

# Canales Atención al Cliente



**Peticiones, quejas, recursos y  
reclamos atendidas en CENS  
enero a marzo 2023**

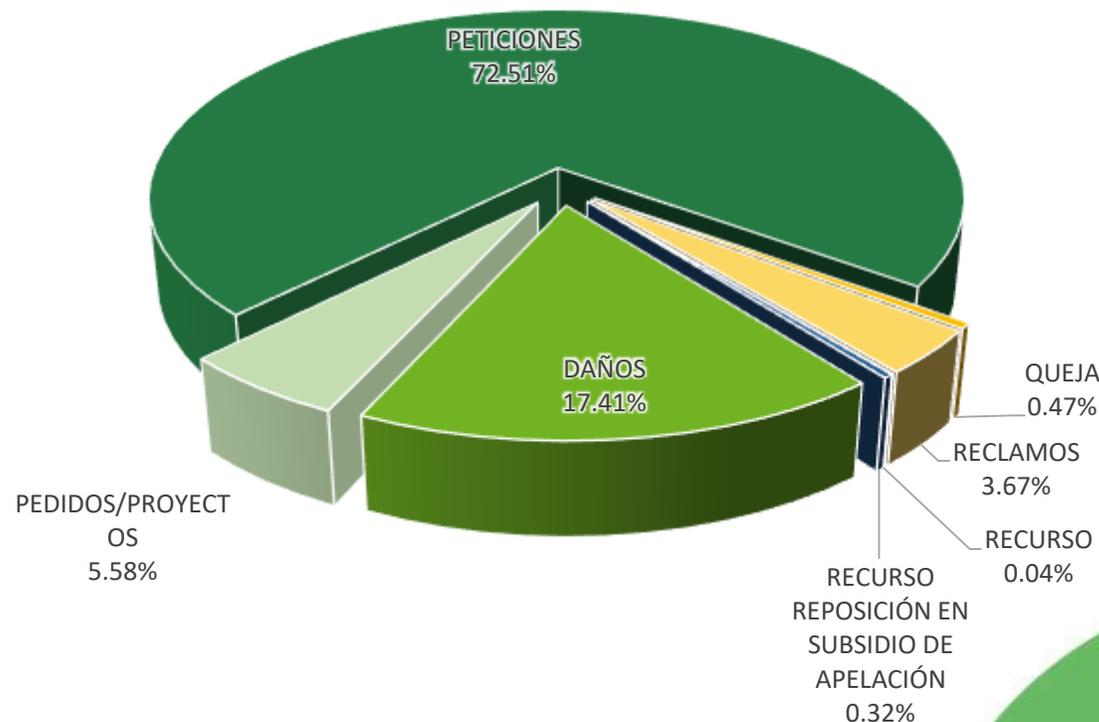
# Peticiones, quejas, recursos y reclamos atendidas en CENS

## enero a marzo 2023 Canales Atención Clientes



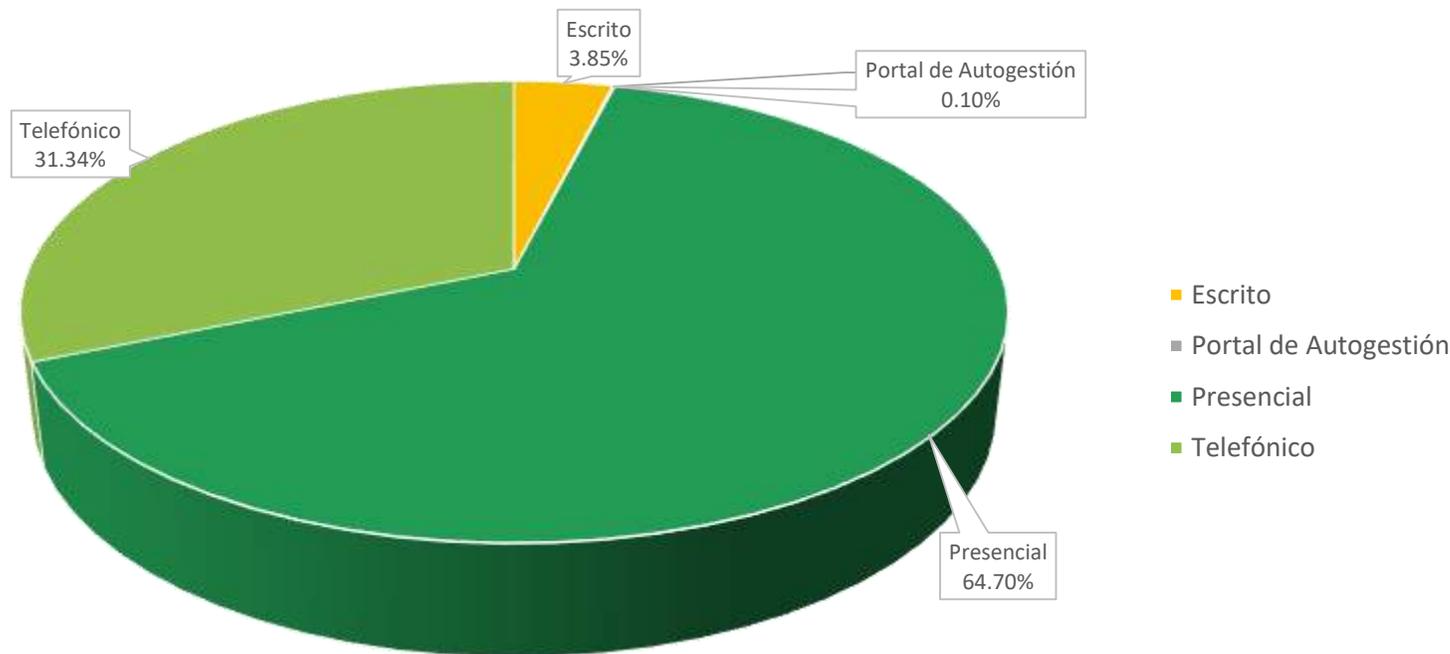
| Canal                                       | Total Transacciones | % Participación |
|---------------------------------------------|---------------------|-----------------|
| <b>Escrito</b>                              | <b>6,956</b>        | <b>3.85%</b>    |
| PEDIDOS AGPE Y GD                           | 22                  | 0.01%           |
| PEDIDOS/PROYECTOS                           | 717                 | 0.40%           |
| PETICIONES                                  | 4,520               | 2.50%           |
| QUEJA                                       | 218                 | 0.12%           |
| RECLAMOS                                    | 833                 | 0.46%           |
| RECURSO                                     | 92                  | 0.05%           |
| RECURSO REPOSICIÓN EN SUBSIDIO DE APELACIÓN | 554                 | 0.31%           |
| <b>Portal de Autogestión</b>                | <b>185</b>          | <b>0.10%</b>    |
| PEDIDOS/PROYECTOS                           | 2                   | 0.00%           |
| PETICIONES                                  | 183                 | 0.10%           |
| <b>Presencial</b>                           | <b>116,772</b>      | <b>64.70%</b>   |
| PEDIDOS/PROYECTOS                           | 8,098               | 4.49%           |
| PETICIONES                                  | 104,309             | 57.80%          |
| QUEJA                                       | 143                 | 0.08%           |
| RECLAMOS                                    | 4,222               | 2.34%           |
| <b>Telefónico</b>                           | <b>56,556</b>       | <b>31.34%</b>   |
| DAÑOS                                       | 26,015              | 14.42%          |
| PETICIONES                                  | 30,430              | 16.86%          |
| QUEJA                                       | 111                 | 0.06%           |
| <b>Total general</b>                        | <b>180,469</b>      | <b>100.00%</b>  |

Transacciones por tipo



# Peticiones, quejas, recursos y reclamos atendidas en CENS

## enero a marzo 2023 Canales Atención Clientes



Para el periodo transcurrido desde 01 de enero al 31 de marzo 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 180469 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 enero a marzo 2023 Canales Atención Clientes



| Descripción:                                            | Enero  |
|---------------------------------------------------------|--------|
| Cantidad de usuarios por mes                            | 591534 |
| Incremento de usuarios mensual                          | 699    |
| Variación crecimiento de usuarios mensual               | 0.1%   |
| Incremento de usuarios anual                            | 17607  |
| Cantidad de quejas necesarias para cumplir el indicador | 59.15  |
| META                                                    | 1      |
| Indicador Mes                                           | 0.22   |
| Desviación frente a la Meta                             | -0.78  |

**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 enero de 2023 fue de 0.22, resultado positivo en un 78% con respecto a la meta fijada de 1 para el presente año. En total, se recibieron 58 quejas de las cuales 13 fueron imputables a CENS. Los usuarios ascendieron a 591.534 aumentando en 699 respecto al mes de diciembre del 2022 que fue de 590.835.

Para el presente mes, se observa una disminución del 65% en el total de quejas recibidas, al pasar de 164 en diciembre a 58 enero, obedeciendo al inicio de las labores técnicas en terreno para la nueva vigencia, así como al impacto por el ciberataque presentado en el mes de diciembre de 2022 que ha implicado en algunos casos, menores acciones técnicas y mayor dedicación a la normalización de actividades.

Las quejas imputables pasaron de 27 a 12. Adicionalmente, se observa una disminución en el motivo "Inconformidad con la información" al pasar de 4 a 0, lo cual refleja los resultados de las capacitaciones y refuerzos que continuamente se realizan al personal de los canales de atención. Al comparar los resultados de enero 2022 y enero 2023, evidenciamos una disminución en el total de quejas presentadas por los clientes, al pasar de 135 a 58; las quejas imputables pasaron de 27 a 12 y los usuarios incrementaron en 17.607 al pasar de 573.927 a 591.534.

Los motivos con mayor participación de quejas en el mes analizado fueron los relacionados con: "Inconformidad trabajos" 3 quejas, "Demora en reparar daño" 2 quejas y "Estado de la infraestructura" 2 quejas, representando estos tres motivos el 59% del resultado del indicador; el 41% restante se distribuye en otros motivos.

El porcentaje de participación por regional respecto al resultado del indicador para el presente mes fue: Cúcuta 58%, Ocaña 25%, Pamplona 17%. Las regionales Tibú y Aguachica no presentaron quejas imputables para el presente mes.

**Futuro:** Se inicia 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 enero a marzo 2023 Canales Atención Clientes



| Descripcion                                             | FEBRERO |
|---------------------------------------------------------|---------|
| Cantidad de usuarios por mes                            | 593,494 |
| Incremento de usuarios mensual                          | 593,494 |
| Variación crecimiento de usuarios mensual               | 0.3%    |
| Incremento de usuarios anual                            | 17,747  |
| Cantidad de quejas necesarias para cumplir el indicador | 59      |
| META                                                    | 1       |
| Indicador Mes                                           | 0.64%   |
| Desviación frente a la Meta                             | -36%    |

**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 contribuyen al cumplimiento de lo planeado y a la búsqueda de las mejores experiencias para nuestros clientes.

**Presente:** El resultado del indicador para el mes de febrero de 2023 fue de 0.64, resultado positivo en un 36% con respecto a la meta fijada de 1 para el presente año. En total, se recibieron 168 quejas de las cuales 38 fueron imputables a CENS. Los usuarios ascendieron a 593.494 aumentando en 1.960 respecto al mes de enero del 2023 que fue de 591.534. Para el presente mes, se observa un aumento del 77% en el total de quejas recibidas, al pasar de 58 enero a 168 en febrero, obedeciendo a la continuidad de las labores técnicas en terreno planeadas para la nueva vigencia.

Las quejas imputables pasaron de 13 a 38. Al comparar los resultados de febrero 2022 y febrero 2023, evidenciamos un aumento en el total de quejas presentadas por los clientes, al pasar de 129 a 168; las quejas imputables pasaron de 26 a 38 y los usuarios incrementaron en 17.747 al pasar de 575.747 a 593.494.

Los motivos con mayor participación de quejas en el mes analizado fueron los relacionados con: "Estado de la infraestructura" 9 quejas, "Entrega o no entrega inoportuna de la factura 6 quejas, "Inconformidad trabajos" 5 quejas," Demora en reparar daño" 5 quejas, representando estos cuatro motivos el 66% del resultado del indicador; el 34% restante se distribuye en otros motivos.

El porcentaje de participación por regional respecto al resultado del indicador para el presente mes fue: Pamplona 40%, Cúcuta 37%, Tibú 15%, Ocaña 8%. La regional Aguachica no presentó quejas imputables para el presente mes.

**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 enero a marzo 2023 Canales Atención Clientes



| Descripción                                             | Marzo   |
|---------------------------------------------------------|---------|
| Cantidad de usuarios por mes                            | 596,125 |
| Incremento de usuarios mensual                          | 596,125 |
| Variación crecimiento de usuarios mensual               | 0.4%    |
| Incremento de usuarios anual                            | 18,630  |
| Cantidad de quejas necesarias para cumplir el indicador | 60      |
| META                                                    | 1       |
| Indicador Mes                                           | 0.00    |
| Desviación frente a la Meta                             | -100%   |

**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 marzo de 2023 fue de 0.69, resultado positivo en un 31% con respecto a la meta fijada de 1 para el presente año. En total, se recibieron 158 quejas de las cuales 41 fueron imputables a CENS. Los usuarios ascendieron a 596.125 aumentando en 2.631 respecto al mes de febrero del 2023 que fue de 593.494. Para el presente mes, se observa una disminución del 6% en el total de quejas recibidas, al pasar de 168 en febrero a 158 en marzo; 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 pasaron de 38 a 41.

Al comparar los resultados de marzo 2022 y marzo 2023, evidenciamos un aumento en el total de quejas presentadas por los clientes, al pasar de 122 a 158; las quejas imputables pasaron de 26 a 41 y los usuarios incrementaron en 15.999 al pasar de 577.495 a 593.494.

Los motivos con mayor participación de quejas en el mes analizado fueron los relacionados con: "Estado de la infraestructura" 10 quejas, "Inconformidad trabajos" 8 quejas, "Falla en la prestación del servicio por calidad" 5 quejas, representando estos tres motivos el 56% del resultado del indicador; el 44% restante se distribuye en otros motivos. El motivo "Entrega o no entrega inoportuna de la factura" no presentó quejas atribuibles para el presente mes.

El porcentaje de participación por regional respecto al resultado del indicador para el presente mes fue: Pamplona 42%, Cúcuta 34%, Ocaña 12%, Tibú 10% y Aguachica 2%.

El promedio del indicador durante el primer trimestre del año 2023 es de 0.52, resultado positivo respecto a la meta establecida para la vigencia en un 48%. Para 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.
- Seguimiento a la operación del contrato integral.
- 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 quejas mediante RIC con la participación del gerente, directivos y personal de los diferentes equipos de trabajo.

**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 Reclamos atendidas en CENS

## enero a marzo 2023 Canales Atención Clientes



| Descripción                                               | ene-23      |
|-----------------------------------------------------------|-------------|
| Cantidad de Facturas por mes                              | 565,998     |
| Variación crecimiento de Facturas expedidas               | -0.67%      |
| Variación cantidad de Reclamos mensual                    | 86%         |
| Cantidad de Reclamos necesarios para cumplir el indicador | 277         |
| META                                                      | 4.9         |
| Indicador Mes                                             | <b>4.63</b> |
| Desviación frente a la Meta                               | -5.53%      |

**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 enero fue de 4.63, presentando una desviación positiva del 5.53 con respecto a la meta de 4.9 fijada para la vigencia 2023.

Para el período evaluado se observa un aumento del 33% en la cantidad de reclamos totales, al pasar de 721 en el mes de diciembre a 1.070 en el mes de enero, lo cual, se origina principalmente por las siguientes situaciones:

\*Impactos en la facturación por actividades manuales realizadas en diciembre 2022 producto del ciberataque que impactaron sobre los motivos lectura incorrecta y cobros por promedio.

\* Variación climática que se presentó durante finales de diciembre 2022 y comienzos de enero 2023 (fuertes oleadas de calor en toda el área de influencia de CENS) lo que incide en el comportamiento de consumo de los usuarios y por ende genera mayores valores facturados.

Del total de reclamos recibidos en enero, 262 fueron imputables a CENS. Para el presente mes se expidieron 565.998 facturas disminuyendo en 3.795 respecto al mes anterior.

Al comparar los resultados de enero 2022 y 2023 se observa un aumento en el total de reclamos presentados por los clientes al pasar de 947 a 1.070 y una disminución en el total de facturas expedidas al pasar de 576.748 a 565.998; por el contrario, los reclamos imputables presentaron aumento al pasar de 166 a 262.

Durante el mes de enero de 2023, los motivos con mayor participación de reclamos fueron los relacionados con: "Lectura incorrecta" (173 reclamos) "Inconformidad con el consumo o producción facturada" (58 reclamos) y "Cobros por promedio" (18 reclamos), representando estos tres motivos el 95% del resultado del indicador. El 5% restante, se distribuye en otros motivos.

El porcentaje de participación por regional respecto al resultado del indicador para el presente mes fue: Cúcuta 74%, Ocaña 8%, Pamplona 7%, Aguachica 6% y Tibú 5%.

Para el presente mes y en lo referente a reclamos, CENS superó la transición generada por el ciberataque del cual fue víctima, buscando conservar la calidad y continuidad en la prestación del servicio de energía, así como la atención en los diversos canales de atención.

**Futuro:** Se inicia la vigencia 2023 dando cumplimiento al 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 enero a marzo 2023 Canales Atención Clientes



| Descripción                                               | feb-23  |
|-----------------------------------------------------------|---------|
| Cantidad de Facturas por mes                              | 596,979 |
| Variación crecimiento de Facturas expedidas               | 5.47%   |
| Variación cantidad de Reclamos mensual                    | 31%     |
| Cantidad de Reclamos necesarios para cumplir el indicador | 293     |
| META                                                      | 4.9     |
| Indicador Mes                                             | 5.75    |
| Desviación frente a la Meta                               | 17.26%  |

**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 contribuyen al cumplimiento de lo planeado y a la búsqueda de las mejores experiencias para nuestros usuarios.

**Presente:** El resultado del indicador para el mes de febrero fue de 5.75, presentando una desviación del 17.26% con respecto a la meta de 4.9 fijada. Para el período evaluado se observa un aumento del 47% en la cantidad de reclamos totales, al pasar de 1.070 en el mes de enero a 2.029 en febrero, situación que se origina principalmente por lo siguiente:

\*Impactos en la facturación por actividades manuales realizadas en diciembre 2022 y enero 2023 producto del ciberataque, que generaron un aumento en los reclamos por lectura incorrecta y cobros por promedio.

\* Variación climática que se presentó durante finales de diciembre 2022 y 2023 (fuertes oleadas de calor en toda el área de influencia de CENS) lo que incide en el comportamiento de consumo de los usuarios y por ende genera mayores valores facturados.

Del total de reclamos recibidos en febrero, 343 fueron imputables a CENS. Para el presente mes se expidieron 596.979 facturas aumentando en 30.978 respecto al mes anterior.

Al comparar los resultados de febrero 2022 y 2023 se observa un aumento en el total de reclamos presentados por los clientes al pasar de 1.114 a 2.029 y un aumento en el total de facturas expedidas al pasar de 582.171 a 596.979; y los reclamos imputables presentaron aumento al pasar de 197 a 343.

Durante el mes de febrero de 2023, los motivos con mayor participación de reclamos fueron los relacionados con: "Inconformidad con el consumo o producción facturada" (142 reclamos) "Lectura incorrecta" (131 reclamos) y "Cobros por promedio" (37 reclamos), representando estos tres motivos el 90% del resultado del indicador. El 10% restante, se distribuye en otros motivos.

El porcentaje de participación por regional respecto al resultado del indicador para el presente mes fue: Cúcuta 54%, Aguachica 16%, Ocaña 13%, Tibú 11% y Pamplona 6%.

**Futuro:** Se avanza la vigencia 2023 asumiendo como organización los efectos de la contingencia por el ciberataque que afectó la operación general de CENS durante diciembre 2022 y parte de enero 2023. 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

## enero a marzo 2023 Canales Atención Clientes



**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 marzo fue de 7.37, presentando una desviación del 50.01% con respecto a la meta de 4.9 fijada para la vigencia 2023.

Para el período evaluado se observa una disminución del 5% en la cantidad de reclamos totales, al pasar de 2.029 en febrero a 1.946 en marzo, sin embargo, se presentó un incremento en los reclamos imputables al pasar de 343 en febrero a 454 en marzo, en donde una de las principales causas fue:

\*Aplicación y modificación de las cédulas catastrales conforme al proceso de homologación adelantado por facturación en coordinación con planeación municipal.

Para el presente mes se expidieron 616.279 facturas aumentando en 19.300 respecto al mes anterior.

Al comparar los resultados de marzo 2022 y 2023 se observa un aumento en el total de reclamos presentados por los clientes al pasar de 1.174 a 1.946 y un aumento en el total de facturas expedidas al pasar de 593.814 a 616.279; los reclamos imputables presentaron aumento al pasar de 209 a 454.

Durante el mes de marzo de 2023, los motivos con mayor participación de reclamos fueron los relacionados con: "Inconformidad con el consumo o producción facturada" (147 reclamos) "Lectura incorrecta" (147 reclamos), "Estrato incorrecto" (77 reclamos) y "Cobros por promedio" (44 reclamos), representando estos cuatros motivos 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: Cúcuta 61%, Aguachica 11%, Tibú 10%, Ocaña 10%, y Pamplona 8%.

El promedio del indicador durante el primer trimestre del año 2023 es de 5.95, resultado negativo respecto a la meta establecida para la vigencia en un 21.43%. Con el propósito de mejorar el resultado del indicador, desde los diferentes equipos de CENS nos encontramos realizando las siguientes acciones:

- Monitoreo y análisis mensual de los motivos que generan mayor cantidad de reclamos imputables.
- Verificación del correcto registro de la solicitud del cliente.
- Seguimiento y control a través de la gestoría técnica del contrato integral que permite dar solución a la solicitud del cliente.
- Incentivos y penalizaciones a los contratos de atención al cliente y contrato integral.
- 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.

-Seguimiento mensual al resultado del indicador de reclamos mediante RIC con la participación del gerente, directivos y personal de los diferentes equipos de trabajo.

**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.

| Descripción                                               | mar-23                                |
|-----------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| Cantidad de Facturas por mes                              | 616,279<br><small>Cerca de ti</small> |
| Variación crecimiento de Facturas expedidas               | 3.23%                                 |
| Variación cantidad de Reclamos mensual                    | 32%                                   |
| Cantidad de Reclamos necesarios para cumplir el indicador | 302                                   |
| META                                                      | 4.9                                   |
| Indicador Mes                                             | <b>7.37</b>                           |
| Desviación frente a la Meta                               | 50.34%                                |



***¡Gracias!***

