



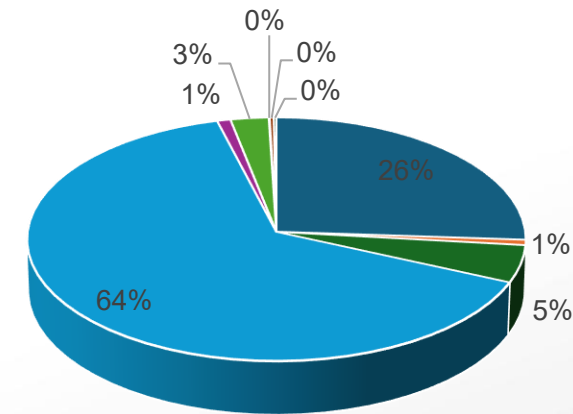
Canales Atención Clientes Peticiónes, quejas, reclamos y recursos Julio-Septiembre 2025



Peticiones, quejas, recursos y reclamos atendidas en CENS

Julio a Septiembre 2025: Canales de atención

CANAL DE ATENCIÓN-SOLICITUD	TOTAL DE TRANSACCIONES	% DE PARTICIPACIÓN
Contact center	88388	41.65%
DAÑOS	53970	25.43%
PETICIONES	33192	15.64%
QUEJA	810	0.38%
SUGERENCIAS	416	0.20%
Escrito	8486	4.00%
PEDIDOS AGPE Y GD	1502	0.71%
PEDIDOS/PROYECTOS	639	0.30%
PETICIONES	4115	1.94%
QUEJA	533	0.25%
RECLAMOS	947	0.45%
RECURSO	120	0.06%
RECURSO REPOSICIÓN EN SUBSIDIO DE APELACIÓN	599	0.28%
SUGERENCIAS	31	0.01%
Portal de Autogestión	122	0.06%
PETICIONES	122	0.06%
Presencial	115206	54.29%
DAÑOS	1188	0.56%
PEDIDOS/PROYECTOS	9788	4.61%
PETICIONES	98695	46.51%
QUEJA	602	0.28%
RECLAMOS	4589	2.16%
SUGERENCIAS	344	0.16%
Total general	212202	100.00%

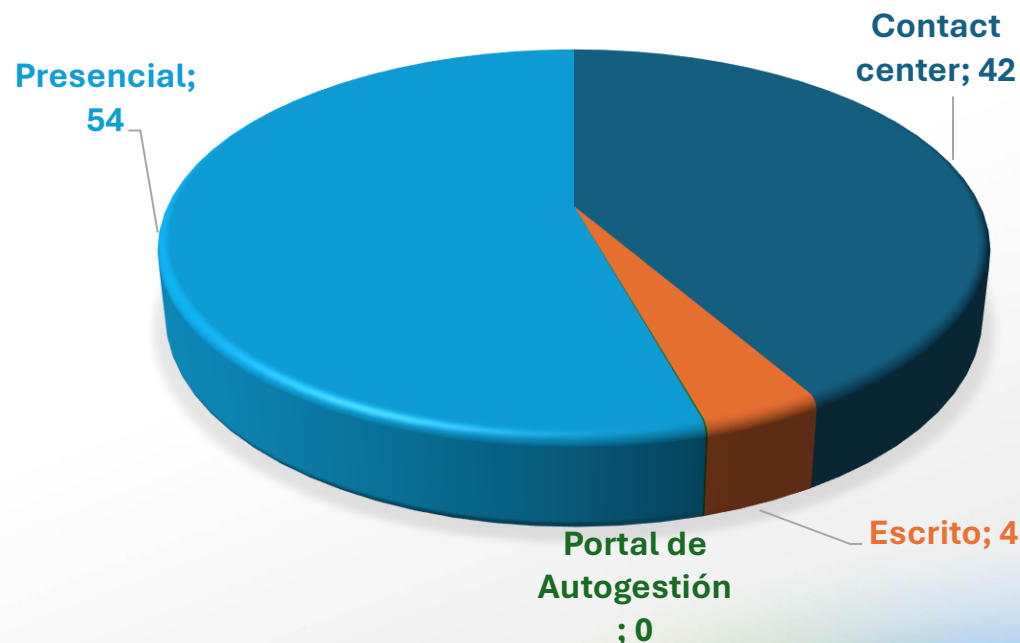


- DAÑOS
- PEDIDOS AGPE Y GD
- PEDIDOS/PROYECTOS
- PETICIONES
- QUEJA
- RECLAMOS
- RECURSO
- RECURSO REPOSICIÓN EN SUBSIDIO DE APELACIÓN
- SUGERENCIAS

Peticiones, quejas, recursos y reclamos atendidas en CENS

Julio a Septiembre 2025: Canales de atención

Para el periodo transcurrido desde 01 de julio al 30 de septiembre 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 212.202 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

Julio 2025: Canales de atención

El resultado del indicador de quejas para el mes de Julio 2025 fue 1.60, 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 638,447 incrementando en 1,714 respecto al mes de junio 2025 y evidenciando un crecimiento del 0.27%, lo que se considera un crecimiento orgánico normal respecto a meses anteriores.

La cantidad de quejas totales gestionadas en el periodo fue de 463; aumentando en 85 respecto al mes anterior, y aumento en 33 quejas atribuibles comparadas con el mes de junio, finalizando el periodo objeto de análisis con 102 quejas imputables a la compañía. Los motivos con mayor cantidad de quejas atribuibles a CENS para este periodo son: demora en reparar daño (26 quejas, 25.49%), derrame de aceite (26 quejas, 25.49%), Incumplimiento de la revisión en las fechas establecidas (9 quejas, 8.82%) y suspensión o corte del servicio (8 quejas, 7.84%); representando el 67.64% del total de quejas imputables. El aporte al resultado del indicador por regional para el presente mes fue: Cúcuta (41.58%), Tibú (23.76%), Pamplona (14.85%), Ocaña (11.88%) y Aguachica (7.92%). 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.

Informe seguimiento sobre Quejas atendidas en CENS

Agosto 2025: Canales de atención

El desempeño de agosto 2025 ratifica la consistencia alcanzada en la gestión de quejas: el indicador cerró en 1.75, cumpliendo la meta de 1.88 (menor resultado es mejor), lo que confirma la capacidad de responder con eficacia a los retos operativos y de servicio. Con una base de 639,649 usuarios, que creció de manera orgánica en 1,202 nuevos clientes (0.19%). Se gestionaron 523 quejas, 112 de ellas atribuibles a la compañía. Si bien estas cifras representan un incremento frente a julio, la tendencia del último trimestre es clara: junio (1.08), julio (1.60) y agosto (1.75) reflejan un cumplimiento sostenido de la meta y consolidan tres meses consecutivos de resultados positivos, donde menos es más y cada punto alcanzado reafirma nuestro compromiso con la mejora continua.

Dentro de los principales motivos de quejas imputables a CENS se tiene: • Demora en reparar daño: 47 quejas (41.96%) • Derrame de aceite: 18 quejas (16.07%) • Inconformidad con trabajos: 9 quejas (8.04%) • Falla en la prestación del servicio por continuidad: 8 quejas (7.14%) Estos cuatro motivos concentran el 73.21% de las quejas imputables, lo que permite focalizar esfuerzos en áreas críticas de operación y mantenimiento. Al entrar en detalle del comportamiento de las principales causas que afectaron el indicador, se evidencia que la demora en reparar daño se vio impactada por un daño de alto impacto en el municipio de Villa Caro al presentarse una línea rota de Media Tensión, aunado a ello el contrato de Zona 1 de mantenimiento inició finalizando el mes de julio y hubo un periodo de estabilización, por lo que como consecuencia implicó retardos producto de traslado de materiales y logística de desplazamiento de cuadrillas. Respecto al derrame de aceite, ocurre debido a la sobrecarga en los circuitos, lo cual supera la carga de los transformadores y por ende se produce el derrame. Se evidencia que para el mes de agosto hubo reducción de 8 quejas a nivel general, sin embargo al analizar la cantidad de quejas de este motivo en el municipio de Cúcuta, hubo aumento debido a mayor consumo en el sistema. Aporte regional al indicador: • Cúcuta: 37.50% • Tibú: 35.71% • Pamplona: 14.29% • Ocaña: 10.71% • Aguachica: 1.79% Se destaca el cumplimiento de la meta en las regionales de Cúcuta, Ocaña y Aguachica, lo que evidencia avances en la gestión territorial del servicio.

Acciones implementadas para la mejora del indicador:

- 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.

Informe seguimiento sobre Quejas atendidas en CENS

Septiembre 2025: Canales de atención



Para el mes de septiembre de 2025, el indicador de quejas se ubicó en 2,23 quejas por cada 10.000 usuarios, superando la meta establecida de 1,88, lo que representa un incumplimiento en el periodo. El número total de usuarios fue de 641.087, con un incremento de 1.438 usuarios frente a agosto, equivalente a un crecimiento del 0,22 %, considerado como un comportamiento orgánico habitual. En cuanto a la gestión de quejas, se atendieron 651 casos, lo que representa un aumento de 128 quejas respecto al mes anterior. De estas, 143 fueron imputables a la compañía representando un 22% del total aproximadamente y reflejando un incremento de 31 quejas atribuibles frente al mes de agosto.

Los principales motivos de quejas imputables a CENS fueron:

- Demora en reparar daño: 68 quejas (47,55%)
- Derrame de aceite: 26 quejas (18,18%)
- Falla en la continuidad del servicio: 13 quejas (9,09%)
- Entrega inoportuna de la factura: 7 quejas (4,90%)

Estos cuatro motivos representan el 79,72% del total de quejas atribuibles. El aporte al resultado del indicador por regional fue el siguiente: Cúcuta: 32,17%, Tibú: 27,97%, Ocaña: 27,97%, Pamplona: 6,29%, Aguachica: 5,59%.

Validando en detalle las novedades del mes analizado encontramos que en la Regional Ocaña se presentaron eventos relacionados con transformadores y otros activos eléctricos en falla que impactaron usuarios principalmente en los municipios de Abrego, El Tarra, Teorama y Hacarí pasando en este territorio de 12 quejas imputables en el mes de agosto a 40 en el presente mes y cuyo motivo protagonista es demora en atender daño con 30 de ellas. Se identifica además que varias de estas quejas corresponden o se originan en fallas en un mismo circuito, es decir, que el evento impactó a más de un usuario. De otra parte, se evidencia mejora en el comportamiento del indicador en la regional Pamplona y afectación o deterioro del resultado en las regionales Ocaña y Aguachica, por su parte las regionales de Cúcuta y Tibú conservan los resultados de meses anteriores.

Para el caso de Aguachica si bien presenta 8 quejas imputables se resalta que 6 de ellas están relacionadas con la negativa percepción del servicio recibido en cuanto a calidad, continuidad y demora para reparar fallas presentadas en diferentes circuitos evidenciando casos o fallas aisladas. Entre tanto, la regional Pamplona pasó de 16 quejas imputables en el mes de agosto a solo 9 en septiembre, a diferencia del mes anterior donde el 75% de las quejas imputables estuvieron directamente relacionadas con la prestación del servicio de energía, en el presente mes solo 4 se relacionaron con estos motivos y las demás con causas como incumplimiento de promesa en fechas informadas para ejecución de labores en la infraestructura eléctrica, inconformidad con los trabajos efectuados o con la entrega de la factura. Se evidenció cumplimiento de la meta en las regionales de Cúcuta, Pamplona y Aguachica.

Acciones en curso

Con el apoyo de los equipos de mantenimiento, pérdidas y gestión social, se vienen desarrollando acciones orientadas a mejorar la prestación del servicio y el desempeño del indicador, entre ellas:

- Prevención de derrames de aceite: Revisión de especificaciones técnicas para futuras compras, instalación de mangas y adecuaciones en transformadores existentes.
- Abastecimiento de materiales críticos: Garantizar disponibilidad de postes, transformadores, fusibles y demás elementos para atención oportuna de fallas y mantenimientos.
- Validación de fusibles en arranques: Asegurar que los dispositivos instalados sean los adecuados y permitan señales preventivas para evitar daños mayores.
- Mejora continua de procesos: Aplicación de metodologías enfocadas en productividad, reducción de tiempos y calidad de la información.
- Seguimiento a promesas de servicio: Desarrollo de herramientas que permitan monitorear el cumplimiento de compromisos con los clientes.
- Soluciones tecnológicas: Evaluación de sensores de temperatura en transformadores y fortalecimiento del centro de control y monitoreo.
- Gestión con comunidades: Avances en acuerdos con usuarios que acceden ilegalmente al servicio, buscando una transición hacia un consumo legal, seguro y sostenible, que reduzca fallas y tiempos de atención.

Informe seguimiento sobre Reclamos atendidos en CENS



Julio 2025: Canales de atención

El resultado del indicador de reclamos para el mes de julio 2025 es de 2.15, 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 665,108, aumentando en 2,331 respecto a las facturas generadas en el mes anterior (0.35%). Los reclamos totales del periodo analizado fueron 2.109 aumentando en 330 respecto al mes anterior y de los cuales 143 se declararon atribuibles a CENS (aumento de 52 reclamos imputables respecto a junio 2025), lo que representa un porcentaje de imputabilidad del 6.78%.

Los motivos que impactan el indicador con mayor cantidad de reclamos atribuibles a la compañía son: lectura incorrecta (53 reclamos, 37.06%), cobros por promedio (28 reclamos, 19.58%), Cobros por conexión, reconexión, reinstalación (27 reclamos, 18.88%) e Inconformidad con el consumo (24 reclamos, 16.78%); los cuales suman 132 reclamos imputables a la compañía representando el 92.26 % de los que afectan nuestra medición. Durante el periodo analizado, se evidenció que el motivo 'Cobros por conexión' concentró una cantidad considerable de reclamos imputables. Estos se originaron por un error involuntario de carácter masivo, relacionado con el cobro de los costos de conexión en cuentas individuales, a pesar de que el usuario había solicitado que dichos costos se facturaran en una única cuenta previamente indicada. El porcentaje de participación por regional respecto al resultado del indicador para el presente mes fue: Cúcuta (60.14%), Aguachica (12.59%), Ocaña (11.19%), Tibú (11.19%), y Pamplona (4.90%). Se evidencia que todas las regionales cumplieron con el indicador.

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 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.

Informe seguimiento sobre Reclamos atendidos en CENS



Agosto 2025: Canales de atención

En agosto de 2025 el indicador de reclamos cerró en 1.63, manteniéndose por debajo de la meta establecida (4.85) y confirmando el cumplimiento sostenido durante el año. En el periodo se emitieron 670,911 facturas, lo que significó un incremento de 5,003 facturas frente a julio (0.84%). Se gestionaron 1,649 reclamos, 460 menos que en el mes anterior; de ellos, 109 fueron declarados atribuibles a CENS, con una reducción de 34 casos y un porcentaje de imputabilidad de 6.61%. El análisis por causales muestra que el mayor número de reclamos se concentró en:

- Errores de lectura (51 casos, 46.79%)
- Inconformidad con el consumo (29 casos, 26.61%)
- Cobros por promedio (13 casos, 11.93%)
- Cobros por conexión, reconexión o reinstalación (6 casos, 5.50%)

Estos cuatro motivos suman 99 reclamos, representando el 90.83% del total de reclamos imputables.

Pese a ser la principal causa, el error de lectura ha mostrado resultados positivos gracias a la implementación de acciones correctivas desde facturación en conjunto con el contratista, entre ellas: procesos de sensibilización sobre el impacto de estas fallas en la experiencia del cliente e incentivos ligados al desempeño. Adicionalmente, la efectividad del modelo FENS (facturación en sitio) ha contribuido a disminuir errores al permitir lecturas más precisas y la inclusión de observaciones sobre desviaciones de consumo, lo que fortalece el control preventivo. Estos esfuerzos se reflejan en la tendencia del último trimestre: junio (1.37), julio (2.15) y agosto (1.63), resultados que, bajo la lógica de que ‘a menor valor, mejor desempeño’, evidencian un control sólido del indicador y consolidan la senda de cumplimiento mantenida durante toda la vigencia.

La participación regional en el resultado del indicador fue: • Cúcuta: 51.38% • Tibú: 28.44% • Ocaña: 11.01% • Aguachica: 7.34% • Pamplona: 1.83% Se evidencia que la regional Tibú incumplió el indicador con un resultado de 4.94.

Para mantener la tendencia positiva en el cumplimiento del indicador, se continúan ejecutando las siguientes acciones:

- Monitoreo y análisis mensual de los motivos con mayor cantidad de reclamos imputables.
- Seguimiento técnico al contrato integral de facturación, incluyendo la socialización mensual con la firma contratista para implementar acciones correctivas y preventivas.
- Implementación de un plan de incentivos para los lectores con menor cantidad de errores, promoviendo la mejora continua en la labor de lectura. • Reuniones mensuales con técnicos administrativos para establecer buenas prácticas en la validación, gestión y cierre de solicitudes, asegurando respuestas justas y datos de calidad para el indicador.
- Aplicación de incentivos y penalizaciones en los contratos de atención al cliente y soporte comercial en terreno.
- Seguimiento mensual al indicador mediante el RIC de experiencia del cliente, con participación del gerente, directivos y equipos de trabajo.

Informe seguimiento sobre Reclamos atendidos en CENS



Septiembre 2025: Canales de atención

Para el mes de septiembre de 2025, el indicador de quejas se ubicó en 2,23 quejas por cada 10.000 usuarios, superando la meta establecida de 1,88, lo que representa un incumplimiento en el periodo.

El número total de usuarios fue de 641.087, con un incremento de 1.438 usuarios frente a agosto, equivalente a un crecimiento del 0,22 %, considerado como un comportamiento orgánico habitual. En cuanto a la gestión de quejas, se atendieron 651 casos, lo que representa un aumento de 128 quejas respecto al mes anterior. De estas, 143 fueron imputables a la compañía representando un 22% del total aproximadamente y reflejando un incremento de 31 quejas atribuibles frente al mes de agosto.

Los principales motivos de quejas imputables a CENS fueron: Demora en reparar daño: 68 quejas (47,55%), Derrame de aceite: 26 quejas (18,18%), Falla en la continuidad del servicio: 13 quejas (9,09%), Entrega inoportuna de la factura: 7 quejas (4,90%). Estos cuatro motivos representan el 79,72% del total de quejas atribuibles.

El aporte al resultado del indicador por regional fue el siguiente:

- Cúcuta: 32,17%
- Tibú: 27,97%
- Ocaña: 27,97%
- Pamplona: 6,29%
- Aguachica: 5,59%

Validando en detalle las novedades del mes analizado encontramos que en la Regional Ocaña se presentaron eventos relacionados con transformadores y otros activos eléctricos en falla que impactaron usuarios principalmente en los municipios de Abrego, El Tarra, Teorama y Hacarí pasando en este territorio de 12 quejas imputables en el mes de agosto a 40 en el presente mes y cuyo motivo protagonista es demora en atender daño con 30 de ellas. Se identifica además que varias de estas quejas corresponden o se originan en fallas en un mismo circuito, es decir, que el evento impactó a más de un usuario.

De otra parte, se evidencia mejora en el comportamiento del indicador en la regional Pamplona y afectación o deterioro del resultado en las regionales Ocaña y Aguachica, por su parte las regionales de Cúcuta y Tibú conservan los resultados de meses anteriores. Para el caso de Aguachica si bien presenta 8 quejas imputables se resalta que 6 de ellas están relacionadas con la negativa percepción del servicio recibido en cuanto a calidad, continuidad y demora para reparar fallas presentadas en diferentes circuitos evidenciando casos o fallas aisladas. Entre tanto, la regional Pamplona pasó de 16 quejas imputables en el mes de agosto a solo 9 en septiembre, a diferencia del mes anterior donde el 75% de las quejas imputables estuvieron directamente relacionadas con la prestación del servicio de energía, en el presente mes solo 4 se relacionaron con estos motivos y las demás con causas como incumplimiento de promesa en fechas informadas para ejecución de labores en la infraestructura eléctrica, inconformidad con los trabajos efectuados o con la entrega de la factura. Se evidenció cumplimiento de la meta en las regionales de Cúcuta, Pamplona y Aguachica.

Acciones en curso

Con el apoyo de los equipos de mantenimiento, pérdidas y gestión social, se vienen desarrollando acciones orientadas a mejorar la prestación del servicio y el desempeño del indicador, entre ellas:

- Prevención de derrames de aceite: Revisión de especificaciones técnicas para futuras compras, instalación de mangas y adecuaciones en transformadores existentes.
- Abastecimiento de materiales críticos: Garantizar disponibilidad de postes, transformadores, fusibles y demás elementos para atención oportuna de fallas y mantenimientos.
- Validación de fusibles en arranques: Asegurar que los dispositivos instalados sean los adecuados y permitan señales preventivas para evitar daños mayores.
- Mejora continua de procesos: Aplicación de metodologías enfocadas en productividad, reducción de tiempos y calidad de la información.
- Seguimiento a promesas de servicio: Desarrollo de herramientas que permitan monitorear el cumplimiento de compromisos con los clientes.
- Soluciones tecnológicas: Evaluación de sensores de temperatura en transformadores y fortalecimiento del centro de control y monitoreo.
- Gestión con comunidades: Avances en acuerdos con usuarios que acceden ilegalmente al servicio, buscando una transición hacia un consumo legal, seguro y sostenible, que reduzca fallas y tiempos de atención.



Gracias

*Información personal

www.cens.com.co
01 8000 414115