

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS

ATENCIÓN AL CLIENTE

III TRIMESTRE 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

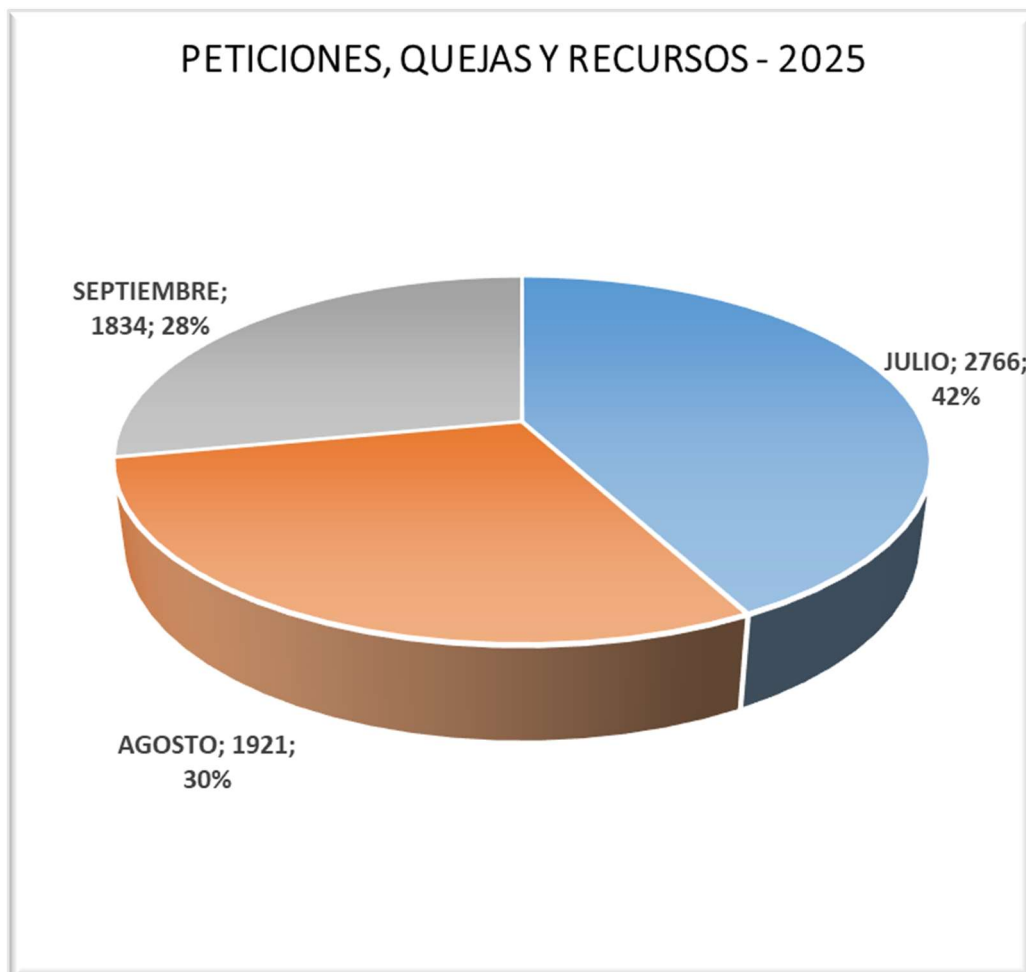
El procedimiento para la atención de Peticiones, Quejas y Recurso está regulado mediante lo dispuesto en las normas que rige la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

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 julio y septiembre del año 2025.

ANALISIS DE DATOS DE PQR_3er TRIMESTRE AÑO 2025

Durante el desarrollo del procedimiento de Control de Peticiones, Quejas y recursos para el tercer trimestre del año 2025 (julio – septiembre 2025), se recibió un total de **6521** PQR's, fueron comprendidas así: **6432** Peticiones, **89** Reclamos. (Ver tabla de referencia y gráficas)

Proceso / Clasificación		JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
0101-Información al Cliente	11-Solicitud Requisitos	30	25	1
	12-Información a Técnica	68	60	72
	13-Información General	165	154	125
	14- Informacion Daños AMS	0	0	0
Total 0101-Información al Cliente		263	239	198
0102-Solicitud de Servicio	21-Conexión nivel de tensión 1	43	28	40
	22-Conexión nivel de tensión 2	0	0	2
	25-Reinstalación	0	0	5
	32- Servicio Provisional	5	3	3
	33- Festividades y/o espectáculos	5	1	3
Total 0102-Solicitud de Servicio		53	32	53
0104-Retiro/Cancelación del Servicio	42- Cambio otro Dueño	0	0	0
	43-No uso del servicio	1	0	0
	44-Unificación del servicio	0	0	0
	45-Demolición	1	0	1
Total 0104-Retiro/Cancelación del Servicio		2	0	1
0105-Visitas de Verificación de Instalación	51-Revisión de predio y aforo	19	9	13
	52-Revisión de medidor	7	11	11
	53-Instalación de Medidor	0	0	0
	54-Cambio de Medidor	5	8	9
	55-Retiro de Medidor	0	0	0
	56-Reubicación Medidor	0	1	4
	57-Revisión Redes de la Empresa	0	0	0
	58-Verificación de Display	1	0	0
	59-Reubicación de Acometida	6	6	3
Total 0105-Visitas de Verificación de Instalación		38	35	40
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	278	358	467
	72-Otro predio del mismo dueño	0	0	0
	73-Solicitud de un tercero	127	52	18
	74-No entrega de Factura	163	82	9
Total 0107-Duplicado		568	492	494
0108-Recibo de Abono	81-Cliente no puede pagar la totalidad	169	134	122
	82-Totalidad Energía un mes de Aseo	16	28	11
	83-Totalidad Energía abono Aseo	20	28	7
	84-Abono por facturación en reclamo	15	12	4
	85-Abono por saldo en cartera	101	72	52
Total 0108-Recibo de Abono		321	274	196
0109-Estado de Cuenta	91-Solicitud del dueño	0	0	0
	92-Solicitud del arrendatario	0	0	1
	93-Solicitud de un tercero	0	0	0
Total 0109-Estado de Cuenta		0	0	1
0110-Suspensión Temporal	91-Solicitud del dueño	2	0	0
	92- Solicitud del arrendatario	0	0	0
	93-Solicitud de un tercero	1	0	2
Total 0110-Suspensión Temporal		3	0	2
0111-Cambio de Datos Cliente	111-Cambio y/o Corrección del Nombre	22	21	13
	112-Corrección de la dirección	0	0	1
	113-Cambios tarifarios	19	11	16
	114-Cambio o actualización cedula	0	0	0
	115-Cambio de direccion de correspon.	13	3	6
Total 0111-Cambio de Datos Cliente		54	35	36
Total 0114-Financiaciones		70	52	54
0113-Facturación a la Fecha		0	0	1
Total 0115-Reactivación de Clientes		0	0	1
Total 0116-Traslado de Conceptos		0	1	2
Total 0117-Reconexión del Servicio		1300	691	684
Total 0119-Abono por Conceptos		61	35	41
Total 0121-Cancelación de Crédito		0	2	0
Total 0123-Entrega de Display		0	1	1
Total 0150- Solicitud de NO permitir créditos		0	0	0
RECLAMOS		31	32	26
QUEJAS		0	0	1
RECURSOS DE REPOSICIÓN		2	0	1
RECURSO CON SUBSIDIO		0	0	1
TOTAL GENERAL		2766	1921	1834



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

- 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 89 reclamaciones, para San Andrés se presentaron 81 reclamaciones y Providencia 8 representaciones.



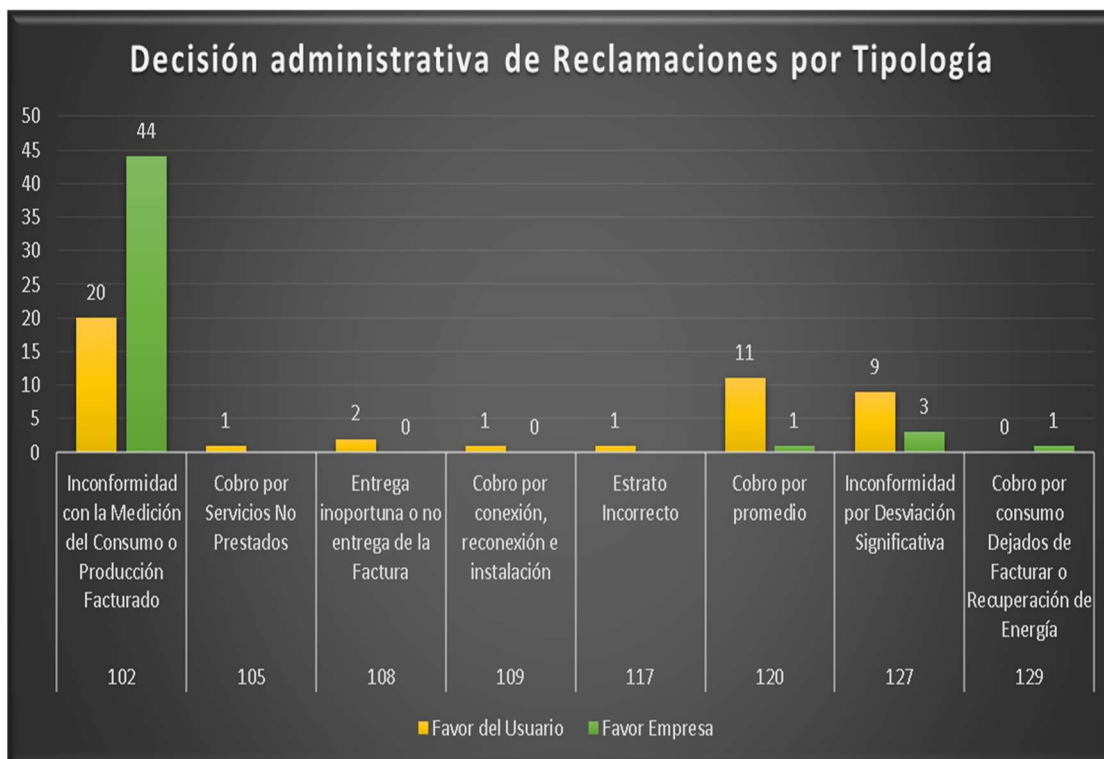
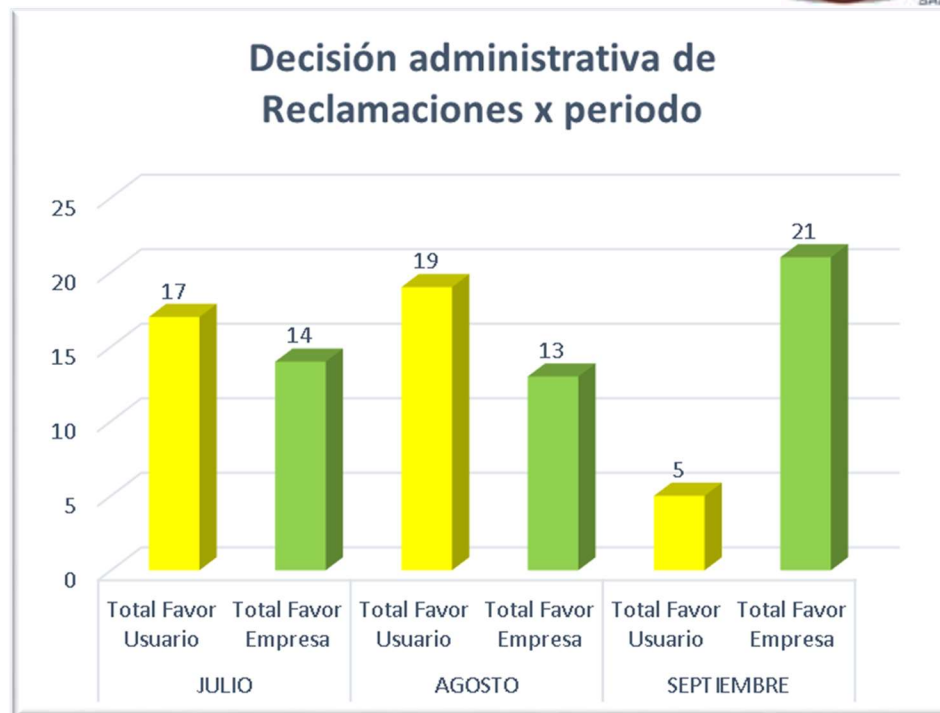
Dentro de las causales por facturación están 102, 117, 120, 127, 129 con un total de 89 reclamaciones por facturación, discriminadas así:

Causal	Tipo Solicitud	Total
102	Inconformidad con la Medición del Consumo o Producción Facturado.	64
105	Cobro por Servicios No Prestados	0
108	Entrega inoportuna o no entrega de la Factura	0
109	Cobro por conexión, reconexión e instalación	0
117	Estrato Incorrecto	1
120	Cobros por Promedio	12
127	Inconformidad por Desviación Significativa	12
129	Cobro por recuperación de consumos	0
Total		89



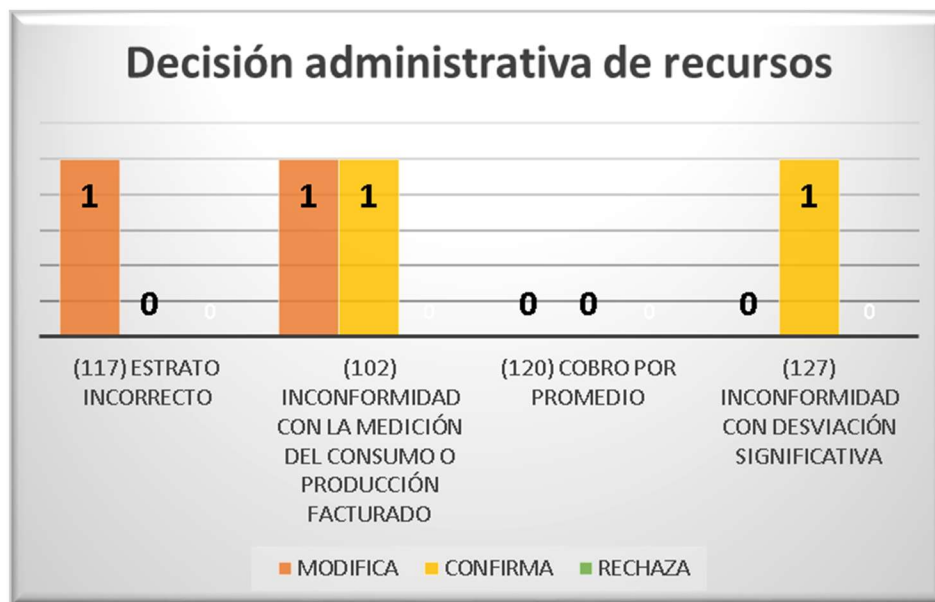
Con un porcentaje de 72% la causal 102- inconformidad con la medición del consumo o producción facturado, se sitúan los usuarios que no están de acuerdo con la diferencia de lectura registrada por el sistema de medida asociado a su cuenta o aquellos que no se les facturó consumo e hicieron uso de la 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 89 reclamaciones presentadas en el tercer trimestre del año 2025, cuatro usuarios presentaron recursos de Ley, es decir, 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.



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 dados estricto cumplimiento a los tiempos de respuesta e indicador de gestión.

