

Canales Atención al Cliente



**Peticiones, quejas, recursos y
reclamos atendidas en CENS
julio – septiembre 2022**

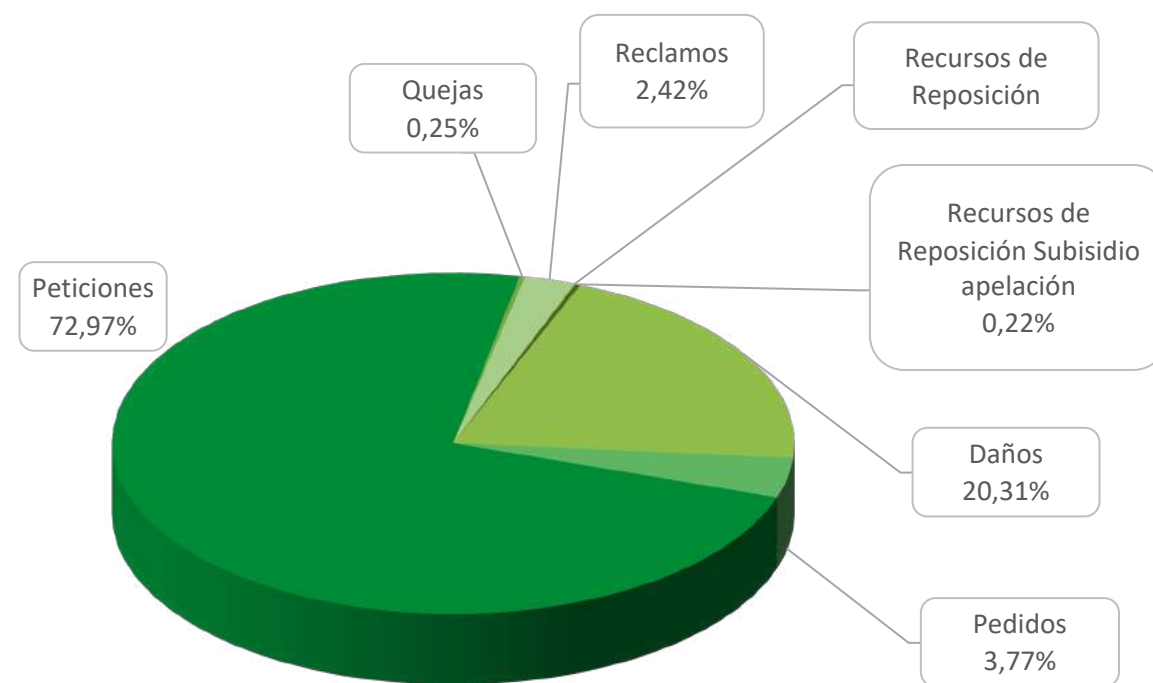
Peticiones, quejas, recursos y reclamos atendidas en CENS

Julio a septiembre de 2022 Canales Atención Clientes



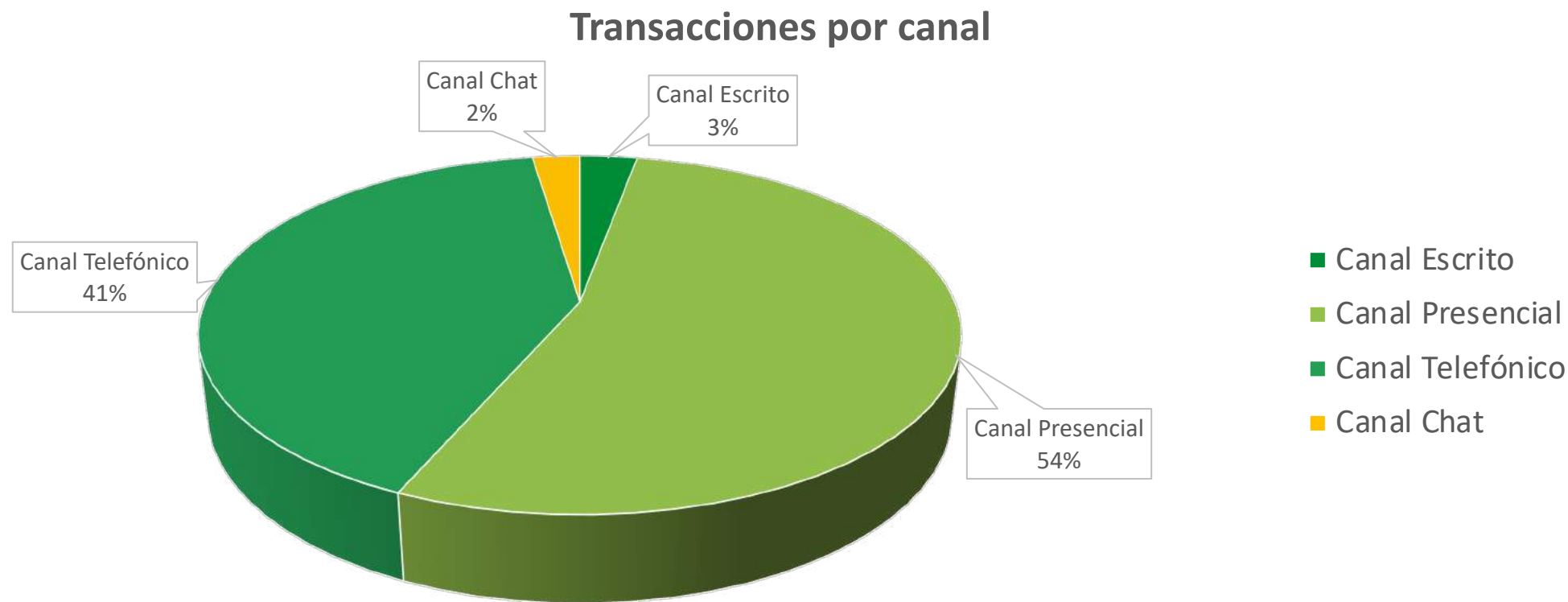
Canal	Transacciones por canal	% Participación
Canal Escrito	6,320	2.89%
Pedidos	632	0.29%
Peticiones	4,389	2.01%
Quejas	237	0.11%
Reclamos	630	0.29%
Recursos de Reposición	120	0.05%
Recursos de Reposición Subsidio apelación	312	0.14%
Canal Presencial	117,474	53.70%
Pedidos	7,617	3.48%
Peticiones	105,000	48.00%
Quejas	192	0.09%
Reclamos	4,665	2.13%
Canal Telefónico	89,711	41.01%
Peticiones	45,501	20.80%
Quejas	120	0.05%
Daños	44,090	20.15%
Canal Chat	5,253	2.40%
Peticiones	4,861	2.22%
Quejas	8	0.00%
Daños	384	0.18%
Total general	218,758	100.00%

TRANSACCIONES POR TIPO



Peticiones, quejas, recursos y reclamos atendidas en CENS

Julio a septiembre de 2022 Canales Atención Clientes



Para el periodo transcurrido desde 01 de julio al 30 de septiembre de 2022 se evidencia el ingreso a CENS S.A. E.S.P a través de los canales telefónico, presencial, escrito y chat un total de 218,758 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

Julio a septiembre de 2022 Canales Atención Clientes



	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
Cantidad de usuarios por mes	583,297	584,747	586,683
Variación crecimiento usuarios mensual	0.2%	0.2%	0.3%
Variación cantidad de quejas mensual	19.2%	25.8%	-10.3%
Cant. quejas necesarias para cumplir ind.	85	85	81
META	1.38	1.38	1.38
Indicador Mes	0.53	0.67	0.60
Desviación frente a la Meta	-61%	-52%	-57%

Comportamiento del indicador en Julio

- La meta definida para el año 2022 es de 1.38. Desde cada equipo de trabajo se ejecutan actividades operativas y de control que contribuyen no solo al cumplimiento de la meta, sino a la generación de las mejores experiencias para nuestros clientes.
- El resultado del indicador para el mes de julio de 2022 fue de 0.53, resultado positivo en un 61% con respecto a la meta fijada de 1.38 para el presente año. En total, se recibieron 142 quejas de las cuales 31 fueron imputables a CENS. Los usuarios ascendieron a 583.297 aumentando en 1.282 respecto al mes de junio del 2022 que fue de 582.015. Para el presente mes, se observa una disminución del 9% en el total de quejas recibidas, al pasar de 156 en junio a 142 en julio; sin embargo, presentamos aumento en las quejas imputables, al pasar de 26 a 31, lo anterior, debido al vencimiento de promesas pactadas con el cliente para cambio de infraestructura.
- Al comparar los resultados de julio 2021 y 2022, se observa una disminución en el total de quejas presentadas por los clientes, al pasar de 219 a 142; las quejas imputables pasaron de 39 a 31 y los usuarios incrementaron en 17.812, al pasar de 565.485 a 583.297.
- Los motivos con mayor participación de quejas en el mes analizado fueron los relacionados con: "Inconformidad con trabajos" con 8 quejas, "Estado de la infraestructura" con 6 quejas, y "Falla en la prestación del servicio por calidad" con 4 quejas, representando estos tres motivos el 58% del resultado del indicador; el 42% 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 39%, seguido de la regional Pamplona con 25%, Tibú con 16%, Aguachica con 10% y Ocaña con 10%.
- CENS continúa trabajando en la mejora continua de sus procesos, con el propósito de mejorar la experiencia del cliente
- Se espera culminar el año dando cumplimiento a la meta establecida para la vigencia 2022.

Comportamiento del indicador en Agosto

- 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.
- El resultado del indicador para el mes de agosto de 2022 fue de 0.67, resultado positivo en un 52% con respecto a la meta fijada de 1.38 para el presente año. En total, se recibieron 183 quejas de las cuales 39 fueron imputables a CENS. Los usuarios ascendieron a 584.747 aumentando en 1.450 respecto al mes de julio del 2022 que fue de 583.297. Para el presente mes, se observa un aumento del 21% en el total de quejas recibidas, al pasar de 142 en julio a 183 en agosto; a su vez, presentamos aumento en las quejas imputables, al pasar de 31 a 39, lo anterior, debido al vencimiento de promesas pactadas con el cliente para cambio de infraestructura, el aumento en las novedades generadas por la realización de trabajos técnicos y actividades relacionadas a la gestión comercial del negocio.
- Al comparar los resultados de agosto 2021 y 2022, se observa una disminución en el total de quejas presentadas por los clientes, al pasar de 206 a 183; las quejas imputables se mantuvieron en 39 y los usuarios incrementaron en 17.862, al pasar de 566.885 a 584.747.
- Los motivos con mayor participación de quejas en el mes analizado fueron los relacionados con: "Inconformidad con trabajos" con 14 quejas, "Estado de la infraestructura" con 11 quejas, e "Inconformidad con la información" con 4 quejas, representando estos tres motivos el 77% del resultado del indicador; el 23% restante se distribuye en otros motivos.
- Las regionales con mayor cantidad de quejas imputables para este mes fueron Cúcuta con 41% y Pamplona con 38%, Tibú con 13%, Ocaña con 5% y Aguachica con 3%.
- Cens continua trabajando en la mejora continua de sus procesos, con el proposito de mejorar la experiencia del cliente.
- Se espera culminar el año dando cumplimiento a la meta establecida para la vigencia 2022.

Comportamiento del indicador en Septiembre

- 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.
- El resultado del indicador para el mes de septiembre de 2022 fue de 0.60, resultado positivo en un 57% con respecto a la meta fijada de 1.38 para el presente año. En total, se recibieron 185 quejas de las cuales 35 fueron imputables a CENS. Los usuarios ascendieron a 586.683 aumentando en 1.936 respecto al mes de agosto del 2022 que fue de 584.747. Para el presente mes, se observa un aumento del 1.1% en el total de quejas recibidas, al pasar de 183 en agosto a 185 en septiembre; sin embargo, presentamos una disminución en las quejas imputables, al pasar de 39 a 35, reflejando para este mes una mejora en el motivo de "Inconformidad con trabajos".
- Al comparar los resultados de septiembre 2021 y 2022, se observa una disminución en el total de quejas presentadas por los clientes, al pasar de 278 a 185; las quejas imputables pasaron de 52 a 35 y los usuarios incrementaron en 18.118, al pasar de 568.565 a 586.683.
- Los motivos con mayor participación de quejas en el mes analizado fueron los relacionados con: "Estado de la infraestructura" con 10 quejas, "Inconformidad trabajos" con 8 quejas y " Demora en atender petición" con 4 quejas, representando estos tres motivos el 63% del resultado del indicador; el 37% restante se distribuye en otros motivos.
- Las regionales con mayor cantidad de quejas imputables para este mes fueron Pamplona con 37% y Cúcuta con 32%, Ocaña con 17%, Tibú con 11% y Aguachica con 3%.
- Cens continúa trabajando en la mejora continua de sus procesos, con el propósito de mejorar la experiencia del cliente.
- Se espera culminar el año dando cumplimiento a la meta establecida para la vigencia 2022.

Informe seguimiento sobre Reclamos atendidos en CENS

Julio a septiembre de 2022 Canales Atención Clientes



	jul-22	ago-22	sep-22
Cantidad de Facturas por mes	613,242	620,930	627,231
Variación crecimiento de Facturas expedidas	1.24%	1.25%	1.01%
Variación cantidad de Reclamos mensual	-12%	20%	6%
Cantidad de Reclamos necesarios para cumplir el indicador	343	348	351
META	5.6	5.6	5.6
Indicador Mes	2.76	3.27	3.43
Desviación frente a la Meta	-50.79%	-41.62%	-38.79%

Comportamiento del indicador en Julio

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.

El resultado del indicador para el mes de julio fue de 2.77, resultado positivo en un 50.79% con respecto a la meta de 5.6 fijada desde el mes de mayo de la vigencia 2022. Se observa un incremento de 95 reclamos totales al pasar de 1.416 en junio a 1511 en julio de 2022. De estos últimos, 169 fueron reclamos imputables a CENS.

Para el presente mes se expidieron 613.242 facturas aumentando en 7531 facturas respecto al mes anterior.

Al comparar los resultados de julio 2021 y 2022, se observa una disminución en el total de reclamos presentados por los clientes al pasar de 2,527 a 1,511, los reclamos imputables pasaron de 265 a 169; sin embargo, el total de facturas expedidas aumentó en 71.519 al pasar de 541.723 a 613.242.

Durante el mes de julio de 2022, los motivos con mayor participación de reclamos fueron los relacionados con: "Lectura incorrecta" con 83 reclamos, "Inconformidad con el consumo o producción facturada" con 42 reclamos, "Cobros por promedio" con 13 reclamos, y "Cobros por conexión, reconexión y reinstalación" con 12 reclamos atribuibles, representando estos cuatro motivos el 89% del resultado del indicador. El 11% restante, se distribuye en otros motivos.

Los motivos "Inconformidad con el consumo o producción facturada", "Lectura incorrecta" y "Cobros por promedio" presentan disminución respecto a los resultados obtenidos en el mes anterior.

La regional con mayor cantidad de reclamos imputables durante el mes y que genera mayor cantidad de facturas, fue Cúcuta con el 50% seguida de las Regionales Ocaña con el 18%, Tibú y Aguachica con el 12% respectivamente y Pamplona con 8%. Se espera culminar el año dando cumplimiento a la nueva meta establecida para la vigencia 2022.

Comportamiento del indicador en Agosto

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.

El resultado del indicador para el mes de agosto fue de 3.27, resultado positivo en un 41.62% con respecto a la meta de 5.6 fijada desde el mes de mayo de la vigencia 2022. Se observa un incremento de 232 reclamos totales al pasar de 1.511 en julio de 2022 a 1.743 en agosto. De estos últimos, 203 fueron reclamos imputables a CENS.

Para el presente mes se expidieron 620.930 facturas aumentando en 7.688 facturas respecto al mes anterior, aumento producto de los periodos facturados..

Al comparar los resultados de agosto 2021 y 2022, se observa una disminución en el total de reclamos presentados por los clientes al pasar de 1.943 a 1.743, los reclamos imputables pasaron de 257 a 203; sin embargo, el total de facturas expedidas aumentó en 34.027 al pasar de 586.903 a 620.930.

Durante el mes de agosto de 2022, los motivos con mayor participación de reclamos fueron los relacionados con: "Lectura incorrecta" con 94 reclamos, "Inconformidad con el consumo o producción facturada" con 62 reclamos, "Cobros por promedio" con 25 reclamos, y "Cobros por conexión, reconexión y reinstalación" con 10 reclamos atribuibles, representando estos cuatro motivos el 94% del resultado del indicador. El 6% 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 52% seguida de las Regionales Ocaña con el 16%, Pamplona con 12%, Tibú con 11% y Pamplona con 9%.

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

Comportamiento del indicador en Septiembre

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.

Resultado del indicador para el mes de septiembre fue de 3.43, resultado positivo en un 38.79% con respecto a la meta de 5.6 fijada desde el mes de mayo de la vigencia 2022.

Para el período evaluado se observa un incremento de 316 reclamos totales al pasar de 1.743 en agosto de 2022 a 2.059 en septiembre. De estos últimos, 215 fueron reclamos imputables a CENS. Para el presente mes se expidieron 627.231 facturas aumentando en 6.301 respecto al mes anterior, producto de los periodos facturados.

Al comparar los resultados de septiembre 2021 y 2022, se observa un aumento en el total de reclamos presentados por los clientes al pasar de 1.580 a 2.059 y en el total de facturas expedidas al pasar de 586,395 a 627,231; sin embargo, los reclamos imputables se mantuvieron en 215.

Durante el mes de septiembre de 2022, los motivos con mayor participación de reclamos fueron los relacionados con: "Lectura incorrecta" con 98 reclamos, "Inconformidad con el consumo o producción facturada" con 65 reclamos, "Cobros por promedio" con 26 reclamos, y "Cobro de medidor" con 11 reclamos atribuibles, representando estos cuatro motivos el 93% del resultado del indicador. El 7% 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% seguida de las Regionales Tibú con el 16%, Ocaña con 14%, Pamplona con 12% y Aguachica con 9%.

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



¡Gracias!

