

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS

En atención a lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, en complemento del informe de Auditoría denominado 230309 - ATENCIÓN PQRS, el presente documento es un informe de la gestión de los PQR'S recibidos en CENS entre el 01 de octubre de 2022 y el 31 de marzo de 2023.

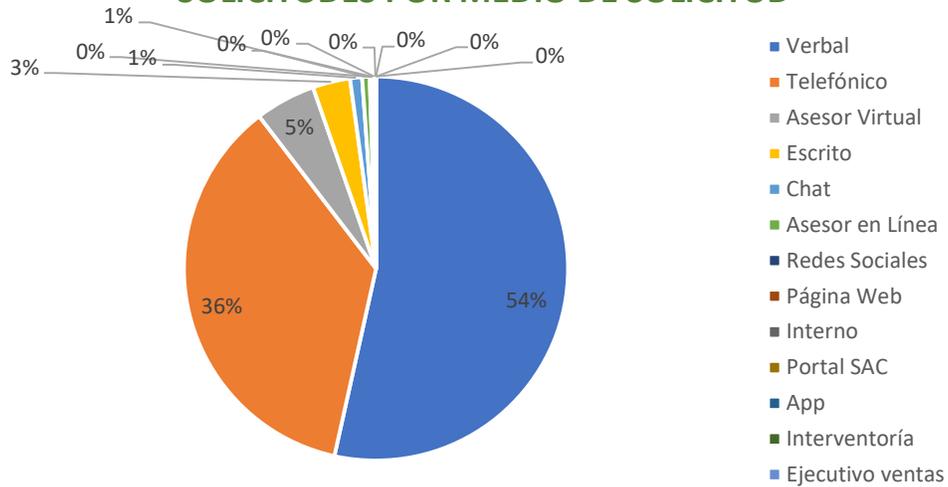
La información aquí señalada, corresponde a datos consultados mediante la generación del reporte denominado PRO_HOMOLOGA del Sistema de información comercial SAC.

1. SOLICITUDES RECIBIDAS

Para el periodo transcurrido entre el 01 de octubre de 2022 y el 31 de marzo de 2023 se recibieron a través de los diferentes canales de atención que dispone CENS un total de 352.641 solicitudes que involucran peticiones, quejas, reclamos y recursos.

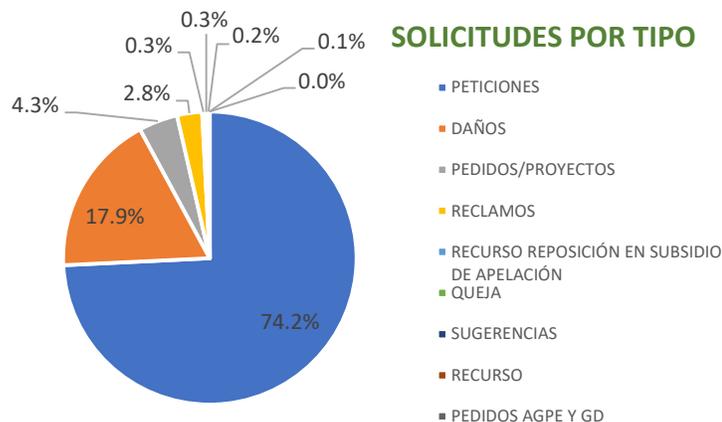
MEDIO DE SOLICITUD	CANTIDAD SOLICITUDES
Verbal	188,570
Telefónico	127,380
Asesor Virtual	17,958
Escrito	11,065
Chat	3,585
Asesor en Línea	2,267
Redes Sociales	559
Página Web	531
Interno	364
Portal SAC	347
App	10
Interventoría	4
Ejecutivo ventas	1
Total general	352,641

SOLICITUDES POR MEDIO DE SOLICITUD



2. SOLICITUDES POR TIPO

TIPO DE PROCESO	CANTIDAD DE SOLICITUDES
PETICIONES	261,763
DAÑOS	63,007
PEDIDOS/PROYECTOS	15,162
RECLAMOS	9,748
RECURSO REPOSICIÓN EN SUBSIDIO DE APELACIÓN	1,117
QUEJA	1,062
SUGERENCIAS	562
RECURSO	198
PEDIDOS AGPE Y GD	22
Total general	352,641



Las principales causas de las solicitudes son:

CATEGORIAS	CANTIDAD DE SOLICITUDES	%
Información general	112,158	31.81%
Emisión de documento para pago	57,465	16.30%
Pago parcial	29,537	8.38%
Falla en la prestación del servicio	28,515	8.09%
Sectores y ordenes reportadas	23,180	6.57%
Gestionar financiación	14,064	3.99%
Cambio de datos básicos	8,356	2.37%
Conexión del Servicio	7,920	2.25%
Inconformidad con el consumo o producción factura	7,267	2.06%
Gestión Interna	7,086	2.01%
Condiciones de seguridad o riesgo	5,775	1.64%
Inconformidad con la calidad del servicio	5,535	1.57%
Separación temporal o pago dirigido	5,468	1.55%
Recepción Comunicación	4,552	1.29%
Recepción de medidor y/o elementos de laboratorio	4,298	1.22%
Trabajos técnicos en medidores, transformadores, a	4,193	1.19%
Plazo para pago	3,005	0.85%
Reconexión	2,116	0.60%
Solicitud Factibilidad del servicio	1,730	0.49%
Notificación y/o descargos	1,338	0.38%
Visita posterior	1,316	0.37%
Pago de la factura de otro cliente y usuario	1,024	0.29%
Cobros por promedio	988	0.28%
Condición especial solicitud propietario	915	0.26%
Cambio de Sistema	796	0.23%
Solicitud energía prepago-Instalación nueva	706	0.20%
Normalizar instalación	697	0.20%

2.1. SOLICITUDES POR TIPO Y MEDIO DE SOLICITUD

MEDIO SOLICITUD	TIPO PROCESO	CANTIDAD DE SOLICITUDES	%
Verbal		188,570	53.47%
	PETICIONES	172,286	91.36%
	PEDIDOS/PROYECTOS	8,412	4.46%
	RECLAMOS	7,397	3.92%
	QUEJA	263	0.14%
	SUGERENCIAS	207	0.11%
	DAÑOS	3	0.00%
	PEDIDOS AGPE Y GD	2	0.00%
Telefónico		127,380	36.12%
	PETICIONES	65,064	51.08%
	DAÑOS	61,722	48.46%
	QUEJA	301	0.24%
	SUGERENCIAS	292	0.23%
	PEDIDOS/PROYECTOS	1	0.00%
Asesor Virtual		17,958	5.09%
	PETICIONES	11,986	66.74%
	PEDIDOS/PROYECTOS	5,447	30.33%
	RECLAMOS	471	2.62%
	QUEJA	44	0.25%
	SUGERENCIAS	10	0.06%
Escrito		11,065	3.14%
	PETICIONES	6,325	57.16%
	RECLAMOS	1,721	15.55%
	PEDIDOS/PROYECTOS	1,227	11.09%
	RECURSO REPOSICIÓN EN SUBSIDIO DE APELACIÓN	1,109	10.02%
	QUEJA	425	3.84%
	RECURSO	197	1.78%
	SUGERENCIAS	40	0.36%
	PEDIDOS AGPE Y GD	20	0.18%
	DAÑOS	1	0.01%
Chat		3,585	1.02%
	PETICIONES	3,167	88.34%
	DAÑOS	407	11.35%
	SUGERENCIAS	6	0.17%
	QUEJA	3	0.08%
	PEDIDOS/PROYECTOS	2	0.06%
Asesor en Línea		2,267	0.64%

	PETICIONES	2,072	91.40%
	RECLAMOS	132	5.82%
	PEDIDOS/PROYECTOS	56	2.47%
	SUGERENCIAS	4	0.18%
	QUEJA	3	0.13%
Redes Sociales		559	0.16%
	DAÑOS	390	69.77%
	PETICIONES	166	29.70%
	SUGERENCIAS	2	0.36%
	QUEJA	1	0.18%
Página Web		531	0.15%
	DAÑOS	484	91.15%
	PETICIONES	36	6.78%
	PEDIDOS/PROYECTOS	11	2.07%
Interno		364	0.10%
	PETICIONES	328	90.11%
	QUEJA	20	5.49%
	RECURSO REPOSICIÓN EN SUBSIDIO DE APELACIÓN	8	2.20%
	PEDIDOS/PROYECTOS	5	1.37%
	RECLAMOS	2	0.55%
	SUGERENCIAS	1	0.27%
Portal SAC		347	0.10%
	PETICIONES	319	91.93%
	RECLAMOS	25	7.20%
	QUEJA	2	0.58%
	RECURSO	1	0.29%
App		10	0.00%
	PETICIONES	9	90.00%
	PEDIDOS/PROYECTOS	1	10.00%
Interventoría		4	0.00%
	PETICIONES	4	100.00%
Ejecutivo ventas		1	0.00%
	PETICIONES	1	100.00%
Total general		352,641	100.00%

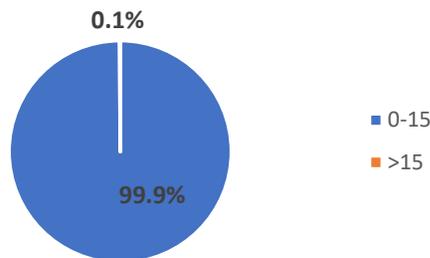
3. TIEMPO DE RESPUESTA

De las solicitudes recibidas, fueron atendidas 329.559, es decir, el 93%. Éstas se resolvieron en un tiempo promedio de 1 día hábil.

El 99.9% de las solicitudes fueron atendidas entre 0 y 15 días hábiles y el 0.1% el tiempo de atención fue mayor a 15 días hábiles.

DIAS DE ATENCIÓN	CANTIDAD DE SOLICITUDES
0-15	329,270
>15	289
Total general	329,559

DIAS DE ATENCIÓN SOLICITUDES



4. SOLICITUDES EN TRÁMITE

De las solicitudes recibidas a través de los diferentes medios, se encuentran en trámite 23.082, es decir, el 7%.

MEDIO SOLICITUD	TIPO PROCESO	CANTIDAD SOLICITUDES
Verbal		10,220
	PETICIONES	4,656
	PEDIDOS/PROYECTOS	3,645
	RECLAMOS	1,759
	QUEJA	90
	SUGERENCIAS	69
	PEDIDOS AGPE Y GD	1

Escrito		6,279
	PETICIONES	3,385
	RECLAMOS	969
	RECURSO REPOSICIÓN EN SUBSIDIO DE APELACIÓN	916
	PEDIDOS/PROYECTOS	552
	QUEJA	298
	RECURSO	131
	SUGERENCIAS	28
Asesor Virtual		3,164
	PEDIDOS/PROYECTOS	2,238
	PETICIONES	735
	RECLAMOS	167
	QUEJA	19
	SUGERENCIAS	5
Telefónico		3,012
	DAÑOS	2,006
	PETICIONES	764
	SUGERENCIAS	131
	QUEJA	110
	PEDIDOS/PROYECTOS	1
Asesor en Línea		137
	PETICIONES	69
	RECLAMOS	34
	PEDIDOS/PROYECTOS	30
	SUGERENCIAS	2
	QUEJA	2
Interno		101
	PETICIONES	78
	QUEJA	18
	PEDIDOS/PROYECTOS	3
	SUGERENCIAS	1
	RECLAMOS	1
Chat		85
	PETICIONES	56
	DAÑOS	24
	SUGERENCIAS	2
	QUEJA	2
	PEDIDOS/PROYECTOS	1
Portal SAC		34
	PETICIONES	21
	RECLAMOS	11
	RECURSO	1

	QUEJA	1
Redes Sociales		28
	DAÑOS	17
	PETICIONES	10
	SUGERENCIAS	1
Página Web		22
	DAÑOS	14
	PEDIDOS/PROYECTOS	6
	PETICIONES	2
Total general		23,082

Cúcuta, 15 de diciembre de 2023.

Cordialmente,



Gladys Mabel Conde Sáenz
Auditor

Trabajo realizado por:

Yurly Yiseth Galván Salas (Profesional de Auditoría)