

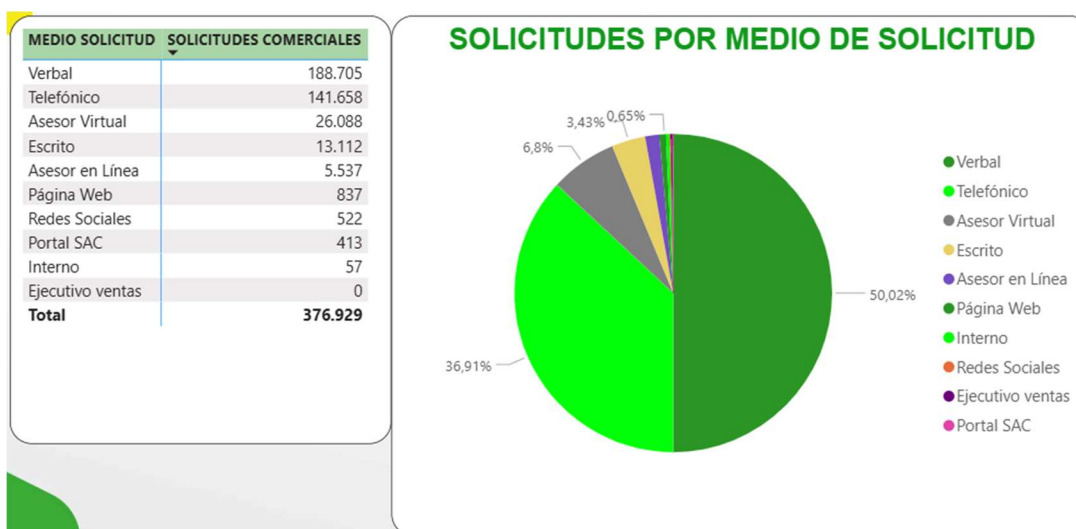
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS

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 2025.

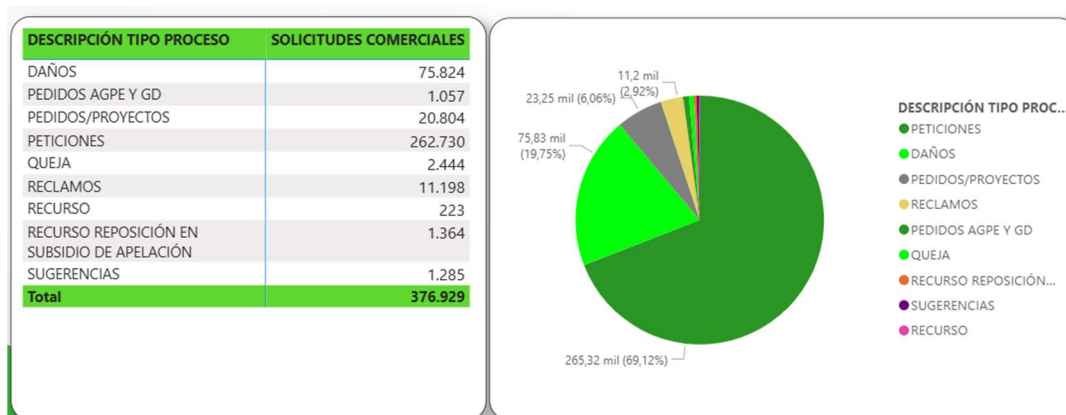
La información se obtuvo a partir del reporte denominado PRO_HOMOLOGA del Sistema de información comercial SAC.

1. SOLICITUDES RECIBIDAS

Para el periodo transcurrido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2025 se recibieron a través de los diferentes canales de atención que dispone CENS un total de 376.929 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	104.326	27,18%
Emisión de documento para pago	66.296	17,58%
Sectores y ordenes reportadas	29.558	7,70%
Pago parcial	26.264	7,06%
Cambiar Fusible	19.988	5,21%
Gestionar financiación	15.288	3,99%
Cambio de datos básicos	11.009	2,89%
Inspección por seguridad	7.976	2,08%
Inconformidad con el consumo o producción factura	7.842	2,04%
Trabajo en cometida	7.648	1,99%
Conexión del Servicio	6.921	1,82%
Solicitud de Servicio	6.493	1,69%
Inspección por calidad	6.039	1,57%
Separación temporal o pago dirigido	5.642	1,49%
Gestión Interna	5.492	1,45%
Trabajos técnicos en medidores, transformadores, a	4.860	1,32%
Reconexión	4.541	1,18%
Atención medidor prepago	3.671	0,96%
Plazo para pago	3.269	0,87%
Recepción de medidor y/o elementos de laboratorio	3.220	0,84%
Requerimiento competencia de otra empresa	2.109	0,55%
Condición especial solicitud propietario	1.576	0,41%
Cobros por promedio	1.534	0,40%
Verificación de presunta irregularidad	1.281	0,34%
Visita posterior	1.128	0,30%
Cambio de Sistema	1.083	0,28%
Solicitud Factibilidad del servicio	992	0,26%
Notificación y/o descargos	985	0,26%
Pago de la factura de otro cliente y usuario	942	0,25%
Visita recibo técnico	906	0,24%
Total	376.929	100,00%

2.1. SOLICITUDES POR TIPO Y MEDIO DE SOLICITUD

MEDIO SOLICITUD	SOLICITUDES COMERCIALES	%
Verbal	188.705	50,02%
PETICIONES	167.907	44,25%
PEDIDOS/PROYECTOS	11.937	3,43%
RECLAMOS	7.599	1,98%
QUEJA	757	0,20%
SUGERENCIAS	503	0,13%
DAÑOS	2	0,00%
PEDIDOS AGPE Y GD	0	0,03%
Telefónico	141.658	36,91%
DAÑOS	75.695	19,72%
PETICIONES	64.409	16,78%
QUEJA	899	0,23%
SUGERENCIAS	655	0,17%
Asesor Virtual	26.088	6,80%
PETICIONES	16.715	4,35%
PEDIDOS/PROYECTOS	8.100	2,11%
RECLAMOS	1.128	0,29%
QUEJA	87	0,02%
SUGERENCIAS	58	0,02%
Escrito	13.112	3,43%
PETICIONES	7.992	2,08%
RECLAMOS	2.025	0,53%
RECURSO REPOSICIÓN EN SUBSIDIO DE APELACIÓN	1.364	0,36%
QUEJA	652	0,17%
PEDIDOS/PROYECTOS	490	0,13%
PEDIDOS AGPE Y GD	317	0,10%
RECURSO	223	0,06%
SUGERENCIAS	49	0,01%
Asesor en Línea	5.537	1,44%
PETICIONES	4.848	1,26%
RECLAMOS	445	0,12%
PEDIDOS/PROYECTOS	179	0,05%
QUEJA	46	0,01%
SUGERENCIAS	19	0,00%
Página Web	837	0,65%
PEDIDOS AGPE Y GD	740	0,62%
PEDIDOS/PROYECTOS	93	0,03%
PETICIONES	4	0,00%
Redes Sociales	522	0,14%
PETICIONES	391	0,10%
DAÑOS	127	0,03%
QUEJA	3	0,00%
SUGERENCIAS	1	0,00%
Portal SAC	413	0,11%
PETICIONES	413	0,11%
Interno	57	0,38%
PETICIONES	51	0,17%
PEDIDOS/PROYECTOS	5	0,19%
RECLAMOS	1	0,00%
PEDIDOS AGPE Y GD	0	0,01%
SUGERENCIAS	0	0,00%
Ejecutivo ventas	0	0,13%
PEDIDOS/PROYECTOS	0	0,13%
PETICIONES	0	0,00%
Total	376.929	100,00%

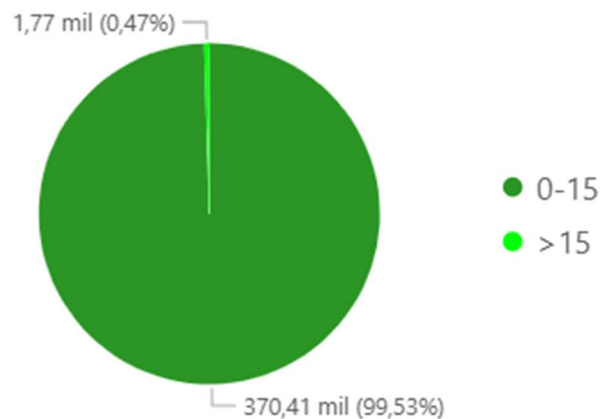
3. TIEMPO DE RESPUESTA

De las solicitudes recibidas, fueron atendidas 365.658 es decir, el 97%. Éstas se resolvieron en un tiempo promedio de 1 día hábil.

El 99.53% de las solicitudes fueron atendidas entre 0 y 15 días hábiles y el 0.47% el tiempo de atención fue mayor a 15 días hábiles.

Días de atención	SOLICITUDES COMERCIALES
0-15	364.209
> 15	1.449
Total	365.658

DIAS DE ATENCIÓN SOLICITUDES



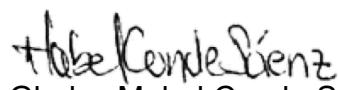
4. SOLICITUDES EN TRÁMITE

De las solicitudes recibidas a través de los diferentes medios, se encuentran en trámite 5954, es decir, el 1.6%.

CATEGORIA/TIPO PROCESO	SOLICITUDES COMERCIALES
Escrito	2.285
PETICIONES	1.524
RECURSO REPOSICIÓN EN SUBSIDIO DE APELACIÓN	346
RECLAMOS	299
QUEJA	59
PEDIDOS/PROYECTOS	27
RECURSO	24
SUGERENCIAS	6
Verbal	1.969
PETICIONES	885
RECLAMOS	494
PEDIDOS/PROYECTOS	448
QUEJA	87
SUGERENCIAS	55
Telefónico	906
DAÑOS	485
PETICIONES	266
QUEJA	93
SUGERENCIAS	62
Asesor Virtual	605
PEDIDOS/PROYECTOS	284
PETICIONES	194
RECLAMOS	118
QUEJA	7
SUGERENCIAS	2
Página Web	109
PEDIDOS AGPE Y GD	107
PEDIDOS/PROYECTOS	2
Asesor en Línea	74
RECLAMOS	35
PETICIONES	33
PEDIDOS/PROYECTOS	4
QUEJA	2
Interno	5
PETICIONES	5
PEDIDOS/PROYECTOS	0
Redes Sociales	1
SUGERENCIAS	1
Ejecutivo ventas	0
PEDIDOS/PROYECTOS	0
Total	5.954

Cúcuta, 29 de diciembre de 2025.

Cordialmente,



Gladys Mabel Conde Sáenz
Auditor

Trabajo realizado por:

Yurly Yiseth Galván Salas (Profesional P1- Auditoría)