

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS

ATENCIÓN AL CLIENTE

JULIO - SEPTIEMBRE AÑO 2023

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 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), línea de WhatsApp 24/7 para reconexiones, gestión de trámite ágil en oficina y portal web.

CONSIDERACIONES GENERALES

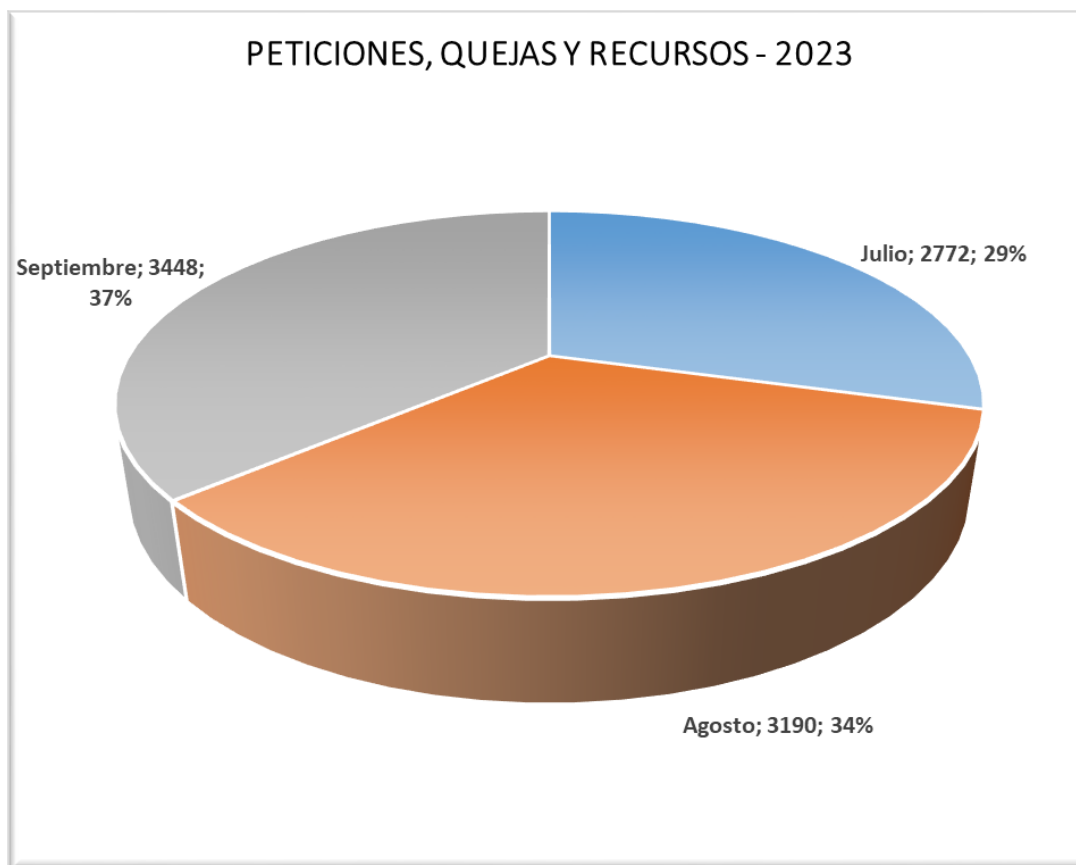
El procedimiento para la atención de Peticiones, Quejas, Recurso, está regulado mediante lo dispuesto en las normas que rige la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

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 julio y septiembre de 2023.

ANALISIS DE DATOS DE PQR_3er TRIMESTRE AÑO 2023

Durante el desarrollo del procedimiento de Control de Peticiones, Quejas y recursos para el segundo trimestre del año 2023 (julio - septiembre 2023), se recibió un total de 9348 PQR's, fueron comprendidas así: 9275 Peticiones, 127 Reclamos y 8 recursos. (Ver tabla de referencia y gráficas)

Proceso / Clasificación		Julio	Agosto	Septiembre
0101-Información al Cliente	11-Solicitud Requisitos	2	9	32
	12-Información a Técnica	60	62	50
	13-Información General	79	114	129
	14- Información Daños AMS	0	0	0
Total 0101-Información al Cliente		141	185	211
0102-Solicitud de Servicio	21-Conexión nivel de tensión 1	55	49	42
	22-Conexión nivel de tensión 2	0	0	0
	32- Servicio Provisional	4	9	8
Total 0102-Solicitud de Servicio		59	58	50
0104-Retiro/Cancelación del Servicio	42- Cambio otro Dueño	0	0	0
	43-No uso del servicio	3	3	2
	44-Unificación del servicio	0	0	0
	45-Demolición	0	0	0
Total 0104-Retiro/Cancelación del Servicio		3	3	2
0105-Visitas de Verificación de Instalación	51-Revisión de predio y aforo	13	6	9
	52-Revisión de medidor	26	31	46
	53-Instalación de Medidor	0	0	0
	54-Cambio de Medidor	3	4	6
	55-Retiro de Medidor	0	0	0
	56-Reubicación Medidor	1	2	0
	57-Revisión Redes de la Empresa	0	0	0
	58-Verificación de Display	0	0	0
	59-Reubicación de Acometida	8	8	6
Total 0105-Visitas de Verificación de Instalación		51	51	67
0106-Cambio Fecha Vencimiento	61-No llegó factura o llegó tarde	0	0	0
Total 0106-Cambio Fecha Vencimiento		0	0	0
0107-Duplicado	71-Pérdida o daño	276	268	330
	72-Otro predio del mismo dueño	0	0	0
	73-Solicitud de un tercero	32	77	30
	74-No entrega de Factura	27	41	28
Total 0107-Duplicado		335	386	388
0108-Recibo de Abono	81-Cliente no puede pagar la totalidad	978	1056	963
	82-Totalidad Energía un mes de Aseo	15	30	52
	83-Totalidad Energía abono Aseo	25	43	40
	84-Abono por facturación en reclamo	17	25	19
	85-Abono por saldo en cartera	53	52	81
Total 0108-Recibo de Abono		1088	1206	1155
0109-Estado de Cuenta	91-Solicitud del dueño	0	0	0
	92-Solicitud del arrendatario	0	0	1
	93-Solicitud de un tercero	1	3	0
Total 0109-Estado de Cuenta		1	3	1
0110-Suspensión Temporal	91-Solicitud del dueño	2	1	0
	92- Solicitud del arrendatario	0	0	0
	93-Solicitud de un tercero	0	2	1
Total 0110-Suspensión Temporal		2	3	1
0111-Cambio de Datos Cliente	111-Cambio y/o Corrección del Nombre	6	6	10
	112-Corrección de la dirección	0	0	1
	113-Cambios tarifarios	12	12	20
	114-Cambio o actualización cedula	0	0	0
	115-Cambio de direccion de correspon.	4	3	5
Total 0111-Cambio de Datos Cliente		22	21	36
Total 0114-Financiaciones		26	31	53
Total 0115-Reactivacion de Clientes		0	0	0
Total 0116-Traslado de Conceptos		0	0	1
Total 0117-Reconexión del Servicio		823	1010	1259
Total 0119-Abono por Conceptos		177	190	175
Total 0123-Entrega de Display		0	0	1
Total 0150- Solicitud de NO permitir creditos		0	0	0
RECLAMOS		41	40	46
QUEJAS		0	0	0
RECURSOS DE REPOSICIÓN		0	0	1
RECURSO CON SUBSIDIO		3	3	1
TOTAL GENERAL		2772	3190	3448



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.

En cuanto a las 127 reclamaciones, para San Andrés se presentaron 112 reclamaciones y Providencia 15 representaciones.

JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE	
SAI	PROV	SAI	PROV	SAI	PROV
35	6	35	5	42	4



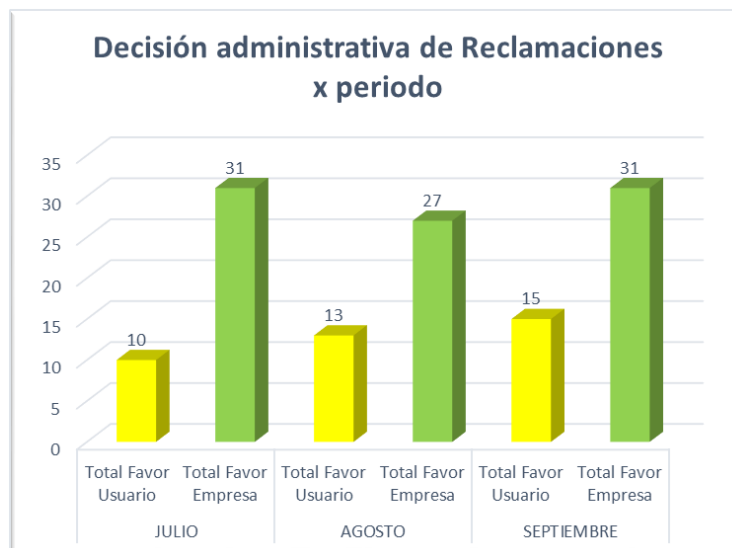
Dentro de las causales por facturación están 102, 105, 109, 120, 127, y 315 con un total de 135 reclamaciones por facturación y 1 por causal de prestación, discriminadas así:

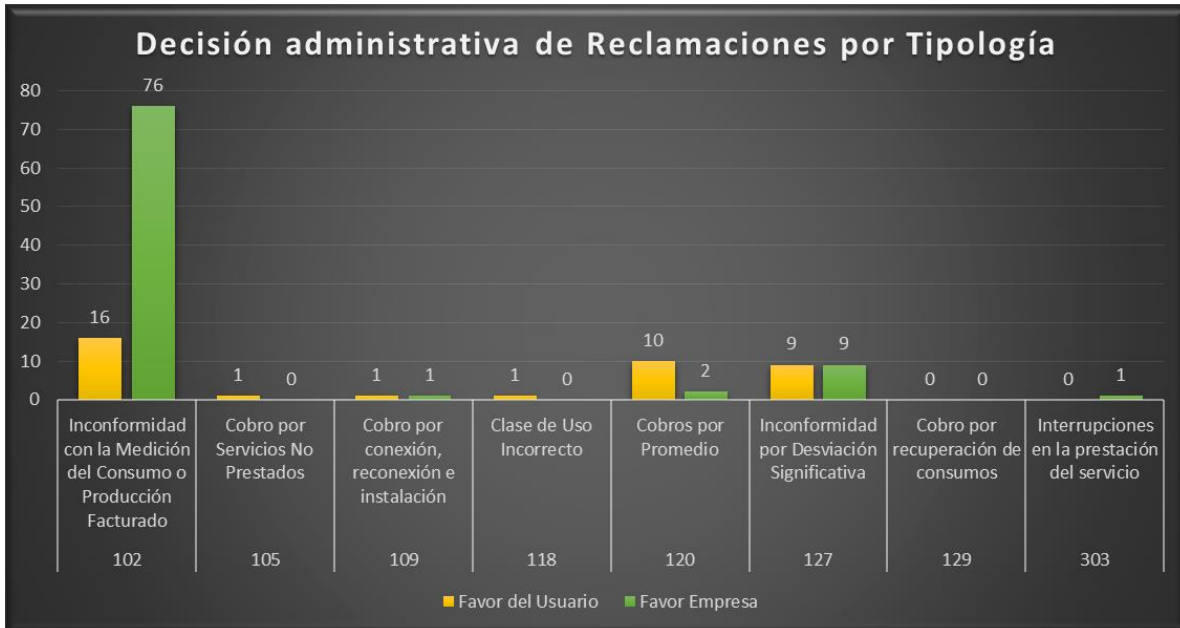
Causal	Tipo Solicitud	Total
102	Inconformidad con la Medición del Consumo o Producción Facturado.	92
105	Cobro por Servicios No Prestados	1
109	Cobro por conexión, reconexión e instalación	2
118	Clase de Uso Incorrecto	1
120	Cobros por Promedio	12
127	Inconformidad por Desviación Significativa	18
303	Interrupciones en la prestación del servicio	1



Con un porcentaje de 72% 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 127 reclamaciones presentadas en el tercer trimestre del año 2023, solo 8 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.

Todo recurso de reposición en subsidio de apelación presentado en el periodo, ha sido remitido 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	1	7



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.

