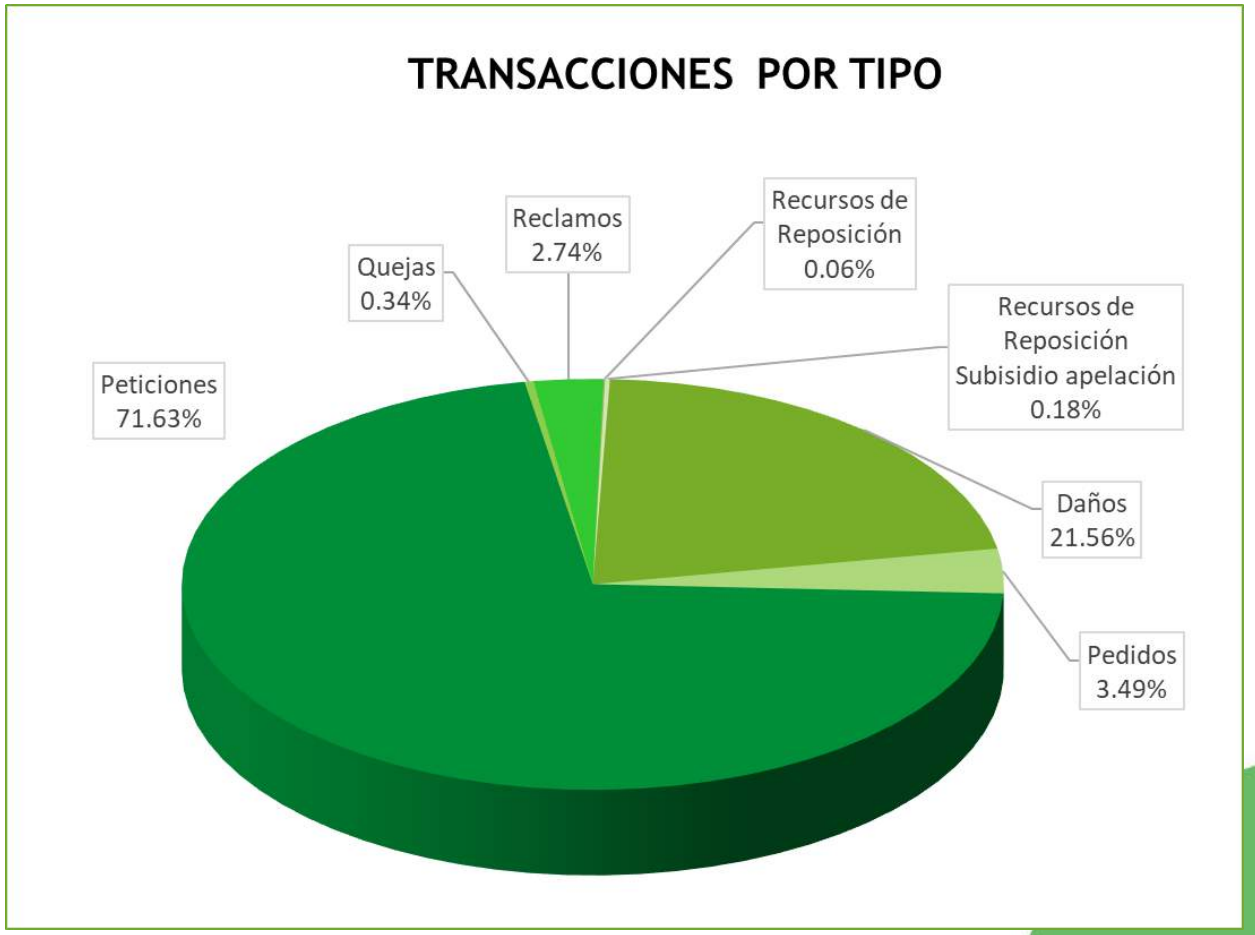
Canales Atención al Cliente

Resultados de Peticiones Quejas Reclamos y denuncias Octubre a Diciembre 2022

Peticiones, quejas, recursos y reclamos atendidas en CENS

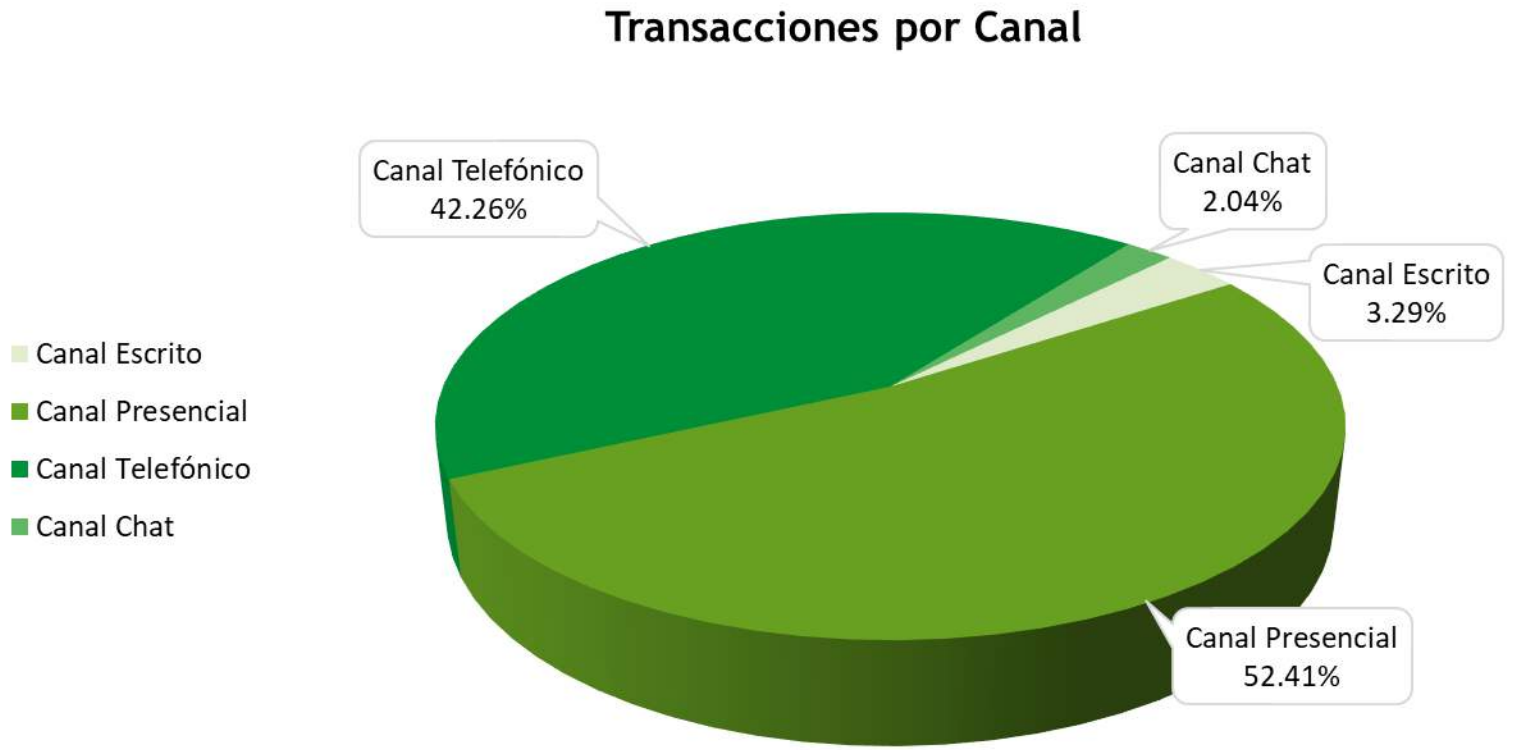
Octubre a Diciembre 2022 Canales Atención Clientes

Canal	Transacciones por canal	% Participación
Canal Escrito	**5,418**	**3.15%**
Pedidos	519	0.30%
Peticiones	3,337	1.94%
Quejas	229	0.13%
Reclamos	915	0.53%
Recursos de Reposición	106	0.06%
Recursos de Reposición Subsidio apelación	312	0.18%
Canal Presencial	**90,238**	**52.48%**
Pedidos	5,817	3.38%
Peticiones	80,476	46.81%
Quejas	167	0.10%
Reclamos	3,778	2.20%
Canal Telefónico	**72,769**	**42.32%**
Peticiones	35,987	20.93%
Quejas	191	0.11%
Daños	36,591	21.28%
Canal Chat	**3,507**	**2.04%**
Peticiones	3,104	1.81%
Quejas	3	0.00%
Daños	400	0.23%
Total general	**171,932**	**100.00%**



Peticiones, quejas, recursos y reclamos atendidas en CENS

Octubre a Diciembre 2022 Canales Atención Clientes



Para el periodo transcurrido desde 01 de octubre al 31 de Diciembre 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 172.183 solicitudes que involucran peticiones, quejas, reclamos y recursos que han sido atendidas en un tiempo promedio de respuesta de 12 días hábiles, cumpliéndose con el debido proceso y término legal normativo para ello.

Informe seguimiento sobre Quejas atendidas en CENS

Octubre – Diciembre 2022 Canales Atención Clientes

DESCRIPCIÓN	OCTUBRE
Cantidad de usuarios por mes	588,237
Incremento de usuarios mensual	1,554
Variación crecimiento de usuarios mensual	0.3%
Incremento de usuarios anual	18,486
Cantidad de quejas necesarias para cumplir el indicador	81
META	**1.38**
Indicador Mes	0.68
Desviación frente a la Meta	-51%

Pasado: 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 octubre de 2022 fue de 0.68, resultado positivo en un 51% con respecto a la meta fijada de 1.38 para el presente año. En total se recibieron 228 quejas de las cuales 40 fueron imputables a CENS. Los usuarios ascendieron a 588.237 aumentando en 1.554 respecto al mes de septiembre del 2022, en el que CENS tuvo 586.683 usuarios. Para octubre de 2022, se observa un aumento del 19% en el total de quejas recibidas, al pasar de 185 en septiembre a 228 en octubre; las quejas imputables pasaron de 35 a 40, reflejando para este mes un aumento en el motivo "demora en reparar daño", producto de la variación climática y la oleada invernal que se ha presentado durante todo este periodo en el área de influencia de CENS.

Al comparar los resultados de octubre 2021 y 2022, se observa un aumento en el total de quejas presentadas por los clientes, al pasar de 213 a 228; sin embargo, las quejas imputables pasaron de 58 a 40 y los usuarios incrementaron en 18.486 al pasar de 569.751 a 588.237.

Los motivos con mayor participación de quejas en el mes analizado fueron los relacionados con: "Estado de la infraestructura" (8 quejas), “Inconformidad trabajos" (8 quejas)," Demora en reparar daño" (8 quejas) y "Falla en la prestación del servicio por continuidad" (5 quejas) representando estos cuatro motivos el 73% del resultado del indicador; el 27% restante se distribuye en otros motivos.

El porcentaje de participación por regional respecto al resultado del indicador para el presente mes fue: Cúcuta 28%, Pamplona 27%, Tibú 25%, Ocaña 18% y Aguachica con 2%.

CENS continúa trabajando en la mejora continua de sus procesos, con el propósito de mejorar la experiencia del cliente.

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

Informe seguimiento sobre Quejas atendidas en CENS

Octubre – Diciembre 2022 Canales Atención Clientes

DESCRIPCIÓN	NOVIEMBRE
Cantidad de usuarios por mes	589,837
Incremento de usuarios mensual	1,600
Variación crecimiento de usuarios mensual	0.3%
Incremento de usuarios anual	18,682
Cantidad de quejas necesarias para cumplir el indicador	81
META	**1.38**
Indicador Mes	0.83
Desviación frente a la Meta	-40%

Pasado: 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 noviembre de 2022 fue de 0.83, resultado positivo en un 40% con respecto a la meta fijada de 1.38 para el presente año. En total, se recibieron 275 quejas de las cuales 49 fueron imputables a CENS. Los usuarios ascendieron a 589.837 aumentando en 1.600 respecto al mes de octubre del 2022 que fue de 588.237. Para el presente mes, se observa un aumento del 18% en el total de quejas recibidas, al pasar de 228 en octubre a 275 en noviembre; las quejas imputables pasaron de 40 a 49, reflejando para este mes un aumento en el motivo "inconformidad por trabajos", 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 en el motivo "demora en reparar daño" el cual refleja el impacto de las variaciones climáticas y la ola invernal presente en las zonas de influencia de CENS para la presente vigencia.

Al comparar los resultados de noviembre 2021 y 2022, se observa un aumento en el total de quejas presentadas por los clientes, al pasar de 250 a 275; sin embargo, las quejas imputables pasaron de 64 a 49 y los usuarios incrementaron en 18.682 al pasar de 571.155 a 589.837.

Los motivos con mayor participación de quejas en el mes analizado fueron los relacionados con: “Inconformidad trabajos" 15 quejas," Demora en reparar daño" 10 quejas y "Estado de la infraestructura" 7 quejas, representando estos tres motivos el 65% del resultado del indicador; el 35% restante se distribuye en otros motivos. El porcentaje de participación por regional respecto al resultado del indicador para el presente mes fue: Cúcuta 31%, Tibú 29%, Pamplona 24%, Ocaña 12% y Aguachica con 4%.

Cens continúa trabajando en la mejora continua de sus procesos, con el propósito de mejorar la experiencia del cliente.

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

Informe seguimiento sobre Quejas atendidas en CENS

Octubre – Diciembre 2022 Canales Atención Clientes

DESCRIPCIÓN	DICIEMBRE
Cantidad de usuarios por mes	590,835
Incremento de usuarios mensual	998
Variación crecimiento de usuarios mensual	0.2%
Incremento de usuarios anual	18,262
Cantidad de quejas necesarias para cumplir el indicador	82
META	**1.38**
Indicador Mes	0.46
Desviación frente a la Meta	-67%

Pasado: 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 diciembre de 2022 fue de 0.46, resultado positivo en un 67% con respecto a la meta fijada de 1.38 para el presente año. En total, se recibieron 164 quejas de las cuales 27 fueron imputables a CENS. Los usuarios ascendieron a 590.835 aumentando en 998 respecto al mes de noviembre del 2022 que fue de 589.837. Para el presente mes, se observa una disminución del 40% en el total de quejas recibidas, al pasar de 275 en noviembre a 164 en diciembre; las quejas imputables pasaron de 49 a 27. Adicionalmente, se observa una disminución en el motivo "inconformidad por trabajos", producto de la reducción de labores e inspecciones en terreno motivadas principalmente por el apoyo de los equipos técnicos en la normalización del servicio a los usuarios de energía recargable quienes fueron los más afectados con el incidente informático relacionado con el ciberataque ocurrido el pasado martes 13 de diciembre que imposibilito a estos usuarios la recarga del servicio de energía.
Al comparar los resultados de diciembre 2021 y 2022, evidenciamos un aumento en el total de quejas presentadas por los clientes, al pasar de 152 a 164; sin embargo, las quejas imputables pasaron de 39 a 27 y los usuarios incrementaron en 18.262 al pasar de 572.573 a 590.835.

Los motivos con mayor participación de quejas en el mes analizado fueron los relacionados con: “Inconformidad trabajos" 6 quejas," Demora en reparar daño" 6 quejas e "Inconformidad con la información" 4 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 52%, Pamplona 26%, Tibú 15%, Ocaña 4% y Aguachica con 3%.
Durante el segundo semestre del 2022, se registraron un total de 1177 quejas, de las cuales, 221 fueron imputables, ubicando el resultado acumulado del indicador en 0.63 respecto a la meta fijada de 1.38 para la vigencia en mención. Cabe aclarar que a pesar del impacto generado por el ciberataque del cual fue víctima la compañía y los mayores esfuerzos demandados por esta situación al interior de CENS para conservar la calidad y continuidad en la prestación del servicio de energía, así como, la atención al usuario por sus canales, se evidencia cumplimiento en el indicador tanto para el presente mes como para el cierre del semestre; Lo anterior, producto de la sinergia entre equipos, activación de contingencias y continuidad de acciones relacionadas con monitoreo y análisis mensual del indicador, sensibilización y control de las acciones para evitar incurrir en nuevas quejas, continuidad al seguimiento y a la operación de los contratos que puedan generar quejas tales como el del contact center, canal presencial, contrato integral y aquellos de actividades a ejecutar en terreno.

Futuro: Se culmina la vigencia 2022 con un resultado acumulado de 0.59 conservando la tendencia de cumplimiento y reflejando una mejora frente a la meta establecida para el mismo. 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

Octubre – Diciembre 2022 Canales Atención Clientes

Descripción	OCTUBRE
Cantidad de Facturas por mes	635,170
Variación crecimiento de Facturas expedidas	1.27%
Variación cantidad de Reclamos mensual	-19%
Cantidad de Reclamos necesarios para cumplir el indicador	356
META	**5.6**
Indicador Mes	2.76
Desviación frente a la Meta	-50.80%

Pasado: La meta inicial para el presente año fue de 7.9, modificada en sesión 857 de Junta Directiva del día 20/04/2022 a 5.6, aplicando esta nueva meta a partir 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 octubre fue de 2.76, resultado positivo en un 50.80% con respecto a la meta de 5.6 fijada desde el mes de mayo de la vigencia 2022.

Para el período evaluado se observa una disminución de 88 reclamos al pasar de 2.059 en septiembre a 1.971 en octubre. De estos últimos, 175 fueron reclamos imputables a CENS. Para el presente mes se expidieron 635.170 facturas aumentando en 7.939 respecto al mes anterior, producto de los periodos facturados.
Al comparar los resultados de octubre 2021 y 2022, se observa un aumento en el total de reclamos presentados por los clientes al pasar de 1.361 a 1.971 y en el total de facturas expedidas al pasar de 593.645 a 635.170; así mismo, los reclamos imputables disminuyeron, al pasar de 225 a 175.

Durante el mes de octubre de 2022, los motivos con mayor participación de reclamos fueron los relacionados con: "Lectura incorrecta" (98 reclamos), “Inconformidad con el consumo o producción facturada” (38 reclamos), “Cobros por promedio” (21 reclamos), representando estos tres motivos el 91% del resultado del indicador. El 9% restante, se distribuye en otros motivos. Para este mes, se observa una disminución respecto al mes anterior en los motivos "Cobros de medidor" al pasar de 11 a 4 reclamos e "Inconformidad con el consumo o producción facturada" al pasar de 65 a 38 reclamos.

El porcentaje de participación por regional respecto al resultado del indicador para el presente mes fue: Cúcuta 57%, Ocaña 15%, Aguachica 12%, Tibú 9% y Pamplona con 7%.

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

Informe seguimiento sobre Reclamos atendidas en CENS

Octubre – Diciembre 2022 Canales Atención Clientes

Descripción	OCTUBRE
Cantidad de Facturas por mes	625,689
Variación crecimiento de Facturas expedidas	-1.49%
Variación cantidad de Reclamos mensual	37%
Cantidad de Reclamos necesarios para cumplir el indicador	350
META	5.6
Indicador Mes	3.82
Desviación frente a la Meta	-31.79%

Pasado: La meta inicial para el presente año fue de 7.9, modificada en sesión 857 de Junta Directiva del día 20/04/2022 a 5.6, aplicando esta nueva meta a partir 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 noviembre fue de 3.82, resultado positivo en un 42.12% 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 aumento de 24 reclamos al pasar de 1.971 en octubre a 1.995 en noviembre. De estos últimos, 239 fueron reclamos imputables a CENS. Para el presente mes se expidieron 625.689 facturas disminuyendo en 9.481 respecto al mes anterior, producto de los periodos facturados.

Al comparar los resultados de noviembre 2021 y 2022, se observa un aumento en el total de reclamos presentados por los clientes al pasar de 1.390 a 1.995 y en el total de facturas expedidas al pasar de 586.421 a 625.689; así mismo, los reclamos imputables aumentaron, al pasar de 200 a 239.

Durante el mes de noviembre de 2022, los motivos con mayor participación de reclamos fueron los relacionados con: "Lectura incorrecta" (117 reclamos), “Inconformidad con el consumo o producción facturada” (79 reclamos), “Cobros por promedio” (11 reclamos), representando estos tres motivos el 86% del resultado del indicador. El 14% restante, se distribuye en otros motivos. Para este mes, se observa una disminución respecto al mes anterior en el motivo "Cobros de medidor" al pasar de 4 a 1 reclamo.

El porcentaje de participación por regional respecto al resultado del indicador para el presente mes fue: Cúcuta 53%, Ocaña 14%, Tibú 13%, Pamplona 13% y Aguachica 7%.

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

Informe seguimiento sobre Reclamos atendidas en CENS

Octubre – Diciembre 2022 Canales Atención Clientes

Descripción	DICIEMBRE
Cantidad de Facturas por mes	569,793
Variación crecimiento de Facturas expedidas	-8.93%
Variación cantidad de Reclamos mensual	-41%
Cantidad de Reclamos necesarios para cumplir el indicador	319
META	5.6
Indicador Mes	2.47
Desviación frente a la Meta	-55.81%

Pasado: La meta inicial para el presente año fue de 7.9, modificada en sesión 857 de Junta Directiva del día 20/04/2022 a 5.6, aplicando esta nueva meta a partir 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 diciembre fue de 2.47, presentando una desviación positiva del 55.81% con respecto a la meta de 5.6 fijada para la vigencia 2022.
Para el período evaluado se observa una disminución de 1.274 reclamos gestionados al pasar de 1.995 en noviembre a 721 en el mes de diciembre, lo cual, se origina principalmente por las siguientes situaciones:
* Variación climática que se presentó durante el mes de noviembre (más frio y lluvia del normalmente observado durante estos periodos en las distintas zonas del área de influencia) lo que incide en el comportamiento de consumo de los usuarios y por ende genera menores valores facturados.
* Estabilización y/o disminución de algunos componentes tarifarios producto de las medidas adoptadas por el nuevo gobierno frente al tema.
* Disminución o cese de las actividades de suspensión del servicio de energía por mora como medida preventiva en la mitigación de impactos en los canales de atención de CENS considerando el incidente tecnológico relacionado con el ciberataque que sufrió la compañía el pasado 13 de diciembre de 2022.
* Reducción de actividades en terreno debido al apoyo de los equipos técnicos en la normalización del servicio a los usuarios de energía recargable quienes fueron los más afectados con el incidente informático relacionado con el ciberataque ocurrido el pasado martes 13 de diciembre que imposibilito a estos usuarios la recarga del servicio de energía.
Del total de reclamos recibidos en diciembre, 141 fueron imputables a CENS. Para el presente mes se expidieron 569.793 facturas disminuyendo en 55.896 respecto al mes anterior, producto de la no facturación de sectores trimestrales.
Al comparar los resultados de diciembre 2021 y 2022, se observa una disminución en el total de reclamos presentados por los clientes al pasar de 1.051 a 721 y en el total de facturas expedidas al pasar de 591.009 a 569.793; de igual manera, los reclamos imputables mantuvieron esta tendencia de disminución al pasar de 185 a 141.
Durante el mes de diciembre de 2022, los motivos con mayor participación de reclamos fueron los relacionados con: “Inconformidad con el consumo o producción facturada” (67 reclamos) "Lectura incorrecta" (51 reclamos) y “Cobros por promedio” (9 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 72%, Tibú 9%, Ocaña 8%, Pamplona 6% y Aguachica 5%.
Durante el segundo semestre del 2022, se registraron un total de 10.000 reclamos, de los cuales, 1142 reclamos han sido imputables, teniéndose a la fecha un acumulado promedio en el indicador de 3.09 respecto a la meta fijada de 5.6 para la vigencia 2022.
Cabe aclarar que a pesar del impacto generado por el ciberataque del cual fue víctima la compañía y los mayores esfuerzos demandados por esta situación al interior de CENS para conservar la calidad y continuidad en la prestación del servicio de energía, así como, la atención al usuario por sus canales, se evidencia cumplimiento en el indicador tanto para el presente mes como para el cierre del semestre; Lo anterior, producto de la sinergia entre equipos, activación de contingencias y continuidad de acciones relacionadas con monitoreo y análisis mensual del indicador, sensibilización y control de las acciones para evitar incurrir en nuevos reclamos, continuidad al seguimiento y a la operación de los contratos que puedan generar reclamos tales como el del contact center, canal presencial, contrato integral y aquellos de actividades a ejecutar en terreno que generan costos al usuario por suministro de materiales o prestación de servicios o mano de obra.

Futuro: Se culmina la vigencia 2022 con un resultado de 3.09 frente conservando la tendencia de cumplimiento y reflejando una mejora frente a la meta establecida para el mismo. 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.

CENS

Grupo epm

70 Años

Cerca de ti

¡Gracias!