

Canales Atención Clientes Peticiónes, quejas, reclamos y recursos Julio-Septiembre 2023



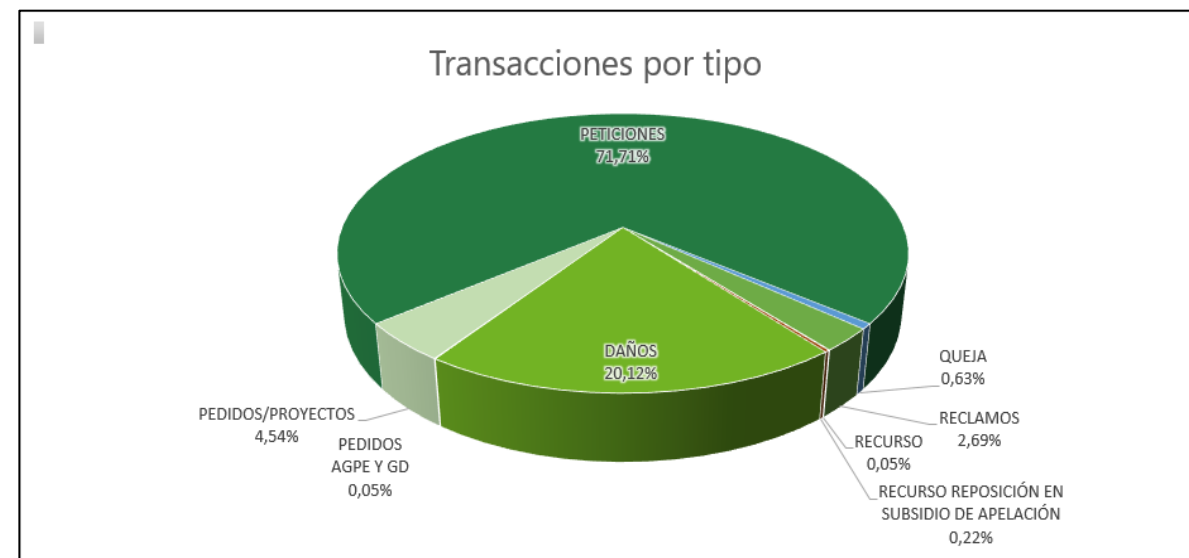
Síguenos en:



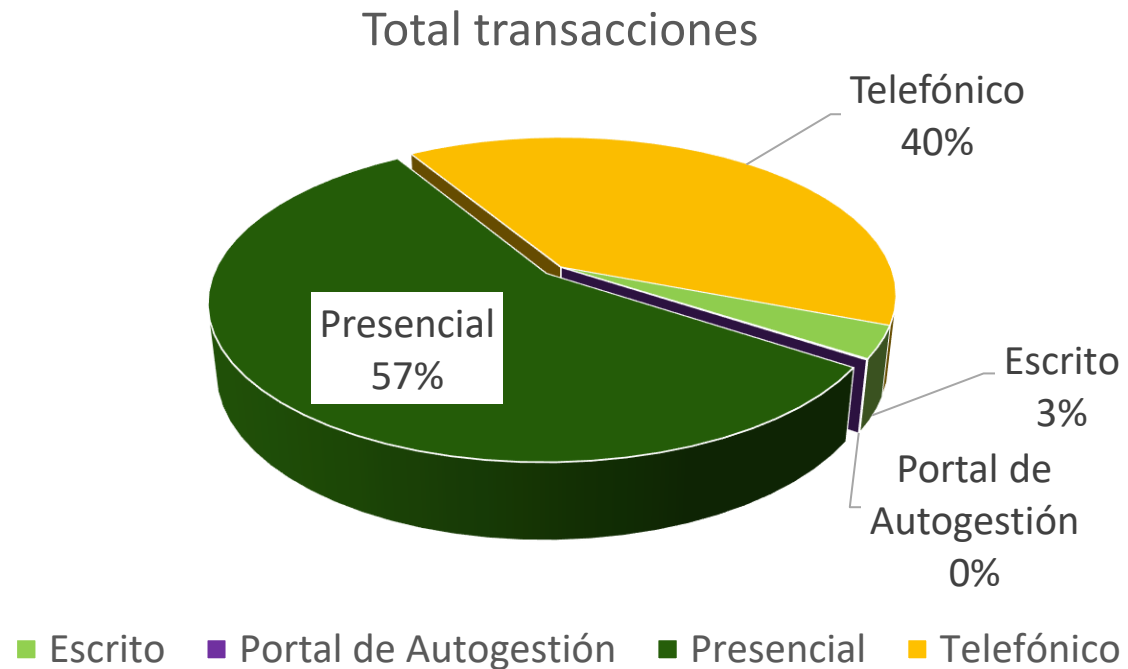
www.cens.com.co

Peticiones, quejas, recursos y reclamos atendidas en CENS Julio a Septiembre 2023: Canales Atención Clientes

	Total transacciones	% Participación
Escrito	7.354	3,00%
PEDIDOS AGPE Y GD	116	0,05%
PEDIDOS/PROYECTOS	912	0,37%
PETICIONES	4.578	1,87%
QUEJA	398	0,16%
RECLAMOS	684	0,28%
RECURSO	125	0,05%
RECURSO REPOSICIÓN EN SUBSIDIO DE APELACIÓN	541	0,22%
Portal de Autogestión	204	0,08%
PETICIONES	204	0,08%
Presencial	137.095	55,89%
PEDIDOS/PROYECTOS	10.224	4,17%
PETICIONES	120.681	49,20%
QUEJA	282	0,11%
RECLAMOS	5.908	2,41%
Telefónico	100.658	41,03%
DAÑOS	49.347	20,12%
PETICIONES	50.457	20,57%
QUEJA	854	0,35%
Total general	245.311	100,00%



Peticiones, quejas, recursos y reclamos atendidas en CENS Julio a Septiembre 2023: Canales Atención Clientes



Para el periodo transcurrido desde 01 de junio al 30 de septiembre de 2023 se evidencia el ingreso a CENS S.A. E.S.P a través de los canales telefónico, presencial, escrito y chat un total de 652.843 solicitudes que involucran peticiones, quejas, reclamos y recursos que han sido atendidas en un tiempo promedio de respuesta de 2 días hábiles, cumpliéndose con el debido proceso y término legal normativo para ello.

Informe seguimiento sobre Quejas atendidas en CENS

Julio 2023 Quejas Canales Atención Clientes

MOTIVO	2023	
	JULIO	
	FAVORABLE	% FAVORABLE
TOTAL QUEJAS	205	100%
	JULIO	
Cantidad de usuarios por mes	604,210	
Incremento de usuarios mensual	2,081	
Variación crecimiento de usuarios mensual	0.35%	
Incremento de usuarios anual	20,913	
Variación cantidad de quejas mensual	-29.3%	
Cantidad de quejas necesarias para cumplir el indicador	60	
META	1	
Indicador Mes	3.39	
Desviación frente a la Meta	239%	
TOTAL QUEJAS	383	
variación cantidad total de quejas	-22%	

El resultado del indicador de Quejas para el mes de Julio 2023 es de 3.39, representando incumplimiento en 2.39 respecto a la meta fijada de 1.00.

La cantidad de usuarios en el periodo analizado es de 604,210, incrementando en 2,081 usuarios respecto al mes anterior. Se evidencia crecimiento de usuarios de 0.35%, crecimiento mensual normal, respecto al promedio de lo que va corrido del año.

La cantidad de quejas totales del periodo analizado es de 383, de las cuales 205 son imputables a CENS, representando porcentaje de imputabilidad del 53.52%.

Los motivos con mayor cantidad de quejas imputables son: Demora en reparar Daño en un 78.54% y derrame en aceite en un 6.34%, estos dos motivos suman 174 quejas imputables. La gran cantidad de quejas imputables en estos motivos se produjo principalmente por la falta de personal en los equipos de Expansión, Distribución y Mantenimiento, puesto que por falta de recursos se retrasó la entrada en operación del contrato del personal y por ende dificultó en gran medida la atención oportuna de las solicitudes de los usuario, sin embargo, a pesar de las novedades mencionadas, se logró disminuir la imputabilidad respecto al mes anterior en 85 quejas, esto debido al plan de choque que se efectuó, ejecutando estrategias como reorganización del personal en las zonas mayormente impactadas, distribuyendo vehículos de planta para atender eventos posibles, y designando personal de planta para laborar fines de semana.

El porcentaje de participación por regional respecto al resultado del indicador para el presente mes fue: Tibú (54.15%) , Cúcuta (18.54%), Ocaña (14.15%), Pamplona (8.78%) y Aguachica (4.39%).

Para mejorar el comportamiento del indicador y disminuir las quejas imputables se plantea continuar con la ejecución del plan de choque que consta de las siguientes acciones:

- Distribución para movilizar capacidades a las zonas con mayor afectación.
- Envío de informe, por parte del Contact Center, de clientes sin servició para prevenir incumplimiento de las 36 horas de atención al daño.
- Entrada en operación de 3 móviles adicionales para atender daños por inicio del nuevo contrato.
- Activación de protocolo de comunicación de emergencias Contact Center.
- envió de informe quincenal por parte de Experiencia del cliente al equipo de distribución y Mantenimiento con cantidad de quejas imputable preliminarmente, para toma de acciones inmediatas en la segunda quincena de cada mes.
- Alertas tempranas y mesas de trabajo con participación del personal del negocio y comercial, para disminuir impacto en el indicador.

En lo corrido de enero a julio 2023 el indicador de Quejas se encuentra en promedio de 1.66 y se espera, de acuerdo a estimaciones, que el promedio del año cierre en 1.27.

Informe seguimiento sobre Quejas atendidas en CENS

Agosto 2023 Canales Atención Clientes

MOTIVO	2023	
	AGOSTO	
	FAVORABLE	% FAVORABLE
TOTAL QUEJAS	141	100%
	-64	
	AGOSTO	
Cantidad de usuarios por mes	606,024	
Incremento de usuarios mensual	1,814	
Variación crecimiento de usuarios mensual	0.30%	
Incremento de usuarios anual	21,277	
Variación cantidad de quejas mensual	-31.22%	
Cantidad de quejas necesarias para cumplir el indicador	61	
META	1.00	
Indicador Mes	2.33	
Desviación porcentual frente a la Meta	133%	
TOTAL QUEJAS	526	
variación cantidad total de quejas	37.34%	

El resultado del indicador de Quejas para el mes de agosto 2023 fue 2.33, representando incumplimiento en 1.33 respecto a la meta fijada de 1.00.

La cantidad de usuarios en el periodo analizado fue 606,024; incrementando en 1,814 usuarios respecto al mes anterior. Se evidencia crecimiento mensual normal (0.30%), respecto al promedio de lo que va corrido del año.

La cantidad de quejas totales del periodo analizado es de 526; lo que indica aumento en 143 respecto el mes anterior; sin embargo, a pesar del aumento, la imputabilidad disminuyó 31.22%, lo que representa 141 quejas imputables a CENS.

Los motivos con mayor cantidad de quejas imputables son: Demora en reparar Daño (95 quejas, aunque comparado con el periodo anterior se evidencia disminución del 41%), derrame en aceite (12 quejas) e inconformidad con el punto de venta y/o recaudo (7 quejas), estos tres motivos representan el 80.85% de las quejas imputables.

El porcentaje de participación por regional respecto al resultado del indicador para el presente mes fue: Tibú (53.19%), Cúcuta (20.57%), Pamplona (12.06%), Ocaña (11.35%), y Aguachica (2.84%).

Para mejorar el comportamiento del indicador y disminuir las quejas imputables se plantea continuar con la ejecución del plan de choque y de acciones que permitan continuar disminuyendo el impacto en el indicador de quejas, pues como se observa se logró disminuir 64 quejas imputables respecto el mes anterior, sin embargo, se debe seguir trabajando fuertemente para alcanzar la meta mensual de 1.00.

En lo corrido del año, el indicador de Quejas se encuentra en promedio de 1.74.



El resultado del indicador de Quejas para el mes de septiembre 2023 fue 3.92, presentando incumplimiento en 2.92 quejas respecto a la meta fijada de 1.00.

La cantidad de usuarios en el periodo analizado fue de 607,471; incrementando en 1,447 respecto al mes de agosto y evidenciando un crecimiento del 0.24% lo que se considera normal respecto a meses anteriores.

La cantidad de quejas totales del periodo analizado fue de 583; lo que indica aumento en 57 respecto el mes anterior; ahora, con relación a las quejas atribuibles a CENS también se evidencia un incremento frente al mes anterior en 97, finalizando septiembre con 238 quejas imputables a la compañía.

Los motivos con mayor cantidad de quejas imputables para este periodo siguen siendo: Demora en reparar Daño (148 quejas, 62.18%), derrame en aceite (21 quejas, 8.82%), inconformidad con el punto de venta y/o recaudo (17 quejas, 7.14%) y Falla en la prestación del servicio por calidad (11 quejas, 4.62%); representando el 82.77% de todas las quejas imputables.

El porcentaje de participación por regional respecto al resultado del indicador para el presente mes fue: Tibú (46.22%), Cúcuta (22.27%), Ocaña (18.49%), Pamplona (7.14%), y Aguachica (5.88%).

Para mejorar el comportamiento del indicador y disminuir la cantidad de quejas imputables se está construyendo un plan de gestión del indicador con los equipos involucrados teniendo en cuenta en principio los motivos que se han ubicado en el top de mayor cantidad de quejas (demora en reparar daños, derrame de aceite e inconformidad con punto de venta y/o recaudo) y se espera continuar con cada motivo de queja una propuesta de actividades de contención que permitan al interior de los equipos el monitoreo y control de los motivos con sus posibles causas raíz; lo anterior con el fin de garantizar acciones que apunten no sólo a mejorar el indicador sino a conservar el mismo con tendencia de cumplimiento en pro de la mejora de experiencia del cliente.

Con este resultado, el indicador de Quejas se ubica en un promedio de 1.98.

Informe seguimiento sobre Reclamos atendidas en CENS Julio 2023 Canales Atención Clientes

MOTIVO	2023	
	JULIO	
	FAVORABLE	% FAVORABLE
TOTAL RECLAMOS	250	100%
	jul-23	
Cantidad de Facturas por mes	645,361	
Variación crecimiento de Facturas expedidas	0.99%	
Variación cantidad de Reclamos mensual	-19%	
Cantidad de Reclamos necesarios para cumplir el indicador	316	
META	4.9	
Indicador Mes	3.87	
Desviación frente a la Meta	-20.94%	
TOTAL RECLAMOS	2,195	
VARIACIÓN CANTIDAD TOTAL DE RECLAMOS	-7.2%	
DIFERENCIA FACTURAS MENSUAL	6,304	
DIFERENCIA FACTURAS ANUAL	32,119	

El resultado del indicador de Reclamos para el mes de Julio 2023 es de 3.87, representando cumplimiento respecto a la meta fijada de 4.90.

La cantidad de facturas en el periodo analizado fue de 645,361, incrementando en 6,304 facturas respecto el mes anterior (0.99%).

Los reclamos totales del periodo analizado fueron 2195, de los cuales 250 son atribuibles a CENS, lo que representa porcentaje de atribuibilidad del 11.39%. Por otra parte se logró disminuir los reclamos imputables en un 19.35% respecto el mes anterior.

Los motivos con mayor cantidad de reclamos atribuibles son: Inconformidad por el consumo o producción facturado en un 74.80%, cobros por promedio en 12.40% y estrato incorrecto en un 5.10%, sumando 231 reclamos atribuibles (92.40%).

El porcentaje de participación por regional respecto al resultado del indicador para el presente mes fue: Cúcuta (62.40%), Tibú (11.20%), Ocaña (9.20%), Aguachica (8.80%), Pamplona (8.40%).

Para mejorar el comportamiento del indicador y disminuir los reclamos atribuibles se plantea continuar con las siguientes acciones:

- Monitoreo y análisis mensual de los motivos que generan mayor cantidad de reclamos imputables.
- Definición e implementación de acciones para evitar incurrir en reclamos imputables.
- Seguimiento y control a través de la gestoría técnica del contrato integral que permite dar solución a la solicitud del cliente.
- Socialización una vez al mes con la firma contratista del consolidado de reclamos atribuibles al equipo de Aseguramiento de la Operación Comercial para que se tomen las acciones correctivas y preventivas que permitan disminuir reclamos atribuibles a CENS.
- Verificación del correcto registro de la solicitud del cliente.
- Incentivos y penalizaciones a los contratos tanto de la atención al cliente como del soporte técnico.
- Seguimiento mensual al resultado del indicador de reclamos mediante RIC con la participación del gerente, directivos y personal de los diferentes equipos de trabajo.

En lo corrido de enero a Julio 2023 el indicador de Reclamos se encuentra en promedio en 5.18 y de acuerdo con estimaciones, se espera que el promedio del año cierre en 4.85 cumpliendo con la meta de 4.90.

Informe seguimiento sobre Reclamos atendidas en CENS

Agosto 2023 Canales Atención Clientes

MOTIVO	2023	
	AGOSTO	
	FAVORABLE	% FAVORABLE
TOTAL RECLAMOS	225	100%
	ago-23	
Cantidad de Facturas por mes	653,177	
Variación crecimiento de Facturas expedidas	1.21%	
Variación cantidad de Reclamos mensual	-10.00%	
Cantidad de Reclamos necesarios para cumplir el indicador	320	
META	4.9	
Indicador Mes	3.44	
Desviación frente a la Meta	-29.70%	
TOTAL RECLAMOS	2,040	
VARIACIÓN CANTIDAD TOTAL DE RECLAMOS	-7.1%	
DIFERENCIA FACTURAS MENSUAL	7,816	
DIFERENCIA FACTURAS ANUAL	32,247	

El resultado del indicador de Reclamos para el mes de agosto 2023 es de 3.44, representando cumplimiento respecto a la meta fijada de 4.90 y reducción de imputabilidad respecto al mes anterior en 10.00%.

La cantidad de facturas en el periodo analizado fue de 653,177, incrementando en 7,816 facturas respecto el mes anterior (1.21%).

Los reclamos totales del periodo analizado fueron 2,040, de los cuales 225 son atribuibles a CENS, lo que representa porcentaje de atribuibilidad del 11.03%.

Los motivos con mayor cantidad de reclamos atribuibles son: Inconformidad por el consumo o producción facturado en un 67.56%, cobros por promedio en 15.11% y lectura incorrecta con 6.67%, sumando 201 reclamos atribuibles (89.33%).

El porcentaje de participación por regional respecto al resultado del indicador para el presente mes fue: Cúcuta (56.00%), Tibú (14.67%), Ocaña (11.11%), Aguachica (10.22%), Pamplona (8.00%).

Se continuará con la ejecución de las siguientes acciones con el fin de seguir mitigando los reclamos atribuibles :

- Monitoreo y análisis mensual de los motivos que generan mayor cantidad de reclamos imputables.
- Definición e implementación de acciones para evitar incurrir en reclamos imputables.
- Seguimiento y control a través de la gestoría técnica del contrato integral que permite dar solución a la solicitud del cliente.
- Socialización una vez al mes con la firma contratista del consolidado de reclamos atribuibles al equipo de Aseguramiento de la Operación Comercial para que se tomen las acciones correctivas y preventivas que permitan disminuir reclamos atribuibles a CENS.
- Verificación del correcto registro de la solicitud del cliente.
- Incentivos y penalizaciones a los contratos tanto de la atención al cliente como del soporte técnico.
- Seguimiento mensual al resultado del indicador de reclamos mediante RIC con la participación del gerente, directivos y personal de los diferentes equipos de trabajo.

En lo corrido del año el indicador de Reclamos se encuentra en promedio de 4.97 pero se espera finalizar el año por debajo de la meta de 4.90.

Informe seguimiento sobre Reclamos atendidas en CENS Septiembre 2023 Canales Atención Clientes

MOTIVO	sep-23	
	FAVORABLE	% FAVORABLE
TOTAL RECLAMOS	181	100%
	-19.56%	
	sep-23	
Cantidad de Facturas por mes	652,220	
Variación crecimiento de Facturas expedidas	-0.15%	
Variación cantidad de Reclamos mensual	-19.56%	
Cantidad de Reclamos necesarios para cumplir el indicador	385	
META	5.9	
Indicador Mes	2.78	
Desviación frente a la Meta	-52.88%	
TOTAL RECLAMOS	2,147	
VARIACIÓN CANTIDAD TOTAL DE RECLAMOS	5.25%	
DIFERENCIA FACTURAS MENSUAL	(957)	
DIFERENCIA FACTURAS ANUAL	24,989	

El resultado del indicador de Reclamos para el mes de septiembre 2023 es de 2.78, presentando cumplimiento respecto a la meta fijada de 4.90 y variación positiva en cuanto al porcentaje de reclamos imputables a CENS con una disminución respecto al mes anterior de 19.56%.

La cantidad de facturas en el periodo analizado fue de 652,220, disminuyendo en 957 facturas respecto el mes anterior (-0.15%).

Los reclamos totales del periodo analizado fueron 2,147, de los cuales 181 son atribuibles a CENS, lo que representa porcentaje de imputabilidad del 8.43%.

Los motivos con mayor cantidad de reclamos atribuibles son: lectura incorrecta (88 reclamos, 48.62%), Inconformidad por el consumo o producción facturado (34 reclamos, 18.78%), cobros por promedio (23 reclamos, 12.71%); los cuales suman 145 reclamos atribuibles y representan el 80.11% de lo reclamos que afectan el indicador.

El porcentaje de participación por regional respecto al resultado del indicador para el presente mes fue: Cúcuta (53.04%), Tibú (16.57%), Ocaña (12.71%), Aguachica (9.95%) y Pamplona (7.73%).

Se continuará con la ejecución de las siguientes acciones con el fin de conservar la tendencia de cumplimiento que viene presentando el indicador:

- Monitoreo y análisis mensual de los motivos que generan mayor cantidad de reclamos imputables.
- Definición e implementación de acciones para evitar incurrir en reclamos imputables.
- Seguimiento y control a través de la gestoría técnica del contrato integral que permite dar solución a la solicitud del cliente.
- Socialización una vez al mes con la firma contratista del consolidado de reclamos atribuibles al equipo de Aseguramiento de la Operación Comercial para que se tomen las acciones correctivas y preventivas que permitan disminuir reclamos atribuibles a CENS.
- Verificación del correcto registro de la solicitud del cliente.
- Incentivos y penalizaciones a los contratos tanto de la atención al cliente como del soporte técnico.
- Seguimiento mensual al resultado del indicador de reclamos mediante RIC con la participación del gerente, directivos y personal de los diferentes equipos de trabajo.

En lo corrido del año el indicador de Reclamos se encuentra en promedio de 4.73 cumpliendo con la meta de la presente vigencia de 4.90.



Gracias