

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

### **ATENCIÓN AL CLIENTE**

**ENERO – MARZO AÑO 2024**

## 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), gestión de trámite ágil en oficina y página web.

### CONSIDERACIONES GENERALES

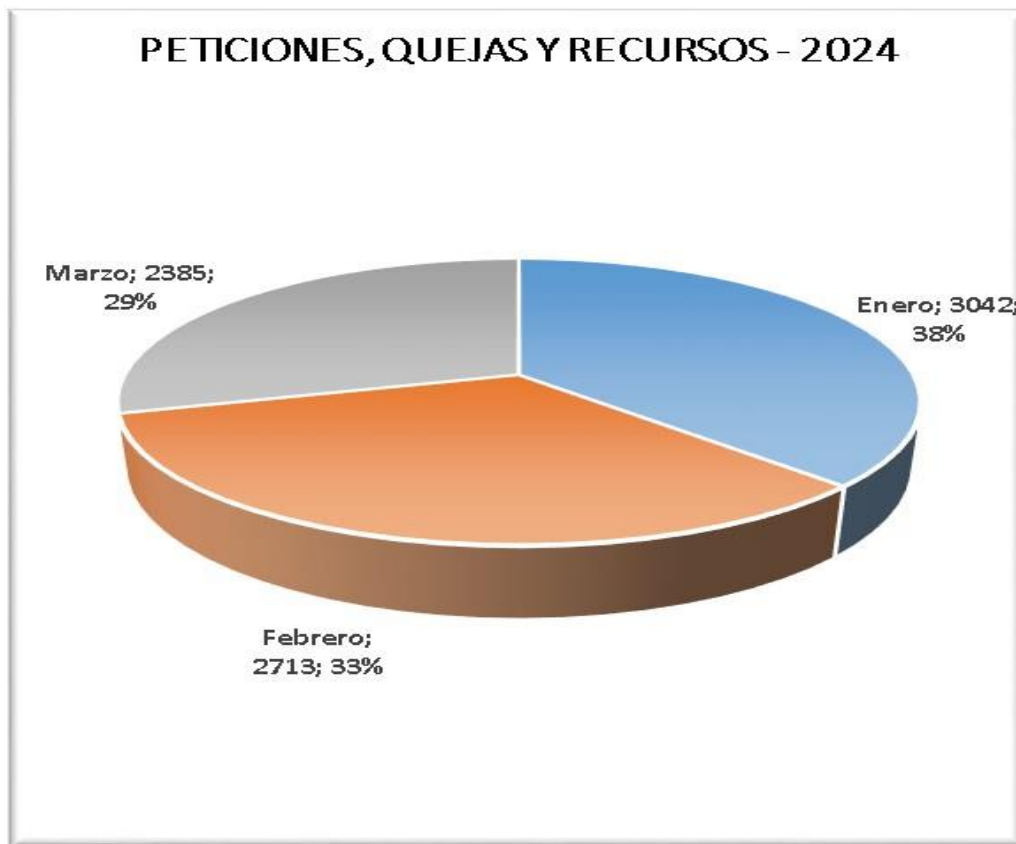
El procedimiento para la atención de Peticiones, Quejas y Recurso, está regulado mediante lo dispuesto en las normas que rige la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

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 marzo del año 2024.

## ANALISIS DE DATOS DE PQR\_1er TRIMESTRE AÑO 2024

Durante el desarrollo del procedimiento de Control de Peticiones, Quejas y recursos para el primer trimestre del año 2024 (enero – marzo 2024), se recibió un total de 8140 PQR´s, fueron comprendidas así: 8043 Peticiones, 92 Reclamos y 5 recursos. (Ver tabla de referencia y gráficas)

Proceso / Clasificación		Enero	Febrero	Marzo
0101-Información al Cliente	11-Solicitud Requisitos	25	58	41
	12-Información a Técnica	45	61	45
	13-Información General	155	199	156
	14- Información Daños AMS	0	2	2
<b>Total 0101-Información al Cliente</b>		<b>225</b>	<b>320</b>	<b>244</b>
0102-Solicitud de Servicio	21-Conexión nivel de tensión 1	52	49	44
	22-Conexión nivel de tensión 2	0	0	0
	32- Servicio Provisional	9	5	6
<b>Total 0102-Solicitud de Servicio</b>		<b>61</b>	<b>54</b>	<b>50</b>
0104-Retiro/Cancelación del Servicio	42- Cambio otro Dueño	0	0	0
	43-No uso del servicio	4	2	2
	44-Unificación del servicio	0	0	0
	45-Demolición	0	0	0
<b>Total 0104-Retiro/Cancelación del Servicio</b>		<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
0105-Visitas de Verificación de Instalación	51-Revisión de predio y aforo	6	17	7
	52-Revisión de medidor	20	25	4
	53-Instalación de Medidor	0	1	0
	54-Cambio de Medidor	7	5	6
	55-Retiro de Medidor	0	0	0
	56-Reubicación Medidor	0	0	0
	57-Revisión Redes de la Empresa	0	0	0
	58-Verificación de Display	1	0	0
	59-Reubicación de Acometida	6	6	3
<b>Total 0105-Visitas de Verificación de Instalación</b>		<b>40</b>	<b>54</b>	<b>20</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	159	199	147
	72-Otro predio del mismo dueño	0	0	0
	73-Solicitud de un tercero	57	40	8
	74-No entrega de Factura	25	29	19
<b>Total 0107-Duplicado</b>		<b>241</b>	<b>268</b>	<b>174</b>
0108-Recibo de Abono	81-Cliente no puede pagar la totalidad	313	145	91
	82-Totalidad Energía un mes de Aseo	50	29	52
	83-Totalidad Energía abono Aseo	638	642	623
	84-Abono por facturación en reclamo	6	13	9
	85-Abono por saldo en cartera	63	27	32
<b>Total 0108-Recibo de Abono</b>		<b>1070</b>	<b>856</b>	<b>807</b>
0109-Estado de Cuenta	91-Solicitud del dueño	1	1	0
	92-Solicitud del arrendatario	1	1	0
	93-Solicitud de un tercero	0	0	0
<b>Total 0109-Estado de Cuenta</b>		<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>
0110-Suspensión Temporal	91-Solicitud del dueño	1	0	1
	92- Solicitud del arrendatario	0	0	1
	93-Solicitud de un tercero	0	0	0
<b>Total 0110-Suspensión Temporal</b>		<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
0111-Cambio de Datos Cliente	111-Cambio y/o Corrección del Nombre	8	11	9
	112-Corrección de la dirección	0	0	0
	113-Cambios tarifarios	19	21	10
	114-Cambio o actualización cedula	0	0	3
	115-Cambio de direccion de correspon.	4	2	0
<b>Total 0111-Cambio de Datos Cliente</b>		<b>31</b>	<b>34</b>	<b>22</b>
<b>Total 0114-Financiaciones</b>		<b>103</b>	<b>95</b>	<b>76</b>
<b>Total 0115-Reactivación de Clientes</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Total 0116-Traslado de Conceptos</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Total 0117-Reconexión del Servicio</b>		<b>1107</b>	<b>863</b>	<b>875</b>
<b>Total 0119-Abono por Conceptos</b>		<b>138</b>	<b>118</b>	<b>79</b>
<b>Total 0123-Entrega de Display</b>		<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>Total 0150- Solicitud de NO permitir creditos</b>		<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>RECLAMOS</b>		<b>19</b>	<b>43</b>	<b>30</b>
<b>QUEJAS</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>RECURSOS DE REPOSICION</b>		<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>RECURSO CON SUBSIDIO</b>		<b>0</b>	<b>1</b>	<b>3</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>3042</b>	<b>2713</b>	<b>2385</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.
- 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.

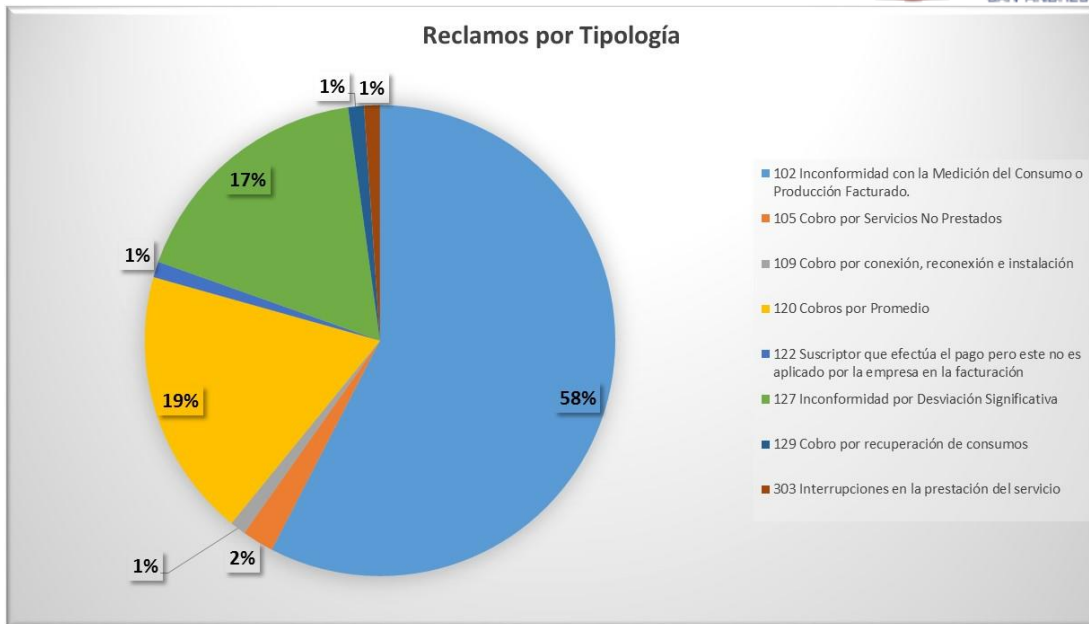
En cuanto a las 92 reclamaciones, para San Andrés se presentaron 77 reclamaciones y Providencia 15 representaciones.

Código	Reclamaciones	ENERO		FEBRERO		MARZO	
		SAI	PROV	SAI	PROV	SAI	PROV
	<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>5</b>	<b>37</b>	<b>6</b>	<b>26</b>	<b>4</b>



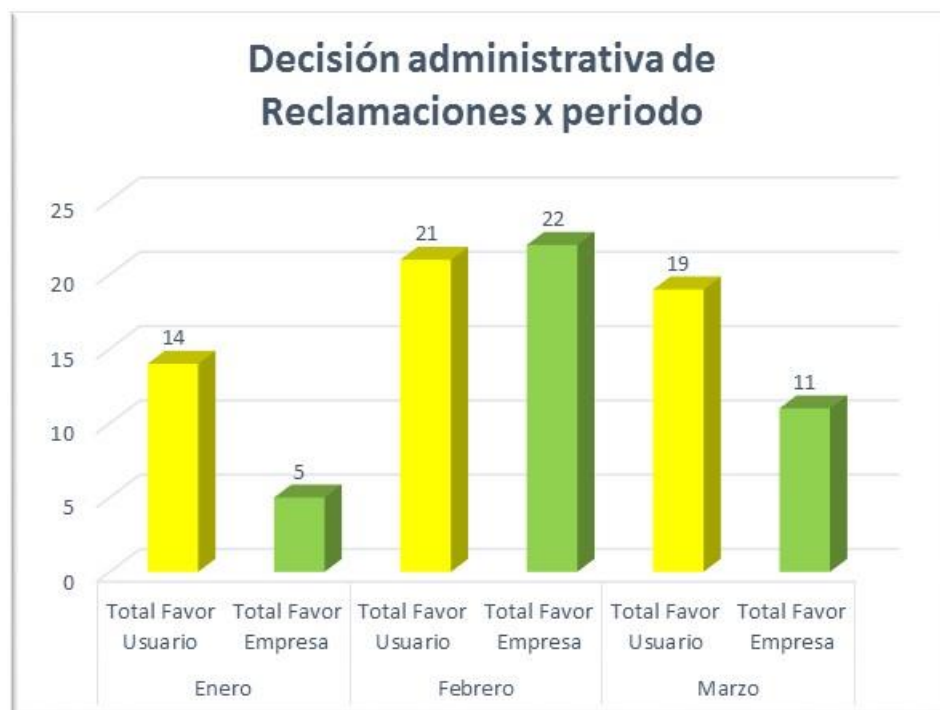
Dentro de las causales por facturación están 102, 105, 109, 120, 122, 127, 129 y 303 con un total de 91 reclamaciones por facturación y 1 por causal de prestación, discriminadas así:

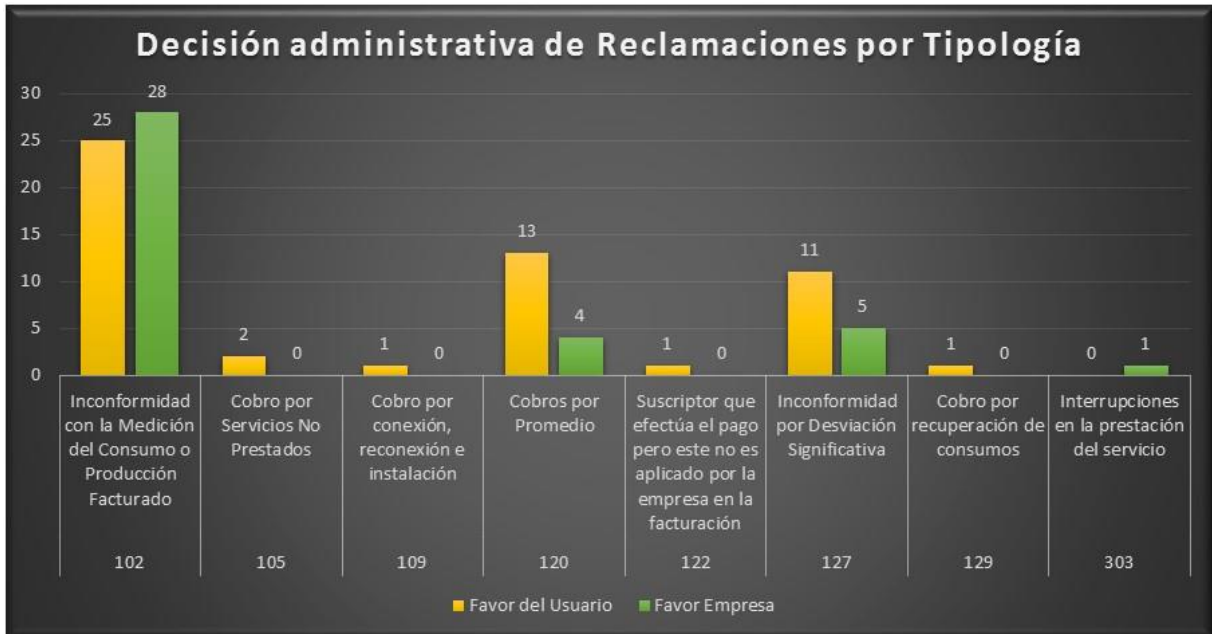
Causal	Tipo Solicitud	Total
<b>102</b>	Inconformidad con la Medición del Consumo o Producción Facturado.	<b>53</b>
<b>105</b>	Cobro por Servicios No Prestados	<b>2</b>
<b>109</b>	Cobro por conexión, reconexión e instalación	<b>1</b>
<b>120</b>	Cobros por Promedio	<b>17</b>
<b>122</b>	Suscriptor que efectúa el pago pero este no es aplicado por la empresa en la facturación	<b>1</b>
<b>127</b>	Inconformidad por Desviación Significativa	<b>16</b>
<b>129</b>	Cobro por recuperación de consumos	<b>1</b>
<b>303</b>	Interrupciones en la prestación del servicio	<b>1</b>



Con un porcentaje de 58% 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.



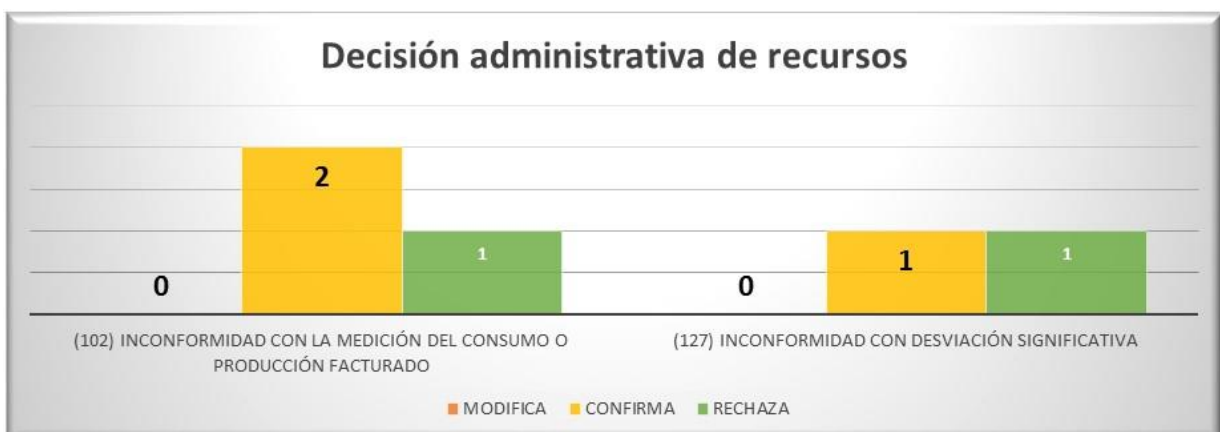


De las 92 reclamaciones presentadas en el primer trimestre del año 2024, solo cinco (5) usuario presentó recursos de Ley, es decir, que no estaban de acuerdo con la respuesta proferida por la empresa inicialmente. Al resolver los recursos la empresa tendrá la opción de confirmar o modificar la decisión, 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	2	1
(127) Inconformidad con Desviación Significativa	0	1	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.

