

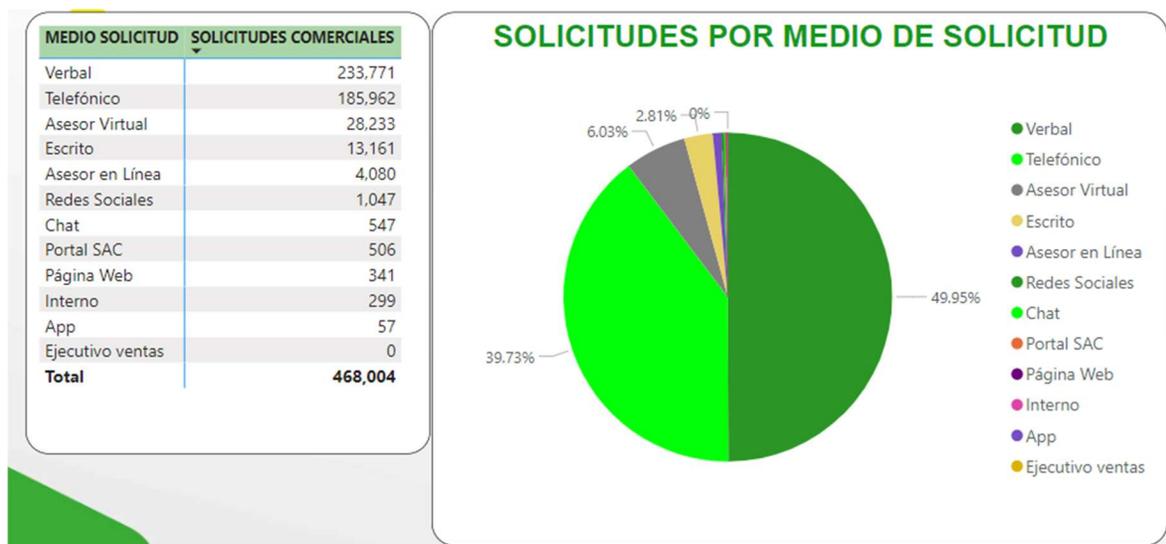
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS

En atención a lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y en complemento del informe de Auditoría denominado 240196 - ATENCIÓN PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2023, el presente documento es un informe de la gestión de los PQR'S recibidos en CENS entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2023.

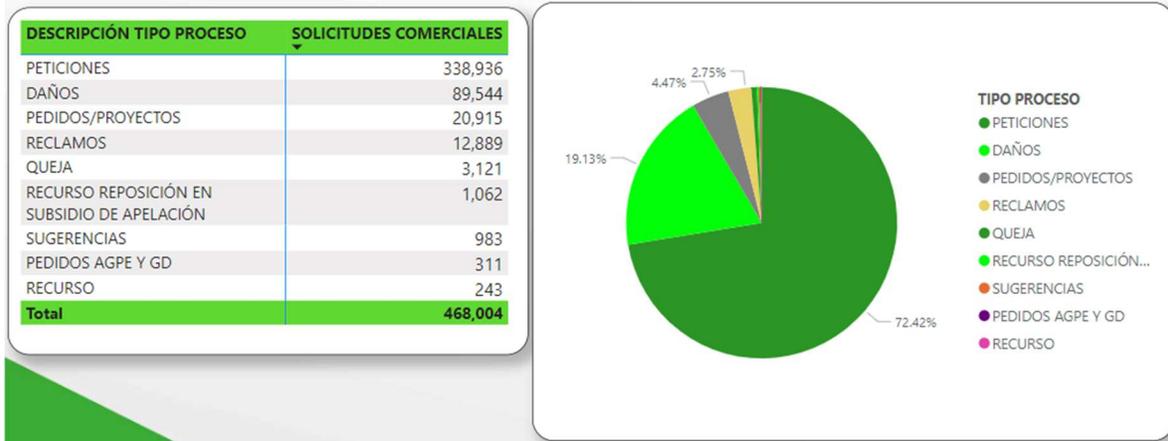
La información aquí señalada, corresponde a datos consultados mediante la generación del reporte denominado PRO_HOMOLOGA del Sistema de información comercial SAC.

1. SOLICITUDES RECIBIDAS

Para el periodo transcurrido entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2023 se recibieron a través de los diferentes canales de atención que dispone CENS un total de 468.004 solicitudes que involucran peticiones, quejas, reclamos, recursos, sugerencias, reporte de daños, pedidos AGPE y pedidos/proyectos.



2. SOLICITUDES POR TIPO



Las principales causas de las solicitudes son:

DESCRIPCIÓN PROCESO	SOLICITUDES COMERCIALES	%
Información general	140,532	30.03%
Emisión de documento para pago	83,376	17.82%
Falla en la prestación del servicio	38,450	8.22%
Pago parcial	36,186	7.74%
Sectores y ordenes reportadas	32,500	6.94%
Gestionar financiación	16,080	3.44%
Cambio de datos básicos	15,006	3.21%
Gestión Interna	13,709	2.93%
Inconformidad con el consumo o producción factura	10,718	2.29%
Condiciones de seguridad o riesgo	9,325	1.99%
Inconformidad con la calidad del servicio	9,267	1.98%
Conexión del Servicio	7,200	1.54%
Separación temporal o pago dirigido	6,563	1.40%
Solicitud de Servicio	6,429	1.37%
Trabajos técnicos en medidores, transformadores, a	4,812	1.03%
Plazo para pago	4,225	0.90%
Recepción de medidor y/o elementos de laboratorio	3,623	0.77%
Reconexión	3,032	0.65%
Visita posterior	1,439	0.31%
Notificación y/o descargos	1,410	0.30%
Condición especial solicitud propietario	1,251	0.27%
Demora en reparar daño	1,250	0.27%
Cobros por promedio	1,049	0.22%
Solicitud Factibilidad del servicio	1,033	0.22%
Verificación de presunta irregularidad	979	0.21%
Recepción Comunicación	977	0.21%
Total	468,004	100.00%

2.1. SOLICITUDES POR TIPO Y MEDIO DE SOLICITUD

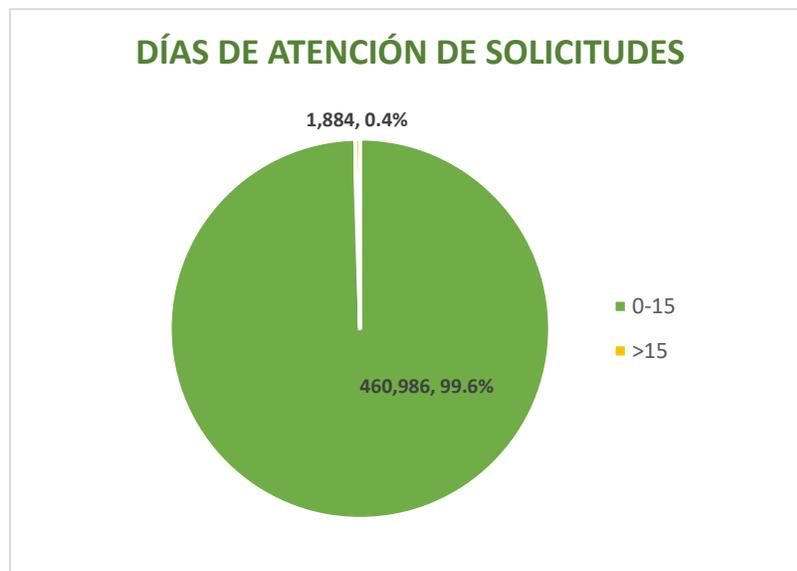
MEDIO SOLICITUD	SOLICITUDES COMERCIALES	%
Verbal	233,771	49.95%
PETICIONES	211,245	45.14%
PEDIDOS/PROYECTOS	11,558	2.47%
RECLAMOS	10,119	2.16%
QUEJA	520	0.11%
SUGERENCIAS	327	0.07%
PEDIDOS AGPE Y GD	2	0.00%
Telefónico	185,962	39.73%
PETICIONES	94,914	20.28%
DAÑOS	88,866	18.99%
QUEJA	1,668	0.36%
SUGERENCIAS	514	0.11%
Asesor Virtual	28,233	6.03%
PETICIONES	19,604	4.19%
PEDIDOS/PROYECTOS	7,866	1.68%
RECLAMOS	694	0.15%
QUEJA	47	0.01%
SUGERENCIAS	19	0.00%
DAÑOS	2	0.00%
PEDIDOS AGPE Y GD	1	0.00%
Escrito	13,161	2.81%
PETICIONES	7,745	1.65%
RECLAMOS	1,798	0.38%
RECURSO REPOSICIÓN EN SUBSIDIO DE APELACIÓN	1,062	0.23%
PEDIDOS/PROYECTOS	1,027	0.22%
QUEJA	866	0.19%
PEDIDOS AGPE Y GD	305	0.07%
RECURSO	243	0.05%
SUGERENCIAS	113	0.02%
DAÑOS	2	0.00%
Asesor en Línea	4,080	0.87%
PETICIONES	3,669	0.78%
RECLAMOS	275	0.06%
PEDIDOS/PROYECTOS	118	0.03%
QUEJA	14	0.00%
SUGERENCIAS	4	0.00%
Redes Sociales	1,047	0.22%
PETICIONES	878	0.19%
DAÑOS	160	0.03%
QUEJA	6	0.00%
SUGERENCIAS	3	0.00%
Chat	547	0.12%
DAÑOS	514	0.11%
PETICIONES	30	0.01%
SUGERENCIAS	3	0.00%
Portal SAC	506	0.11%
PETICIONES	500	0.11%
PEDIDOS AGPE Y GD	3	0.00%
RECLAMOS	2	0.00%
PEDIDOS/PROYECTOS	1	0.00%
Página Web	341	0.07%
PEDIDOS/PROYECTOS	341	0.07%
Interno	299	0.06%
PETICIONES	294	0.06%
PEDIDOS/PROYECTOS	4	0.00%
RECLAMOS	1	0.00%
App	57	0.01%
PETICIONES	57	0.01%
Total	468,004	100.00%

3. TIEMPO DE RESPUESTA

De las solicitudes recibidas, fueron atendidas 462.870, es decir, el 98.9%.

El 99.51% de las solicitudes fueron atendidas entre 0 y 15 días hábiles y el 0.49% el tiempo de atención fue mayor a 15 días hábiles.

Días de atención	Cantidad Solicitudes	%
0-15	460,986	99.6%
>15	1,884	0.4%
Total	462,870	100%



4. SOLICITUDES EN TRÁMITE

De las solicitudes recibidas a través de los diferentes medios, se encuentran en trámite 1647, es decir, el 0.4%.

CATEGORIA/TIPO PROCESO	CANTIDAD DE SOLICITUDES
<input type="checkbox"/> Escrito	1,601
PETICIONES	1,154
RECURSO REPOSICIÓN EN SUBSIDIO DE APELACIÓN	339
QUEJA	40
PEDIDOS/PROYECTOS	29
RECLAMOS	28
SUGERENCIAS	7
PEDIDOS AGPE Y GD	4
<input type="checkbox"/> Interno	19
PETICIONES	19
<input type="checkbox"/> Verbal	15
PETICIONES	13
RECLAMOS	2
<input type="checkbox"/> Telefónico	8
PETICIONES	8
<input type="checkbox"/> Asesor en Línea	1
PETICIONES	1
<input type="checkbox"/> Asesor Virtual	1
PEDIDOS/PROYECTOS	1
<input type="checkbox"/> Chat	1
PETICIONES	1
<input type="checkbox"/> Página Web	1
PEDIDOS/PROYECTOS	1
Total	1,647

Cúcuta, 04 de julio de 2024.

Cordialmente,


Gladys Mabel Conde Sáenz
Auditor

Trabajo realizado por:
Yurly Yiseth Galván Salas (Profesional de Auditoría)