

## **INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS**

### **ATENCIÓN AL CLIENTE**

**OCTUBRE - DICIEMBRE 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**

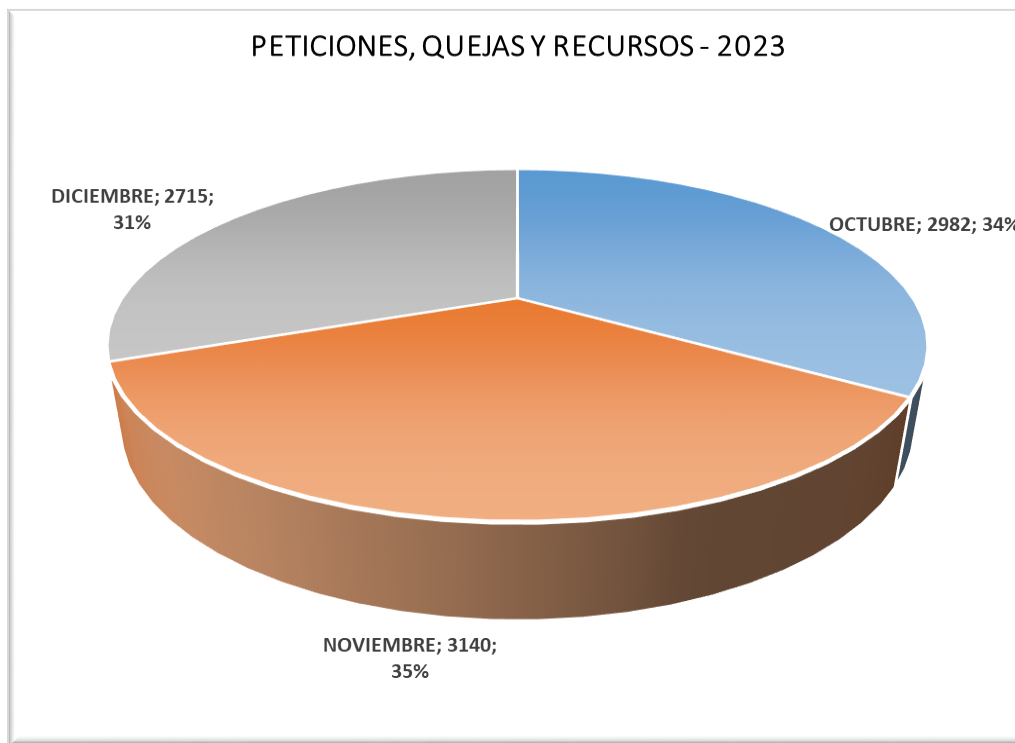
El procedimiento para la atención de Peticiones, Quejas, Recurso, está regulado mediante lo dispuesto en las normas que rige la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

A continuación se hace el análisis detallado de las peticiones, quejas y recurso, por tipología, resolución, tiempo de atención y detalle contractual de los meses octubre, noviembre y diciembre de 2023.

## ANÁLISIS DE DATOS DE PQR\_4TO TRIMESTRE AÑO 2023

Durante el desarrollo del procedimiento de Control de Peticiones, Quejas y recursos para el cuarto trimestre del año 2023 (octubre - diciembre 2023), se recibió un total de 8837 PQR's, fueron comprendidas así: 8726 Peticiones, 105 Reclamos y 6 recursos. (Ver tabla de referencia y gráficas)

Proceso / Clasificación		OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
0101-Información al Cliente	11-Solicitud Requisitos	51	26	37
	12-Información a Técnica	58	65	50
	13-Información General	226	142	249
	14- Información Daños AMS	0	0	0
<b>Total 0101-Información al Cliente</b>		<b>335</b>	<b>233</b>	<b>336</b>
0102-Solicitud de Servicio	21-Conexión nivel de tensión 1	55	59	54
	22-Conexión nivel de tensión 2	0	0	0
	32- Servicio Provisional	7	3	3
<b>Total 0102-Solicitud de Servicio</b>		<b>62</b>	<b>62</b>	<b>57</b>
0104-Retiro/Cancelación del Servicio	42- Cambio otro Dueño	0	0	0
	43-No uso del servicio	1	1	1
	44-Unificación del servicio	0	0	0
	45-Demolición	0	1	0
<b>Total 0104-Retiro/Cancelación del Servicio</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
0105-Visitas de Verificación de Instalación	51-Revisión de predio y aforo	7	3	8
	52-Revisión de medidor	41	17	8
	53-Instalación de Medidor	0	0	0
	54-Cambio de Medidor	8	6	6
	55-Retiro de Medidor	0	0	0
	56-Reubicación Medidor	1	0	0
	57-Revisión Redes de la Empresa	0	0	0
	58-Verificación de Display	0	0	0
59-Reubicación de Acometida	5	8	3	
<b>Total 0105-Visitas de Verificación de Instalación</b>		<b>62</b>	<b>34</b>	<b>25</b>
0106-Cambio Fecha Vencimiento	61-No llegó factura o llegó tarde	0	0	0
<b>Total 0106-Cambio Fecha Vencimiento</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
0107-Duplicado	71-Pérdida o daño	195	246	183
	72-Otro predio del mismo dueño	2	0	0
	73-Solicitud de un tercero	26	26	38
	74-No entrega de Factura	28	21	24
<b>Total 0107-Duplicado</b>		<b>251</b>	<b>293</b>	<b>245</b>
0108-Recibo de Abono	81-Cliente no puede pagar la totalidad	817	880	745
	82-Totalidad Energia un mes de Aseo	94	61	83
	83-Totalidad Energia abono Aseo	52	33	61
	84-Abono por facturación en reclamo	31	7	15
	85-Abono por saldo en cartera	53	54	40
<b>Total 0108-Recibo de Abono</b>		<b>1047</b>	<b>1035</b>	<b>944</b>
0109-Estado de Cuenta	91-Solicitud del dueño	0	2	0
	92-Solicitud del arrendatario	0	0	0
	93-Solicitud de un tercero	3	0	0
<b>Total 0109-Estado de Cuenta</b>		<b>3</b>	<b>2</b>	<b>0</b>
0110-Suspensión Temporal	91-Solicitud del dueño	0	1	0
	92- Solicitud del arrendatario	0	0	0
	93-Solicitud de un tercero	1	0	0
<b>Total 0110-Suspensión Temporal</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
0111-Cambio de Datos Cliente	111-Cambio y/o Corrección del Nombre	8	16	7
	112-Corrección de la dirección	0	1	1
	113-Cambios tarifarios	17	25	18
	114-Cambio o actualización cedula	0	0	0
	115-Cambio de direccion de correspon.	7	4	0
<b>Total 0111-Cambio de Datos Cliente</b>		<b>32</b>	<b>46</b>	<b>26</b>
<b>Total 0114-Financiaciones</b>		<b>42</b>	<b>32</b>	<b>29</b>
<b>Total 0115-Reactivacion de Clientes</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Total 0116-Traslado de Conceptos</b>		<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>Total 0117-Reconexión del Servicio</b>		<b>915</b>	<b>1173</b>	<b>880</b>
<b>Total 0119-Abono por Conceptos</b>		<b>172</b>	<b>196</b>	<b>149</b>
<b>Total 0123-Entrega de Display</b>		<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>Total 0150- Solicitud de NO permitir creditos</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>RECLAMOS</b>		<b>54</b>	<b>28</b>	<b>23</b>
<b>QUEJAS</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>RECURSOS DE REPOSICIÓN</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>RECURSO CON SUBSIDIO</b>		<b>5</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>2982</b>	<b>3140</b>	<b>2715</b>



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.

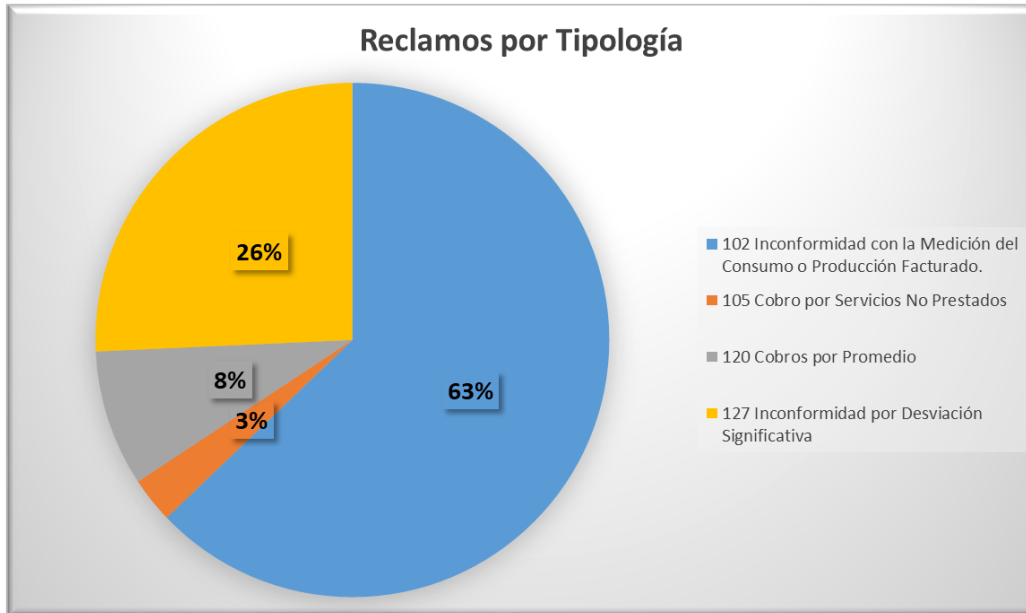
En cuanto a las 105 reclamaciones, para San Andrés se presentaron 94 reclamaciones y Providencia 11 representaciones.

OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
SAI	PROV	SAI	PROV	SAI	PROV
51	3	23	5	20	3



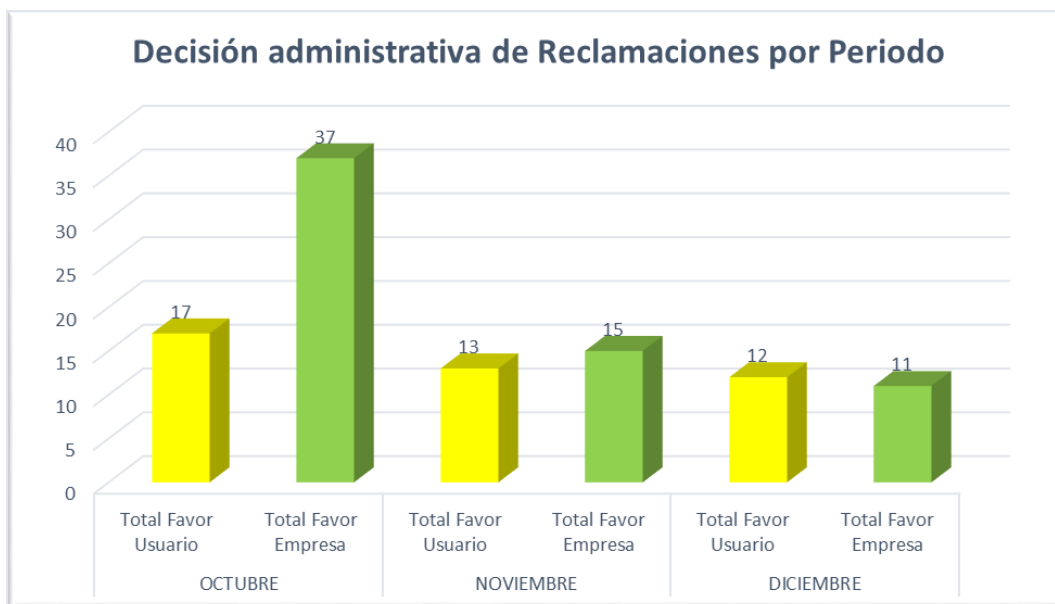
Dentro de las causales por facturación están 102, 105, 120 y 125 con un total de 105 reclamaciones por facturación y 0 por causal de prestación, discriminadas así:

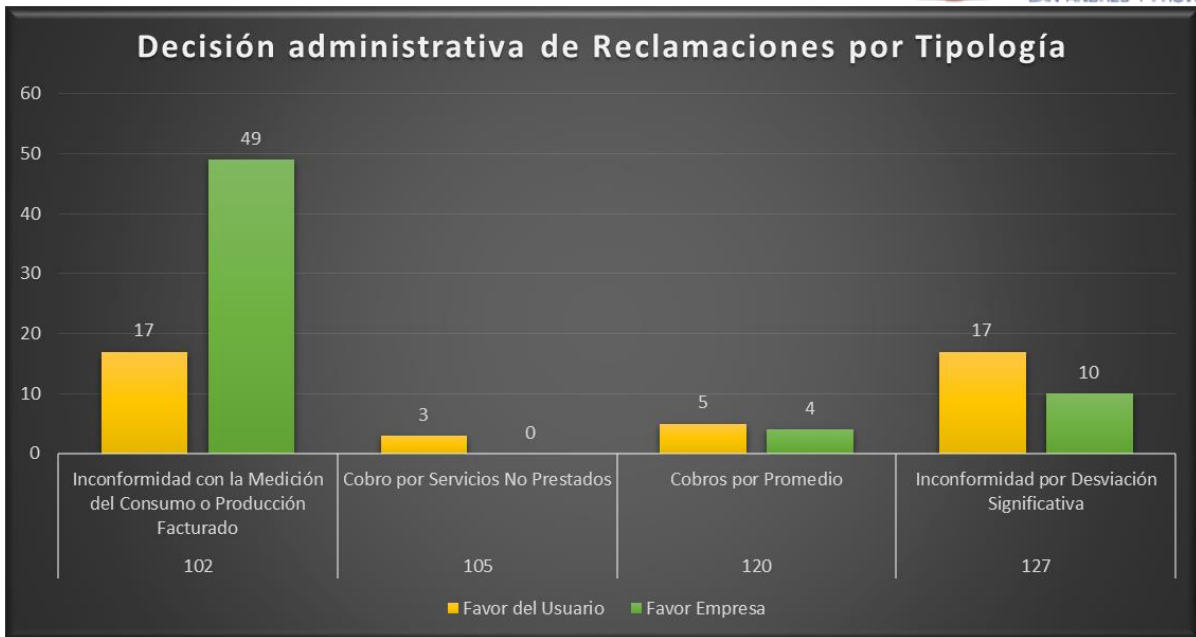
Causal	Tipo Solicitud	Total
102	Inconformidad con la Medición del Consumo o Producción Facturado.	66
105	Cobro por Servicios No Prestados	3
120	Cobros por Promedio	9
127	Inconformidad por Desviación Significativa	27
<b>Total</b>		<b>105</b>



Con un porcentaje de 63% 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.



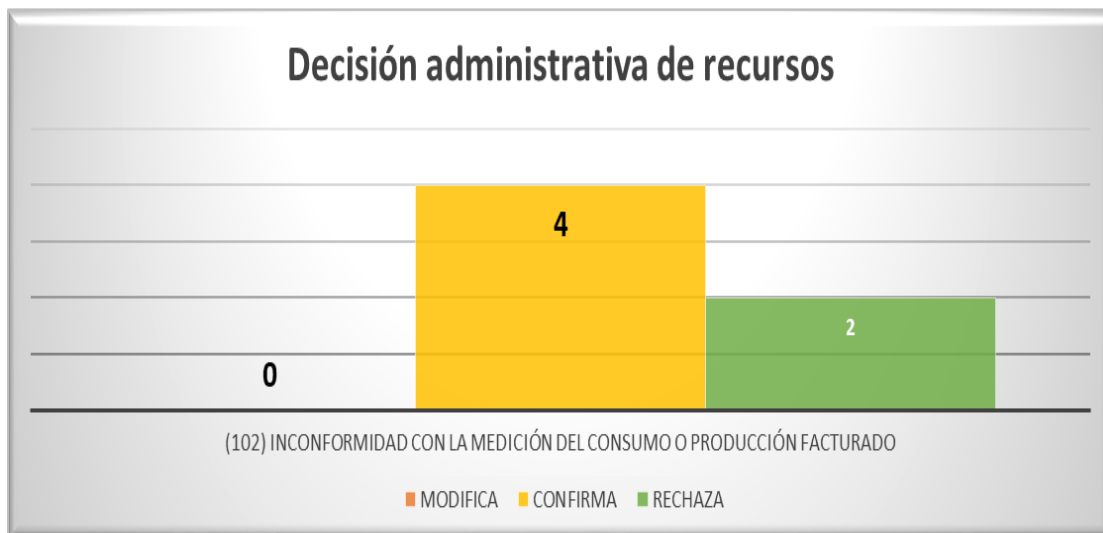


De las 105 reclamaciones presentadas en el cuarto trimestre del año 2023, solo 6 usuarios presentaron recursos de Ley, es decir, que no estaban de acuerdo con la respuesta proferida por la empresa inicialmente. Al resolver los recursos la empresa tendrá la opción de confirmar o modificar la decisión, 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	RECHAZA
(102) Inconformidad con la medición del Consumo o Producción Facturado	0	4	2



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.

