

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS

ATENCIÓN AL CLIENTE

ENERO – DICIEMBRE AÑO 2022

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 y actualizado a su versión 010 del 28 de marzo de 2022. 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), gestión de trámite ágil en oficina y página web.

CONSIDERACIONES GENERALES

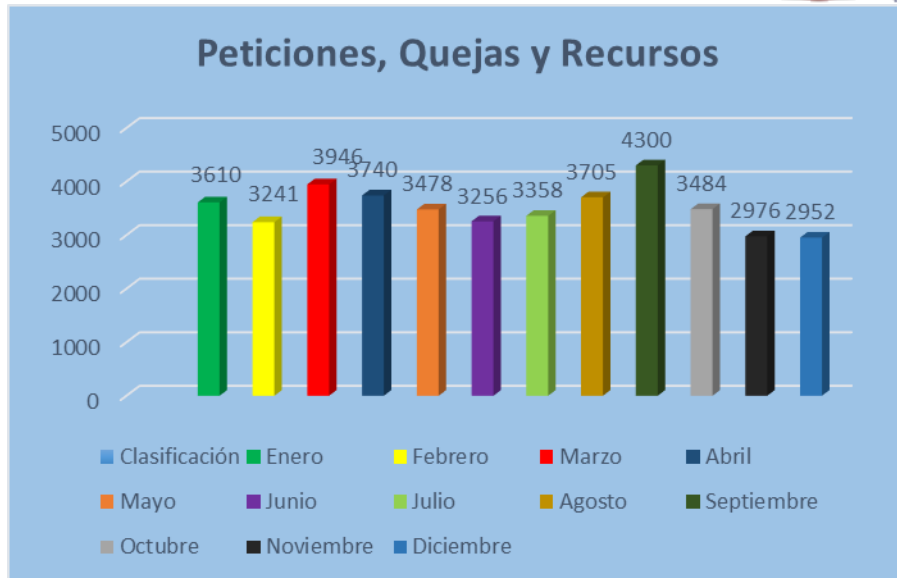
El procedimiento para la atención de Peticiones, Quejas, Recurso, está regulado mediante lo dispuesto en las normas que rige la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

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 2022.

ANÁLISIS DE DATOS DE PQR_AÑO 2022

Durante el desarrollo del procedimiento de Control de Peticiones, Quejas y recursos para el año 2022, se recibió un total de 42.046 PQR's, fueron comprendidas así: 41.845 Peticiones, 188 Reclamos y 13 recursos. (Ver tabla de referencia y gráficas)

| Proceso / Clasificación | | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | Total |
|--|--|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
| 0101-Información al Cliente | 11-Solicitud Requisitos | 11 | 9 | 15 | 28 | 16 | 34 | 31 | 36 | 30 | 20 | 6 | 6 | |
| | 12-Información a Técnica | 119 | 100 | 88 | 66 | 60 | 73 | 71 | 79 | 90 | 72 | 59 | 42 | |
| | 13-Información General | 76 | 68 | 70 | 97 | 151 | 143 | 130 | 128 | 138 | 154 | 106 | 56 | |
| | 14- Información Daños AMS | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 3 | |
| Total 0101-Información al Cliente | | 206 | 178 | 173 | 191 | 227 | 250 | 232 | 243 | 258 | 246 | 175 | 107 | 2486 |
| 0102-Solicitud de Servicio | 21-Conexión nivel de tensión | 36 | 30 | 65 | 53 | 79 | 63 | 60 | 64 | 85 | 68 | 74 | 79 | |
| | 22-Conexión nivel de tensión | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| | 32- Servicio Provisional | 2 | 3 | 7 | 8 | 7 | 13 | 8 | 8 | 7 | 4 | 6 | 1 | |
| Total 0102-Solicitud de Servicio | | 38 | 33 | 72 | 61 | 86 | 76 | 68 | 72 | 92 | 72 | 80 | 80 | 830 |
| 0104-Retiro/Cancelación del Servicio | 42- Cambio otro Dueño | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| | 43-No uso del servicio | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 2 | 1 | 2 | 2 | 0 | 1 | |
| | 44-Unificación del servicio | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 1 | |
| Total 0104-Retiro/Cancelación del Servicio | | 3 | 2 | 2 | 0 | 1 | 0 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 21 |
| 0105-Visitas de Verificación de Instalación | 51-Revisión de predio y aforo | 9 | 8 | 5 | 4 | 10 | 3 | 16 | 34 | 33 | 49 | 22 | 20 | |
| | 52-Revisión de medidor | 9 | 6 | 6 | 5 | 13 | 6 | 14 | 40 | 23 | 18 | 16 | 13 | |
| | 53-Instalación de Medidor | 26 | 30 | 16 | 21 | 32 | 11 | 11 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| | 54-Cambio de Medidor | 1 | 3 | 7 | 4 | 14 | 6 | 4 | 13 | 13 | 5 | 12 | 3 | |
| | 55-Retiro de Medidor | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| | 56-Reubicación Medidor | 4 | 5 | 9 | 7 | 28 | 10 | 12 | 26 | 18 | 13 | 19 | 14 | |
| | 57-Revisión Redes de la Empresa | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| | 58-Verificación de Display | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | |
| Total 0105-Visitas de Verificación de Instalación | | 54 | 57 | 48 | 46 | 106 | 44 | 64 | 123 | 92 | 96 | 78 | 54 | 862 |
| 0106-Cambio Fecha Vencimiento | 61-No llegó factura o llegó tarde | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Total 0106-Cambio Fecha Vencimiento | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 0107-Duplicado | 71-Pérdida o daño | 156 | 357 | 315 | 345 | 164 | 208 | 206 | 216 | 260 | 294 | 282 | 227 | |
| | 72-Otro predio del mismo dueño | 0 | 0 | 1 | 0 | 14 | 0 | 0 | 3 | 5 | 0 | 0 | 0 | |
| | 73-Solicitud de un tercero | 8 | 25 | 12 | 14 | 28 | 20 | 8 | 8 | 45 | 9 | 11 | 6 | |
| | 74-No entrega de Factura | 85 | 27 | 30 | 97 | 41 | 73 | 55 | 84 | 141 | 163 | 58 | 3 | |
| Total 0107-Duplicado | | 249 | 409 | 358 | 456 | 247 | 301 | 269 | 311 | 451 | 466 | 351 | 236 | 4104 |
| 0108-Recibo de Abono | 81-Cliente no puede pagar la factura | 1192 | 1157 | 1391 | 1111 | 1050 | 869 | 1033 | 1010 | 1060 | 923 | 1167 | 1234 | |
| | 82-Totalidad Energía un mes | 189 | 160 | 146 | 27 | 6 | 1 | 0 | 0 | 59 | 158 | 27 | 11 | |
| | 83-Totalidad Energía abono | 2 | 5 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 39 | 66 | 76 | 36 | |
| | 84-Abono por facturación en efectivo | 0 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 6 | 3 | 7 | 3 | 2 | |
| | 85-Abono por saldo en tarjeta | 175 | 104 | 131 | 60 | 58 | 30 | 22 | 25 | 40 | 58 | 77 | 80 | |
| Total 0108-Recibo de Abono | | 1558 | 1427 | 1675 | 1199 | 1115 | 903 | 1056 | 1041 | 1201 | 1212 | 1350 | 1363 | 15100 |
| 0109-Estado de Cuenta | 91-Solicitud del dueño | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| | 92-Solicitud del arrendatario | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | |
| | 93-Solicitud de un tercero | 0 | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | |
| Total 0109-Estado de Cuenta | | 0 | 3 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 8 |
| 0110-Suspensión Temporal | 91-Solicitud del dueño | 5 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 2 | 1 | |
| | 92-Solicitud del arrendatario | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| | 93-Solicitud de un tercero | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | |
| Total 0110-Suspensión Temporal | | 5 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 3 | 5 | 2 | 2 | 2 | 1 | 23 |
| 0111-Cambio de Datos Cliente | 111-Cambio y/o Corrección de dirección | 6 | 14 | 10 | 10 | 13 | 11 | 13 | 13 | 12 | 6 | 8 | 9 | |
| | 112-Corrección de la dirección | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 | |
| | 113-Cambios tarifarios | 18 | 12 | 13 | 9 | 19 | 19 | 13 | 28 | 20 | 31 | 20 | 15 | |
| | 114-Cambio o actualización cedula | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| | 115-Cambio de dirección de correspon. | 12 | 7 | 5 | 5 | 3 | 3 | 7 | 10 | 8 | 4 | 3 | 1 | |
| Total 0111-Cambio de Datos Cliente | | 38 | 33 | 28 | 24 | 36 | 33 | 33 | 51 | 41 | 41 | 31 | 27 | 416 |
| Total 0114-Financiaciones | | 23 | 12 | 15 | 13 | 9 | 29 | 27 | 19 | 23 | 24 | 27 | 18 | 239 |
| Total 0115-Reactivación de Clientes | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total 0116-Traslado de Conceptos | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Total 0117-Reconexión del Servicio | | 1139 | 726 | 1023 | 1060 | 950 | 776 | 894 | 1210 | 1410 | 642 | 647 | 865 | 11342 |
| Total 0119-Abono por Conceptos | | 280 | 350 | 541 | 680 | 682 | 829 | 692 | 602 | 704 | 652 | 214 | 186 | 6412 |
| Total 0123-Entrega de Display | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total 0150- Solicitud de NO permitir creditos | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| RECLAMOS | | 14 | 9 | 9 | 9 | 17 | 12 | 18 | 27 | 18 | 25 | 17 | 13 | 188 |
| QUEJAS | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| RECURSOS DE REPOSICIÓN | | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 1 | 0 | 0 | 5 |
| RECURSO CON SUBSIDIO | | 3 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 0 | 0 | 8 |
| TOTAL GENERAL | | 3610 | 3241 | 3946 | 3740 | 3478 | 3256 | 3358 | 3705 | 4300 | 3484 | 2976 | 2952 | 42046 |

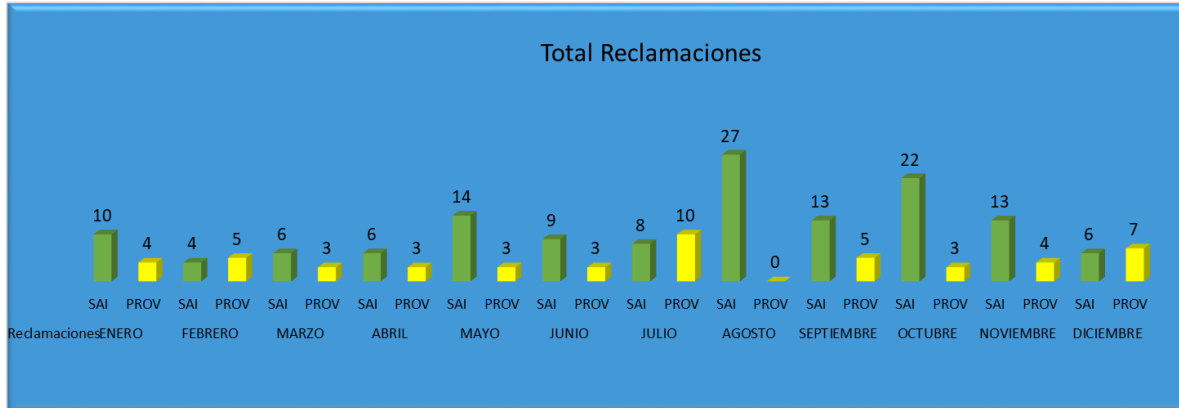


Las variables de peticiones con mayor atención y que no requieren respuesta, han sido las siguientes:

- 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.

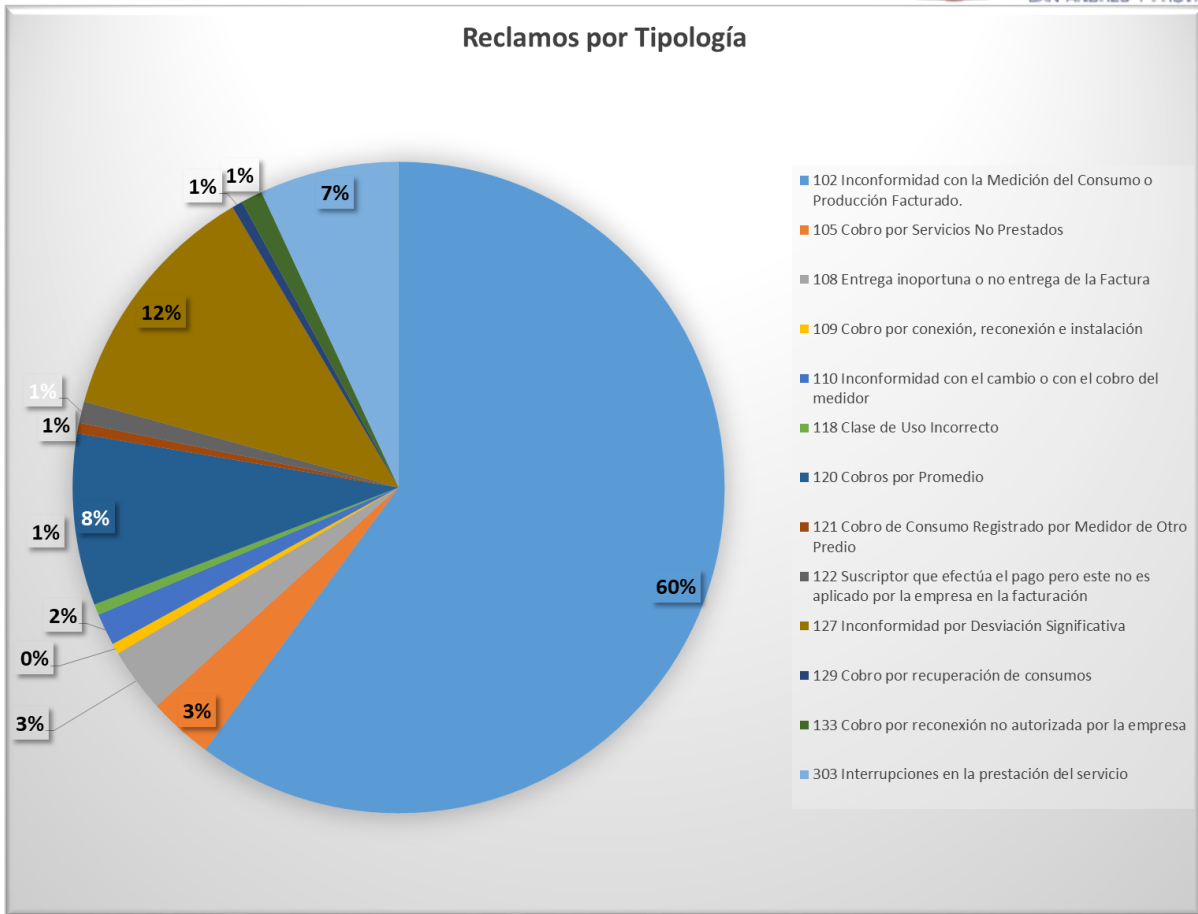
En cuanto a las 188 reclamaciones, para San Andrés se presentaron 138 reclamaciones y Providencia 50 representaciones.

| Código | 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 | 10 | 4 | 4 | 5 | 6 | 3 | 6 | 3 | 14 | 3 | 9 | 3 | 8 | 10 | 27 | 2 | 13 | 5 | 22 | 3 | 13 | 4 | 6 | 7 |



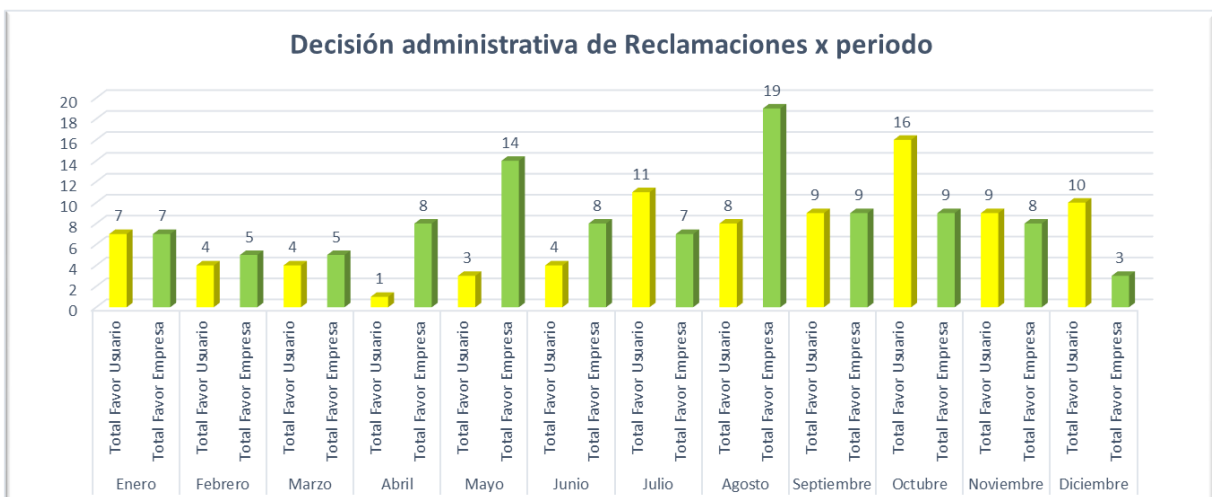
Dentro de las causales por facturación están 102, 105, 108, 109, 110, 118, 120, 121, 122, 127, 129, 133 y 303 con un total de 175 reclamaciones por facturación y 13 por causal de prestación, discriminadas así:

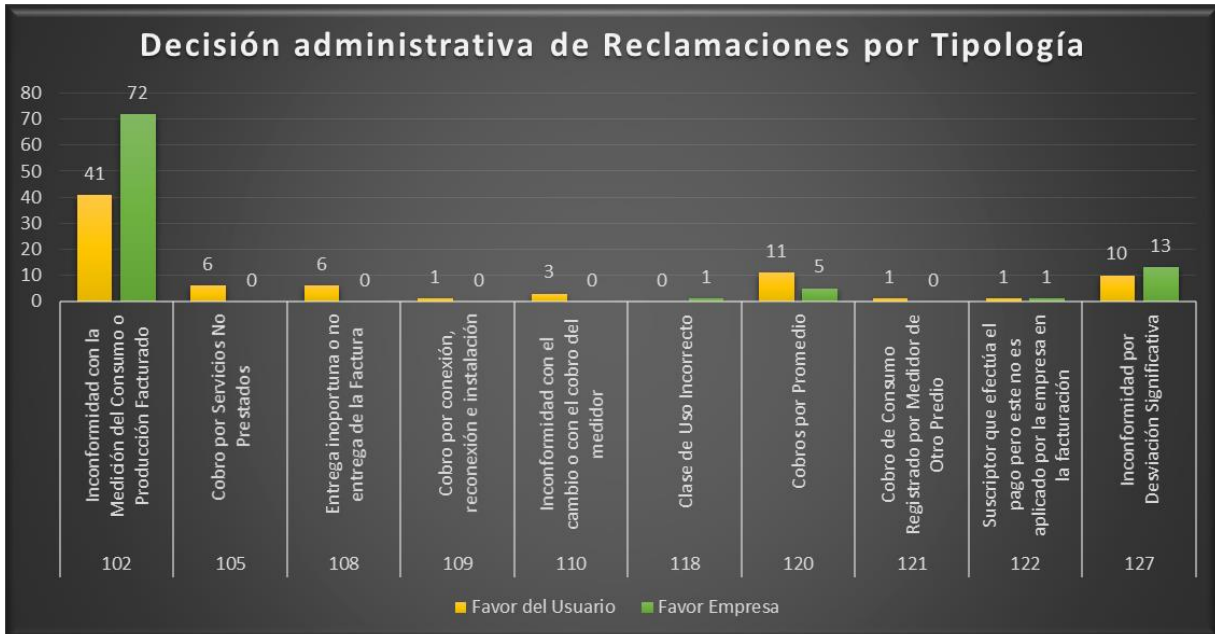
| Causal | Tipo Solicitud | Total |
|--------------|--|------------|
| 102 | Inconformidad con la Medición del Consumo o Producción Facturado. | 113 |
| 105 | Cobro por Servicios No Prestados | 6 |
| 108 | Entrega inoportuna o no entrega de la Factura | 6 |
| 109 | Cobro por conexión, reconexión e instalación | 1 |
| 110 | Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor | 3 |
| 118 | Clase de Uso Incorrecto | 1 |
| 120 | Cobros por Promedio | 16 |
| 121 | Cobro de Consumo Registrado por Medidor de Otro Predio | 1 |
| 122 | Suscriptor que efectúa el pago pero este no es aplicado por la empresa en la facturación | 2 |
| 127 | Inconformidad por Desviación Significativa | 23 |
| 129 | Cobro por recuperación de consumos | 1 |
| 133 | Cobro por reconexión no autorizada por la empresa | 2 |
| 303 | Interrupciones en la prestación del servicio | 13 |
| Total | | 188 |



Con un porcentaje de 60% 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.



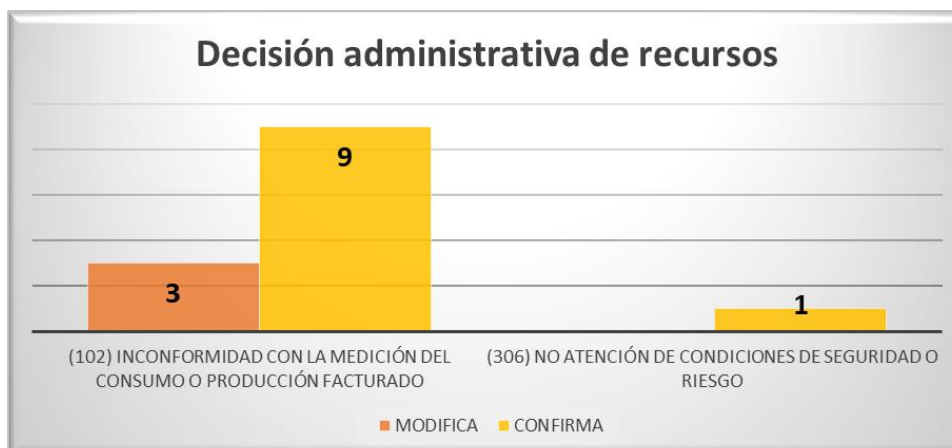


De las 188 reclamaciones presentadas en el año 2022, solo 13 usuarios presentaron recursos de Ley, es decir, que no estaban de acuerdo con la respuesta proferida por la empresa inicialmente. Al resolver los recursos la empresa tendrá la opción de confirmar o modificar la decisión, así como, rechazar 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 2022, fueron remitidos 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 | 9 |
| (306) No atención de condiciones de seguridad o riesgo | 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.

