

Canales Atención Clientes

Peticiones, quejas, reclamos y recursos

Abril-Junio 2024

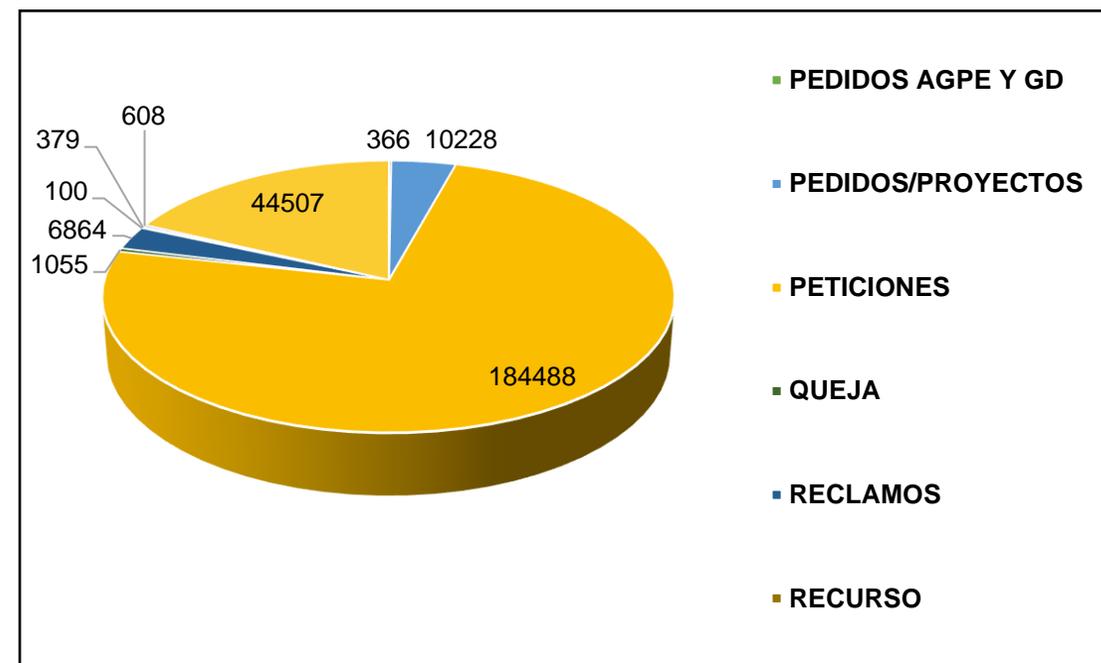
Síguenos en:



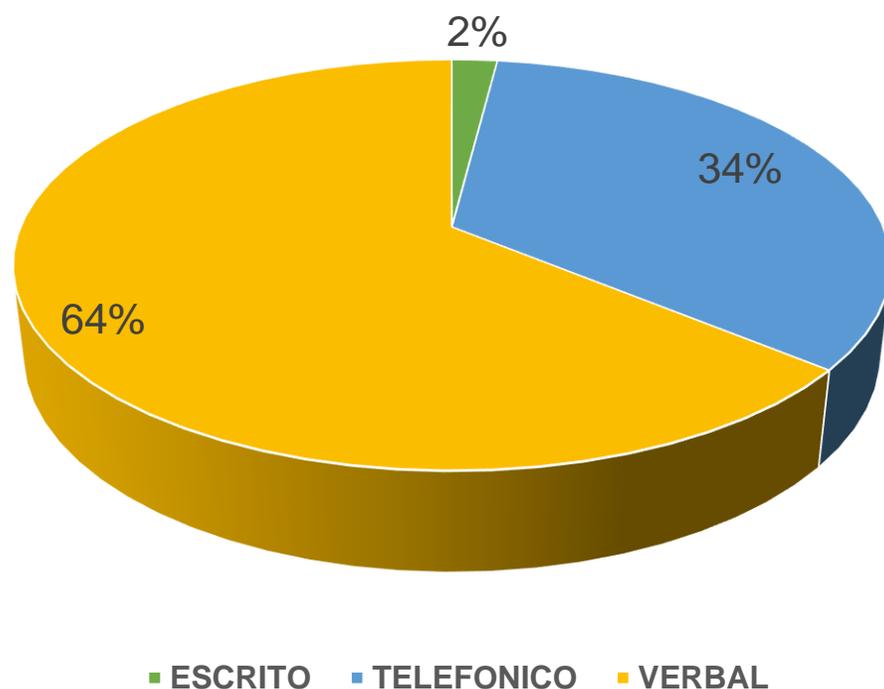
www.cens.com.co

Peticiones, quejas, recursos y reclamos atendidas en CENS Abril-Junio 2024: Canales Atención Clientes

CANAL DE RECEPCIÓN Y TIPO DE PROCESO	TOTAL TRANSACCIONES	% DE PARTICIPACIÓN
Escrito	4533	2%
PEDIDOS AGPE Y GD	311	0%
PEDIDOS/PROYECTOS	297	0%
PETICIONES	2303	1%
QUEJA	285	0%
RECLAMOS	807	0%
RECURSO	100	0%
RECURSO REPOSICIÓN EN SUBSIDIO DE APELACIÓN	378	0%
SUGERENCIAS	52	0%
Telefónico	85527	34%
DAÑOS	44503	18%
PETICIONES	40253	16%
QUEJA	454	0%
SUGERENCIAS	317	0%
Verbal	158535	64%
DAÑOS	4	0%
PEDIDOS AGPE Y GD	55	0%
PEDIDOS/PROYECTOS	9931	4%
PETICIONES	141932	57%
QUEJA	316	0%
RECLAMOS	6057	2%
RECURSO REPOSICIÓN EN SUBSIDIO DE APELACIÓN	1	0%
SUGERENCIAS	239	0%
Total general	248595	100%



Peticiones, quejas, recursos y reclamos atendidas en CENS Abril-Junio 2024: Canales Atención Clientes



Para el periodo transcurrido desde 01 de abril al 30 de junio 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 248,595 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

Abril 2024: Quejas Canales Atención Clientes

El resultado del indicador de quejas para el mes de abril 2024 fue 1.44, presentando cumplimiento respecto a la nueva meta fijada de una (1.50) quejas por cada 10.000 usuarios definida a partir de abril 2024.

La cantidad de usuarios en el periodo analizado fue de 618,064 incrementando en 1,514 respecto al mes de marzo y evidenciando un crecimiento del 0.25%, lo que se considera un crecimiento orgánico normal respecto a meses anteriores.

La cantidad de quejas totales gestionadas en el periodo fue de 420; aumentando en 74 respecto al mes anterior, asimismo se evidencia un aumento de 6 quejas atribuibles en comparación al mes de marzo, finalizando el mes objeto de análisis con 89 quejas imputables a la compañía de las 420 gestionadas en el periodo.

Los motivos con mayor cantidad de quejas atribuibles a CENS para este periodo son: derrame de aceite (22 quejas, 24.72%), demora en reparar daños (20 quejas, 22.47%), inconformidad con trabajos (13 quejas, 14.61%), y demora en atender petición (6 quejas, 6.74%); representando el 68.54% del total de quejas imputables.

El aporte al resultado del indicador por regional para el presente mes fue: Cúcuta (49.44%), Tibú (26.97%), Aguachica (12.36%), Ocaña (7.87%) y Pamplona (3.36%).

Se registraron en el aplicativo de planes de mejora (sinergia) las acciones que se vienen desarrollando para la gestión del indicador y recuperación de resultados positivos frente al mismo, definiendo con claridad responsables y fechas de ejecución a fin de normalizar el comportamiento de los principales motivos de quejas que afectan actualmente su cumplimiento. Asimismo, se continuará con la generación de alertas tempranas (cantidad de quejas imputables semanalmente) con el propósito que los equipos responsables de la generación de estas quejas puedan tomar acciones ágiles para mitigar las inconformidades que se estén presentando y contener o evitar un deterioro en el resultado mensual del indicador. Dentro de las acciones previstas para gestionar el resultado se encuentra la de sensibilización del indicador, para lo cual se vienen sosteniendo espacios de conversación, divulgación de piezas relacionadas con quejas en los canales internos de la compañía y la co-creación de soluciones con mirada colaborativa entre las áreas técnicas, comerciales y de apoyo.

MOTIVO	abr-24	
	Cantidad	%
TOTAL QUEJAS	89	100%
	10000	abr-24
Cantidad de usuarios por mes		618,064
Incremento de usuarios mensual		1,514
Variación crecimiento de usuarios mensual		0.25%
Incremento de usuarios anual		19,504
Variación cantidad de quejas mensual		7.23%
Cantidad de quejas necesarias para cumplir el indicador		62
Meta		1.00
Indicador Mes		1.44
Desviación porcentual frente a la Meta		44.00%
TOTAL QUEJAS		420
variación cantidad total de quejas		21.39%



Informe seguimiento sobre Quejas atendidas en CENS Mayo 2024: Canales Atención Clientes

El resultado del indicador de quejas para el mes de abril 2024 fue 1.49, presentando cumplimiento respecto a la nueva meta fijada de una (1.50) quejas por cada 10.000 usuarios definida a partir de abril 2024.

La cantidad de usuarios en el periodo analizado fue de 619,528 incrementando en 1,464 respecto al mes de abril 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 470; aumentando en 50 respecto al mes anterior, asimismo se evidencia un aumento de 3 quejas atribuibles en comparación al mes de abril, finalizando el mes objeto de análisis con 92 quejas imputables a la compañía de las 470 gestionadas en el periodo.

Los motivos con mayor cantidad de quejas atribuibles a CENS para este periodo son: derrame de aceite (26 quejas, 28.26%), demora en reparar daños (26 quejas, 28.26%), inconformidad con trabajos (12 quejas, 13.04%), y falla en la prestación del servicio por calidad (9 quejas, 9.78%); representando el 79.34% del total de quejas imputables.

El aporte al resultado del indicador por regional para el presente mes fue: Cúcuta (38.04%), Tibú (35.87%), Pamplona (10.87%), Ocaña (8.70%) y Aguachica (6.52%).

Se registraron en el aplicativo de planes de mejora (sinergia) las acciones que se vienen desarrollando para la gestión del indicador y recuperación de resultados positivos frente al mismo, definiendo con claridad responsables y fechas de ejecución a fin de normalizar el comportamiento de los principales motivos de quejas que afectan actualmente su cumplimiento. Asimismo, se continuará con la generación de alertas tempranas (cantidad de quejas imputables semanalmente) con el propósito que los equipos responsables de la generación de estas quejas puedan tomar acciones ágiles para mitigar las inconformidades que se estén presentando y contener o evitar un deterioro en el resultado mensual del indicador. Dentro de las acciones previstas para gestionar el resultado se encuentra la de sensibilización del indicador, para lo cual se vienen sosteniendo espacios de conversación, divulgación de piezas relacionadas con quejas en los canales internos de la compañía y la co-creación de soluciones con mirada colaborativa entre las áreas técnicas, comerciales y de apoyo.

MOTIVO	may-24	
	Cantidad	%
TOTAL QUEJAS	92	100%
	10000	may-24
Cantidad de usuarios por mes	619,528	
Incremento de usuarios mensual	1,464	
Variación crecimiento de usuarios mensual	0.24%	
Incremento de usuarios anual	19,353	
Variación cantidad de quejas mensual	3.37%	
Cantidad de quejas necesarias para cumplir el indicador	155	
Meta	2.50	
Indicador Mes	1.49	
Desviación porcentual frente a la Meta	-40.40%	
TOTAL QUEJAS	470	
variación cantidad total de quejas	11.90%	



Informe seguimiento sobre Quejas atendidas en CENS Junio 2024 Canales Atención Clientes

El resultado del indicador de quejas para el mes de junio 2024 fue 1.79, 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 620,845 incrementando en 1,317 respecto al mes de mayo 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 385; disminuyendo en 85 respecto al mes anterior, sin embargo, se evidencia un aumento de 19 quejas atribuibles en comparación al mes de mayo, finalizando el mes objeto de análisis con 111 quejas imputables a la compañía de las 385 gestionadas en el periodo.

Los motivos con mayor cantidad de quejas atribuibles a CENS para este periodo son: derrame de aceite (36 quejas, 32.43%), demora en reparar daños (34 quejas, 30.63, estado de la infraestructura (8 quejas, 7.21%) e inconformidad con trabajos (7 quejas, 6.31%); representando el 76.58% del total de quejas imputables.

El aporte al resultado del indicador por regional para el presente mes fue: Cúcuta (43.24%), Tibú (24.32%), Ocaña (14.41%), Pamplona (13.52%) y Aguachica (4.51%).

Se registraron en el aplicativo de planes de mejora (sinergia) las acciones que se vienen desarrollando para la gestión del indicador y recuperación de resultados positivos frente al mismo, definiendo con claridad responsables y fechas de ejecución a fin de normalizar el comportamiento de los principales motivos de quejas que afectan actualmente su cumplimiento. Asimismo, se continuará con la generación de alertas tempranas (cantidad de quejas imputables semanalmente) con el propósito que los equipos responsables de la generación de estas quejas puedan tomar acciones ágiles para mitigar las inconformidades que se estén presentando y contener o evitar un deterioro en el resultado mensual del indicador.

Dentro de las acciones previstas para gestionar el resultado se encuentra la de sensibilización del indicador, para lo cual se vienen sosteniendo espacios de conversación, divulgación de piezas relacionadas con quejas en los canales internos de la compañía y la co-creación de soluciones con mirada colaborativa entre las áreas técnicas, comerciales y de apoyo.

MOTIVO	jun-24	
	Cantidad	%
TOTAL QUEJAS	111	100%
	10000	jun-24
Cantidad de usuarios por mes	620,845	
Incremento de usuarios mensual	1,317	
Variación crecimiento de usuarios mensual	0.21%	
Incremento de usuarios anual	18,716	
Variación cantidad de quejas mensual	20.65%	
Cantidad de quejas necesarias para cumplir el indicador	217	
Meta	3.50	
Indicador Mes	1.79	
Desviación porcentual frente a la Meta	-48.86%	
TOTAL QUEJAS	385	
variación cantidad total de quejas	-18.09%	



Informe seguimiento sobre Reclamos atendidas en CENS Abril 2024 Canales Atención Clientes

El resultado del indicador de reclamos para el mes de abril 2024 es de 3.69, 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 642,897, disminuyendo en 5,927 respecto a las generadas en el mes anterior (-0.91%).

Los reclamos totales del periodo analizado fueron 2,252 aumentando en 507 respecto al mes de marzo y de los cuales 237 se declararon atribuibles a CENS (aumento de 31 reclamos imputables), lo que representa un porcentaje de imputabilidad del 10.52%.

Los motivos que impactan el indicador con mayor cantidad de reclamos atribuibles son: lectura incorrecta (127 reclamos, 53.59%), Inconformidad con el consumo o producción facturado (72 reclamos, 30.38%) y cobros por promedio (18 reclamos, 7.59%); los cuales suman 217 reclamos imputables a la compañía representando el 91.56% de los que afectan nuestra medición.

El porcentaje de participación por regional respecto al resultado del indicador para el presente mes fue: Cúcuta (43.04%), Pamplona (17.72%), Aguachica (13.92%), Tibú (13.50%) y Ocaña (11.82%).

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, validación del correcto registro, gestión y cierre de la solicitud del cliente por medio de la verificación de los procesos por parte del equipo Atención Integral al Cliente 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 y 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.

MOTIVO	abr-24	
	Cantidad	%
TOTAL RECLAMOS	237	100%
	10000	abr-24
Cantidad de Facturas por mes		642,897
Variación crecimiento de Facturas expedidas		-0.91%
Variación porcentual de Reclamos mensual		15.05%
Variación cantidad de Reclamos mensual		31
Cantidad de Reclamos necesarios para cumplir el indicador		315
META		4.90
Indicador Mes		3.69
Desviación frente a la Meta		-24.69%
TOTAL RECLAMOS		2,252
VARIACIÓN CANTIDAD TOTAL DE RECLAMOS		29.05%
DIFERENCIA FACTURAS MENSUAL		-5927
DIFERENCIA FACTURAS ANUAL		15,916



Informe seguimiento sobre Reclamos atendidas en CENS Junio 2024 Canales Atención Clientes

El resultado del indicador de reclamos para el mes de junio 2024 es de 2.86, 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 647,953, disminuyendo en 424 respecto a las facturas generadas en el mes anterior (-0.07%).

Los reclamos totales del periodo analizado fueron 2,242 disminuyendo en 548 respecto al mes de mayo y de los cuales 185 se declararon atribuibles a CENS (disminución de 31 reclamos imputables), lo que representa un porcentaje de imputabilidad del 8.25%.

Los motivos que impactan el indicador con mayor cantidad de reclamos atribuibles son: lectura incorrecta (128 reclamos, 69.19%), Inconformidad con el consumo o producción facturado (31 reclamos, 16.76%) y cobros por promedio (10 reclamos, 5.41%); los cuales suman 169 reclamos imputables a la compañía representando el 91.35% de los que afectan nuestra medición.

El porcentaje de participación por regional respecto al resultado del indicador para el presente mes fue: Cúcuta (52.43%), Ocaña (15.14%), Tibú (11.35%), Aguachica (11.35%) y Pamplona (9.73%).

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, validación del correcto registro, gestión y cierre de la solicitud del cliente por medio de la verificación de los procesos por parte del equipo Atención Integral al Cliente 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 y 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.

MOTIVO	jun-24	
	Cantidad	%
TOTAL RECLAMOS	185	100%
	10000	jun-24
Cantidad de Facturas por mes	647,953	
Variación crecimiento de Facturas expedidas	-0.07%	
Variación porcentual de Reclamos mensual	-14.35%	
Variación cantidad de Reclamos mensual	-31	
Cantidad de Reclamos necesarios para cumplir el indicador	317	
META	4.90	
Indicador Mes	2.86	
Desviación frente a la Meta	-41.63%	
TOTAL RECLAMOS	2,242	
VARIACIÓN CANTIDAD TOTAL DE RECLAMOS	-19.64%	
DIFERENCIA FACTURAS MENSUAL	-424	
DIFERENCIA FACTURAS ANUAL		8,896



Gracias