



**Peticiones, quejas, recursos y reclamos
atendidas en CENS
abril – junio 2022**

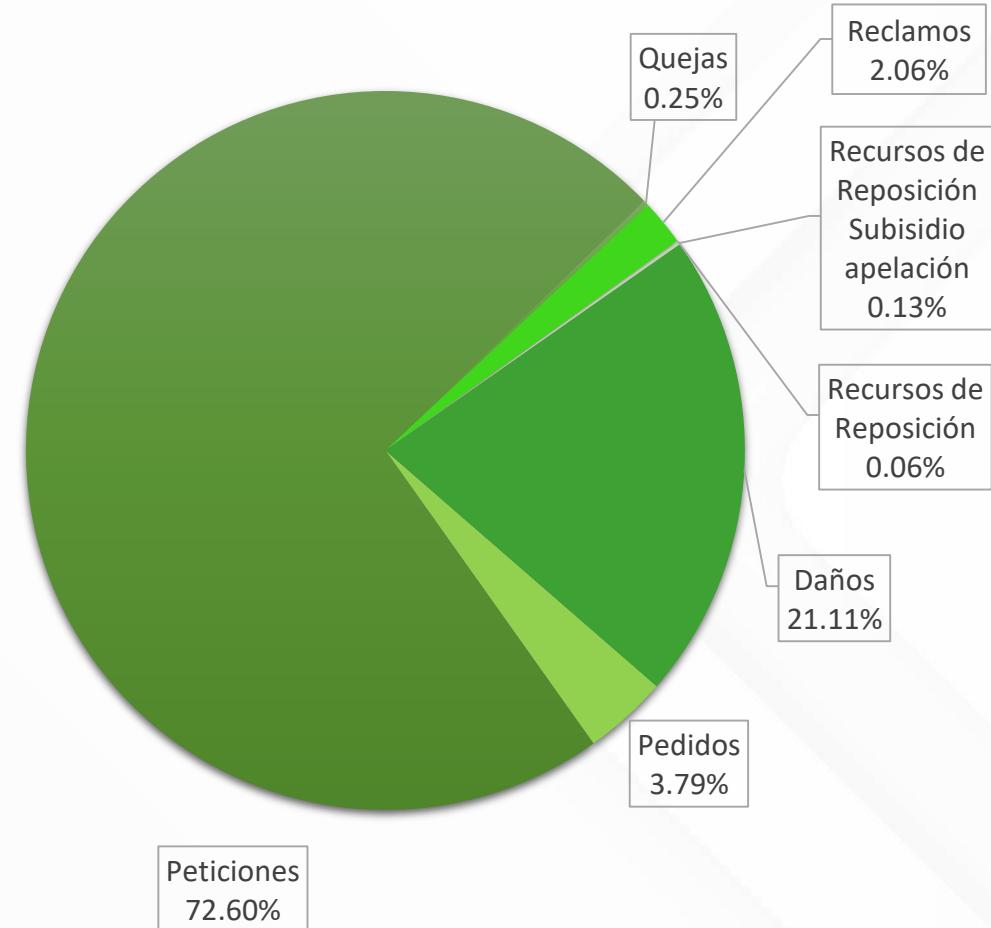
Canales Atención Clientes



Peticiones, quejas, recursos y reclamos atendidas en CENS abril - junio de 2022 Canales Atención Clientes

Canal	Transacciones por canal	% Participación
Canal Escrito	5,995	3.06%
Pedidos	626	0.32%
Peticiones	4,110	2.10%
Quejas	194	0.10%
Reclamos	696	0.36%
Recursos de Reposición	112	0.06%
Recursos de Reposición Subsidio apelación	257	0.13%
Canal Presencial	107,073	54.72%
Pedidos	6,784	3.47%
Peticiones	96,772	49.46%
Quejas	174	0.09%
Reclamos	3,343	1.71%
Canal Telefónico	79,420	40.59%
Peticiones	38,472	19.66%
Quejas	115	0.06%
Daños	40,833	20.87%
Canal Chat	3,185	1.63%
Peticiones	2,712	1.39%
Quejas	5	0.00%
Daños	468	0.24%
Total general	195,673	100.00%

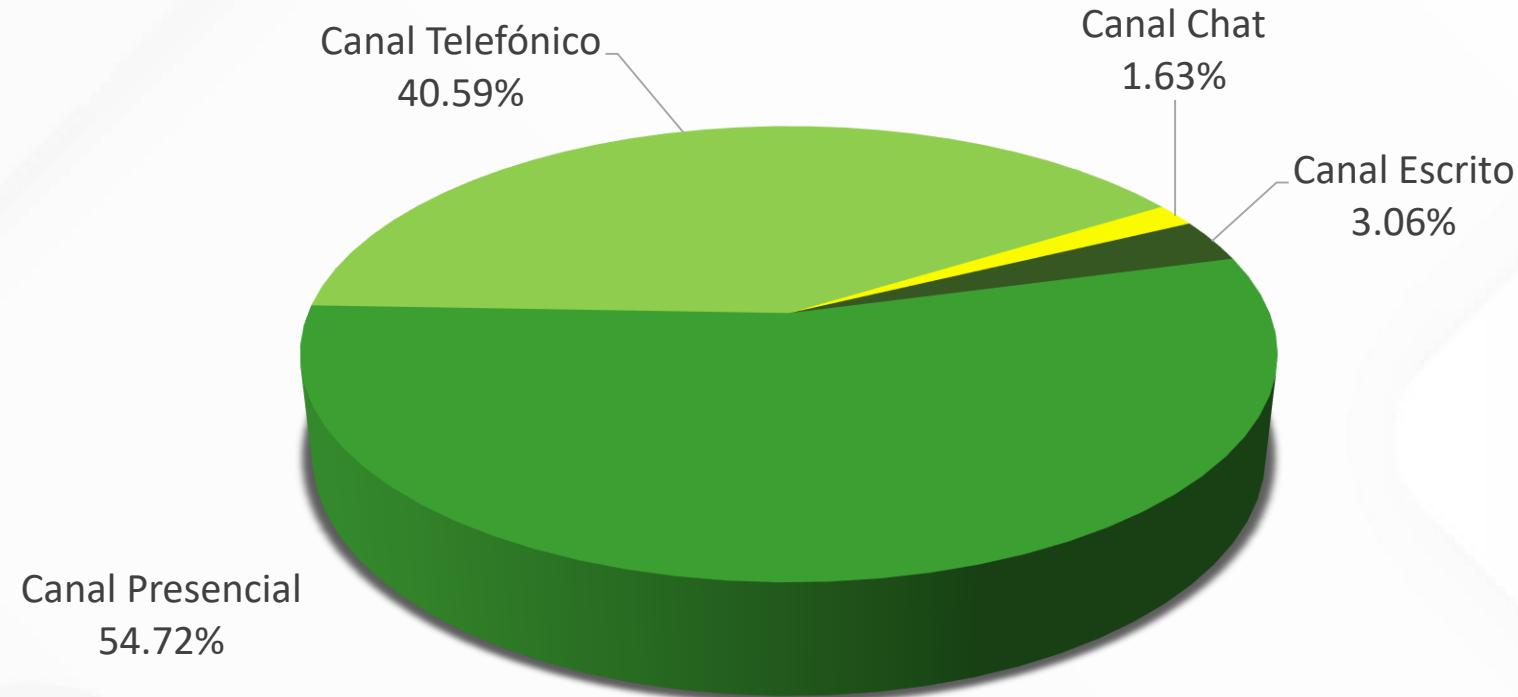
Transacciones por tipo





Peticiones, quejas, recursos y reclamos atendidas en CENS abril - junio de 2022 Canales Atención Clientes

Transacciones por canal



Para el periodo transcurrido del año 2022 desde 01 de abril al 30 de junio se evidencia el ingreso a CENS S.A. E.S.P a través de los canales telefónico, presencial , escrito y chat un total de 195,673 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 - junio de 2022 Canales Atención Clientes



	ABRIL	MAYO	JUNIO
Cantidad de usuarios por mes	578.840	581.887	582.015
Variación crecimiento de usuarios	0.2%	0.5%	0.03%
Variación cantidad de quejas mensual	61.5%	9.5%	-43.5%
Cantidad de quejas necesarias para cumplir el	84	84	84
META	1.38	1.38	1.38
Indicador Mes	0.73	0.79	0.45
Desviación frente a la Meta	-47%	-43%	-68%

Comentarios abril:

La meta definida para el año 2022 es de 1.38. Desde cada equipo de trabajo se han establecido 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 2022 fue de 0.73, resultado positivo en un 47% con respecto a la meta fijada de 1.38 para el presente año. En total, se recibieron 135 quejas de las cuales 42 fueron imputables a CENS. Los usuarios ascendieron a 578.840 aumentando en 1.345 respecto al mes de marzo del 2022 que fue de 577.495. Para el presente mes, se observa un aumento de 10.7% en el total de quejas recibidas, al pasar de 122 en marzo a 135 en abril, así como un incremento en las quejas imputables, pasando de 26 a 42.

Al comparar los resultados de abril 2021 y 2022, se observa una disminución en el total de quejas presentadas por los clientes, al pasar de 164 a 135; las quejas imputables pasaron de 33 a 42 y los usuarios incrementaron en 17.263, al pasar de 561.577 a 578.840.

Los motivos con mayor participación de quejas en el mes analizado fueron los relacionados con: "Inconformidad con trabajos" con 10 quejas, "Incumplimiento de la revisión en las fechas establecidas" con 6 quejas, "Estado de la infraestructura" con 5 quejas y "Inadecuada disposición de residuos" con 4 quejas, representando estos cuatro motivos el 60% del resultado del indicador; el 40% restante se distribuye en otros motivos.

La regional con mayor cantidad de quejas imputables durante el mes, la cual tiene mayor número de usuarios, fue Cúcuta con el 50%, seguido de la regional Pamplona con 24%, Aguachica con 9.5%, Ocaña con 9.5% y Tibú 7%.

Futuro: Se espera culminar el año dando cumplimiento a la meta establecida para la vigencia 2022.

Comentarios mayo:

La meta definida para el año 2022 es de 1.38. Desde cada equipo de trabajo se han establecido 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 2022 fue de 0.79, resultado positivo en un 43% con respecto a la meta fijada de 1.38 para el presente año. En total, se recibieron 188 quejas de las cuales 46 fueron imputables a CENS. Los usuarios ascendieron a 581.887 aumentando en 3.047 respecto al mes de abril del 2022 que fue de 578.840. Para el presente mes, se observa un aumento de 39.3% en el total de quejas recibidas, al pasar de 135 en abril a 188 en mayo, así como un incremento en las quejas imputables, pasando de 42 a 46.

Al comparar los resultados de mayo 2021 y 2022, se observa una disminución en el total de quejas presentadas por los clientes, al pasar de 242 a 188; las quejas imputables pasaron de 52 a 46 y los usuarios incrementaron en 19.281, al pasar de 562.606 a 581.887.

Los motivos con mayor participación de quejas en el mes analizado fueron los relacionados con: "Inconformidad con trabajos" con 11 quejas, "Suspensión o corte del servicio" con 5 quejas, "Demora en reparar daño" con 4 quejas y "Inconformidad por la programación de interrupciones del servicio: no se avisa, se avisa y no se suspende" con 3 quejas, representando estos cuatro motivos el 50% del resultado del indicador; el 50% restante se distribuye en otros motivos.

La regional con mayor cantidad de quejas imputables durante el mes, la cual tiene mayor número de usuarios, fue Cúcuta con el 56%, seguido de la regional Pamplona con 20%, Tibú con 13%, Ocaña con 9% y Aguachica 2%.

Futuro: Se espera culminar el año dando cumplimiento a la meta establecida para la vigencia 2022.

Comentarios junio:

La meta definida para el año 2022 es de 1.38. Desde cada equipo de trabajo se han establecido 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 2022 fue de 0.45, resultado positivo en un 68% con respecto a la meta fijada de 1.38 para el presente año. En total, se recibieron 156 quejas de las cuales 26 fueron imputables a CENS. Los usuarios ascendieron a 582.015 aumentando en 1.637 respecto al mes de mayo del 2022 que fue de 580.378. Para el presente mes, se observa una disminución del 18% en el total de quejas recibidas, al pasar de 188 en mayo a 156 en junio, así como una disminución en las quejas imputables, pasando de 46 a 26.

Al comparar los resultados de junio 2021 y 2022, se observa una disminución en el total de quejas presentadas por los clientes, al pasar de 175 a 156; manteniéndose las quejas imputables en 26 y los usuarios incrementaron en 18.030, al pasar de 563.985 a 582.015.

Los motivos con mayor participación de quejas en el mes analizado fueron los relacionados con: "Inconformidad con trabajos" con 7 quejas, "Demora en reparar daño" con 5 quejas y "Estado de la infraestructura" con 4 quejas, representando estos tres motivos el 61% del resultado del indicador; el 39% restante se distribuye en otros motivos.

La regional con mayor cantidad de quejas imputables durante el mes, la cual tiene mayor número de usuarios, fue Cúcuta con el 57%, seguido de la regional Pamplona con 31%, Tibú con 8% y Aguachica con 4%. La regional Ocaña no presentó quejas imputables para el presente mes.

Durante el primer semestre del 2022, se han registrado un total de 865 quejas, de las cuales, 193 quejas han sido imputables, teniendo en cuenta que a la fecha un acumulado promedio en el indicador de 0.28 respecto a la meta fijada de 1.38 para la vigencia 2022. 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 ocurrir 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.

Informe seguimiento sobre Reclamos atendidas en CENS

abril - junio de 2022 Canales Atención Clientes



	ABRIL	MAYO	JUNIO
Cantidad de Facturas por mes	599,703	604,951	605,711
Variación crecimiento de Facturas expedidas	0.99%	0.88%	0.13%
Variación cantidad de Reclamos mensual	-19%	-2%	15%
Cantidad de Reclamos necesarios para cumplir el indicador	480	339	339
META	7.9	5.6	5.6
Indicador Mes	2.83	2.74	3.15
Desviación frente a la Meta	-64.12%	-51.00%	-43.69%

Comentario de abril:

Pasado: La meta definida para el presente año es de 7.90. Desde cada equipo de trabajo se han establecido actividades tanto de operación como de control para contribuir al cumplimiento de la meta y a las mejores experiencias para nuestros usuarios.

Presente: El resultado del indicador para el mes de abril fue de 2.83, resultado positivo en un 64.12% con respecto a la meta de 7.90 fijada para la vigencia 2022. Se observa una disminución de 165 reclamos al pasar de 1.174 en marzo a 1.009 en abril de 2022; comportamiento que históricamente ha reflejado una disminución de reclamos en virtud de la conmemoración de la semana mayor. De estos últimos, 170 fueron reclamos imputables a CENS.

Para el presente mes se expedieron 599.703 facturas aumentando en 5.889 facturas respecto al mes anterior, incremento que se explica por los diferentes ciclos de facturación.

Al comparar los resultados de abril 2021 y 2022, se observa una disminución en el total de reclamos presentados por los clientes al pasar de 1.258 a 1.009, los reclamos imputables pasaron de 186 a 170; sin embargo, el total de facturas expedidas aumentó en 27.788 al pasar de 571.915 a 599.703.

Durante el mes de abril de 2022, los motivos con mayor participación de reclamos fueron los relacionados con: "Inconformidad con el consumo o producción facturada" con 132 reclamos, "Cobros por promedio" con 15 reclamos, y "Cobros por conexión, reconexión y reinstalación" con 9 reclamos atribuibles, representando estos tres motivos el 92% del resultado del indicador. El 8% restante, se distribuye en otros motivos.

La regional con mayor cantidad de reclamos imputables durante el mes y que genera mayor cantidad de facturas, fue Cúcuta con el 53% seguida de las Regionales Ocaña con el 17%, Aguachica con 12%, Tibú con 11% y Pamplona 7%.

Futuro: De acuerdo al resultado promedio parcial que presentó el indicador desde el año 2019 se propuso mejorar la senda para 2022-2025 con el fin de motivar la disminución de errores en la facturación y así mejorar la experiencia del cliente, propuesta que se presentó para la aprobación de la junta directiva y que implica que, a partir del mes de mayo, la meta de este indicador será de 5.6.

Comentario de mayo:

Pasado: La meta definida para el presente año era de 7.90, la cual fue modificada acorde al comportamiento del indicador a 5.6 según sesión 857 de Junta Directiva del día 20/04/2022 y que aplicará a partir del análisis del indicador del mes de mayo de 2022.

Desde cada equipo de trabajo se han establecido actividades tanto de operación como de control para contribuir al cumplimiento de la meta y a las mejores experiencias para nuestros usuarios.

Presente: El resultado del indicador para el mes de mayo fue de 2.74, resultado positivo en un 51% con respecto a la meta de 5.6 fijada desde el mes de mayo de la vigencia 2022. Se observa un incremento de 349 reclamos al pasar de 1.009 en abril a 1.358 en mayo de 2022. De estos últimos, 166 fueron reclamos imputables a CENS.

Para el presente mes se expedieron 604,951 facturas aumentando en 5,248 facturas respecto al mes anterior, incremento que se explica por los diferentes ciclos de facturación.

Al comparar los resultados de mayo 2021 y 2022, se observa una disminución en el total de reclamos presentados por los clientes al pasar de 1.528 a 1.358, los reclamos imputables pasaron de 277 a 166; sin embargo, el total de facturas expedidas aumentó en 30.080 al pasar de 574.871 a 604.951.

Durante el mes de mayo de 2022, los motivos con mayor participación de reclamos fueron los relacionados con: "Inconformidad con el consumo o producción facturada" con 128 reclamos, "Cobros por promedio" con 27 reclamos, y "Pago sin abono a cuenta" con 4 reclamos atribuibles, representando estos tres motivos el 96% del resultado del indicador. El 4% restante, se distribuye en otros motivos.

La regional con mayor cantidad de reclamos imputables durante el mes y que genera mayor cantidad de facturas, fue Cúcuta con el 49.4% seguida de las Regionales Ocaña con el 18.1%, Aguachica con 12.7%, Pamplona con 11.4% y Tibú 8.4%.

Futuro: Se espera culminar el año dando cumplimiento a la nueva meta establecida para la vigencia 2022.

Comentario de junio:

La meta definida para el presente año era de 7.90, la cual fue modificada acorde al comportamiento del indicador a 5.6 según sesión 857 de Junta Directiva del día 20/04/2022 y que aplicó a partir del análisis del indicador del mes de mayo de 2022.

Desde cada equipo de trabajo se han establecido actividades tanto de operación como de control para contribuir al cumplimiento de la meta y a las mejores experiencias para nuestros usuarios.

Presente: El resultado del indicador para el mes de junio fue de 3.15, resultado positivo en un 43.69% con respecto a la meta de 5.6 fijada desde el mes de mayo de la vigencia 2022. Se observa un incremento de 58 reclamos totales al pasar de 1.358 en mayo a 1.416 en junio de 2022. De estos últimos, 191 fueron reclamos imputables a CENS.

Para el presente mes se expedieron 605.711 facturas aumentando en 760 facturas respecto al mes anterior. Al comparar los resultados de junio 2021 y 2022, se observa una disminución en el total de reclamos presentados por los clientes al pasar de 2.032 a 1.416, los reclamos imputables pasaron de 231 a 191; sin embargo, el total de facturas expedidas aumentó en 28.631 al pasar de 577.080 a 605.711.

Durante el mes de junio de 2022, los motivos con mayor participación de reclamos fueron los relacionados con: "Lectura incorrecta" con 91 reclamos, "Inconformidad con el consumo o producción facturada" con 56 reclamos, "Cobros por promedio" con 15 reclamos, y "Cobros por conexión, reconexión y reinstalación" con 9 reclamos atribuibles, representando estos cuatro motivos el 90% del resultado del indicador. El 10% restante, se distribuye en otros motivos.

La regional con mayor cantidad de reclamos imputables durante el mes y que genera mayor cantidad de facturas, fue Cúcuta con el 56% seguida de las Regionales Aguachica con el 13%, Ocaña con el 12%, Tibú con el 10 y Pamplona con 9%.

Durante el primer semestre del 2022 se han registrado un total de 7.018 reclamos, de los cuales, 1.099 reclamos han sido imputables, teniéndose a la fecha un promedio acumulado en el indicador de 2.98 respecto a la meta fijada de 5.6 para la vigencia 2022. 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 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 quejas mediante RIC con la participación del gerente, directivos y personal de los diferentes equipos de trabajo.

