

## Canales Atención al Cliente



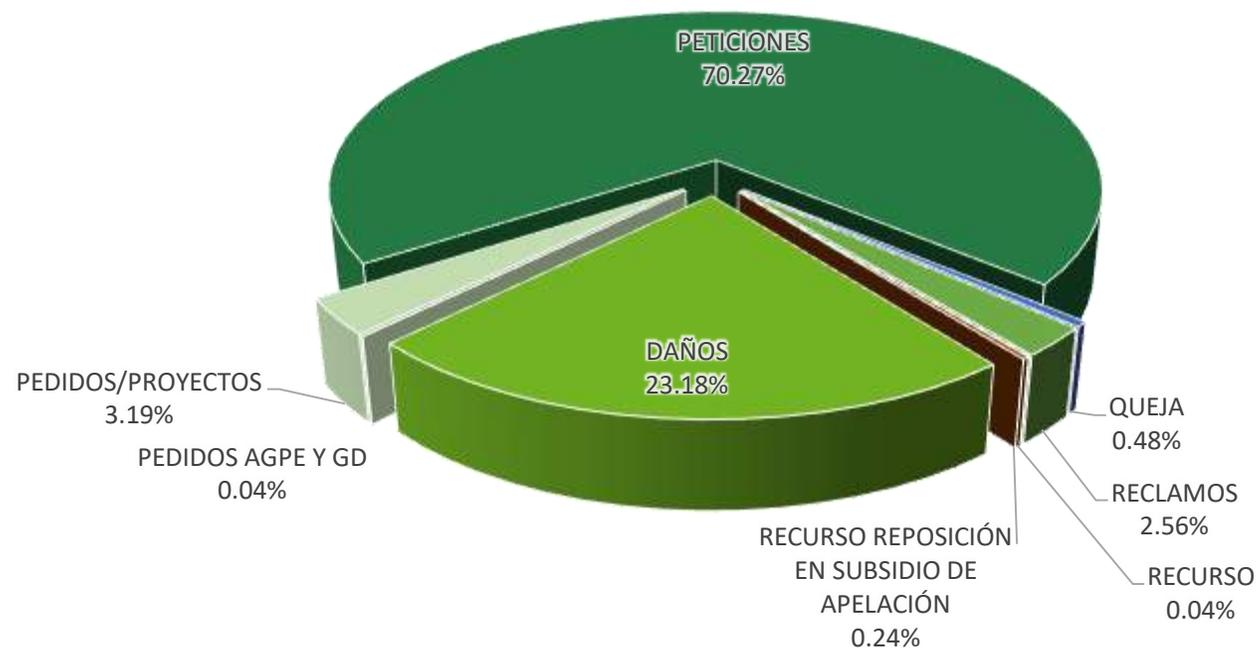
**Peticiones, quejas, recursos y  
reclamos atendidas en CENS  
abril a junio 2023**

# Peticiones, quejas, recursos y reclamos atendidas en CENS abril a junio 2023 Canales Atención Clientes



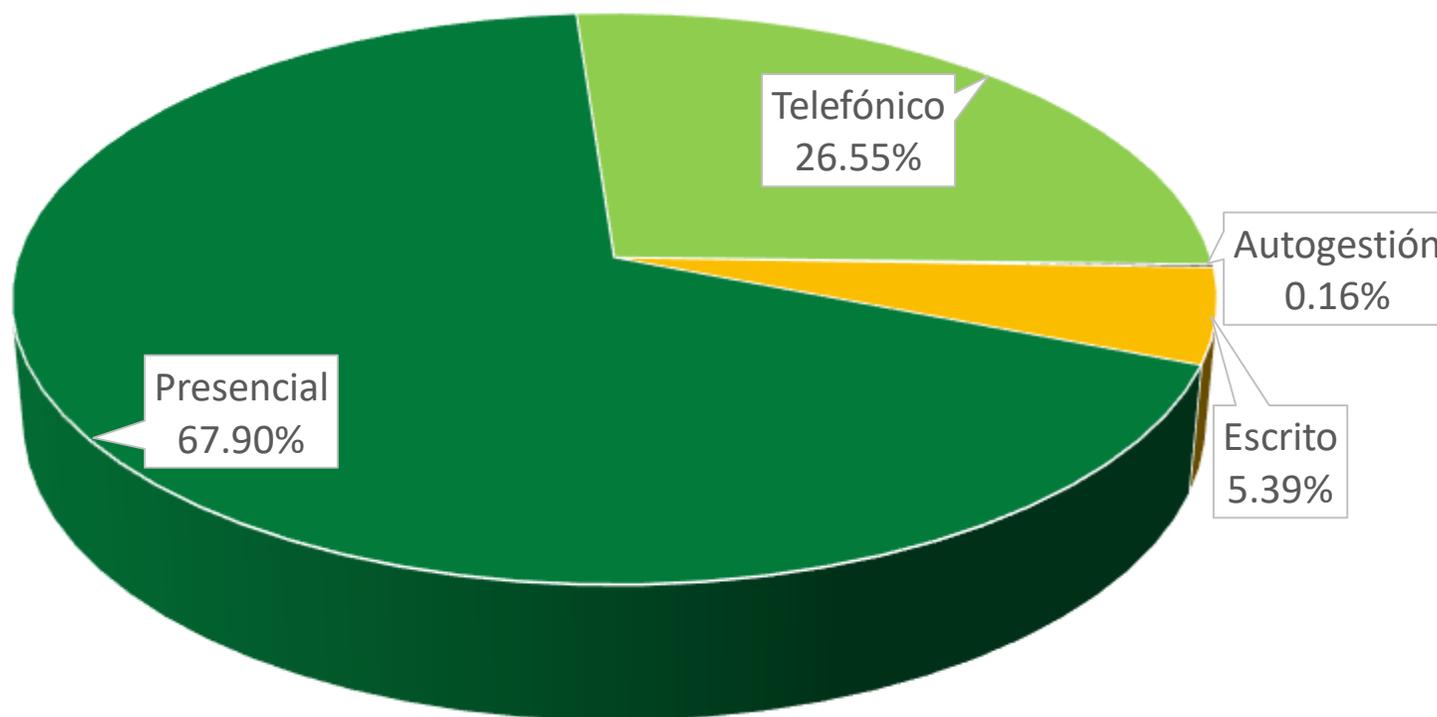
	Total Transacciones	% Participación
<b>Escrito</b>	<b>7,209</b>	<b>3.18%</b>
PEDIDOS AGPE Y GD	95	0.04%
PEDIDOS/PROYECTOS	513	0.23%
PETICIONES	4,890	2.15%
QUEJA	273	0.12%
RECLAMOS	793	0.35%
RECURSO	94	0.04%
RECURSO REPOSICIÓN EN SUBSIDIO DE APELACIÓN	551	0.24%
<b>Portal de Autogestión</b>	<b>177</b>	<b>0.08%</b>
PETICIONES	177	0.08%
<b>Presencial</b>	<b>118,501</b>	<b>52.19%</b>
PEDIDOS/PROYECTOS	6,725	2.96%
PETICIONES	106,537	46.92%
QUEJA	219	0.10%
RECLAMOS	5,020	2.21%
<b>Telefónico</b>	<b>101,153</b>	<b>44.55%</b>
DAÑOS	52,618	23.18%
PETICIONES	47,933	21.11%
QUEJA	602	0.27%
<b>Total general</b>	<b>227,040</b>	<b>100.00%</b>

Transacciones por tipo



# Peticiones, quejas, recursos y reclamos atendidas en CENS

## abril a junio 2023 Canales Atención Clientes



■ Escrito ■ Presencial ■ Telefónico ■ Autogestión

Para el periodo transcurrido desde 01 de abril al 30 de junio 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 227,040 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

## Abril 2023 Canales Atención Clientes



MOTIVO	ABRIL	
	FAVORABLE	% FAVORABLE
	ABRIL	
Cantidad de usuarios por mes	598,560	
Incremento de usuarios mensual	2,435	
Variación crecimiento de usuarios mensual	0.4%	
Incremento de usuarios anual	19,720	
Variación cantidad de quejas mensual		
Cantidad de quejas necesarias para cumplir el indicador	60	
META	1	
Indicador Mes	0.50	
Desviación frente a la Meta	-50%	

Pasado: La meta establecida para el año 2022 fue de 1.38, definiéndose para el año 2023, la meta de 1. Desde cada equipo de trabajo se ha continuado realizando actividades tanto de operación como de control que contribuirán al cumplimiento de la meta y a la búsqueda de las mejores experiencias para nuestros clientes.

Presente: El resultado del indicador para el mes de abril de 2023 fue de 0.50, resultado positivo en un 50% con respecto a la meta fijada de 1 para el presente año. En total, se recibieron 142 quejas de las cuales 30 fueron imputables a CENS. Los usuarios ascendieron a 598.560 aumentando en 2.435 respecto al mes de marzo del 2023 que fue de 596.125. Para el presente mes, se observa una disminución del 11% en el total de quejas recibidas, al pasar de 158 en marzo a 142 en abril; lo anterior, en virtud de la gestión general de CENS para disminuir de origen las novedades que pueden generar inconformidades en los usuarios. Las quejas imputables disminuyeron de 41 a 30.

Al comparar los resultados de abril 2022 y abril 2023, evidenciamos un aumento en el total de quejas presentadas por los clientes, al pasar de 135 a 142; sin embargo, las quejas imputables disminuyeron, al pasar de 42 a 30 y los usuarios incrementaron en 19.720 al pasar de 578.840 a 598.560.

Los motivos con mayor participación de quejas en el mes analizado fueron los relacionados con: “Inconformidad punto de venta y/o recaudo” 8 quejas, “Inconformidad con trabajos” 4 quejas, “Inconformidad con la programación de desconexiones” 4 quejas, “Estado de la infraestructura” 3 quejas, estos cuatro motivos representan el 63% del resultado del indicador; el 37% restante se distribuye en otros motivos.

En lo referente al motivo, “Inconformidad punto de venta y/o recaudo” se presentaron las siguientes novedades:

1. Actualizaciones en los sistemas y plataformas del aliado de pagos SUPERGIROS, el cual es el punto principal para adquirir pines de energía recargable. Aunque la situación no es directamente de CENS, SUPERGIROS es un aliado estratégico en la recaudación, además de ser uno de los puntos de recaudo más utilizados por nuestros usuarios, razón por la cual, como tercero debe asegurar la continuidad del servicio de recaudo.

2. Inconformidad de los usuarios por el incumplimiento de la promesa relacionada con la solicitud que realizan los propietarios de predios en CENS en lo referente al bloqueo de cuenta para no autorizar financiaciones y abonos. Lo anterior, en virtud de que SAC actualmente solo arroja la alerta de que el usuario se bloqueó, sin embargo, permite a los puntos de recaudo generar abonos a cuentas.

Desde gestión financiera y tesorería de CENS, se están realizando acciones de mejora que permitan disminuir la causa de la inconformidad de los clientes con puntos de recaudo, entre ellos el desarrollo del web service a nivel de grupo empresarial.

El porcentaje de participación por regional respecto al resultado del indicador para el presente mes fue: Cúcuta 60%, Pamplona 20%, Ocaña 7%, Tibú 7% y Aguachica 6%.

Futuro: Se avanza en la vigencia 2023 dando cumplimiento a la nueva meta. Cens continuará trabajando en el fortalecimiento de su relación con los clientes y en la potencialización de sus actividades con el propósito de propender por experiencias positivas en sus grupos de interés, especialmente clientes y usuarios.

# Informe seguimiento sobre Quejas atendidas en CENS

## Mayo 2023 Canales Atención Clientes



MOTIVO	MAYO	
	FAVORABLE	% FAVORABLE
	<b>MAYO</b>	
<b>Cantidad de usuarios por mes</b>	<b>600,175</b>	
Incremento de usuarios mensual	1,615	
Variación crecimiento de usuarios mensual	0.3%	
Incremento de usuarios anual	19,797	
Variación cantidad de quejas mensual	160.0%	
<b>Cantidad de quejas necesarias para cumplir el indicador</b>	<b>60</b>	
META	1	
<b>Indicador Mes</b>	<b>1.30</b>	
<b>Desviación frente a la Meta</b>	<b>30%</b>	

Pasado: La meta establecida para el año 2022 fue de 1.38, definiéndose para el año 2023, la meta de 1. Desde cada equipo de trabajo se ha continuado realizando actividades tanto de operación como de control que contribuirán al cumplimiento de la meta y a la búsqueda de las mejores experiencias para nuestros clientes.

Presente: El resultado del indicador para el mes de mayo de 2023 fue de 1.3, resultado negativo en un 30% con respecto a la meta fijada de 1 para el presente año. En total, se recibieron 339 quejas de las cuales 78 fueron imputables a CENS. Los usuarios ascendieron a 600.175 aumentando en 1.615 respecto al mes de abril del 2023 que fue de 598.560. Para el presente mes, se observa un aumento del 139% en el total de quejas recibidas, al pasar de 142 en abril a 339. Las quejas imputables aumentaron de 30 a 78.

Lo anterior, producto de las novedades que se generan en terreno con los trabajos técnicos que realiza la empresa para el mantenimiento y continuidad en la prestación del servicio y las variaciones climáticas presentadas en la zona de influencia de CENS en el mes de mayo del 2023

Al comparar los resultados de mayo 2022 y mayo 2023, evidenciamos un aumento en el total de quejas presentadas por los clientes, al pasar de 188 a 339; las quejas imputables aumentaron, al pasar de 46 a 78 y los usuarios incrementaron en 19.797 al pasar de 580.378 a 600.175.

Los motivos con mayor participación de quejas en el mes analizado fueron los relacionados con: “Demora en reparar daño” (31 quejas), “Inconformidad con el punto de venta y/o recaudo” (14 quejas), “Inconformidad por trabajos” (12 quejas) “Estado de la infraestructura” (6 quejas), estos cuatro motivos representan el 81% del resultado del indicador; el 19% restante se distribuye en otros motivos.

Para el mes informado el motivo “Demora en reparar daño” se vio afectado en razón a que no se contó con las capacidades requeridas para atender un mayor número de eventos en la red, lo que ocasionó un represamiento de solicitudes, las cuales fueron atendidas una vez se logró la activación de los recursos necesarios.

El porcentaje de participación por regional respecto al resultado del indicador para el presente mes fue: Cúcuta 55%, Tibú 31%, Pamplona 9%, Ocaña 4% y Aguachica 1%.

Futuro: Se busca en la vigencia 2023 dar cumplimiento a la meta establecida para el indicador. CENS continuará trabajando en la potencialización de sus actividades, con el propósito de brindar experiencias positivas en sus grupos de interés, especialmente clientes y usuarios.

# Informe seguimiento sobre Quejas atendidas en CENS

## Junio 2023 Canales Atención Clientes



MOTIVO	JUNIO	
	FAVORABLE	% FAVORABLE
Cantidad de usuarios por mes	602,129	
Incremento de usuarios mensual	1,954	
Variación crecimiento de usuarios mensual	0.3%	
Incremento de usuarios anual	20,114	
Variación cantidad de quejas mensual	271.8%	
Cantidad de quejas necesarias para cumplir el indicador	60	
META	1	
Indicador Mes	4.82	
Desviación frente a la Meta	382%	

**Pasado:** La meta establecida para el año 2022 fue de 1.38, definiéndose para el año 2023 una meta de 1. Desde cada equipo de trabajo se ha continuado realizando actividades tanto de operación como de control que contribuirán al cumplimiento de la meta y a la búsqueda de las mejores experiencias para nuestros clientes.

**Presente:** El resultado del indicador para el mes de junio de 2023 fue de 4.82, incumpliendo el indicador con respecto a la meta fijada. En total, se recibieron 494 quejas de las cuales 290 fueron imputables a CENS. El total de usuarios ascendieron a 602.129 aumentando en 1.954 respecto al mes de mayo del 2023 los cuales fueron de 600.175. Para el presente mes, se observa un aumento del 46% en el total de quejas recibidas, al pasar de 339 en mayo a 494 en junio. Las quejas imputables aumentaron de 78 a 290.

Lo anterior, producto de las novedades que se generan en terreno con los trabajos que realiza la empresa para la expansión, mantenimiento y continuidad en la prestación del servicio y las variaciones climáticas presentadas en la zona de influencia de CENS, que dificultaron la atención oportuna de las solicitudes de nuestros clientes durante el mes de junio del 2023.

Al comparar los resultados de junio 2022 y junio 2023, evidenciamos un aumento en el total de quejas presentadas por los clientes, al pasar de 183 a 494; las quejas imputables aumentaron, al pasar de 26 a 290 y los usuarios incrementaron en 20.114 al pasar de 582.015 a 602.129. Los motivos con mayor participación de quejas en el mes analizado fueron los relacionados con: “Demora en reparar daño” (242 quejas), “Derrame de aceite” (11 quejas), “Inconformidad por trabajos” (10 quejas), estos tres motivos representan el 91% del resultado del indicador; el 9% restante se distribuye en otros motivos. El porcentaje de participación por regional respecto al resultado del indicador para el presente mes fue: Tibú 39%, Cúcuta 33%, Ocaña 14%, Pamplona 13% y Aguachica 1%.

Durante el primer semestre del 2023, se han registrado un total de 1.359 quejas, de las cuales, 490 quejas han sido imputables, teniéndose a la fecha un acumulado promedio en el indicador de 1.37 respecto a la meta fijada de 1 para la vigencia 2023.

Para lograr alcanzar la meta fijada, desde los diferentes equipos de CENS hemos realizado las siguientes acciones:

Monitoreo y análisis mensual de los motivos que generan mayor cantidad de quejas imputables, Implementación de acciones para evitar incurrir en situaciones de quejas, Seguimiento a la operación del contrato integral, Verificación del correcto registro de la solicitud del cliente, Fortalecimiento de los soportes técnicos que permiten dar solución a las necesidades 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 quejas mediante RIC con la participación del gerente, directivos y personal de los diferentes equipos de trabajo.

**Futuro:** En la vigencia 2023 dar cumplimiento a la meta establecida para el indicador. CENS continuará trabajando en la potencialización de sus actividades, con el propósito de brindar experiencias positivas en sus grupos de interés, especialmente clientes y usuarios.

# Informe seguimiento sobre Reclamos atendidas en CENS

## Abril 2023 Canales Atención Clientes



MOTIVO	ABRIL	
	FAVORABLE	% FAVORABLE
	abr-23	
Cantidad de Facturas por mes	626,981	
Variación crecimiento de Facturas expedidas	1.74%	
Variación cantidad de Reclamos mensual	-35%	
Cantidad de Reclamos necesarios para cumplir el indicador	307	
META	4.9	
Indicador Mes	4.67	
Desviación frente a la Meta	-4.63%	

Pasado: La meta establecida para el año 2022 fue de 5.6, definiéndose para el año 2023, la meta de 4.9. Desde cada equipo de trabajo se ha continuado realizando actividades tanto de operación como de control que contribuirán al cumplimiento de la meta y a la búsqueda de las mejores experiencias para nuestros usuarios.

Presente: El resultado del indicador para el mes de abril fue de 4.67, presentando una desviación del 4.63% con respecto a la meta de 4.9 fijada para la vigencia 2023. Para el período evaluado se observa una disminución del 36% en la cantidad de reclamos totales, al pasar de 1.946 en marzo a 1.256 en abril, así mismo, se presentó una disminución de los reclamos imputables al pasar de 454 en marzo a 293 en abril. Para el presente mes se expidieron 626.981 facturas aumentando en 10,702 respecto al mes anterior. Al comparar los resultados de abril 2022 y 2023 se observa un aumento en el total de reclamos presentados por los clientes al pasar de 1.009 a 1.256 y un aumento en el total de facturas expedidas al pasar de 599.703 a 626.981; los reclamos imputables presentaron aumento al pasar de 170 a 293. Durante el mes de abril de 2023, los motivos con mayor participación de reclamos fueron los relacionados con: "Lectura incorrecta" (112 reclamos) "Inconformidad con el consumo o producción facturada" (94 reclamos), "Estrato incorrecto" (38 reclamos) y "Cobros por promedio" (23 reclamos), representando estos cuatro motivos el 91% del resultado del indicador. El 9% restante, se distribuye en otros motivos. Los reclamos imputables para el mes de abril disminuyeron en un 35% con relación al mes anterior, producto de las acciones realizadas por aseguramiento de la operación comercial para disminuir las causas que originan la inconformidad de los clientes con la facturación. Algunas de las acciones desarrolladas: Ampliación de la cobertura de facturación en sitio, potencialización del whatsapp y buzón electrónico para que el usuario pueda reportar la lectura del medidor por imposibilidad en la toma evitando el cobro por promedios; así mismo el seguimiento constante a las actividades del contrato integral cuando se presentan errores de lectura. El porcentaje de participación por regional respecto al resultado del indicador para el presente mes fue: Cúcuta 64%, Tibú 13%, Ocaña 11%, Aguachica 7%, y Pamplona 5%.

Futuro: Se espera durante la vigencia 2023 cumplir con la meta establecida para el presente indicador. Cens continuará trabajando en el fortalecimiento de su relación con los clientes y en la potencialización de sus actividades con el propósito de propender por experiencias positivas en sus grupos de interés, especialmente clientes y usuarios.

# Informe seguimiento sobre Reclamos atendidas en CENS

## Mayo Canales Atención Clientes



MOTIVO	MAYO	
	FAVORABLE	% FAVORABLE
	may-23	
Cantidad de Facturas por mes	638,945	
Variación crecimiento de Facturas expedidas	1.91%	
Variación cantidad de Reclamos mensual	13%	
Cantidad de Reclamos necesarios para cumplir el indicador	313	
META	4.9	
Indicador Mes	5.18	
Desviación frente a la Meta	5.72%	

Pasado: La meta establecida para el año 2022 fue de 5.6, definiéndose para el año 2023, la meta de 4.9. Desde cada equipo de trabajo se ha continuado realizando actividades tanto de operación como de control que contribuirán al cumplimiento de la meta y a la búsqueda de las mejores experiencias para nuestros usuarios.

Presente: El resultado del indicador para el mes de mayo fue de 5.18, presentando una desviación del 5.72% con respecto a la meta de 4.9 fijada para la vigencia 2023.

Para el período evaluado se observa un incremento del 53% en la cantidad de reclamos totales, al pasar de 1.256 en abril a 1.924 en mayo, así mismo, se presentó un incremento de los reclamos imputables del 13% al pasar de 293 en abril 2023 a 331 en mayo 2023.

Para el presente mes se expidieron 638.945 facturas aumentando en 11.964 respecto al mes anterior.

Al comparar los resultados de mayo 2022 y 2023 se observa un aumento en el total de reclamos presentados por los clientes al pasar de 1.358 a 1.924 y un aumento en el total de facturas expedidas al pasar de 604.951 a 638.945; los reclamos imputables presentaron aumento al pasar de 166 a 331.

Durante el mes de mayo de 2023, los motivos con mayor participación de reclamos fueron los relacionados con: "Inconformidad con el consumo o producción facturado" (118 reclamos), "Lectura incorrecta" (112 reclamos) y "Cobro de cargos relacionados con el servicio público" (34 reclamos), representando estos tres motivos el 80% del resultado del indicador. El 20% restante, se distribuye en otros motivos.

Se observa que el motivo "Cobro de cargos relacionados con el servicio público" presentó novedad en el presente mes; producto de la demora en la aplicación de valores a usuarios que reportaron su pago oportunamente, lo que ocasionó que en el siguiente periodo se facturaran interés por mora.

El porcentaje de participación por regional respecto al resultado del indicador para el presente mes fue: Cúcuta 66%, Ocaña 12%, Aguachica 10%, Tibú 6%, y Pamplona 6%.

Futuro: Se espera durante la vigencia 2023 cumplir con la meta establecida para el presente indicador. CENS continuará trabajando en el fortalecimiento de su relación con los clientes y en la potencialización de sus actividades con el propósito de propender por experiencias positivas en sus grupos de interés, especialmente clientes y usuarios.

# Informe seguimiento sobre Reclamos atendidas en CENS

## Junio 2023 Canales Atención Clientes



MOTIVO	JUNIO	
	FAVORABLE	FAVORABLE
	jun-23	
Cantidad de Facturas por mes	639,057	
Variación crecimiento de Facturas expedidas	0.02%	
Variación cantidad de Reclamos mensual	-6%	
Cantidad de Reclamos necesarios para cumplir el indicador	313	
META	4.9	
Indicador Mes	4.85	
Desviación frente a la Meta	-1.00%	

**Pasado:** La meta establecida para el año 2022 fue de 5.6, definiéndose para el año 2023, la meta de 4.9. Desde cada equipo de trabajo se ha continuado realizando actividades tanto de operación como de control que contribuirán al cumplimiento de la meta y a la búsqueda de las mejores experiencias para nuestros usuarios.

**Presente:** El resultado del indicador para el mes de junio fue de 4.85, presentando una desviación del 1% con respecto a la meta de 4.9 fijada para la vigencia 2023.

Para el período evaluado se observa un incremento del 23% en la cantidad de reclamos totales, al pasar de 1.924 en mayo a 2.365 en junio, por otra parte, se presentó una disminución de los reclamos imputables del 6% al pasar de 331 en mayo 2023 a 310 en junio 2023.

Para el presente mes se expidieron 639.057 facturas aumentando en 112 respecto al mes anterior.

Al comparar los resultados de junio 2022 y 2023 se observa un aumento en el total de reclamos presentados por los clientes al pasar de 1.358 a 2.365 y en el total de facturas expedidas al pasar de 605.711 a 639.057; los reclamos imputables presentaron aumento al pasar de 191 a 310.

Durante el mes de junio de 2023, los motivos con mayor participación de reclamos fueron los relacionados con: "Inconformidad con el consumo o producción facturado" (240 reclamos), "Cobros por promedio" (29 reclamos), "Estrato incorrecto" (9 reclamos), representando estos tres motivos el 90% del resultado del indicador. El 10% restante, se distribuye en otros motivos.

Durante el primer semestre del 2023 se han registrado un total de 10.590 reclamos, de los cuales, 1.993 reclamos han sido imputables, teniéndose a la fecha un promedio acumulado en el indicador de 5.41 respecto a la meta fijada de 4.9 para la vigencia 2023.

Para lograr alcanzar la meta fijada, desde los diferentes equipos de CENS se han realizado 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.

El porcentaje de participación por regional respecto al resultado del indicador para el presente mes fue: Cúcuta 61%, Ocaña 14%, Tibú 10%, Pamplona 9%, y Aguachica 6%.

**Futuro:** Se espera durante la vigencia 2023 cumplir con la meta establecida para el presente indicador. CENS continuará trabajando en el fortalecimiento de su relación con los clientes y en la potencialización de sus actividades con el propósito de propender por experiencias positivas en sus grupos de interés, especialmente clientes y usuarios.



***¡Gracias!***

