejas necesarias para cumplir el indicador	<b>219</b>	
Meta	3.50	
Indicador Mes	<b>2.24</b>	
Desviación porcentual frente a la Meta	-36.00%	
<b>TOTAL QUEJAS</b>	<b>558</b>	
variación cantidad total de quejas	-2.79%	

# Informe seguimiento sobre Reclamos atendidas en CENS

## Julio 2024: Canales de atención

El resultado del indicador de reclamos para el mes de julio 2024 es de 4.13, 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 648,516, aumentando en 563 respecto a las facturas generadas en el mes anterior (0.09%).

Los reclamos totales del periodo analizado fueron 2,667 aumentando en 425 respecto al mes de junio y de los cuales 268 se declararon atribuibles a CENS (aumento de 83 reclamos imputables), lo que representa un porcentaje de imputabilidad del 10.05%.

Los motivos que impactan el indicador con mayor cantidad de reclamos atribuibles son: lectura incorrecta (175 reclamos, 65.30%), Inconformidad con el consumo o producción facturado (37 reclamos, 13.81%) y cobros por promedio (23 reclamos, 8.58%); los cuales suman 235 reclamos imputables a la compañía representando el 87.69% de los que afectan nuestra medición.

El porcentaje de participación por regional respecto al resultado del indicador para el presente mes fue: Cúcuta (65.30%), Ocaña (12.31%), Aguachica (11.19%), Tibú (7.09%) y Pamplona (4.11%).

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	jul-24	
	Cantidad	%
<b>TOTAL RECLAMOS</b>	<b>268</b>	<b>100%</b>
	10000	<b>jul-24</b>
Cantidad de Facturas por mes		<b>648,516</b>
Variación crecimiento de Facturas expedidas		0.09%
Variación porcentual de Reclamos mensual		44.86%
Variación cantidad de Reclamos mensual		83
Cantidad de Reclamos necesarios para cumplir el indicador		318
<b>META</b>		4.90
<b>Indicador Mes</b>		<b>4.13</b>
<b>Desviación frente a la Meta</b>		-15.71%
<b>TOTAL RECLAMOS</b>		<b>2,667</b>
<b>VARIACIÓN CANTIDAD TOTAL DE RECLAMOS</b>		18.96%
<b>DIFERENCIA FACTURAS MENSUAL</b>		563
<b>DIFERENCIA FACTURAS ANUAL</b>		3,155

# Informe seguimiento sobre Reclamos atendidas en CENS

## Agosto 2024: Canales de atención



El resultado del indicador de reclamos para el mes de agosto 2024 es de 3.80, 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 658,241, aumentando en 9725 respecto a las facturas generadas en el mes anterior (1.50%). Los reclamos totales del periodo analizado fueron 2,297 disminuyendo en 370 respecto al mes de julio y de los cuales 250 se declararon atribuibles a CENS (disminución de 18 reclamos imputables), lo que representa un porcentaje de imputabilidad del 10.88%.

Los motivos que impactan el indicador con mayor cantidad de reclamos atribuibles son: lectura incorrecta (130 reclamos, 52.00%), Inconformidad con el consumo o producción facturado (42 reclamos, 16.80%) y cobros por conexión, reconexión, reinstalación (31 reclamos, 12.40%); los cuales suman 203 reclamos imputables a la compañía representando el 81.20% de los que afectan nuestra medición. El porcentaje de participación por regional respecto al resultado del indicador para el presente mes fue: Cúcuta (71.60%), Ocaña (8.40%), Aguachica (8.40%), Tibú (8.00%) y Pamplona (3.60%).

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.

MOTIVO	ago-24	
	Cantidad	%
<b>TOTAL RECLAMOS</b>	<b>250</b>	<b>100%</b>
	10000	ago-24
Cantidad de Facturas por mes		<b>658,241</b>
Variación crecimiento de Facturas expedidas		1.50%
Variación porcentual de Reclamos mensual		-6.72%
Variación cantidad de Reclamos mensual		-18
Cantidad de Reclamos necesarios para cumplir el indicador		323
META		4.90
Indicador Mes		<b>3.80</b>
Desviación frente a la Meta		-22.45%
TOTAL RECLAMOS		<b>2,297</b>
VARIACIÓN CANTIDAD TOTAL DE RECLAMOS		-13.87%
DIFERENCIA FACTURAS MENSUAL		9725
DIFERENCIA FACTURAS ANUAL		5,064

# Informe seguimiento sobre Reclamos atendidas en CENS

## Septiembre 2024: Canales de atención

El resultado del indicador de reclamos para el mes de septiembre 2024 es de 3.26, 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 650,716, disminuyendo en 7,525 respecto a las facturas generadas en el mes anterior (- 1.14%).

Los reclamos totales del periodo analizado fueron 2,283 disminuyendo en 14 respecto al mes de agosto y de los cuales 212 se declararon atribuibles a CENS (disminución de 38 reclamos imputables), lo que representa un porcentaje de imputabilidad del 9.33%. Los motivos que impactan el indicador con mayor cantidad de reclamos atribuibles son: lectura incorrecta (106 reclamos, 50.00%), Inconformidad con el consumo o producción facturado (41 reclamos, 19.34%) y cobros por promedio (32 reclamos, 15.09%); los cuales suman 179 reclamos imputables a la compañía representando el 84.43% de los que afectan nuestra medición.

El porcentaje de participación por regional respecto al resultado del indicador para el presente mes fue: Cúcuta (64.62%), Ocaña (11.79%), Aguachica (10.85%), Tibú (10.38%) y Pamplona (2.36%).

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.

MOTIVO	sep-24	
	Cantidad	%
<b>TOTAL RECLAMOS</b>	<b>212</b>	<b>100%</b>
	10000	sep-24
Cantidad de Facturas por mes	650,716	
Variación crecimiento de Facturas expedidas	-1.14%	
Variación porcentual de Reclamos mensual	-15.20%	
Variación cantidad de Reclamos mensual	-38	
Cantidad de Reclamos necesarios para cumplir el indicador	319	
META	4.90	
Indicador Mes	3.26	
Desviación frente a la Meta	-33.47%	
TOTAL RECLAMOS	2,283	
VARIACIÓN CANTIDAD TOTAL DE RECLAMOS	-0.61%	
DIFERENCIA FACTURAS MENSUAL	-7525	
DIFERENCIA FACTURAS ANUAL	(1,504)	



*Gracias*