



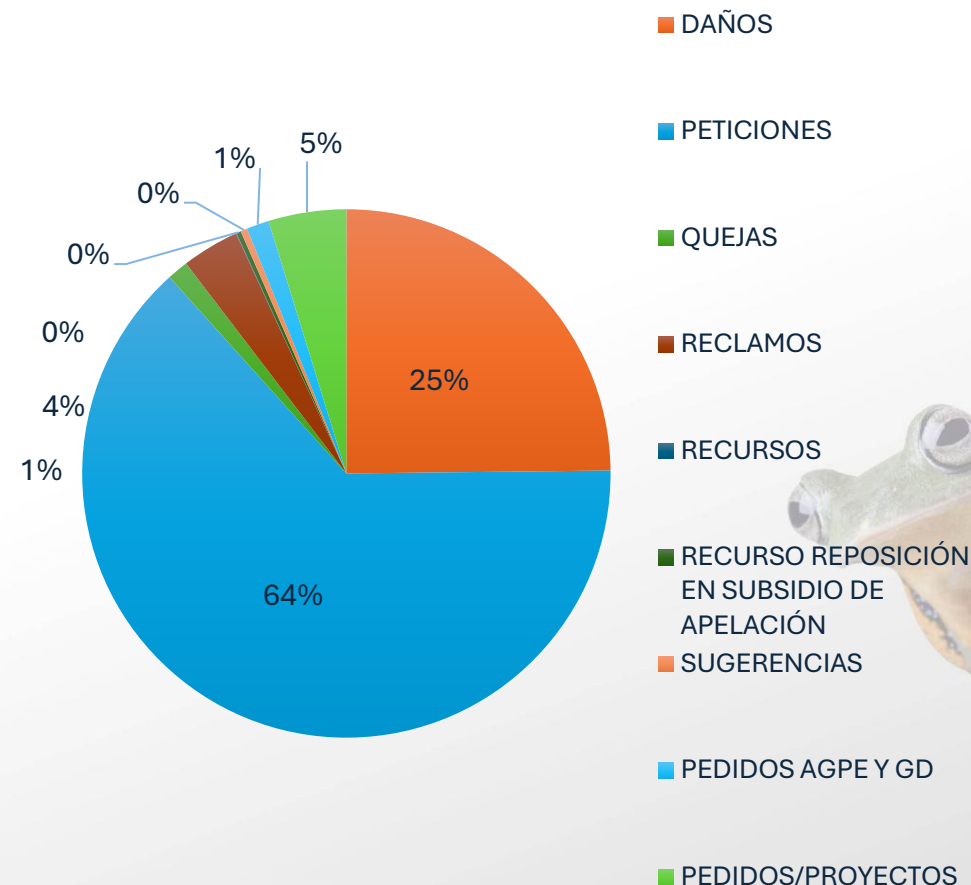
Canales Atención Clientes
Peticiónes, quejas, reclamos y recursos
Julio a Septiembre 2026



Peticiones, quejas, recursos y reclamos atendidas en CENS

Julio a Septiembre 2026: Canales de atención

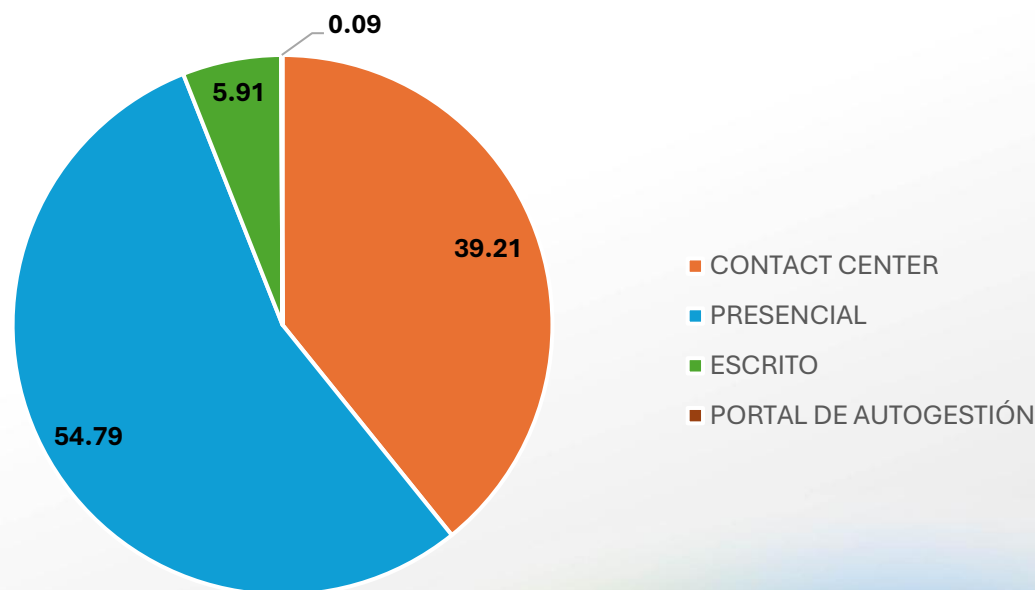
CANAL	TOTAL TRANSACCIONES	% DE REPRESENTACIÓN
Contact center	78685	39.21%
DAÑOS	49818	24.82%
PETICIONES	27355	13.63%
QUEJA	972	0.48%
SUGERENCIAS	540	0.27%
Escrito	11860	5.91%
PEDIDOS AGPE Y GD	2760	1.38%
PEDIDOS/PROYECTOS	1482	0.74%
PETICIONES	4604	2.29%
QUEJA	1012	0.50%
RECLAMOS	1327	0.66%
RECURSO	67	0.03%
RECURSO REPOSICIÓN EN SUBSIDIO DE APELACIÓN	578	0.29%
SUGERENCIAS	30	0.01%
Portal de Autogestión	175	0.09%
PETICIONES	175	0.09%
Presencial	109959	54.79%
PEDIDOS/PROYECTOS	8069	4.02%
PETICIONES	95301	47.49%
QUEJA	619	0.31%
RECLAMOS	5718	2.85%
SUGERENCIAS	252	0.13%
Total general	200679	100%



Peticiones, quejas, recursos y reclamos atendidas en CENS

Julio a Septiembre 2026: Canales de atención

Para el periodo transcurrido desde 01 de junio al 30 de septiembre 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 200.679 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 2026: Canales de atención

Durante el mes de julio de 2026, el indicador de quejas se ubicó en 1.49 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 651,867, con un crecimiento de 1,318 usuarios respecto al mes anterior (0.20 %), comportamiento orgánico y consistente con la dinámica habitual del servicio. Durante el periodo se atendieron 685 quejas, lo que representa un incremento de 137 casos frente a junio. De este total, 97 fueron imputables a la compañía, equivalentes al 14.16 %. Las principales causas de las quejas imputables se concentraron en: • Falla en la prestación del servicio por continuidad: 20.62 % • Demora en la reparación de daños: 19.59 % • Derrames de aceite: 14.43 % • Inconformidad con trabajos: 10.31 % En conjunto, estos motivos representan el 64.95 % de las quejas atribuibles del periodo. El incremento de las quejas asociadas a la continuidad del servicio se concentra principalmente en las regionales de Tibú y Aguachica, las cuales representan el 75 % del total de reclamaciones por este motivo. En la regional Tibú se registraron ocho (8) casos entre los sectores de Puerto Santander y Sardinata, y otros. Como acción de mejora, el equipo de Mantenimiento programó inspecciones técnicas de los circuitos de media tensión e instaló un analizador de calidad de energía para identificar las causas de las anomalías, incluyendo posibles afectaciones derivadas de las condiciones climáticas de la zona. Con base en los resultados obtenidos, se definirán las acciones correctivas necesarias para fortalecer la continuidad y calidad del servicio. Por su parte, en la regional Aguachica se registraron siete (7) casos, asociados principalmente a la sobrecarga del transformador 5T00083. Como medida correctiva, se instaló un nuevo transformador que permitió sectorizar la carga y mejorar la calidad del servicio. Adicionalmente, en el municipio de Pelaya se programaron estudios técnicos para determinar las causas de las fallas recurrentes reportadas.

En cuanto a las quejas por demora en la reparación de daños, estas se concentran principalmente en la regional Tibú y obedecen a la acumulación de eventos operativos en la zona, así como a la complejidad de algunos casos, entre ellos líneas averiadas por caída de árboles sobre la red y activos que se encontraban consignados para intervención, situaciones que afectaron los tiempos de atención. A nivel regional, Ocaña, Cúcuta y Pamplona mantuvieron el cumplimiento de la meta establecida. Por su parte, Tibú (4.36) y Aguachica (2.23) 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

Agosto 2026: Canales de atención

Durante el mes de Agosto de 2026, el indicador de quejas se ubicó en 1.79 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 652,796, con un crecimiento de 929 usuarios respecto al mes anterior (0.14 %), comportamiento orgánico y consistente con la dinámica habitual del servicio. Durante el periodo se atendieron 773 quejas, lo que representa un incremento de 88 casos frente a julio. De este total, 117 fueron imputables a la compañía, equivalentes al 15.14 %. Las principales causas de las quejas imputables se concentraron en: • Demora en la reparación de daños: 46.15 % • Derrames de aceite: 19.66 % • Falla en la prestación del servicio por continuidad: 6.84 % • Falla en la prestación del servicio por calidad: 5.98 % En conjunto, estos motivos representan el 78.63 % de las quejas atribuibles del periodo. El motivo con mayor impacto fue Demora en reparar daño, que pasó de 19 quejas en el período anterior a 54 quejas, siendo las regionales de Tibú y Cúcuta las que presentaron el mayor incremento.

En la regional Tibú, las principales causas estuvieron asociadas a daños ocasionados por la caída de árboles sobre la red eléctrica. En el municipio de Ábrego, por ejemplo, la caída de un árbol de pino sobre la infraestructura eléctrica provocó el derribo de dos postes y la ruptura de la red de baja tensión, situación que generó afectaciones a la comunidad y derivó en siete quejas por demora en la reparación. Asimismo, se presentaron eventos relacionados con transformadores averiados, postes caídos y daños en la red ocasionados por actividades de tala realizadas por particulares. En La Gabarra, la falla de un transformador requirió su reemplazo y, debido a la recurrencia de interrupciones, se efectuaron mediciones de corriente que permitieron identificar un desbalance de carga entre fases. Como acción correctiva, se realizó la redistribución de cargas para optimizar las condiciones operativas de la red. Por su parte, en la regional Cúcuta, las quejas estuvieron asociadas principalmente a fallas presentadas en los circuitos BELC. En cuanto al motivo Derrame de aceite, se registraron 15 quejas, de las cuales el 65 % se concentró en los municipios de Cúcuta y Villa del Rosario. A nivel regional, Ocaña, Cúcuta, Aguachica y Pamplona mantuvieron el cumplimiento de la meta establecida. Por su parte, Tibú (5.22) registró 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

Septiembre 2026: Canales de atención



Durante septiembre de 2026, el indicador de quejas se ubicó en 2.34 por cada 10.000 usuarios, por encima del límite establecido para la vigencia (1.83), lo que representa un incumplimiento de la meta definida. La base de usuarios ascendió a 653,947, con un crecimiento de 1,151 usuarios respecto al mes anterior (0.18 %), comportamiento orgánico y consistente con la dinámica habitual del servicio.

Durante el periodo se atendieron 979 quejas, lo que representa un incremento de 206 casos frente a agosto. De este total, 153 fueron imputables a la compañía, equivalentes al 15.63 %. Las principales causas de las quejas imputables se concentraron en: Demora en la reparación de daños: 39.87 %, Derrames de aceite: 15.03 %, Falla en la prestación del servicio por continuidad: 13.07 %, Inconformidad con la información: 5.88 %. En conjunto, estas cuatro causas representan el 73.85 % de las quejas atribuibles del periodo, por lo que constituyen los principales frentes de intervención para reducir la recurrencia de las inconformidades y mejorar la experiencia de los usuarios. Esta causa estuvo asociada principalmente con incumplimientos en los tiempos de atención de eventos relacionados con redes, transformadores y postería. Estas situaciones ocasionaron que el restablecimiento del servicio se produjera después de los plazos definidos por la compañía, con las correspondientes implicaciones frente a los compromisos de atención y los plazos regulatorios aplicables. Las regionales de Cúcuta y Tibú concentraron los casos más representativos, con retrasos que prolongaron las afectaciones a los usuarios y generaron inconformidad frente a la oportunidad de respuesta de la empresa. Este comportamiento pone de manifiesto la importancia de fortalecer la efectividad de las cuadrillas, optimizar los tiempos de desplazamiento y atención, y asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la reparación oportuna de los daños.

Las quejas por esta causa se relacionaron con fugas de aceite en transformadores de distribución, situaciones que generaron preocupación entre los usuarios por sus posibles implicaciones ambientales y de seguridad. Los casos más recurrentes se identificaron en Cúcuta y Tibú. La inconformidad estuvo asociada principalmente con la permanencia de las condiciones reportadas durante un periodo previo a la ejecución de acciones definitivas, como la reparación o sustitución de los equipos afectados. En este contexto, resulta prioritario fortalecer la detección temprana de fugas, la atención de los reportes y el seguimiento hasta el cierre efectivo de cada caso, con el fin de reducir los riesgos y prevenir la recurrencia de estas situaciones. Esta causa se originó en interrupciones recurrentes asociadas con las condiciones de la infraestructura eléctrica y las necesidades de mantenimiento y fortalecimiento de la red. En Aguachica se identificaron necesidades de ampliación y reforzamiento de circuitos y transformadores para atender adecuadamente la demanda del servicio. En Cúcuta, las afectaciones estuvieron relacionadas con condiciones climáticas adversas, entre ellas lluvias y fuertes vientos, así como con daños en transformadores asociados a incrementos de la demanda durante los picos de calor, que generaron sobrecargas y fallas en los equipos. También se presentaron fallas en elementos de protección.

Adicionalmente, el 16 de septiembre se registró una contingencia de alto impacto en la subestación San Mateo, de la regional Cúcuta, específicamente en el módulo de 34.5 kilovoltios. El incendio presentado en un equipo estratégico de esta instalación dejó cerca de 135.000 usuarios de Cúcuta y su área metropolitana sin servicio. Durante la atención de la emergencia se identificó un daño considerable en el Transformador de Potencia de 63 megas, equipo que transforma la energía de 115.000 a 34.000 voltios, por lo que fue necesario aislarlo para evitar afectaciones en los demás activos. La normalización de esta contingencia se logró en un tiempo menor al esperado, gracias al trabajo coordinado de los equipos técnicos y operativos. No obstante, la magnitud del evento mantuvo a un número importante de usuarios sin servicio durante varias horas y concentró capacidades operativas en su atención, lo que también incidió en el incremento de los tiempos de atención a otros reportes. Este escenario evidencia la importancia de continuar fortaleciendo la confiabilidad de la infraestructura, la gestión preventiva de los activos y la capacidad de respuesta ante contingencias, considerando tanto la continuidad del servicio como el impacto que estos eventos generan en la experiencia de los usuarios. Las quejas por esta causa estuvieron relacionadas con oportunidades de mejora en la comunicación suministrada a los usuarios, particularmente en la regional Cúcuta. Las inconformidades se originaron en respuestas percibidas como incompletas o poco claras respecto a las causas de las afectaciones, el estado de las solicitudes y las acciones ejecutadas para su solución. Estas situaciones generaron insatisfacción ante la falta de información precisa y oportuna durante la atención de los casos. Por ello, además de resolver las incidencias operativas, es necesario fortalecer la articulación entre los equipos de atención al usuario y operación, de manera que la información entregada sea clara, consistente y actualizada durante todo el proceso de atención.

Informe seguimiento sobre Quejas atendidas en CENS



Septiembre 2026: Canales de atención

A nivel regional, Ocaña mantuvo el cumplimiento de la meta establecida. Por su parte, Tibú (4.34), Aguachica (2.98), Pamplona (2.35) y Cúcuta (2.06) registraron resultados superiores al límite definido para el indicador, concentrando los principales retos de gestión durante el periodo. Estos resultados permiten focalizar los esfuerzos de mejora en las regionales con mayor desviación, priorizando las causas de mayor participación y promoviendo acciones específicas que contribuyan a reducir las quejas imputables y mejorar la oportunidad y calidad de la atención. Con el propósito de mejorar el indicador y fortalecer la experiencia de los usuarios, se continúa avanzando en acciones preventivas y de mejora que articulan los esfuerzos de los equipos de mantenimiento, pérdidas y operación del sistema.

Entre las principales iniciativas desarrolladas durante el periodo se destacan:

- Mejora en la atención de daños: análisis de las visitas y los desplazamientos fallidos de las cuadrillas del turno de reparación, con el propósito de aumentar la efectividad de la atención y reducir las quejas asociadas con demoras en la reparación de daños.
- Fortalecimiento de la coordinación operativa: seguimiento a la comunicación entre el contact center y el centro de control para asegurar la adecuada cancelación de eventos cuando los usuarios informan que ya no requieren atención, debido a que el servicio se ha normalizado sin intervención de la compañía o a que la situación fue atendida de manera particular.
- Prevención de derrames de aceite: continuidad de las revisiones técnicas de transformadores por parte del equipo de mantenimiento, orientadas a identificar oportunamente condiciones que puedan generar fugas y afectaciones.
- Disponibilidad de recursos críticos: fortalecimiento de la disponibilidad de materiales necesarios para atender fallas de manera oportuna. Verificación de elementos de protección: validación de fusibles en arranques para contribuir a la confiabilidad de la infraestructura eléctrica. Incorporación de soluciones tecnológicas: avance en herramientas para el monitoreo de activos y fortalecimiento del centro de control, con el propósito de mejorar la capacidad de seguimiento y respuesta ante eventos.

Estas iniciativas están orientadas a mejorar la continuidad y calidad del servicio, reducir la recurrencia de las principales causas de queja y fortalecer la capacidad de respuesta de la compañía. Su efectividad será clave para cerrar las brechas identificadas, avanzar hacia el cumplimiento de la meta y consolidar una experiencia más confiable para los usuarios.

En conclusión, el resultado de septiembre evidencia oportunidades de mejora concentradas en la oportunidad de atención de daños, la confiabilidad de la infraestructura eléctrica y la calidad de la información suministrada a los usuarios. La priorización de estos frentes, acompañada de una ejecución coordinada y un seguimiento sistemático de las acciones implementadas, permitirá orientar los esfuerzos hacia la reducción sostenida de las quejas imputables y la recuperación del cumplimiento del indicador.

Informe seguimiento sobre Reclamos atendidos en CENS



Julio 2026: Canales de atención

Durante julio de 2026, el indicador de reclamos se ubicó en 2.31 por cada 10.000 facturas emitidas, manteniéndose por encima del techo establecido para el segundo semestre de la vigencia (2.25) y presentando incumplimiento frente a la meta definida para el periodo. Durante el mes se generaron 687,760 facturas, lo que representa un incremento de 0.40 % (2,756 facturas) frente al mes anterior. Así mismo, se gestionaron 2,209 reclamos, equivalente a un aumento de 399 casos frente al mes de junio; sin embargo, 159 fueron imputables a la compañía, lo que representa una imputabilidad de 7.20 % y un aumento de 6 reclamos imputables respecto el mes anterior. Los reclamos imputables se concentraron principalmente en cuatro motivos, que en conjunto representan el 93.08 % del total: • Lectura incorrecta: 44.65 % • Cobros por promedio: 32.08 % • Inconformidad con el consumo o producción facturada: 13.21 % • Cobros por revisiones: 3.14 % El principal foco de atención corresponde a errores de lectura, los cuales se concentran en un 55% en Cúcuta (39 casos). 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 Ocaña (59% 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, Cúcuta y Pamplona cumplieron con el resultado esperado del indicador. Por su parte, las regionales de Tibú (3.79), Ocaña (3.54) y Aguachica (2.54) 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.

Informe seguimiento sobre Reclamos atendidos en CENS

Agosto 2026: Canales de atención



Durante agosto de 2026, el indicador de reclamos se ubicó en 1.82 por cada 10.000 facturas emitidas, manteniéndose por encima del techo establecido para el segundo semestre de la vigencia (2.25) y presentando cumplimiento frente a la meta definida para el periodo. Durante el mes se generaron 697,034 facturas, lo que representa un incremento de 1.33 % (9,274 facturas) frente al mes anterior. Así mismo, se gestionaron 2,236 reclamos, equivalente a un aumento de 27 casos frente al mes de julio; y de los cuales 127 fueron imputables a la compañía, lo que representa una imputabilidad de 5,68 % y una disminución de 32 reclamos imputables respecto el mes anterior. Los reclamos imputables se concentraron principalmente en cuatro motivos, que en conjunto representan el 93.71 % del total: • Cobros por promedio: 37.80 % • Lectura incorrecta: 30.71 % • Inconformidad con el consumo o producción facturada: 22.05 % • Pago sin abono a cuenta: 3.15 % El principal foco de atención corresponde a cobros por promedio, esta situación se encuentra asociada principalmente a la existencia de medidores en condición de falla, situación que genera la necesidad de estimar consumos, principalmente en la regional de Cúcuta con el 52% de participación (25 casos), seguido de la regional Ocaña con el 16% (8 casos) de los casos por este motivo. 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 (39 casos) 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, Cúcuta y Pamplona cumplieron con el resultado esperado del indicador. Por su parte, las regionales de Ocaña (2.75), Aguachica (2.67) y Tibú (2.38), 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.

Informe seguimiento sobre Reclamos atendidos en CENS

Septiembre 2026: Canales de atención

Durante septiembre de 2026, el indicador de reclamos se ubicó en 2.30 por cada 10.000 facturas emitidas, superando el límite establecido de 2.25 para el segundo semestre de la vigencia 2026. Este resultado representa un incumplimiento de la meta definida para el periodo y plantea el reto de continuar fortaleciendo los controles sobre los procesos de lectura, medición y facturación, con el propósito de mejorar la calidad de la información facturada y la experiencia de los usuarios. Durante el mes se generaron 691,619 facturas, lo que representa una disminución del 0.78 % (-5,414 facturas) frente al mes anterior. Así mismo, se gestionaron 2,450 reclamos, equivalentes a 214 casos más que en agosto. De este total, 159 fueron imputables a la compañía, lo que corresponde a una imputabilidad del 6.49 %.

Los reclamos imputables se concentraron principalmente en cuatro motivos, que en conjunto representan el 94.96 % del total: Lectura incorrecta: 39.62 %. Cobros por promedio: 32.70 %. Inconformidad con el consumo o producción facturada: 16.98 %. Cobros por conexión, reconexión o reinstalación: 5.66 %.

La concentración de los reclamos en estos motivos permite focalizar los esfuerzos de mejora en los procesos de lectura, determinación del consumo y liquidación de la factura, con el fin de reducir errores, prevenir recurrencias y fortalecer la confiabilidad de la facturación. La lectura incorrecta se posicionó como la principal causa de los reclamos imputables durante el periodo, con una participación del 39.62 %. El análisis del registro operativo evidencia que una proporción importante de estos casos continúa asociada a la ausencia de lectura real, derivada de errores en la captura de información en terreno.

Frente a esta situación, se viene fortaleciendo el control integral del proceso de lectura mediante acciones de seguimiento y validación, así como un esquema de incentivos orientado a mejorar la calidad y precisión de los registros efectuados por el contratista responsable de esta actividad.

Por su parte, los reclamos por cobros por promedio, que representan el 32.70 %, están asociados principalmente a medidores en condición de falla, cuya situación dificulta la obtención de lecturas reales y hace necesario estimar los consumos para efectos de facturación. Para reducir la recurrencia de estos casos, el equipo de Aseguramiento de la Operación Comercial (Facturación) viene desarrollando acciones articuladas con los equipos de Control de Pérdidas de Energía y Atención Técnica al Cliente (ATC), orientadas a identificar y sustituir medidores en falla. Adicionalmente, se avanza en una estrategia de comunicación dirigida a los usuarios cuyos equipos de medida se encuentran al interior de los predios y presentan restricciones de acceso. Esta iniciativa busca promover el traslado de los medidores a la fachada, cuando corresponda, para facilitar la toma de lectura y favorecer una facturación sustentada en consumos reales disminuyendo la facturación por promedio.

En cuanto a Inconformidad con el consumo o la producción facturada tenemos que este motivo representa el 16.98 % de los reclamos imputables y comprende diferentes situaciones que afectan la comprensión y aceptación de los valores facturados por parte de los usuarios. Entre los casos identificados se encuentran los medidores trocados, que registran el consumo de un predio diferente al del usuario reclamante; los ajustes a la facturación; los cobros dobles asociados a la recuperación de consumos que no fueron facturados oportunamente por diferentes motivos, y los cobros errados en ítems o cantidades de materiales.

Informe seguimiento sobre Reclamos atendidos en CENS

Septiembre 2026: Canales de atención



Estas situaciones pueden generar diferencias en los valores facturados y dificultades para comprender el origen de los cobros, afectando la percepción de claridad y confiabilidad del proceso. Por ello, los casos se vienen analizando y gestionando de manera articulada con los equipos comerciales y técnicos, con el propósito de asegurar la correcta facturación de los consumos y la recuperación de los ingresos que correspondan, sin generar afectaciones evitables en la experiencia de los usuarios. A nivel regional, Cúcuta y Pamplona cumplieron con el resultado esperado del indicador. Por su parte, Ocaña (3.29), Tibú (2.84) y Aguachica (2.44) registraron resultados superiores al límite establecido, concentrando las principales oportunidades de mejora.

Las desviaciones de estas regionales se encuentran asociadas principalmente a cobros por promedio y lecturas incorrectas, en un contexto de dificultades operativas que afectan la oportunidad y efectividad de los procesos de lectura y facturación. Este comportamiento hace necesario focalizar el seguimiento y las acciones correctivas en las zonas con mayores desviaciones, priorizando la calidad de las lecturas, la identificación de medidores con fallas y la reducción de facturaciones estimadas cuando sea posible contar con información real.

La reducción significativa de la meta establecida para la vigencia 2026 representa un desafío mayor para la organización, especialmente si se considera el volumen de facturas que se emiten mensualmente. Alcanzar niveles más exigentes de desempeño requiere fortalecer de manera permanente los controles sobre los procesos de lectura, medición y facturación, así como asegurar la consistencia de la información que soporta los cobros realizados a los usuarios.

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, y dificultades de acceso en áreas rurales. Estas condiciones continúan incidiendo en la movilidad del personal, la toma de lecturas, verificación de consumos desviados y la logística asociada a la entrega de facturas. En este escenario, la compañía continúa avanzando en acciones de control, seguimiento y mejora orientadas a fortalecer la precisión de las lecturas, atender las condiciones que impiden obtener consumos reales y mejorar la confiabilidad de la facturación. La continuidad y efectividad de estas iniciativas serán determinantes para reducir los reclamos imputables, cerrar las brechas identificadas y avanzar hacia el cumplimiento de una meta cada vez más exigente.

En conclusión, el resultado de septiembre evidencia que la calidad de la lectura y la determinación del consumo siguen siendo los principales factores por intervenir para reducir los reclamos asociados a la facturación. Si bien el cumplimiento de una meta más exigente, en medio de las restricciones operativas existentes, representa un reto importante, la concentración de los reclamos en causas identificadas permite orientar los esfuerzos hacia acciones concretas y focalizadas. El seguimiento a su efectividad será fundamental para fortalecer la confiabilidad del proceso comercial, proteger la experiencia de los usuarios y avanzar de manera sostenida hacia el cumplimiento del indicador.



Gracias

*Información personal

www.cens.com.co

01 8000 414115