

Canales Atención Clientes
Peticiónes, quejas, reclamos y
recursos

Octubre-Diciembre 2024



72 Años
Cerca de ti

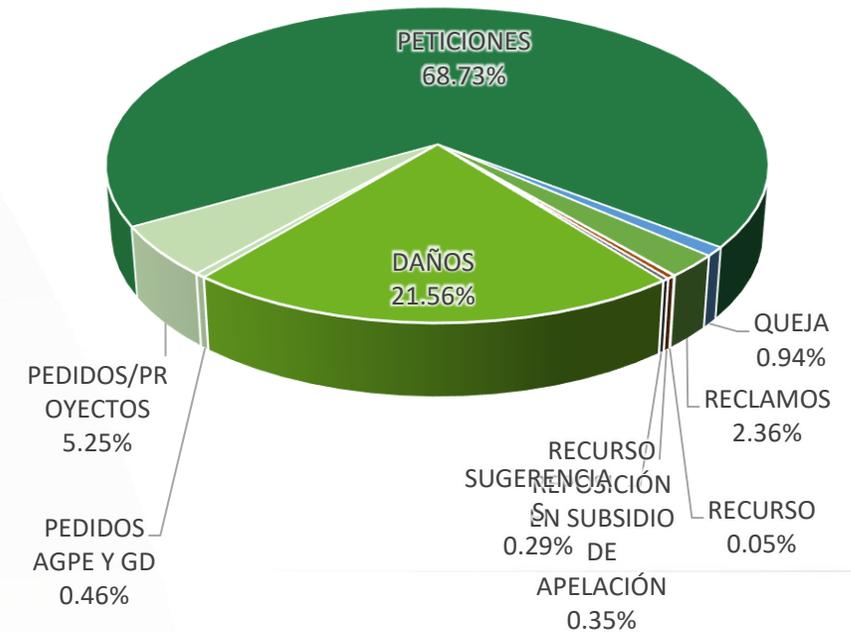
www.cens.com.co

Peticiones, quejas, recursos y reclamos atendidas en CENS

Octubre-Diciembre 2024: Canales de atención

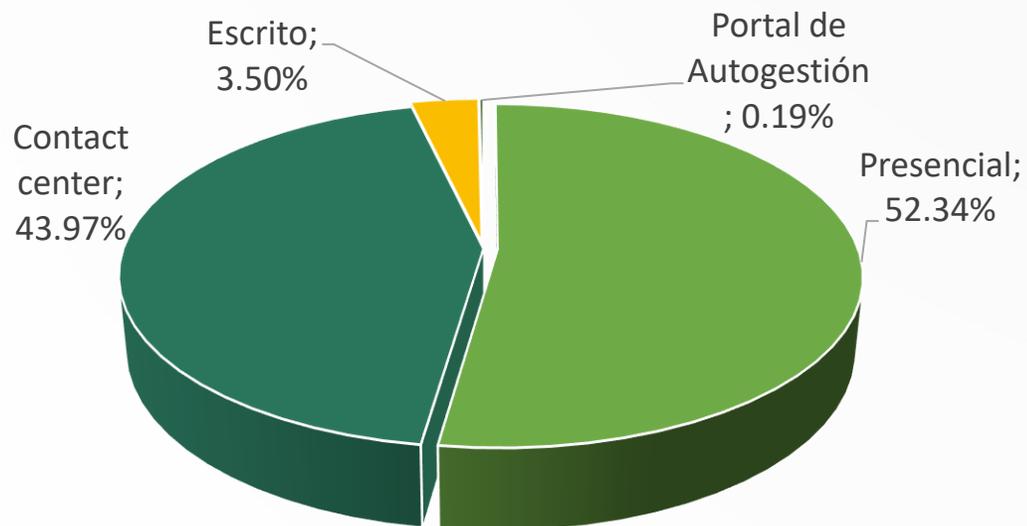
	Total transacciones	% Participación
Contact center	88,897	43.97%
DAÑOS	44,836	22.18%
PEDIDOS AGPE Y GD	26	0.01%
PEDIDOS/PROYECTOS	14	0.01%
PETICIONES	42,476	21.01%
QUEJA	1,095	0.54%
RECLAMOS	146	0.07%
RECURSO	2	0.00%
SUGERENCIAS	302	0.15%
Escrito	7,066	3.50%
PEDIDOS AGPE Y GD	283	0.14%
PEDIDOS/PROYECTOS	289	0.14%
PETICIONES	4,672	2.31%
QUEJA	348	0.17%
RECLAMOS	629	0.31%
RECURSO	93	0.05%
RECURSO REPOSICIÓN EN SUBSIDIO DE APELACIÓN	726	0.36%
SUGERENCIAS	26	0.01%
Portal de Autogestión	385	0.19%
PETICIONES	385	0.19%
Presencial	105,820	52.34%
PEDIDOS/PROYECTOS	9,371	4.64%
PETICIONES	91,803	45.41%
QUEJA	456	0.23%
RECLAMOS	3,924	1.94%
SUGERENCIAS	266	0.13%
Total general	202,168	100.00%

Transacciones por tipo



Peticiones, quejas, recursos y reclamos atendidas en CENS

Octubre-Diciembre 2024: Canales de atención



Para el periodo transcurrido desde 01 de octubre al 31 de diciembre 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 202,168 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

Octubre 2024: Canales de atención

El resultado del indicador de quejas para el mes de octubre 2024 fue 3.45, 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 625,896 incrementando en 1,491 respecto al mes de septiembre y evidenciando un crecimiento del 0.24%, lo que se considera un crecimiento orgánico normal respecto a meses anteriores.

La cantidad de quejas totales gestionadas en el periodo fue de 890; amentando en 332 respecto al mes anterior, y a su vez se presentando aumento en 76 quejas atribuibles en comparación al mes de septiembre, finalizando el periodo analizado con 216 quejas imputables a la compañía.

Los motivos con mayor cantidad de quejas atribuibles a CENS para este periodo son: demora en reparar daños (124 quejas, 57.41%), derrame de aceite (38 quejas, 17.59%), Estado de la infraestructura (9 quejas, 4.17%) y falla en la prestación del servicio por continuidad (8 quejas, 3.70%); representando el 82.87% del total de quejas imputables.

El aporte al resultado del indicador por regional para el presente mes fue: Tibú (43.98%), Cúcuta (27.31%), Ocaña (15.28%), Pamplona (9.26%) y Aguachica (4.17%). Al efectuar el cálculo del indicador por regional, se evidencia cumplimiento de la meta solo en la regional de Aguachica con resultado de 1.39.

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, factores climáticos no controlados por la compañía, 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.

Se registró en el aplicativo Sinergia seis (6) nuevas acciones al plan de mejora que permitan la disminución y gestión efectiva del indicador.

	10000	oct-24
Cantidad de usuarios por mes		625,896
Incremento de usuarios mensual		1,491
Variación crecimiento de usuarios mensual		0.24%
Incremento de usuarios anual		16,883
Variación cantidad de quejas mensual		54.29%
Cantidad de quejas necesarias para cumplir el indicador		282
Meta		4.50
Indicador Mes		3.45
Desviación porcentual frente a la Meta		-23.33%
TOTAL QUEJAS		890
variación cantidad total de quejas		59.50%

Informe seguimiento sobre Quejas atendidas en CENS

Noviembre 2024: Canales de atención

El resultado del indicador de quejas para el mes de noviembre 2024 fue 2.93, 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 627,202 incrementando en 1,306 respecto al mes de octubre 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 696; disminuyendo en 194 respecto al mes anterior, asimismo, se evidencia disminución en 32 quejas atribuibles comparadas con el mes de octubre, finalizando el periodo objeto de análisis con 184 quejas imputables a la compañía. Los motivos con mayor cantidad de quejas atribuibles a CENS para este periodo son: demora en reparar daños (102 quejas, 55.43%), derrame de aceite (23 quejas, 12.50%), inconformidad con la información (15 quejas, 8.15%) y inconformidad con trabajos (14 quejas, 7.61%); representando el 83.69% del total de quejas imputables.

El aporte al resultado del indicador por regional para el presente mes fue: Tibú (39.67%), Ocaña (23.91%), Cúcuta (21.20%), Pamplona (8.15%) y Aguachica (7.07%). Al efectuar el cálculo del indicador por regional, se evidencia cumplimiento de la meta solo en la regional de Cúcuta, con un resultado de 1.14.

De parte del equipo de mantenimiento y con el respaldo de los directivos que participan en el comité de fallas se viene trabajando en el análisis detallado de las fallas presentadas en los transformadores con el fin de mitigar aquellos aspectos controlables por la compañía desde su adquisición (pliegos, características, etc) o mantenimiento teniendo en cuenta que persisten otras dificultades relacionadas con:

- * Adquisición y traslado de estos equipos a algunos municipios del área de influencia de CENS
- * Desabastecimiento de estos en el mercado
- * Factores climáticos no controlados por empresa
- * Incremento de la demanda del servicio que supera en ocasiones la capacidad de la infraestructura eléctrica
- * Conexiones ilegales en algunos municipios
- * 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.

Área del gráfico	10000	nov-24
Cantidad de usuarios por mes		627,202
Incremento de usuarios mensual		1,306
Variación crecimiento de usuarios mensual		0.21%
Incremento de usuarios anual		16,554
Variación cantidad de quejas mensual		-14.81%
Cantidad de quejas necesarias para cumplir el indicador		345
Meta		5.50
Indicador Mes		2.93
Desviación porcentual frente a la Meta		-46.73%
TOTAL QUEJAS		696
variación cantidad total de quejas		-21.80%

Informe seguimiento sobre Quejas atendidas en CENS

Diciembre 2024: Canales de atención

El resultado del indicador de quejas para el mes de diciembre de 2024 fue de 2.88, mientras que el promedio anual se ubicó en 2.16, lo que representa un incumplimiento respecto a la meta fijada de 1.50 quejas por cada 10,000 usuarios. En comparación, el promedio anual de 2023 fue de 2.23. Durante el periodo analizado, la cantidad de usuarios alcanzó los 628,521, incrementándose en 1,319 respecto a noviembre, lo que representa un crecimiento orgánico del 0.21%. A lo largo del año 2024, el total de usuarios creció un 2.64% (16,192 usuarios) en comparación con diciembre de 2023.

En cuanto a las quejas, se gestionaron 510 durante el mes, una disminución de 186 respecto al mes anterior. De estas, 181 fueron imputables a la compañía, lo que representa una disminución de 3 quejas comparado con noviembre. Durante todo el año 2024, las quejas imputables sumaron 1,609, con un promedio mensual de 134. Los principales motivos de quejas imputables a la compañía en diciembre fueron:

Demora en reparar daños: 93 quejas (51.38%), **Derrame de aceite:** 26 quejas (14.36%), **Entrega inoportuna o no entrega de la factura:** 16 quejas (8.84%) e **Inconformidad con trabajos:** 8 quejas (4.42%). Estos motivos representan el 79.00% del total de quejas imputables.

En el año 2024, los motivos con mayor impacto fueron “Demora en reparar daños” (43.57%) y “Derrame de aceite” (19.64%). El aporte al resultado del indicador por regional en diciembre fue el siguiente: **Tibú:** 41.44%, **Cúcuta:** 28.18%, **Pamplona:** 13.26%, **Aguachica:** 9.94%. y **Ocaña:** 7.18%. Al analizar el cumplimiento de la meta por regional, solo Ocaña y Cúcuta lograron alcanzar el objetivo. En el promedio anual, Tibú tuvo el mayor impacto, con un resultado promedio de 7.38.

Acciones y Retos

Desde el equipo de mantenimiento, con el respaldo de los directivos del Comité de Fallas, se está trabajando en el análisis detallado de las fallas presentadas en los transformadores para mitigar los aspectos controlables, como:

* Especificaciones técnicas en la adquisición (pliegos, características, etc.).

* Mantenimiento preventivo y correctivo.

Sin embargo, persisten retos relacionados con factores externos, tales como:

* **Adquisición y traslado** de equipos a municipios del área de influencia.

* **Desabastecimiento** en el mercado.

* **Factores climáticos** que afectan la infraestructura.

* **Incremento de la demanda** del servicio que supera la capacidad instalada.

* **Conexiones ilegales** en algunos municipios.

* **Situaciones de orden público:** presencia de grupos al margen de la ley, cierres de vías, paros y hostigamientos que afectan los cronogramas operativos.

	10000	dic-24
Cantidad de usuarios por mes		628,521
Incremento de usuarios mensual		1,319
Variación crecimiento de usuarios mensual		0.21%
Incremento de usuarios anual		16,192
Variación cantidad de quejas mensual		-1.63%
Cantidad de quejas necesarias para cumplir el indicador		409
Meta		6.50
Indicador Mes		2.88
Desviación porcentual frente a la Meta		-55.69%
TOTAL QUEJAS		510
variación cantidad total de quejas		-26.72%

Informe seguimiento sobre Reclamos atendidas en CENS

Octubre 2024: Canales de atención

El resultado del indicador de reclamos para el mes de octubre 2024 es de 2.67, 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 659,623, aumentando en 8,907 respecto a las facturas generadas en el mes anterior (1.37%). Los reclamos totales del periodo analizado fueron 1,975 disminuyendo en 308 respecto al mes de septiembre y de los cuales 176 se declararon atribuibles a CENS (disminución de 36 reclamos imputables), lo que representa un porcentaje de imputabilidad del 8.91%.

Los motivos que impactan el indicador con mayor cantidad de reclamos atribuibles son: lectura incorrecta (88 reclamos, 50.00%), Inconformidad con el consumo o producción facturado (40 reclamos, 22.73%) y cobros por promedio (24 reclamos, 13.64%); los cuales suman 152 reclamos imputables a la compañía representando el 86.36% de los que afectan nuestra medición. El porcentaje de participación por regional respecto al resultado del indicador para el presente mes fue: Cúcuta (50.00%), Tibú (20.45%), Ocaña (15.34%), Aguachica (11.93%), y Pamplona (2.27%).

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.

	10000	oct-24
Cantidad de Facturas por mes		659,623
Variación crecimiento de Facturas expedidas		1.37%
Variación porcentual de Reclamos mensual		-16.98%
Variación cantidad de Reclamos mensual		-36
Cantidad de Reclamos necesarios para cumplir el indicador		323
META		4.90
Indicador Mes		2.67
Desviación frente a la Meta		-45.51%
TOTAL RECLAMOS		1,975
VARIACIÓN CANTIDAD TOTAL DE RECLAMOS		-13.49%
DIFERENCIA FACTURAS MENSUAL		8907
DIFERENCIA FACTURAS ANUAL		(1,496)

Informe seguimiento sobre Reclamos atendidas en CENS

Noviembre 2024: Canales de atención

El resultado del indicador de reclamos para el mes de noviembre 2024 es de 2.09, cifra que demuestra el sostenido cumplimiento respecto a la meta fijada para esta vigencia correspondiente a 4.90. La cantidad de facturas expedidas en el periodo analizado fue de 650,436, disminuyendo en 9,187 respecto a las facturas generadas en el mes anterior (-1.39%).

Los reclamos totales del periodo analizado fueron 1,627 disminuyendo en 348 respecto al mes anterior y de los cuales 136 se declararon atribuibles a CENS (disminución de 40 reclamos imputables respecto a octubre), lo que representa un porcentaje de imputabilidad del 8.36%. Los motivos que impactan el indicador con mayor cantidad de reclamos atribuibles a la compañía son: lectura incorrecta (66 reclamos, 48.53%), Inconformidad con el consumo o producción facturado (36 reclamos, 26.47%) y cobros por promedio (18 reclamos, 13.24%); los cuales suman 120 reclamos imputables a la compañía representando el 88.24% de los que afectan nuestra medición.

El porcentaje de participación por regional respecto al resultado del indicador para el presente mes fue: Cúcuta (60.29%), Tibú (13.24%), Aguachica (10.29%), Ocaña (9.56%) y Pamplona (6.62%).

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.

	10000	nov-24
Cantidad de Facturas por mes		650,436
Variación crecimiento de Facturas expedidas		-1.39%
Variación porcentual de Reclamos mensual		-22.73%
Variación cantidad de Reclamos mensual		-40
Cantidad de Reclamos necesarios para cumplir el indicador		319
META		4.90
Indicador Mes		2.09
Desviación frente a la Meta		-57.35%
TOTAL RECLAMOS		1,627
VARIACIÓN CANTIDAD TOTAL DE RECLAMOS		-17.62%
DIFERENCIA FACTURAS MENSUAL		-9187
DIFERENCIA FACTURAS ANUAL		(5,884)

Informe seguimiento sobre Reclamos atendidas en CENS

Diciembre 2024: Canales de atención

El resultado del indicador de reclamos para el mes de diciembre 2024 es de 2.41, mientras que el promedio anual se ubicó en 3.23, lo que representa un cumplimiento respecto a la meta fijada de 4.90 reclamos por cada 10,000 facturas. En comparación, el promedio anual de esta vigencia mejoró 1.06 puntos porcentuales frente al obtenido en el año 2023 en la cual se ubicó en 4.29.

Durante el periodo analizado, la cantidad de facturas expedidas fue de 658,395 incrementando en 7,959 respecto a las facturas generadas en el mes anterior (1.22%). A lo largo del año 2024, el total de facturas aumentó un 1.84% (11,918 facturas) en comparación con el cierre de 2023.

Los reclamos totales gestionados durante el periodo fueron 1,387 disminuyendo en 240 respecto al mes anterior. De estos, 159 fueron imputables a la compañía, lo que representa una disminución de 23 reclamos comparados con el mes de noviembre. Durante todo el año 2024, los reclamos imputables sumaron 2,516, con un promedio mensual de 209.

Los principales motivos de reclamos imputables a la compañía en diciembre fueron: lectura incorrecta (86 reclamos, 54.09%), inconformidad con el consumo facturado (39 reclamos, 24.53%) y cobros por promedio (13 reclamos, 8.18%); los cuales suman 138 reclamos imputables a la compañía representando el 138% de los que afectan nuestra medición.

El aporte al resultado del indicador por regional respecto al resultado del indicador para el presente mes fue: Cúcuta (57.23%), Aguachica (15.72%), Ocaña (11.32%), Tibú (10.06%) y Pamplona (5.66%).

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.

	10000	dic-24
Cantidad de Facturas por mes		658,395
Variación crecimiento de Facturas expedidas		1.22%
Variación porcentual de Reclamos mensual		16.91%
Variación cantidad de Reclamos mensual		23
Cantidad de Reclamos necesarios para cumplir el indicador		323
META		4.90
Indicador Mes		2.41
Desviación frente a la Meta		-50.82%
TOTAL RECLAMOS		1,387
VARIACIÓN CANTIDAD TOTAL DE RECLAMOS		-14.75%
DIFERENCIA FACTURAS MENSUAL		7959
DIFERENCIA FACTURAS ANUAL		11,918



Gracias