

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS

ATENCIÓN AL CLIENTE

ENERO – DICIEMBRE AÑO 2021

INTRODUCCIÓN

SOPESA S.A. ESP, en cumplimiento del CONTRATO DE CONCESIÓN CON EXCLUSIVIDAD PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ENERGIA ELÉCTRICA EN EL ÁREA GEOGRAFICA DE SAN ANDRES, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA 067 DE 2009, en el cual se establece las obligaciones e indicadores asociados en Desarrollar sistemas de recepción y trámite de las peticiones, quejas y reclamos de los Usuarios y procurar en todo momento brindar el mejor servicio comercial a los Usuarios, en términos de habilitación de lugares adecuados para la atención, oportunidad en la atención de peticiones, quejas y reclamos, ha puesto a disposición estas actividades a la Dirección Comercial quien a través de la gestión de Atención Al Cliente.

Dentro del marco de la implementación del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, se documentó el procedimiento denominado **PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y TRATAMIENTO DE PQR** con CÓDIGO: PR-GAC-02 en su versión 009 del 28 de octubre de 2021. De igual forma, para la optimización del procedimiento se han mejorado el uso de los medios de comunicación existentes, tales como: buzón de queja, servicio de chat en línea, habilitación de líneas de atención al cliente (call center) y página web.

CONSIDERACIONES GENERALES

El procedimiento para la atención de Peticiones, Quejas, Recurso, está regulado mediante lo dispuesto en las normas que rige la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

A continuación se hace el análisis detallado de las peticiones, quejas y recurso, por tipología, resolución, tiempo de atención y detalle contractual del periodo comprendido entre enero y diciembre del año 2021.

ANALISIS DE DATOS DE PQR_AÑO 2021

Durante el desarrollo del procedimiento de Control de Peticiones, Quejas y recursos para el año 2021, se recibió un total de 49.212 PQR 's, fueron comprendidas así: 48.961 Peticiones, 236 Reclamos y 15 recursos. (Ver tabla de referencia y gráficas)

Proceso / Clasificación	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Total 0101-Información al Cliente	135	180	195	159	159	219	202	252	234	181	243	259	2418
Total 0102-Solicitud de Servicio	24	31	38	53	36	42	70	53	64	63	52	73	599
Total 0104-Retiro/Cancelación del Servicio	3	2	7	0	2	1	0	3	2	1	2	0	23
Total 0105-Visitas de Verificación de Instalación	17	27	20	30	63	69	101	69	69	63	88	54	670
Total 0106-Cambio Fecha Vencimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total 0107-Duplicado	421	404	373	277	1194	881	760	381	556	334	398	257	6236
Total 0108-Recibo de Abono	63	480	451	759	1695	1638	1742	1801	1710	1721	1792	1612	15464
Total 0109-Estado de Cuenta	1	0	0	3	4	5	0	1	0	0	0	0	14
Total 0110-Suspensión Temporal	1	4	6	1	1	4	1	2	4	2	1	1	28
Total 0111-Cambio de Datos Cliente	15	33	37	46	47	35	41	38	39	37	28	24	420
Total 0114-Financiaciones	23	186	195	175	60	43	40	77	29	11	17	17	873
Total 0115-Reactivacion de Clientes	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	3
Total 0116-Traslado de Conceptos	0	0	0	0	1	0	1	1	1	0	0	0	4
Total 0117-Reconexión del Servicio	4	307	536	968	474	279	674	1267	1996	1506	1192	1231	10434
Total 0119-Abono por Conceptos	975	3362	1655	1677	399	519	573	594	545	518	516	436	11769
Total 0123-Entrega de Display	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Total 0124-Recibo de Abono-Sin reactivar	0	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
Total 0150- Solicitud de NO permitir creditos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
RECLAMOS	3	6	7	3	12	52	35	29	42	19	16	12	236
QUEJAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
RECURSOS DE REPOSICIÓN	0	0	0	0	0	3	1	0	0	0	1	0	5
RECURSO CON SUBSIDIO	0	0	1	1	0	1	1	0	1	0	2	3	10
TOTAL GENERAL	1685	5026	3522	4152	4147	3794	4242	4568	5292	4456	4348	3980	49212



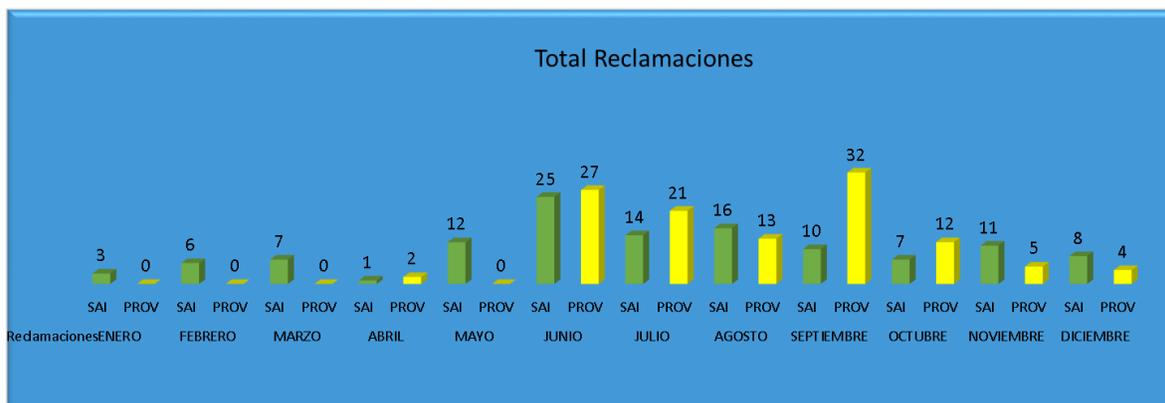


Las variables de peticiones con mayor atención y que no requieren respuesta, han sido las siguientes:

- Clasificación 0108 de recibo de abono: corresponde a la entrega a los usuarios que por alguna causa, no pueden realizar el pago total de la energía o requiere del valor total de energía y abono aseo.
- Clasificación 0117- Reconexión del servicio: corresponde al proceso para restablecer el servicio de energía, luego de ejecutarse un proceso de suspensión por la gestión de recaudo y cartera.
- Clasificación 0119- Abono por conceptos, proceso en el cual se realiza entrega de una factura como abono, pero en la cual se discrimina al concepto pendiente que se desea abonar el valor.

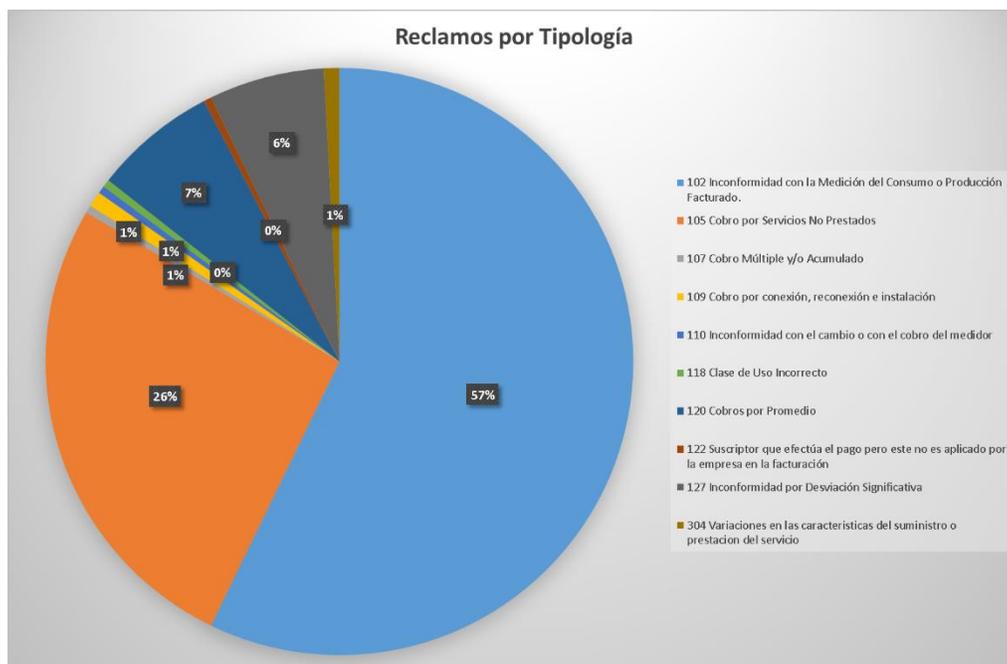
En cuanto a las 236 reclamaciones, para San Andrés se presentaron 120 reclamaciones y Providencia 116 representaciones.

Reclamaciones	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO		JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
	SAI	PROV	SAI	PROV	SAI	PROV	SAI	PROV	SAI	PROV	SAI	PROV	SAI	PROV	SAI	PROV	SAI	PROV	SAI	PROV	SAI	PROV	SAI	PROV
Total	3	0	6	0	7	0	1	2	12	0	25	27	14	21	16	13	10	32	7	12	11	5	8	4



Dentro de las causales por facturación están 102, 105, 107, 118, 120, 122 y 127 con un total de 234 reclamaciones y solo dos por causal de prestación, discriminadas así:

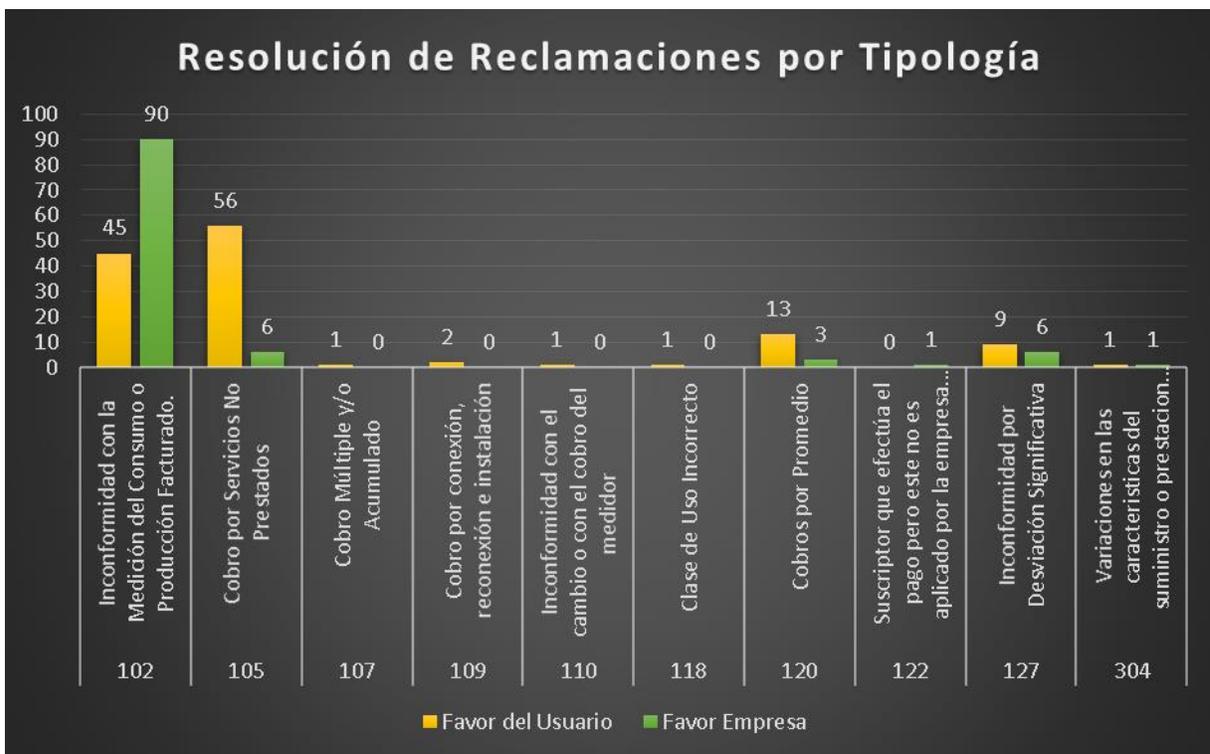
Causal	Tipo Solicitud	Total
102	Inconformidad con la Medición del Consumo o Producción Facturado.	135
105	Cobro por Servicios No Prestados	62
107	Cobro Múltiple y/o Acumulado	1
109	Cobro por conexión, reconexión e instalación	2
110	Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor	1
118	Clase de Uso Incorrecto	1
120	Cobros por Promedio	16
122	Suscriptor que efectúa el pago pero este no es aplicado por la empresa en la facturación	1
127	Inconformidad por Desviación Significativa	15
304	Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio	2
Total		236



Con un porcentaje de 57% la causal 102- inconformidad con la medición del consumo o producción facturado, se sitúan los usuarios que no están de acuerdo con la diferencia de lectura registrada por el sistema de medida asociado a su cuenta o aquellos que no se les facturó consumo e hicieron uso de la energía eléctrica.

De conformidad con lo estipulado en el Contrato de Condiciones Uniformes, se analizaron los casos, en aras de dar respuesta a los usuarios según su caso, los cuales podrían ser a

favor de la empresa o del usuario, garantizando el debido proceso y los términos de Ley para otorgar respuesta.

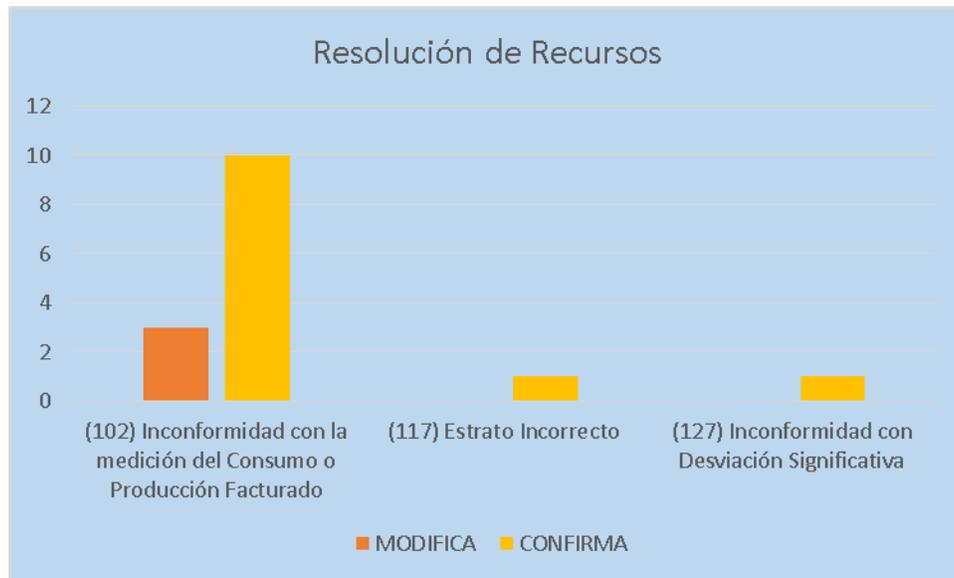


De las 236 reclamaciones presentadas en el año 2021, solo 15 usuarios presentaron recursos de Ley, es decir, que no estaban de acuerdo con la respuesta proferida por la empresa inicialmente. Al resolver los recursos la empresa tendrá la opción de confirmar o modificar la decisión, así como, rechazar por incumplimiento de los requisitos establecidos en la Ley 1437 de 2011 Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo o Contrato de Condiciones Uniformes.

Todos los recursos de reposición en subsidio de apelación del año 2021, fueron remitidos a la SSPD, a fin de surtir su trámite y verificar la decisión adoptada por la empresa.

Describimos a continuación la causa de los recursos, así:

CAUSA DE RECURSO	MODIFICA	CONFIRMA
(102) Inconformidad con la medición del Consumo o Producción Facturado	3	10
(117) Estrato Incorrecto	0	1
(127) Inconformidad con Desviación Significativa	0	1



Teniendo en cuenta lo estipulado en el Contrato de Condiciones Uniformes **CLÁUSULA 61.- 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, se establece que hemos dado estricto cumplimiento a los tiempos de respuesta e indicador de gestión.

