

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS

ATENCIÓN AL CLIENTE

ENERO – MARZO AÑO 2025

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

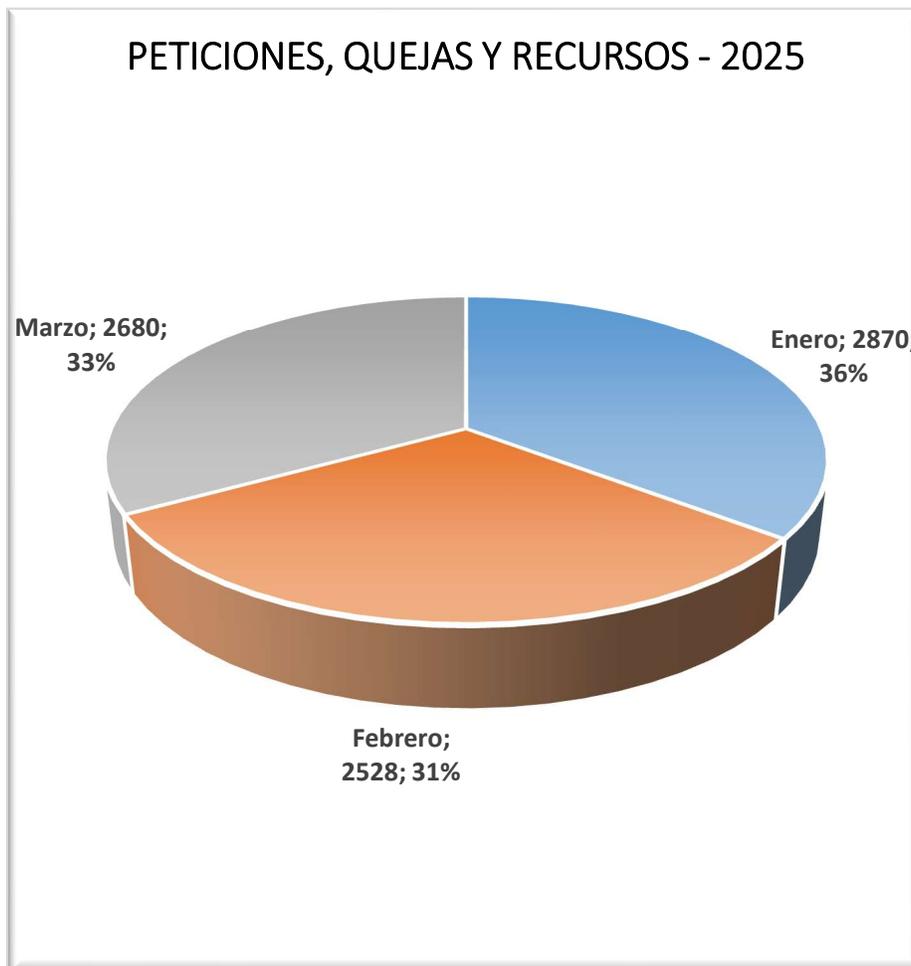
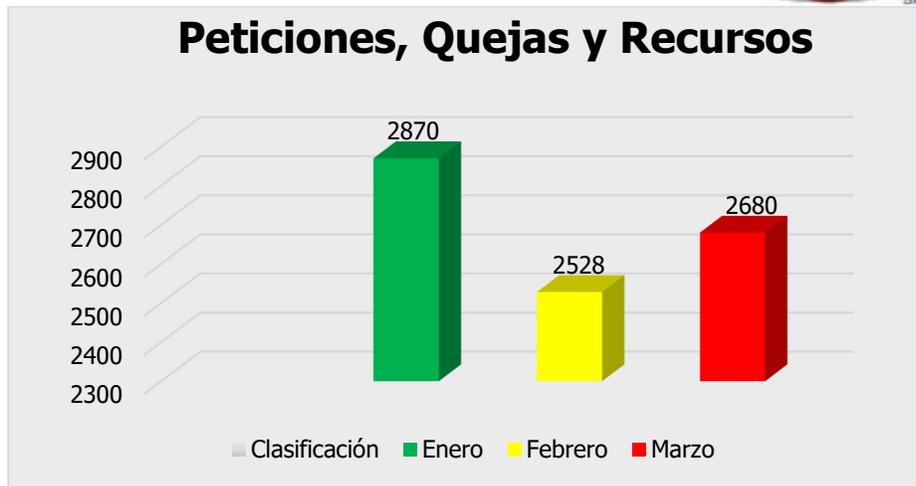
El procedimiento para la atención de Peticiones, Quejas y Recurso está regulado mediante lo dispuesto en las normas que rige la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

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 2025.

ANALISIS DE DATOS DE PQR_1er TRIMESTRE AÑO 2025

Durante el desarrollo del procedimiento de Control de Peticiones, Quejas y recursos para el primer trimestre del año 2025 (enero – marzo 2025), se recibió un total de 8078 PQR´s, fueron comprendidas así: 8010 Peticiones, 66 Reclamos y 2 recursos. (Ver tabla de referencia y gráficas)

Proceso / Clasificación		Enero	Febrero	Marzo
0101-Información al Cliente	11-Solicitud Requisitos	25	14	15
	12-Información a Técnica	30	32	42
	13-Información General	152	146	113
	14- Informacion Daños AMS	1	0	0
Total 0101-Información al Cliente		208	192	170
0102-Solicitud de Servicio	21-Conexión nivel de tensión 1	52	38	42
	22-Conexión nivel de tensión 2	0	0	0
	32- Servicio Provisional	9	5	4
Total 0102-Solicitud de Servicio		61	43	46
0104-Retiro/Cancelación del Servicio	42- Cambio otro Dueño	0	0	0
	43-No uso del servicio	4	0	0
	44-Unificación del servicio	0	0	0
	45-Demolición	1	2	0
Total 0104-Retiro/Cancelación del Servicio		5	2	0
0105-Visitas de Verificación de Instalación	51-Revisión de predio y aforo	7	14	7
	52-Revisión de medidor	5	10	4
	53-Instalación de Medidor	0	0	0
	54-Cambio de Medidor	3	3	5
	55-Retiro de Medidor	0	0	0
	56-Reubicación Medidor	0	0	1
	57-Revisión Redes de la Empresa	0	0	0
	58-Verificación de Display	0	0	0
59-Reubicación de Acometida	2	3	9	
Total 0105-Visitas de Verificación de Instalación		17	30	26
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	268	341	512
	72-Otro predio del mismo dueño	0	0	0
	73-Solicitud de un tercero	38	27	111
	74-No entrega de Factura	665	416	572
Total 0107-Duplicado		971	784	1195
0108-Recibo de Abono	81-Cliente no puede pagar la totalidad	126	107	134
	82-Totalidad Energía un mes de Aseo	35	17	22
	83-Totalidad Energía abono Aseo	43	25	14
	84-Abono por facturación en reclamo	12	10	5
	85-Abono por saldo en cartera	65	45	82
Total 0108-Recibo de Abono		281	204	257
0109-Estado de Cuenta	91-Solicitud del dueño	0	0	0
	92-Solicitud del arrendatario	0	0	0
	93-Solicitud de un tercero	0	0	0
Total 0109-Estado de Cuenta		0	0	0
0110-Suspensión Temporal	91-Solicitud del dueño	4	2	0
	92- Solicitud del arrendatario	0	0	0
	93-Solicitud de un tercero	0	0	1
Total 0110-Suspensión Temporal		4	2	1
0111-Cambio de Datos Cliente	111-Cambio y/o Corrección del Nombre	40	70	29
	112-Corrección de la dirección	1	0	0
	113-Cambios tarifarios	9	26	17
	114-Cambio o actualización cedula	0	1	0
	115-Cambio de dirección de correspon.	0	1	4
Total 0111-Cambio de Datos Cliente		50	98	50
Total 0114-Financiaciones		4	11	26
Total 0115-Reactivación de Clientes		0	0	0
Total 0116-Traslado de Conceptos		0	1	3
Total 0117-Reconexión del Servicio		1050	945	763
Total 0119-Abono por Conceptos		184	196	129
Total 0123-Entrega de Display		0	0	0
Total 0150- Solicitud de NO permitir creditos		0	0	0
RECLAMOS		34	18	14
QUEJAS		0	1	0
RECURSOS DE REPOSICIÓN		1	0	0
RECURSO CON SUBSIDIO		0	1	0
TOTAL GENERAL		2870	2528	2680



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 66 reclamaciones, para San Andrés se presentaron 57 reclamaciones y Providencia 9 representaciones.

Código	Reclamaciones	ENERO		FEBRERO		MARZO	
		SAI	PROV	SAI	PROV	SAI	PROV
Total		30	4	15	3	12	2



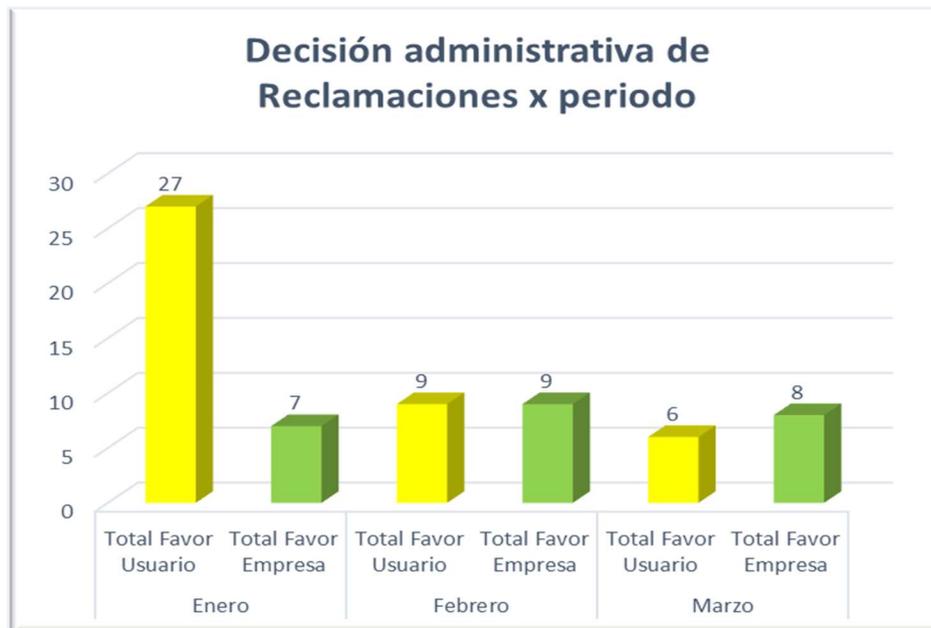
Dentro de las causales por facturación están 102, 105, 109, 120, 122, 127, 129 y 303 con un total de 64 reclamaciones por facturación, 1 por causal de cobros de otros bienes o servicios en la factura, no autorizados por el usuario y 1 por causal de interrupciones en la prestación del servicio, discriminadas así:

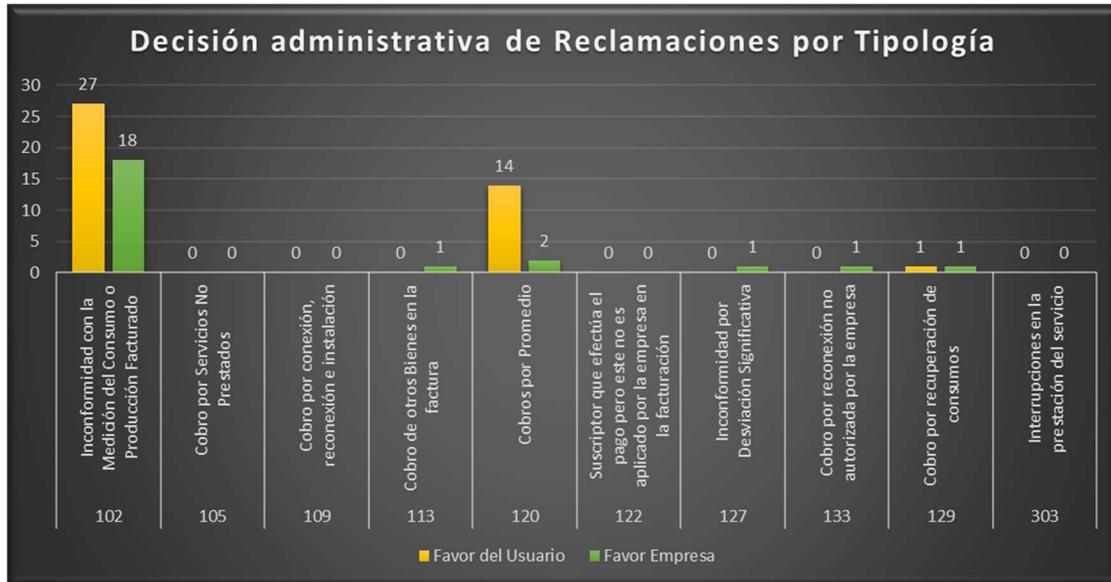
Causal	Tipo Solicitud	Total
102	Inconformidad con la Medición del Consumo o Producción Facturado	45
113	Cobro de otros Bienes o servicios en la factura, no autorizados por el usuario	1
120	Cobros por Promedio	15
127	Inconformidad por Desviación Significativa	2
129	Cobro por recuperación de consumos	2
133	Cobro por reconexión no autorizada por la empresa	1
Total		66



Con un porcentaje de 68% 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.



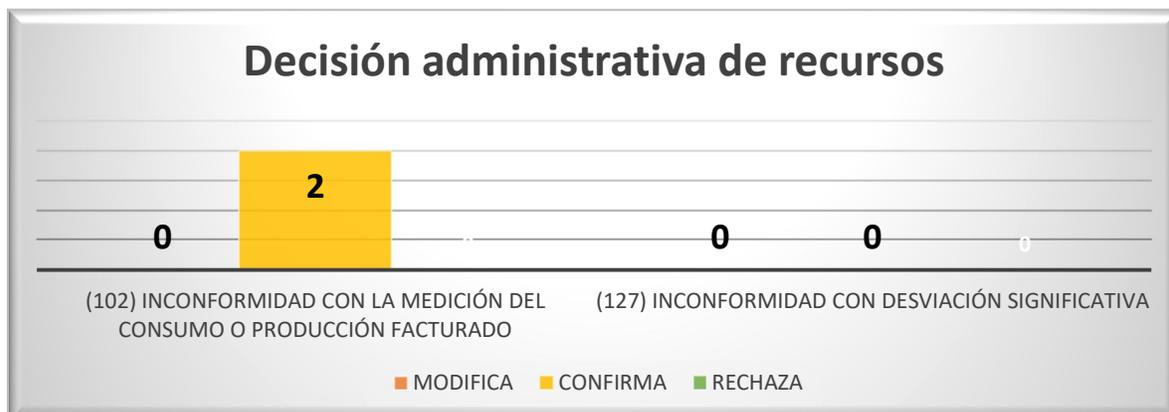


De las 66 reclamaciones presentadas en el primer trimestre del año 2025, solo dos (2) usuario presentó recursos de Ley, es decir, que no estaban de acuerdo con la respuesta proferida por la empresa inicialmente. Al resolver los recursos la empresa tendrá la opción de confirmar o modificar la decisión, 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	0
(127) Inconformidad con Desviación Significativa	0	0	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.

