

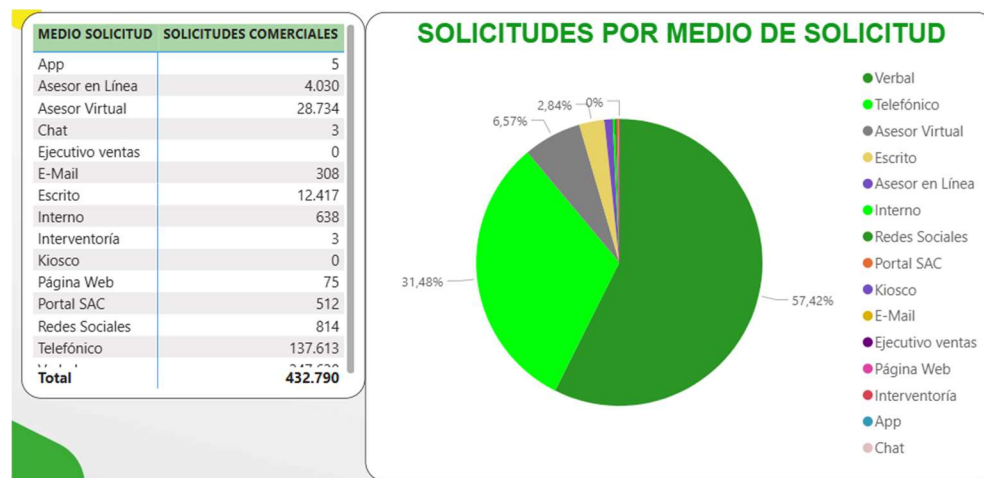
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS

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 enero y el 30 de junio de 2024.

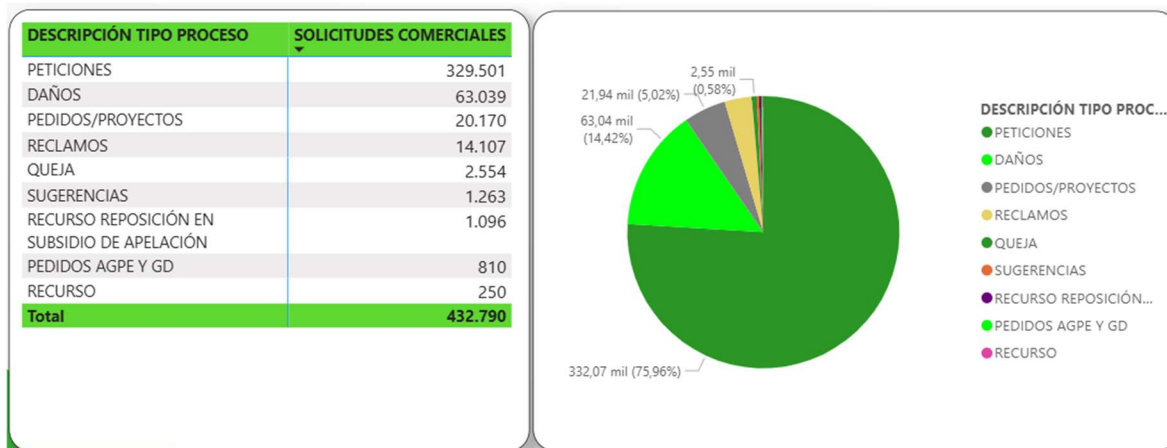
La información se obtuvo a partir del reporte denominado PRO_HOMOLOGA del Sistema de información comercial SAC.

1. SOLICITUDES RECIBIDAS

Para el periodo transcurrido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2024 se recibieron a través de los diferentes canales de atención que dispone CENS un total de 432.790 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	112.884	25,82%
Emisión de documento para pago	81.992	19,17%
Pago parcial	36.578	8,45%
Cambio de datos básicos	26.529	6,07%
Sectores y ordenes reportadas	22.509	5,15%
Gestionar financiación	18.893	4,40%
Gestión Interna	17.302	3,96%
Cambiar Fusible	11.835	2,71%
Inconformidad con el consumo o producción factura	11.166	2,55%
Falla en la prestación del servicio	9.195	2,10%
Conexión del Servicio	6.648	1,52%
Solicitud de Servicio	6.546	1,50%
Separación temporal o pago dirigido	6.458	1,48%
Trabajos técnicos en medidores, transformadores, a	4.943	1,13%
Plazo para pago	4.339	0,99%
Total	432.790	100,00%

2.1. SOLICITUDES POR TIPO Y MEDIO DE SOLICITUD

MEDIO SOLICITUD	SOLICITUDES COMERCIALES	%
Verbal	247.638	57,42%
PETICIONES	224.718	51,91%
PEDIDOS/PROYECTOS	11.334	2,86%
RECLAMOS	10.543	2,41%
QUEJA	606	0,14%
SUGERENCIAS	423	0,10%
PEDIDOS AGPE Y GD	9	0,00%
DAÑOS	4	0,00%
RECURSO REPOSICIÓN EN SUBSIDIO DE APELACIÓN	1	0,00%
Telefónico	137.613	31,48%
PETICIONES	73.171	16,74%
DAÑOS	62.851	14,38%
QUEJA	936	0,21%
SUGERENCIAS	655	0,15%
Asesor Virtual	28.734	6,57%
PETICIONES	19.785	4,53%
PEDIDOS/PROYECTOS	7.844	1,79%
RECLAMOS	966	0,22%
QUEJA	75	0,02%
SUGERENCIAS	63	0,01%
PEDIDOS AGPE Y GD	1	0,00%
Escrito	12.417	2,84%
PETICIONES	6.538	1,50%
RECLAMOS	1.976	0,45%
RECURSO REPOSICIÓN EN SUBSIDIO DE APELACIÓN	1.094	0,25%
QUEJA	899	0,21%
PEDIDOS AGPE Y GD	794	0,18%
PEDIDOS/PROYECTOS	755	0,17%
RECURSO	250	0,06%
SUGERENCIAS	111	0,03%
Asesor en Línea	4.030	0,92%
PETICIONES	3.573	0,82%
RECLAMOS	293	0,07%
PEDIDOS/PROYECTOS	132	0,03%
QUEJA	27	0,01%
SUGERENCIAS	5	0,00%
Redes Sociales	814	0,19%
PETICIONES	621	0,14%
DAÑOS	181	0,04%
QUEJA	7	0,00%
SUGERENCIAS	5	0,00%
Redes Sociales	814	0,19%
PETICIONES	621	0,14%
DAÑOS	181	0,04%
QUEJA	7	0,00%
SUGERENCIAS	5	0,00%
Interno	638	0,24%
PETICIONES	598	0,14%
PEDIDOS/PROYECTOS	29	0,09%
PEDIDOS AGPE Y GD	6	0,00%
DAÑOS	3	0,00%
RECURSO REPOSICIÓN EN SUBSIDIO DE APELACIÓN	1	0,00%
SUGERENCIAS	1	0,00%
Portal SAC	512	0,12%
PETICIONES	483	0,11%
RECLAMOS	22	0,01%
QUEJA	4	0,00%
PEDIDOS/PROYECTOS	3	0,00%
E-Mail	308	0,07%
RECLAMOS	306	0,07%
PETICIONES	2	0,00%
PEDIDOS/PROYECTOS	0	0,00%

MEDIO SOLICITUD	SOLICITUDES COMERCIALES	%
<div> <div>Página Web</div> <div>PEDIDOS/PROYECTOS</div> <div>PETICIONES</div> <div>RECLAMOS</div> <div>PEDIDOS AGPE Y GD</div> </div>	<div>75</div> <div>72</div> <div>2</div> <div>1</div> <div>0</div>	<div>0,02%</div> <div>0,02%</div> <div>0,00%</div> <div>0,00%</div> <div>0,00%</div>
<div> <div>App</div> <div>PETICIONES</div> <div>PEDIDOS/PROYECTOS</div> </div>	<div>5</div> <div>4</div> <div>1</div>	<div>0,00%</div> <div>0,00%</div> <div>0,00%</div>
<div> <div>Chat</div> <div>PETICIONES</div> </div>	<div>3</div> <div>3</div>	<div>0,00%</div> <div>0,00%</div>
<div> <div>Interventoría</div> <div>PETICIONES</div> <div>PEDIDOS/PROYECTOS</div> </div>	<div>3</div> <div>3</div> <div>0</div>	<div>0,00%</div> <div>0,00%</div> <div>0,00%</div>
<div> <div>Ejecutivo ventas</div> <div>PEDIDOS/PROYECTOS</div> <div>PETICIONES</div> </div>	<div>0</div> <div>0</div> <div>0</div>	<div>0,05%</div> <div>0,05%</div> <div>0,00%</div>
<div> <div>Kiosco</div> <div>PETICIONES</div> </div>	<div>0</div> <div>0</div>	<div>0,07%</div> <div>0,00%</div>
Total	432.790	100,00%

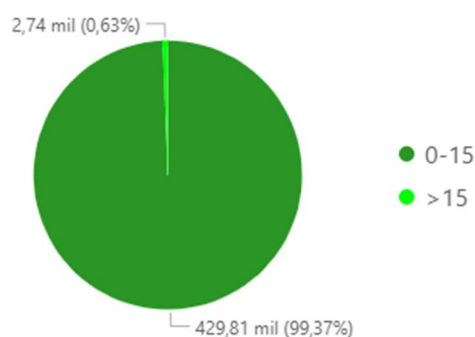
3. TIEMPO DE RESPUESTA

De las solicitudes recibidas, fueron atendidas 428.357 es decir, el 99%. Éstas se resolvieron en un tiempo promedio de 1 día hábil.

El 99.37% de las solicitudes fueron atendidas entre 0 y 15 días hábiles y el 0.63% el tiempo de atención fue mayor a 15 días hábiles.

Días de atención	SOLICITUDES COMERCIALES
0-15	425.751
>15	2.606
Total	428.357

DIAS DE ATENCIÓN SOLICITUDES



4. SOLICITUDES EN TRÁMITE

De las solicitudes recibidas a través de los diferentes medios, se encuentran en trámite 666, es decir, el 0.2%.

CATEGORIA/TIPO PROCESO	SOLICITUDES COMERCIALES
<input type="checkbox"/> Escrito	645
PETICIONES	347
RECURSO REPOSICIÓN EN SUBSIDIO DE APELACIÓN	274
PEDIDOS/PROYECTOS	12
RECURSO	6
RECLAMOS	3
SUGERENCIAS	3
<input type="checkbox"/> Verbal	10
PETICIONES	8
RECLAMOS	2
PEDIDOS/PROYECTOS	0
<input type="checkbox"/> Interno	5
PETICIONES	4
RECURSO REPOSICIÓN EN SUBSIDIO DE APELACIÓN	1
PEDIDOS/PROYECTOS	0
<input type="checkbox"/> Asesor Virtual	3
RECLAMOS	2
PETICIONES	1
<input type="checkbox"/> Página Web	3
Total	666

Cúcuta, 29 de diciembre de 2025.

Cordialmente,



Gladys Mabel Conde Sáenz
Auditor

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