

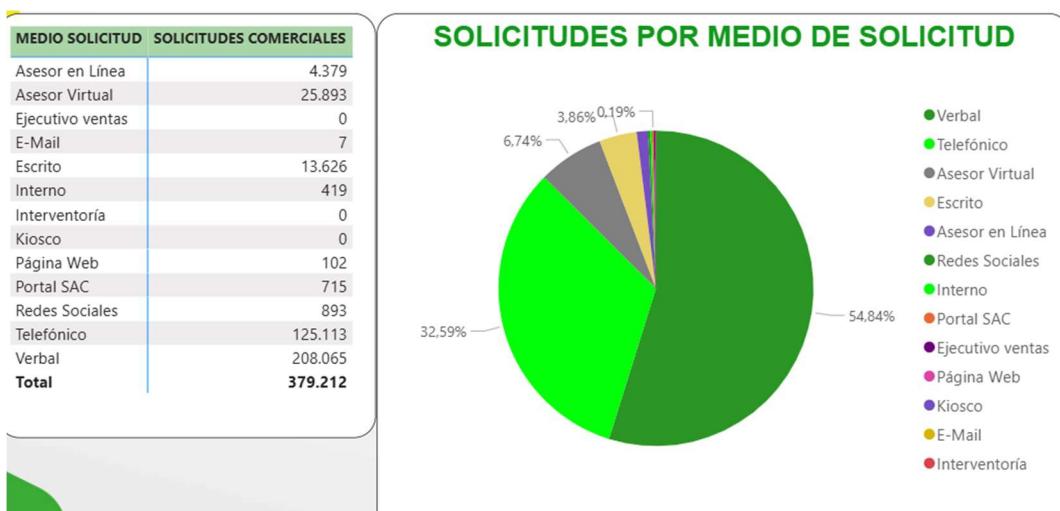
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y como complemento del informe de Auditoría 250280 - ATENCIÓN PQRS, este documento presenta la gestión de los PQR'S recibidos en CENS entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2024.

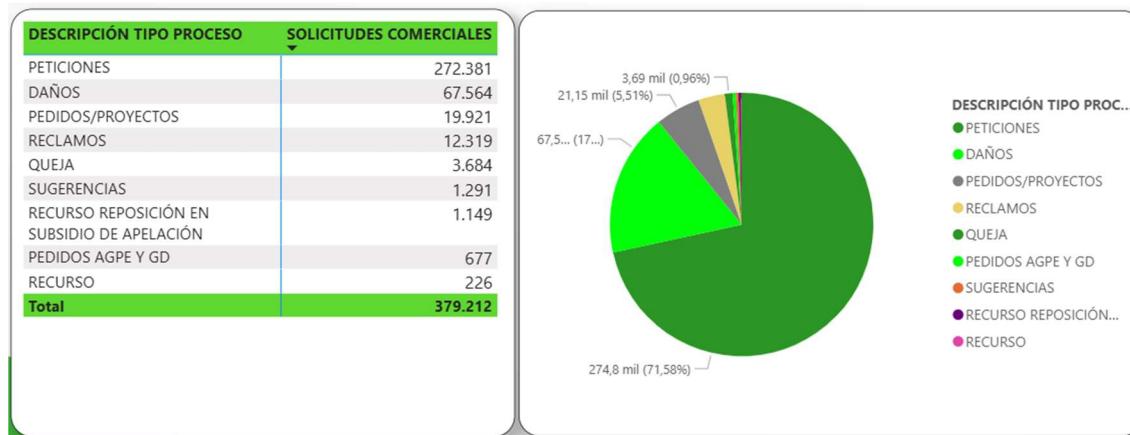
La información se obtuvo a partir del reporte denominado PRO_HOMOLOGA del Sistema de información comercial SAC.

1. SOLICITUDES RECIBIDAS

Para el periodo transcurrido entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2024 se recibieron a través de los diferentes canales de atención que dispone CENS un total de 379.212 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	104.855	27,34%
Emisión de documento para pago	51.646	13,93%
Pago parcial	28.138	7,41%
Sectores y órdenes reportadas	25.534	6,65%
Gestión Interna	20.248	5,28%
Cambiar Fusible	19.398	5,05%
Gestionar financiación	16.547	4,32%
Cambio de datos básicos	13.948	3,64%
Inconformidad con el consumo o producción factura	9.322	2,46%
Separación temporal o pago dirigido	7.061	1,84%
Conexión del Servicio	6.640	1,78%
Solicitud de Servicio	6.429	1,68%
Trabajo en cometida	6.227	1,62%
Inspección por seguridad	6.147	1,60%
Inspección por calidad	5.724	1,49%
Trabajos técnicos en medidores, transformadores, a	5.468	1,43%
Total	379.212	100,00%

2.1. SOLICITUDES POR TIPO Y MEDIO DE SOLICITUD

MÉDIO SOLICITUD	SOLICITUDES COMERCIALES	%
Verbal	208.065	54,84%
PETICIONES	186.471	49,13%
PEDIDOS/PROYECTOS	11.095	2,98%
RECLAMOS	9.055	2,36%
QUEJA	872	0,23%
SUGERENCIAS	544	0,14%
PEDIDOS AGPE Y GD	27	0,01%
DAÑOS	1	0,00%
Telefónico	125.113	32,59%
DAÑOS	67.302	17,53%
PETICIONES	55.395	14,43%
QUEJA	1.812	0,47%
SUGERENCIAS	603	0,16%
PEDIDOS AGPE Y GD	1	0,00%
Asesor Virtual	25.893	6,74%
PETICIONES	16.706	4,35%
PEDIDOS/PROYECTOS	8.011	2,09%
RECLAMOS	1.040	0,27%
QUEJA	82	0,02%
SUGERENCIAS	54	0,01%
Escrito	13.626	3,86%
PETICIONES	8.101	2,17%
RECLAMOS	1.903	0,53%
RECURSO REPOSICIÓN EN SUBSIDIO DE APELACIÓN	1.149	0,30%
QUEJA	887	0,23%
PEDIDOS AGPE Y GD	649	0,38%
PEDIDOS/PROYECTOS	634	0,17%
RECURSO	226	0,06%
SUGERENCIAS	75	0,02%
DAÑOS	2	0,00%
Asesor en Línea	4.379	1,14%
PETICIONES	3.962	1,03%
RECLAMOS	319	0,08%
PEDIDOS/PROYECTOS	72	0,02%
QUEJA	22	0,01%
SUGERENCIAS	4	0,00%
Redes Sociales	893	0,23%
PETICIONES	617	0,16%
DAÑOS	256	0,07%
SUGERENCIAS	11	0,00%
QUEJA	9	0,00%
Portal SAC	715	0,19%
PETICIONES	714	0,19%
PEDIDOS/PROYECTOS	1	0,00%
PEDIDOS AGPE Y GD	0	0,00%
Interno	419	0,19%
PETICIONES	408	0,12%
PEDIDOS/PROYECTOS	10	0,07%
RECLAMOS	1	0,00%
PEDIDOS AGPE Y GD	0	0,01%
Página Web	102	0,03%
PEDIDOS/PROYECTOS	98	0,03%
PETICIONES	4	0,00%
PEDIDOS AGPE Y GD	0	0,01%
E-Mail	7	0,00%
DAÑOS	3	0,00%
PETICIONES	3	0,00%
RECLAMOS	1	0,00%
Ejecutivo ventas	0	0,16%
PEDIDOS/PROYECTOS	0	0,16%
PETICIONES	0	0,00%
Interventoría	0	0,00%
PEDIDOS/PROYECTOS	0	0,00%
Kiosco	0	0,01%
PETICIONES	0	0,01%
Total	379.212	100,00%

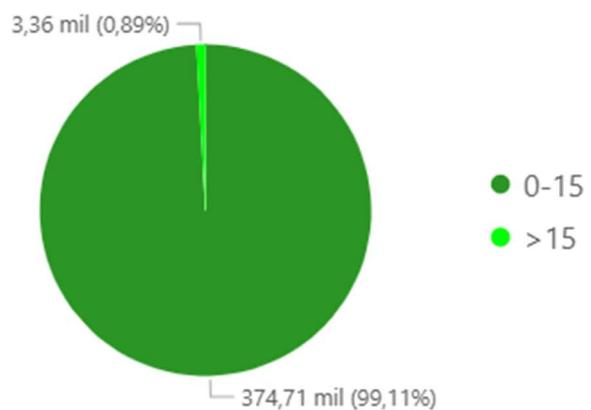
3. TIEMPO DE RESPUESTA

De las solicitudes recibidas, fueron atendidas 373.572 es decir, el 98.5%. Éstas se resolvieron en un tiempo promedio de 1 día hábil.

El 99.11% de las solicitudes fueron atendidas entre 0 y 15 días hábiles y el 0.89% el tiempo de atención fue mayor a 15 días hábiles.

Días de atención	SOLICITUDES COMERCIALES
0-15	370.659
>15	2.913
Total	373.572

DIAS DE ATENCIÓN SOLICITUDES



4. SOLICITUDES EN TRÁMITE

De las solicitudes recibidas a través de los diferentes medios, se encuentran en trámite 584, es decir, el 0.15%.

CATEGORIA/TIPO PROCESO	SOLICITUDES COMERCIALES
<input checked="" type="checkbox"/> Escrito	556
PETICIONES	423
RECURSO REPOSICIÓN EN SUBSIDIO DE APELACIÓN	102
PEDIDOS/PROYECTOS	22
RECLAMOS	4
RECURSO	3
QUEJA	1
SUGERENCIAS	1
PEDIDOS AGPE Y GD	0
<input checked="" type="checkbox"/> Verbal	14
PETICIONES	9
RECLAMOS	5
PEDIDOS/PROYECTOS	0
<input checked="" type="checkbox"/> Interno	11
PETICIONES	11
PEDIDOS/PROYECTOS	0
<input checked="" type="checkbox"/> Página Web	3
PEDIDOS/PROYECTOS	3
<input checked="" type="checkbox"/> Ejecutivo ventas	0
PEDIDOS/PROYECTOS	0
Total	584

Cúcuta, 29 de diciembre de 2025.

Cordialmente,



Gladys Mabel Conde Sáenz
 Auditor

Trabajo realizado por:
 Yurly Yiseth Galván Salas (Profesional P1- Auditoría)