

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

### **ATENCIÓN AL CLIENTE**

**OCTUBRE - DICIEMBRE 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 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, blinky bot, habilitación de líneas de atención al cliente (Call center), gestión de trámite ágil en oficina y portal web.

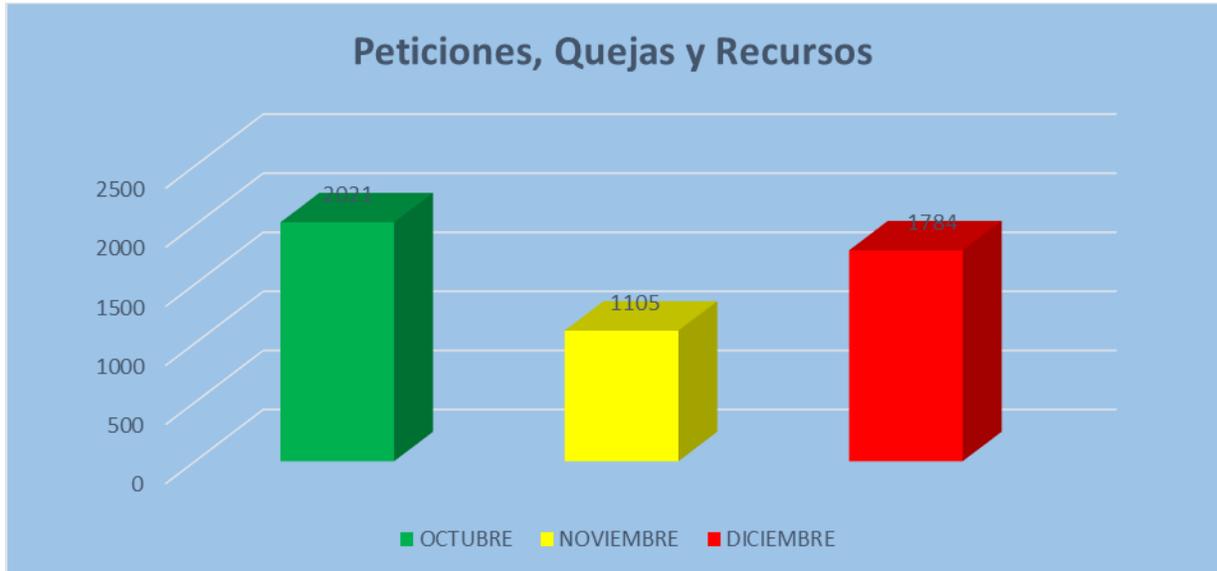
### CONSIDERACIONES GENERALES

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 octubre - diciembre del año 2024.

## ANALISIS DE DATOS DE PQR\_4to TRIMESTRE AÑO 2024

Durante el desarrollo del procedimiento de Control de Peticiones, Quejas y recursos para el cuarto trimestre del año 2024 (octubre – diciembre 2024), se recibió un total de 4910 PQR´s, fueron comprendidas así: 4800 Peticiones, 101 Reclamos y 9 recursos. (Ver tabla de referencia y gráficas).

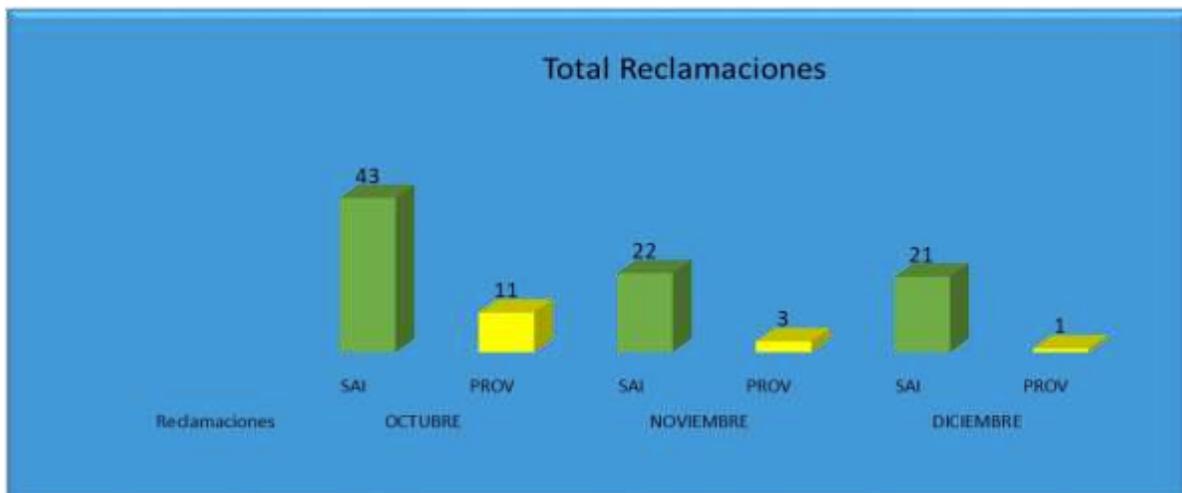


Las variables de peticiones con mayor atención y que no requieren respuesta, han sido las siguientes:

- Clasificación 0107- Duplicados, proceso en el cual se realiza entrega de una factura por pérdida o daño o en el caso de no entrega de la misma.
- 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 101 reclamaciones, para San Andrés se presentaron 86 reclamaciones y Providencia 15 representaciones.

OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
SAI	PROV	SAI	PROV	SAI	PROV
43	11	22	3	21	1



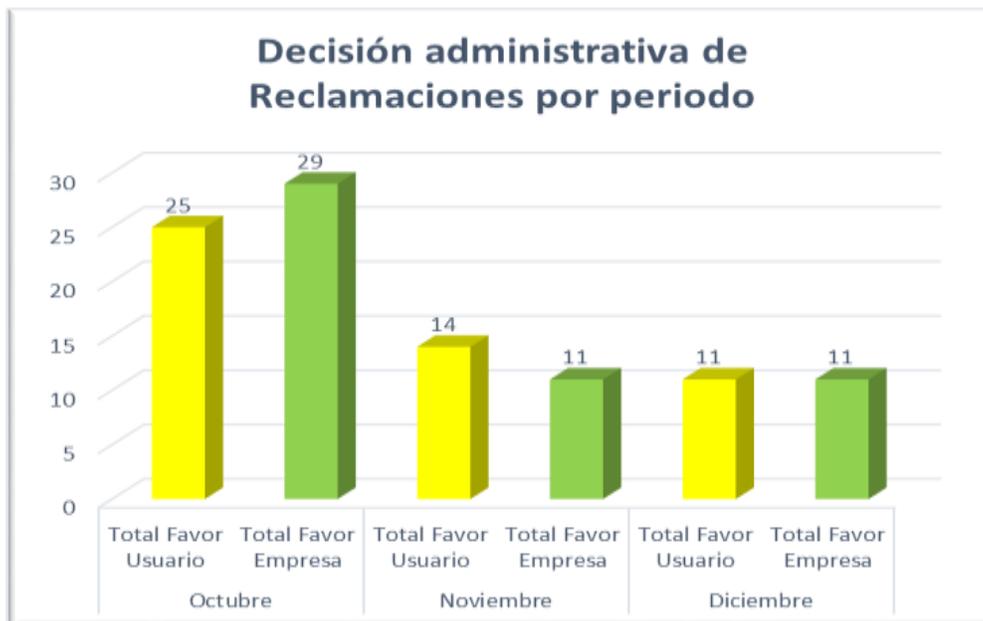
Dentro de las causales por facturación, se discrimina así:

Causal	Tipo Solicitud	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total
102	Inconformidad con la Medición del Consumo o Producción Facturado.	40	20	13	73
105	Cobro por Servicios No Prestados	1	0	0	1
117	Estrato Incorrecto	0	0	1	1
120	Cobros por Promedio	9	4	3	16
122	Suscriptor que efectúa el pago pero este no es aplicado por la empresa en la facturación	1	0	0	1
127	Inconformidad por Desviación Significativa	3	0	3	6
129	Cobro por recuperación de consumos	0	1	0	1
309	suspensión o corte del servicio sin previo aviso o sin causa aparente	0	0	1	1
316	Estado de la infraestructura	0	0	1	1
<b>Total</b>		<b>54</b>	<b>25</b>	<b>22</b>	<b>101</b>



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 101 reclamaciones presentadas en el cuarto trimestre del año 2024, solo nueve (09) 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	7	1
(304) Falla en la prestación del servicio por calidad	0	1	0



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.

