

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS

ATENCIÓN AL CLIENTE

IV 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 GEOGRÁFICA DE SAN ANDRÉS, 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

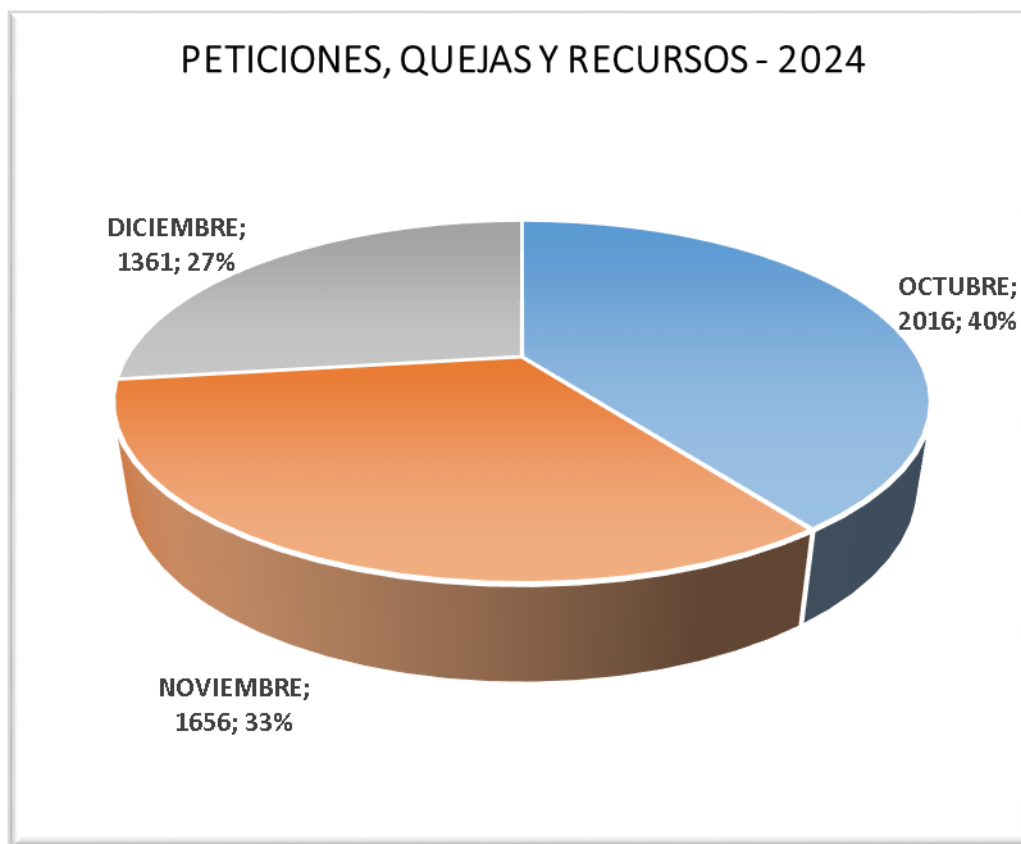
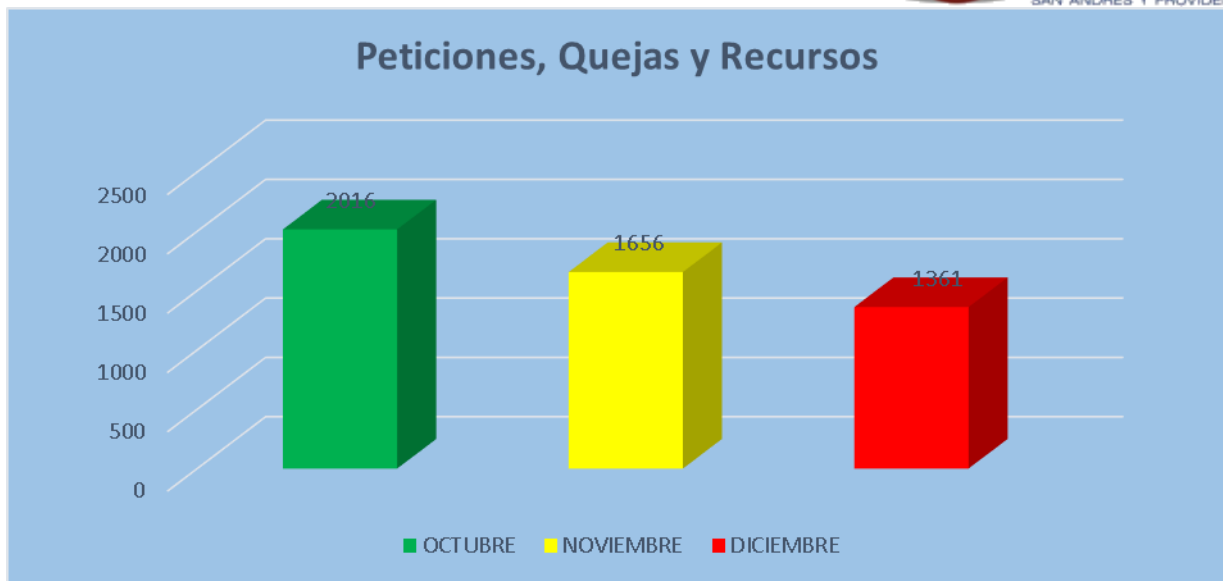
El procedimiento para la atención de Peticiones, Quejas y Recurso está regulado mediante lo dispuesto en las normas que rige la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

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 octubre y diciembre 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 **5033** PQR's, fueron comprendidas así: **4973** Peticiones, **60** Reclamos. (Ver tabla de referencia y gráficas)

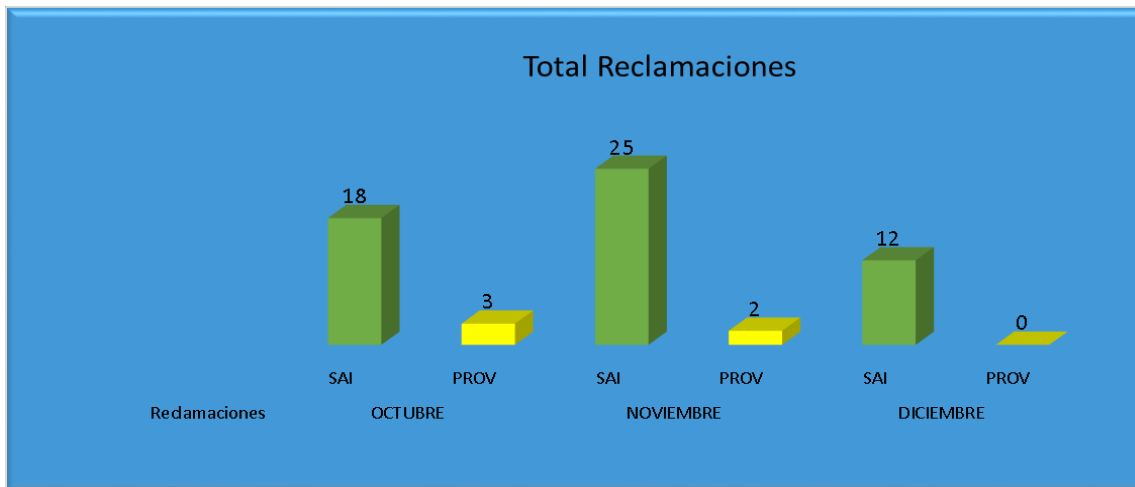
Proceso / Clasificación		OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
0101-Información al Cliente	11-Solicitud Requisitos	7	8	6
	12-Información a Técnica	61	54	45
	13-Información General	267	147	99
	14- Información Daños AMS	0	2	0
Total 0101-Información al Cliente		335	211	150
0102-Solicitud de Servicio	21-Conexión nivel de tensión 1	51	52	40
	22-Conexión nivel de tensión 2	0	1	0
	25-Reinstalación	0	1	0
	32- Servicio Provisional	5	4	1
Total 0102-Solicitud de Servicio		56	59	43
0104-Retiro/Cancelación del Servicio	42- Cambio otro Dueño	0	0	0
	43-No uso del servicio	1	2	1
	44-Unificación del servicio	0	0	0
	45-Demolición	0	0	0
Total 0104-Retiro/Cancelación del Servicio		1	2	1
0105-Visitas de Verificación de Instalación	51-Revisión de predio y aforo	22	16	5
	52-Revisión de medidor	5	12	5
	53-Instalación de Medidor	0	1	0
	54-Cambio de Medidor	2	3	5
	55-Retiro de Medidor	0	0	0
	56-Reubicación Medidor	0	0	2
	57-Revisión Redes de la Empresa	0	0	0
	58-Verificación de Display	0	1	0
Total 0105-Visitas de Verificación de Instalación		33	40	18
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	300	469	162
	72-Otro predio del mismo dueño	1	0	0
	73-Solicitud de un tercero	33	33	36
	74-No entrega de Factura	10	17	19
Total 0107-Duplicado		344	519	217
0108-Recibo de Abono	81-Cliente no puede pagar la totalidad	105	123	129
	82-Totalidad Energía un mes de Aseo	3	2	2
	83-Totalidad Energía abono Aseo	2	9	0
	84-Abono por facturación en reclamo	2	9	2
	85-Abono por saldo en cartera	70	73	55
Total 0108-Recibo de Abono		182	216	188
0109-Estado de Cuenta	91-Solicitud del dueño	1	0	1
	92-Solicitud del arrendatario	0	0	0
	93-Solicitud de un tercero	0	0	0
Total 0109-Estado de Cuenta		1	0	1
0110-Suspensión Temporal	91-Solicitud del dueño	0	0	0
	92- Solicitud del arrendatario	0	0	0
	93-Solicitud de un tercero	0	0	0
Total 0110-Suspensión Temporal		0	0	0
0111-Cambio de Datos Cliente	111-Cambio y/o Corrección del Nombre	15	15	9
	112-Corrección de la dirección	0	0	1
	113-Cambios tarifarios	13	7	11
	114-Cambio o actualización cedula	0	0	0
	115-Cambio de dirección de correspon.	24	8	5
Total 0111-Cambio de Datos Cliente		52	30	26
Total 0114-Financiaciones		40	29	26
Total 0115-Reactivación de Clientes		0	0	0
Total 0116-Traslado de Conceptos		0	2	0
Total 0117-Reconexión del Servicio		917	481	633
Total 0119-Abono por Conceptos		33	38	45
Total 0123-Entrega de Display		0	0	0
Total 0150- Solicitud de NO permitir creditos		0	0	0
RECLAMOS		21	27	12
QUEJAS		0	1	0
RECURSOS DE REPOSICIÓN		1	0	0
RECURSO CON SUBSIDIO		0	1	1
TOTAL GENERAL		2016	1656	1361



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 60 reclamaciones, para San Andrés se presentaron 55 reclamaciones y Providencia 5 representaciones.

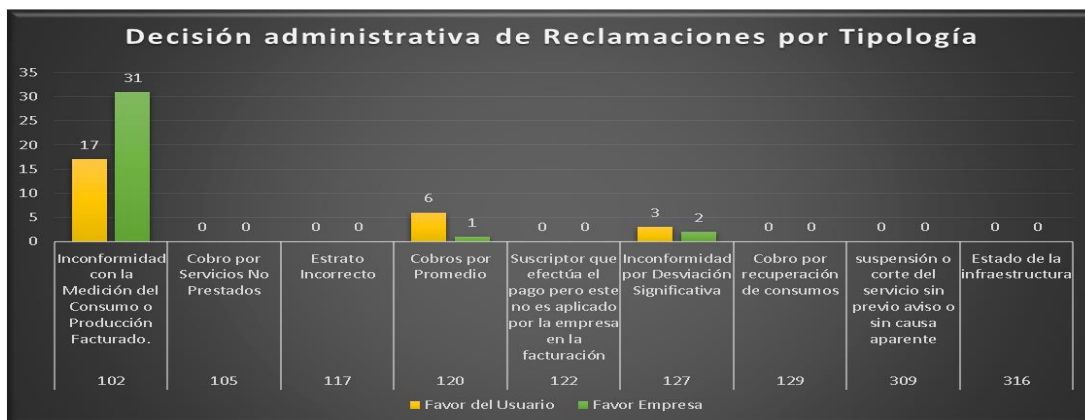
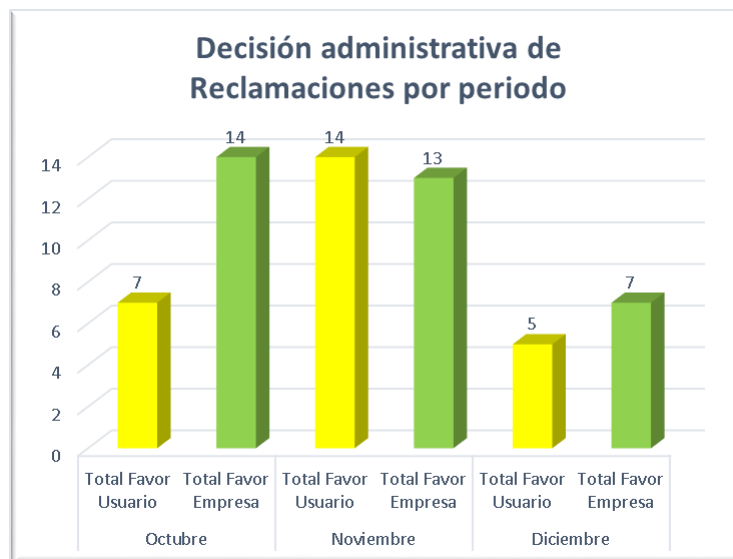
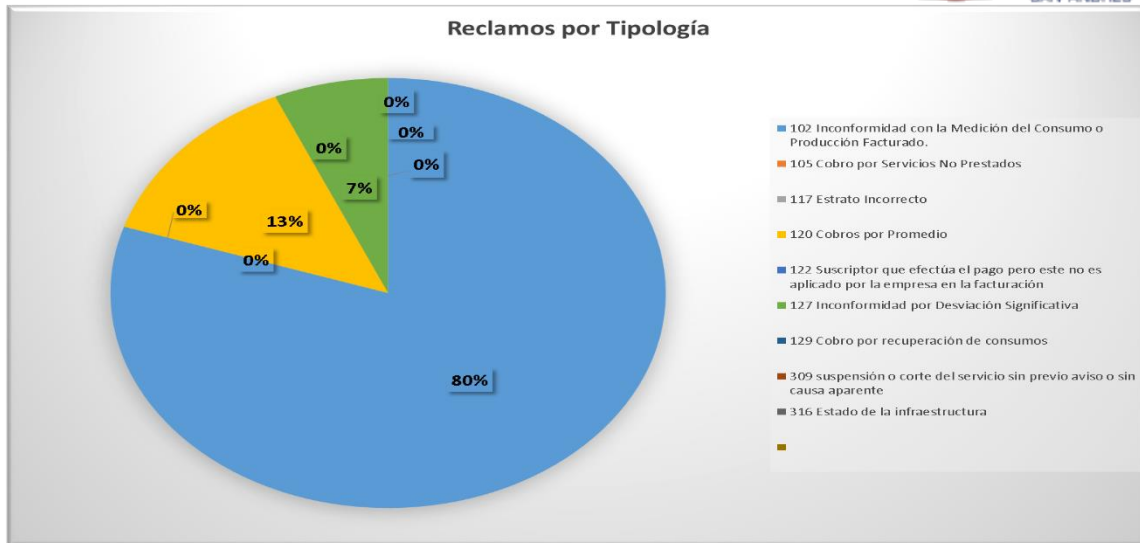


Dentro de las causales por facturación están 102, 120, 127, con un total de 60 reclamaciones por facturación, discriminadas así:

Causal	Tipo Solicitud	Total
102	Inconformidad con la Medición del Consumo o Producción Facturado.	48
105	Cobro por Servicios No Prestados	0
117	Estrato Incorrecto	0
120	Cobros por Promedio	8
122	Suscriptor que efectúa el pago pero este no es aplicado por la empresa en la facturación	0
127	Inconformidad por Desviación Significativa	4
129	Cobro por recuperación de consumos	0
309	suspensión o corte del servicio sin previo aviso o sin causa aparente	0
316	Estado de la infraestructura	0
Total		60

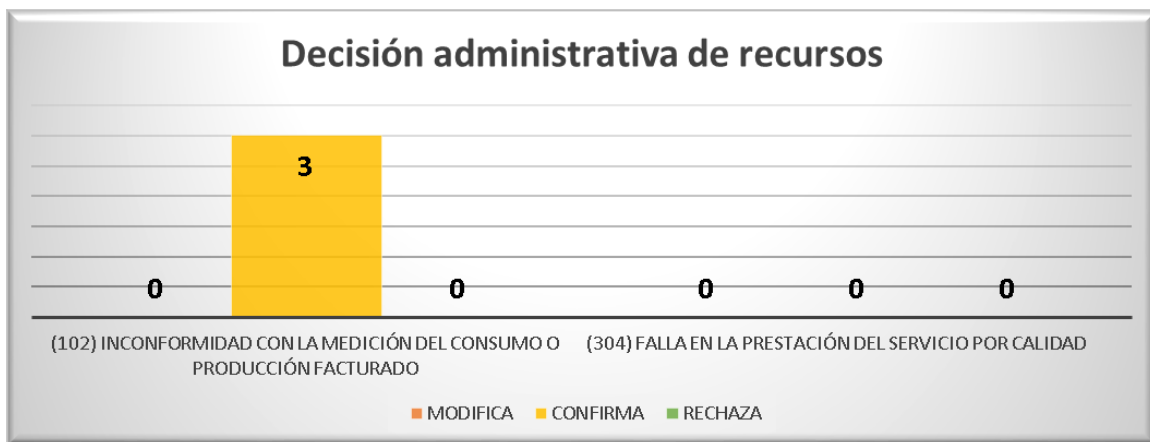
Con un porcentaje de 80% la causal 102- inconformidad con la medición del consumo o producción facturado, se sitúan los usuarios que no están de acuerdo con la diferencia de lectura registrada por el sistema de medida asociado a su cuenta o aquellos que no se les facturó consumo e hicieron uso de la 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 60 reclamaciones presentadas en el cuarto 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.

