

## ATENCIÓN AL CLIENTE

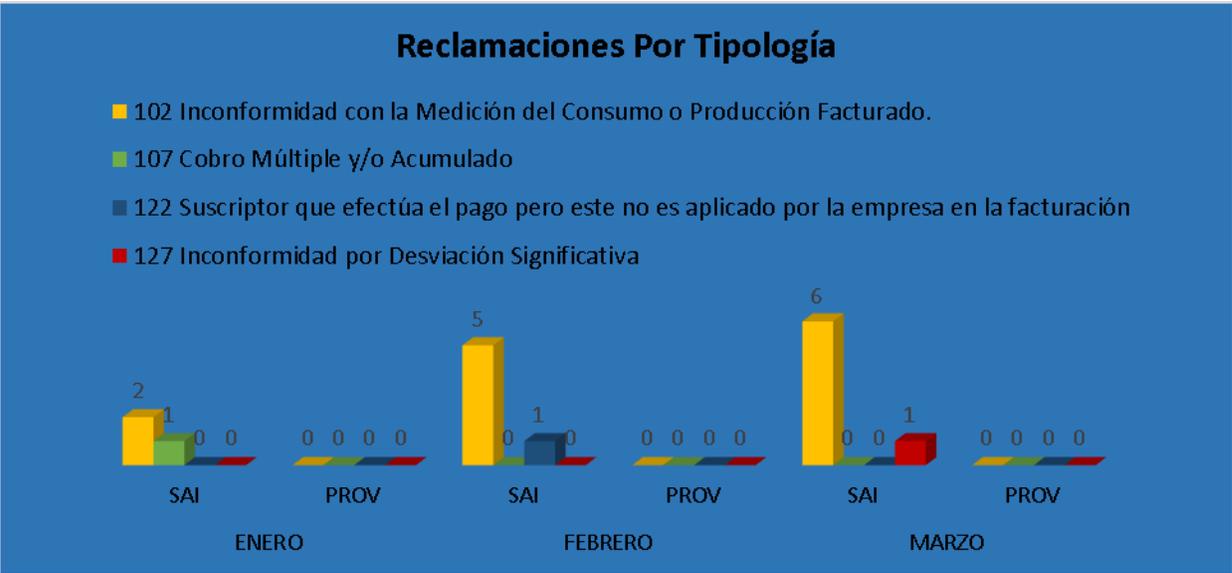
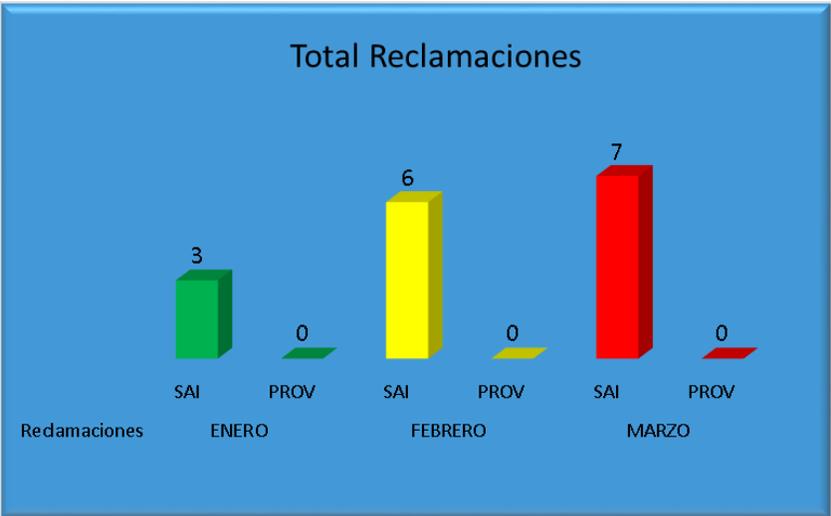
SOPESA S.A. ESP, en cumplimiento de las normas que rigen la prestación de los servicios públicos, pone en conocimiento de sus usuarios, el número de peticiones, quejas y recursos que fueron radicadas en nuestras oficinas y medios digitales, en el primer trimestre de 2021:



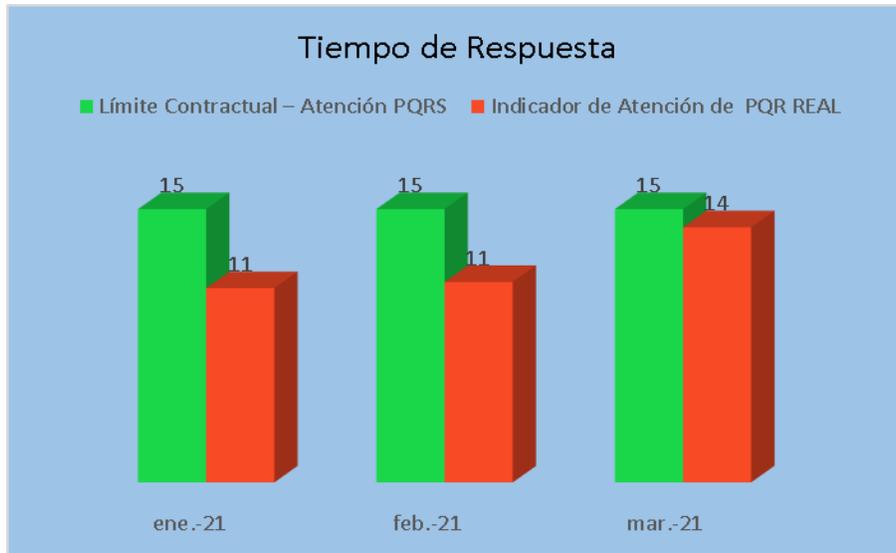
Dentro de los indicadores de gestión para evaluar el desempeño de la empresa, se incluyen los indicadores comerciales, tales como: el tiempo (número de días) de atención a las PQRS y la cantidad de reclamos por facturación:

<b>COMERCIALIZACIÓN</b>	<b>ene-21</b>	<b>feb-21</b>	<b>mar-21</b>
<b>Límite Contractual – Atención PQRS</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>15</b>
Indicador de Atención de PQR - REAL	11	11	14
<b>Límite Contractual - Reclamos por facturación</b>	<b>239</b>	<b>239</b>	<b>240</b>
Indicador Reclamos por facturación – REAL	3	6	7

En cuanto a la tipología de las reclamaciones, estas se clasificaron de la siguiente manera:



Teniendo en cuenta lo estipulado en el Contrato de Condiciones Uniformes **CLÁUSULA 60.- DEL TÉRMINO PARA RESOLVER LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMACIONES** La EMPRESA, responderá las PQR dentro del término de quince (15) días hábiles, contados a partir de su recepción.



### RECURSOS DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO DE APELACIÓN

CAUSA RECURSO	ENERO	FEBRERO	MARZO
(102) Inconformidad con el Consumo o Producción Facturado	0	0	1
<b>Total general</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>

En los meses de enero y febrero de 2021, los usuarios no presentaron recurso, después de que la empresa dio respuesta a las reclamaciones presentadas. Para el mes de marzo de 2021, se presentó un recurso, en el cual se confirmó la decisión administrativa de la empresa.

