

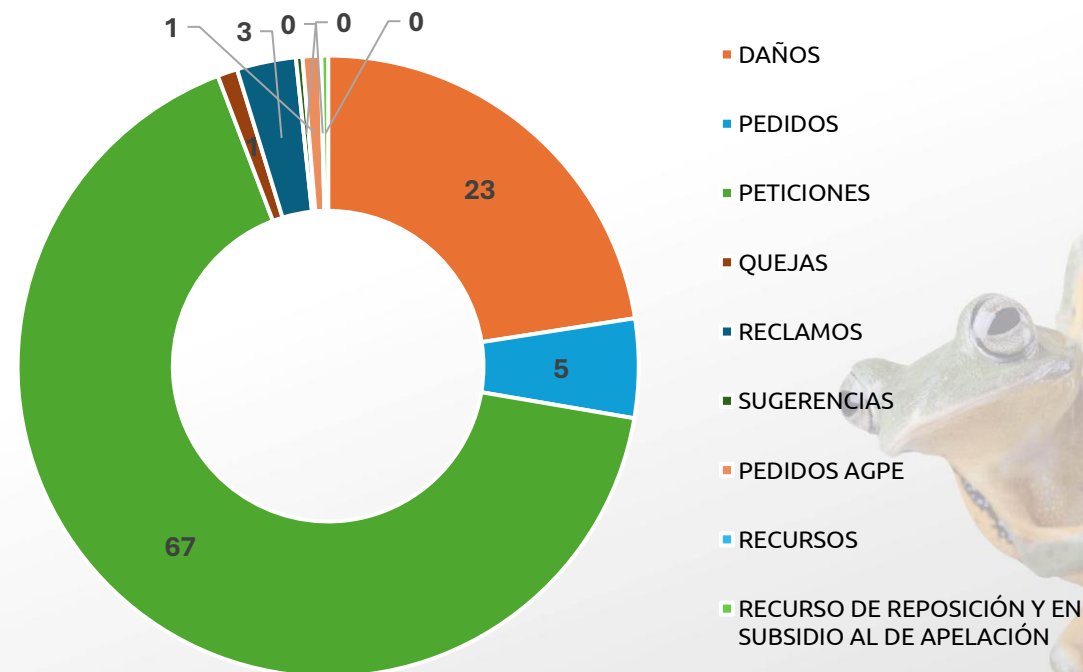
# Canales Atención Clientes Peticiónes, quejas, reclamos y recursos Octubre a Diciembre 2025



# Peticiones, quejas, recursos y reclamos atendidas en CENS

Octubre a Diciembre 2025: Canales de atención

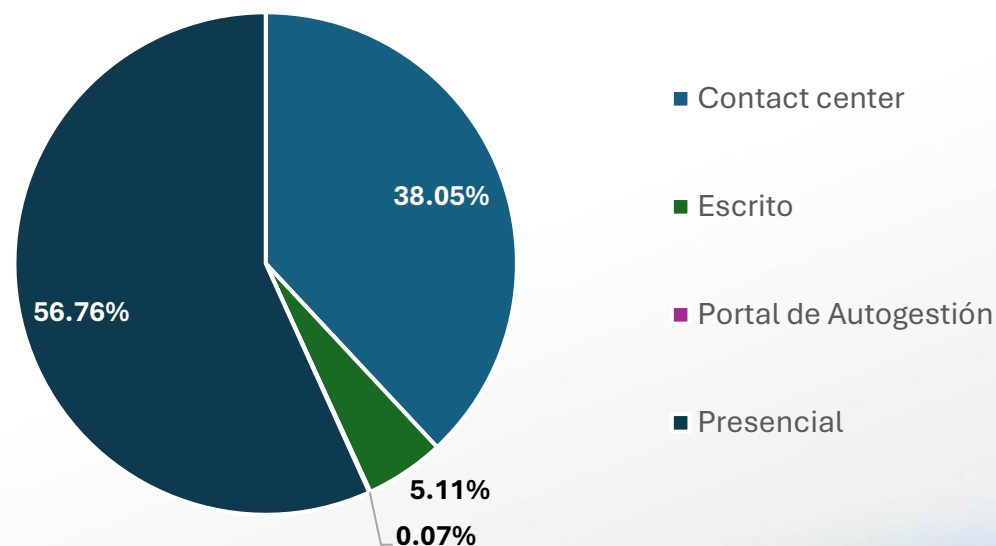
CANAL-TIPO DE SOLICITUD	TOTAL DE TRANSACCIONES	% DE PARTICIPACIÓN
<b>Contact center</b>	<b>67648</b>	<b>38.05%</b>
DAÑOS	38988	21.93%
PETICIONES	27713	15.59%
QUEJA	634	0.36%
SUGERENCIAS	313	0.18%
<b>Escrito</b>	<b>9086</b>	<b>5.11%</b>
PEDIDOS AGPE Y GD	1650	0.93%
PEDIDOS/PROYECTOS	1257	0.71%
PETICIONES	3829	2.15%
QUEJA	543	0.31%
RECLAMOS	1090	0.61%
RECURSO	67	0.04%
RECURSO REPOSICIÓN EN SUBSIDIO DE APELACIÓN	627	0.35%
SUGERENCIAS	23	0.01%
<b>Portal de Autogestión</b>	<b>131</b>	<b>0.07%</b>
PETICIONES	131	0.07%
<b>Presencial</b>	<b>100903</b>	<b>56.76%</b>
DAÑOS	1067	0.60%
PEDIDOS/PROYECTOS	7905	4.45%
PETICIONES	86593	48.71%
QUEJA	680	0.38%
RECLAMOS	4382	2.47%
SUGERENCIAS	276	0.16%
<b>Total general</b>	<b>177768</b>	<b>100.00%</b>



# Peticiones, quejas, recursos y reclamos atendidas en CENS

Octubre a Diciembre 2025: Canales de atención

Para el periodo transcurrido desde 01 de octubre al 31 de diciembre 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 177.768 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.



## Octubre 2025: Canales de atención

Durante el mes de octubre de 2025, el indicador de quejas alcanzó un valor de 2.77 por cada 10,000 usuarios, superando el techo establecido de 1.88 y reflejando un comportamiento al alza frente a septiembre.

El total de usuarios ascendió a 642,081, con un incremento de 661 usuarios frente a septiembre (+0.15 %), comportamiento considerado orgánico y habitual en la dinámica del servicio.

Este resultado estuvo influenciado por un mayor número de eventos en el sistema de distribución, ocasionados principalmente por condiciones climáticas adversas como fuertes vientos y lluvias intensas, que generaron interrupciones y fluctuaciones en el servicio. En la regional Tibú, además, se presentaron restricciones de desplazamiento derivadas del orden público, lo que limitó la atención oportuna de daños, mientras que en Ocaña persisten las afectaciones asociadas al estado de las redes antiguas y obsoletas, que demandan intervención prioritaria.

En el periodo, la empresa atendió 861 quejas, lo que representa un incremento de 210 casos respecto a septiembre. De ellas, 178 fueron imputables a la compañía, equivalentes al 20.67 % del total.

Los principales motivos continúan concentrándose en:

- Demora en la reparación de daños (38.20 %),
- Derrames de aceite (18.54 %),
- Inconformidad con la información (7.30 %)
- Entrega inoportuna de la factura (5.62 %).

En conjunto, estos motivos, representan cerca del 70 % de las quejas atribuibles. Las regionales de Cúcuta, Pamplona y Aguachica lograron mantener el cumplimiento de la meta, mientras que Tibú y Ocaña concentraron el mayor impacto en el resultado global.

Con el objetivo de revertir esta tendencia y fortalecer la satisfacción del cliente, se desarrollan acciones de mejora y prevención que integran esfuerzos de los equipos de mantenimiento, pérdidas y gestión social. Entre ellas se destacan la revisión técnica de transformadores para prevenir derrames de aceite, la garantía de materiales críticos para la atención oportuna de fallas, la verificación de fusibles en arranques, y la implementación de soluciones tecnológicas como sensores de temperatura y fortalecimiento del centro de control.

De forma complementaria, se impulsa la gestión con comunidades para reducir conexiones irregulares y avanzar hacia un consumo legal y seguro. Estas acciones, sumadas a la planificación de inversiones para la reposición de redes obsoletas, buscan mejorar progresivamente la continuidad del servicio, reducir las quejas y consolidar una experiencia más positiva para los usuarios.

De la efectividad de las acciones antes descritas y otras que se gestionen/implementen dependerá el cumplimiento del indicador al cierre de la vigencia 2025 considerando que si en los meses de noviembre y diciembre el resultado supera el 1.88 no alcanzaríamos el objetivo esperado con la meta establecida para esta medición.

# Informe seguimiento sobre Quejas atendidas en CENS

## Noviembre 2025: Canales de atención

Durante el mes de noviembre de 2025, el indicador de quejas alcanzó un valor de 1.99 por cada 10,000 usuarios, superando el techo establecido de 1.88 y reflejando disminución frente a octubre.

El total de usuarios ascendió a 642,922, con un incremento de 841 usuarios frente a octubre (+0.13 %), comportamiento considerado orgánico y habitual en la dinámica del servicio.

Este resultado estuvo influenciado por un mayor número de eventos en el sistema de distribución, ocasionados principalmente por condiciones climáticas adversas como fuertes vientos y lluvias intensas, que generaron interrupciones y fluctuaciones en el servicio.

En el periodo, la empresa atendió 614 quejas, lo que representa una disminución de 247 casos respecto a octubre. De ellas, 128 fueron imputables a la compañía, equivalentes al 20.85 % del total.

Los principales motivos continúan concentrándose en:

- Demora en la reparación de daños (39.84 %),
- Derrames de aceite (9.38 %),
- Falla en la prestación del servicio por continuidad (9.38 %)
- Inconformidad con la información (7.03 %).

En conjunto, estos motivos, representan cerca del 65% de las quejas atribuibles. Las regionales de Cúcuta, Pamplona y Ocaña lograron mantener el cumplimiento de la meta, mientras que Tibú y Aguachica concentraron el mayor impacto en el resultado global.

Con el objetivo de revertir esta tendencia y fortalecer la satisfacción del cliente, se desarrollan acciones de mejora y prevención que integran esfuerzos de los equipos de mantenimiento, pérdidas y gestión social. Entre ellas se destacan la revisión técnica de transformadores para prevenir derrames de aceite, la garantía de materiales críticos para la atención oportuna de fallas, la verificación de fusibles en arranques, y la implementación de soluciones tecnológicas como sensores de temperatura y fortalecimiento del centro de control.

De forma complementaria, se impulsa la gestión con comunidades para reducir conexiones irregulares y avanzar hacia un consumo legal y seguro. Estas acciones, sumadas a la planificación de inversiones para la reposición de redes obsoletas, buscan mejorar progresivamente la continuidad del servicio, reducir las quejas y consolidar una experiencia más positiva para los usuarios.



# Informe seguimiento sobre Quejas atendidas en CENS



## Diciembre 2025: Canales de atención

Durante diciembre de 2025, el indicador de quejas registró un valor de 1.34 por cada 10,000 usuarios, ubicándose nuevamente por debajo de la meta mensual establecida (1.88) y manteniendo un comportamiento controlado a pesar de las presiones operativas propias del cierre de año.

En total, durante el mes de diciembre se resolvieron 633 quejas, de las cuales 86 fueron imputables, manteniendo la tendencia de control dentro de los parámetros aceptables. Los principales motivos siguieron concentrándose en demora en la reparación de daños, inconformidad con la información entregada, fallas por calidad del servicio e inconformidad con trabajos ejecutados, representando cerca del 65 % de las quejas atribuibles. En cuanto al total de usuarios, la cifra ascendió a 643,741, con un incremento de 819 usuarios frente a noviembre (+0.13 %), comportamiento considerado orgánico y habitual en la dinámica del servicio.

Con este resultado, el indicador acumulado anual alcanzó un promedio de 1.77, lo que confirma el cumplimiento de la meta para la vigencia 2025, considerando que se trata de un indicador decreciente.

Si bien a lo largo del año se presentaron cuatro meses por encima de la meta, el trabajo articulado entre los equipos técnicos, comerciales y de apoyo permitió revertir los picos registrados, estabilizar la tendencia y cerrar el año dentro del rango objetivo. Este logro cobra especial relevancia al considerar que las condiciones operativas estuvieron marcadas por factores externos que escaparon al control de la compañía.

Entre los aspectos que influyeron significativamente se destacan las condiciones climáticas adversas, como fuertes lluvias y vientos que ocasionaron interrupciones, fluctuaciones y un mayor número de eventos en las redes de distribución. Asimismo, en zonas como Tibú, la restricción de desplazamientos por situaciones de orden público dificultó la atención oportuna de daños y acumuló órdenes pendientes, mientras que en Ocaña persistieron fallas asociadas a infraestructura antigua y obsoleta, lo que incrementó la probabilidad de incidencias repetitivas.

Estas circunstancias generaron en algunos periodos demoras en la reparación de daños, atención inoportuna de incidentes y retrasos en la identificación de fallas como derrames de aceite en transformadores, fusibles deteriorados o conexiones inestables. No obstante, el seguimiento diario del comportamiento del indicador, la priorización de zonas críticas y el refuerzo operativo permitieron contener el impacto y recuperar progresivamente los niveles de desempeño esperados.

Gracias a la implementación de acciones preventivas, la optimización de recursos, la gestión social en territorios de mayor complejidad y la articulación entre las áreas de mantenimiento, pérdidas y operación comercial, fue posible cerrar la vigencia cumpliendo el indicador.

Para el año 2026, se dará continuidad a estas medidas, reforzando los controles operativos, la reposición de redes obsoletas, la disponibilidad de materiales críticos y la incorporación de soluciones tecnológicas que permitan mejorar la oportunidad de respuesta, disminuir la recurrencia de fallas y fortalecer la satisfacción del usuario.

# Informe seguimiento sobre Reclamos atendidos en CENS

## Octubre 2025: Canales de atención

Durante octubre de 2025, el indicador de reclamos se ubicó en 2.00 por cada 10,000 facturas emitidas, manteniéndose por debajo de la meta establecida (4.85) y confirmando el cumplimiento sostenido a lo largo del año. Este resultado refleja la efectividad en la gestión de reclamaciones y la estabilidad en los procesos de facturación, pese al incremento natural del volumen de facturas emitidas en el periodo. En total, se generaron 671,525 facturas, lo que representa un aumento del 3.23 % (21,689 facturas) frente a septiembre. Este incremento responde a la normalización de la actividad de recarga del servicio de energía prepago, luego de la disminución observada el mes anterior. En cifras, se registraron 110,184 recargas en octubre, cifra alineada con el promedio histórico, mientras que septiembre reportó una caída transitoria a 92,702 recargas.

Durante el mes, se gestionaron 1,876 reclamos, 71 más que en septiembre; sin embargo, solo 134 fueron declarados imputables a la compañía, lo que representa una reducción de 18 casos y una imputabilidad del 7.14 %, coherente con el buen desempeño global del indicador.

Los principales motivos de reclamos imputables se concentraron en: Errores de lectura: 53 casos (39.55 %), Cobros por promedio: 36 casos (26.87 %), Inconformidad con el consumo: 27 casos (20.15 %), Cobros por conexión, reconexión o reinstalación: 6 casos (4.48 %). Estos cuatro conceptos representan el 91.04 % del total de reclamos atribuibles.

Las causas raíz identificadas corresponden principalmente a: Aprobaciones sin análisis detallado en crítica de facturación, que generaron inconsistencias, cobros duplicados por registros ya facturados en periodos anteriores, cobros por promedio derivados de fallas técnicas en medidores, que impidieron la lectura real del consumo.

En cuanto a la participación regional, los aportes al indicador fueron: Cúcuta (48.51 %), Tibú (23.88 %), Aguachica (17.16 %), Ocaña (8.96 %) y Pamplona (1.49 %). La regional Tibú fue la única que superó la meta, con un resultado de 5.10, concentrando los casos más relevantes en los municipios de Tibú, El Zulia y Sardinata, principalmente por errores en la liquidación y promedios facturados consecutivos o inconsistentes. De cara a los próximos meses, se avanza en un conjunto de acciones técnicas, operativas y de gestión orientadas a fortalecer el control de calidad de la facturación y minimizar la recurrencia de reclamos imputables, entre las que destacan:

- Corrección del sistema de reliquidación, en articulación con el equipo de Actsis, para resolver de manera definitiva la falla que afecta la correcta distribución de consumos.
- Capacitación en análisis de consumos y crítica de facturación, mejorando la capacidad diagnóstica y el criterio técnico del personal.
- Monitoreo mensual de las principales causales de reclamos imputables, permitiendo priorizar acciones preventivas.
- Seguimiento técnico al contrato integral de facturación, liderado por Aseguramiento de la Operación Comercial, con reuniones de retroalimentación y acciones correctivas con la firma contratista.
- Incentivos al personal de lectura con menor nivel de error, promoviendo la mejora continua y la precisión operativa.
- Fortalecimiento de las buenas prácticas en validación y cierre de solicitudes, garantizando información confiable y respuestas oportunas.
- Aplicación de incentivos y penalizaciones en los contratos de atención al cliente y soporte comercial, asegurando la corresponsabilidad en los resultados.
- Seguimiento mensual al desempeño del indicador a través del RIC de Experiencia del Cliente, con participación de la gerencia y equipos operativos para consolidar aprendizajes y decisiones de mejora continua.

Estas acciones permitirán mantener la tendencia favorable, cumplir con la meta establecida para la vigencia (resultado anual), reducir las causas recurrentes de reclamos y fortalecer la confianza de los usuarios en la calidad del servicio y la gestión comercial.

## Noviembre 2025: Canales de atención

Durante noviembre de 2025, el indicador de reclamos se ubicó en 1.95 por cada 10,000 facturas emitidas, manteniéndose por debajo de la meta establecida (4.85) y confirmando el cumplimiento sostenido a lo largo del año. Este resultado refleja la efectividad en la gestión de reclamaciones y la estabilidad en los procesos de facturación, pese al incremento natural del volumen de facturas emitidas en el periodo.

En total, se generaron 667,435 facturas, lo que representa una disminución del 0.61 % (-4,090 facturas) frente a octubre.

Durante el mes, se gestionaron 1,866 reclamos, 10 menos que en octubre; sin embargo, solo 130 fueron declarados imputables a la compañía, lo que representa una reducción de 4 casos y una imputabilidad del 6.97 %, coherente con el buen desempeño global del indicador.

Los principales motivos de reclamos imputables se concentraron en: Errores de lectura: 58 casos (44.62 %), cobros por promedio: 32 casos (24.62 %), inconformidad con el consumo: 24 casos (18.46 %), cobros por conexión, reconexión o reinstalación: 6 casos (4.62 %). Estos cuatro conceptos representan el 92.32 % del total de reclamos atribuibles.

Las causas raíz identificadas corresponden principalmente a: Errores de lecturas tomadas en terreno, cobros por promedio derivados de fallas técnicas en medidores, que impidieron la lectura real del consumo y aprobaciones sin análisis detallado en crítica de facturación, que generaron inconsistencias.

En cuanto a la participación regional, los aportes al indicador fueron: Cúcuta (53.08 %), Tibú (15.38 %), Aguachica (13.08 %), Ocaña (10.77 %) y Pamplona (7.69 %). Todas las regionales cumplieron con el resultado del indicador.

De cara a los próximos meses, se avanza en un conjunto de acciones técnicas, operativas y de gestión orientadas a fortalecer el control de calidad de la facturación y minimizar la recurrencia de reclamos imputables, entre las que destacan: Corrección del sistema de reliquidación, en articulación con el equipo de Actsís, para resolver de manera definitiva la falla que afecta la correcta distribución de consumos, capacitación en análisis de consumos y crítica de facturación, mejorando la capacidad diagnóstica y el criterio técnico del personal, Monitoreo mensual de las principales causales de reclamos imputables, permitiendo priorizar acciones preventivas, Seguimiento técnico al contrato integral de facturación, liderado por Aseguramiento de la Operación Comercial, con reuniones de retroalimentación y acciones correctivas con la firma contratista.

- Incentivos al personal de lectura con menor nivel de error, promoviendo la mejora continua y la precisión operativa.
- Fortalecimiento de las buenas prácticas en validación y cierre de solicitudes, garantizando información confiable y respuestas oportunas.
- Aplicación de incentivos y penalizaciones en los contratos de atención al cliente y soporte comercial, asegurando la corresponsabilidad en los resultados.
- Seguimiento mensual al desempeño del indicador a través del RIC de Experiencia del Cliente, con participación de la gerencia y equipos operativos para consolidar aprendizajes y decisiones de mejora continua.

Estas acciones permitirán mantener la tendencia favorable, cumplir con la meta establecida para la vigencia (resultado anual), reducir las causas recurrentes de reclamos y fortalecer la confianza de los usuarios en la calidad del servicio y la gestión comercial.



# Informe seguimiento sobre Reclamos atendidos en CENS



## Diciembre 2025: Canales de atención

Durante diciembre de 2025, el indicador de reclamos se ubicó en 1.97 por cada 10,000 facturas emitidas, conservando un comportamiento favorable por debajo de la meta establecida (4.85) y confirmando el cumplimiento sostenido que ha tenido durante los doce meses del año.

En total, se generaron 664,296 facturas, lo que representa una disminución de 0.47 % (-3,139 facturas) frente a noviembre. Durante el mes se gestionaron 1,686 reclamos, 180 menos que en noviembre; de ellos, solo 131 fueron imputables a la compañía, equivalente a una imputabilidad de 7.77 %, valor que se mantiene dentro de los rangos esperados y coherente con el buen comportamiento global del indicador.

Los reclamos imputables se concentraron en cuatro causas principales que representan el 93.89 % del total:

- Errores de lectura (36.64 %)
- Cobros por promedio (27.48 %)
- Inconformidad con el consumo (25.19 %)
- Cobros por conexión, reconexión o reinstalación (4.58 %)

Las causas raíz identificadas estuvieron asociadas a: altos consumos sin revisión técnica por desviación significativa, doble recuperación de consumos dejados de facturar (vía administrativa y por ajuste a la factura), aprobaciones sin análisis detallado en crítica de facturación, promedios generados por fallas técnicas en medidores que impidieron la lectura real.

En cuanto al aporte regional:

- Cúcuta (48.85 %)
- Tibú (18.32 %)
- Aguachica (15.27 %)
- Ocaña (11.45 %)
- Pamplona (6.11 %)

Todas las regionales cumplieron la meta mensual, aunque los casos más relevantes se presentaron en las regionales de Tibú y Aguachica, principalmente por promedios consecutivos o no soportados por lectura real debido a medidores dañados.

Con el resultado obtenido en el mes de diciembre, el indicador cerró el año con un promedio 1.96 reclamos por cada 10,000 facturas, cumpliendo ampliamente la meta trazada (4.85) y mejorando de manera significativa frente al promedio del año anterior (3.23).

Es importante destacar que el cumplimiento se mantuvo en todos los meses del año, a pesar de las dificultades derivadas de restricciones de orden público en zonas como Tibú y otros municipios del Catatumbo, así como restricción en el acceso o dificultades en áreas rurales que impactaron la movilidad del personal de toma de lectura, la captura de información y la logística de entrega de facturas. Aun así, la integración de esfuerzos operativos y comerciales permitió garantizar una facturación con atributos de calidad, transparencia y claridad, reduciendo la recurrencia de reclamos imputables y fortaleciendo la confianza del usuario.

Este resultado refleja una disminución progresiva y sostenida, atribuible al fortalecimiento de los controles operativos, incentivos contractuales, mejora en la calidad de la información capturada en terreno e implementación de tecnología y procesos automatizados en las actividades de crítica y validación de la facturación.



*Gracias*

\*Información personal

**www.cens.com.co**  
**01 8000 414115**