

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS

Atención al Cliente · II Trimestre 2026 (Abril – Junio)

Transmitimos buena energía!!!



Dirección Comercial

Introducción

Marco contractual

- **SOPESA S.A. E.S.P.**, en cumplimiento del Contrato de Concesión con Exclusividad 067 de 2009 para la prestación del servicio de energía eléctrica en San Andrés, Providencia y Santa Catalina, desarrolla los sistemas de recepción y trámite de peticiones, quejas y reclamos de los clientes.
- La gestión está a cargo de la **Dirección Comercial** a través del área de **Atención al Cliente**, procurando lugares adecuados de atención y oportunidad en la respuesta.
- El trámite se rige por las normas de los servicios públicos domiciliarios, la Ley 1437 de 2011 (CPACA) y el Contrato de Condiciones Uniformes.

Sistema Integrado de Gestión

- **Procedimiento PR-GAC-02** «Atención y tratamiento de PQR», versión 011 del 06 de mayo de 2025.
- Término de respuesta: **15 días hábiles** desde la recepción (Cláusula 61 del CCU).

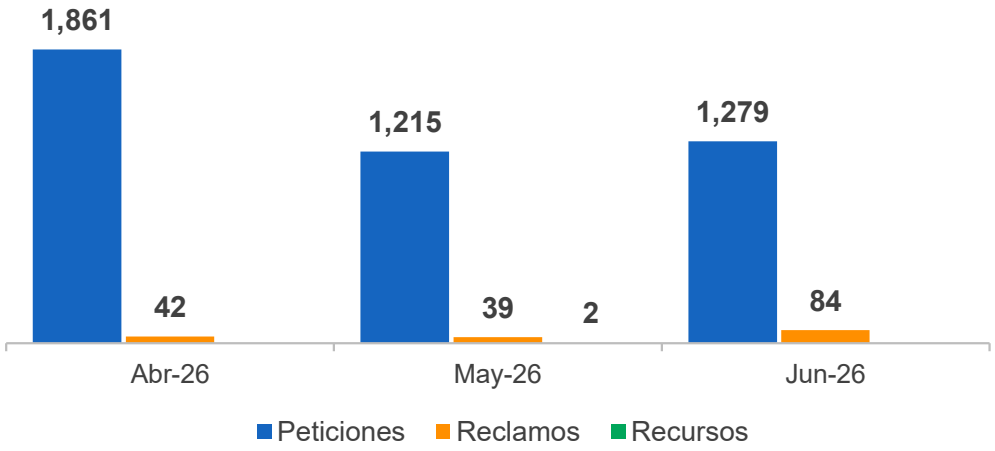
Canales de atención

- Oficinas de atención (trámite ágil) · Call center
- Chat en línea y WhatsApp · Página web
- Buzón de quejas

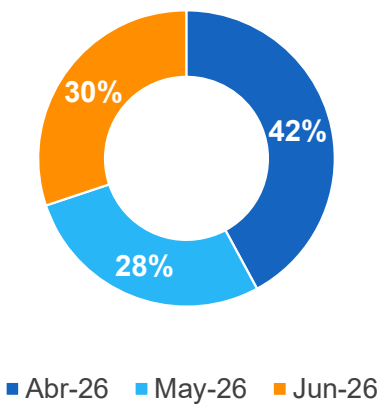
Resumen II Trimestre 2026

4.522	4.355	165	2
PQR recibidas Abril – Junio	Peticiones 96,3 %	Reclamos 3,6 %	Recursos 1,2 % de los reclamos

PQR por mes y tipo



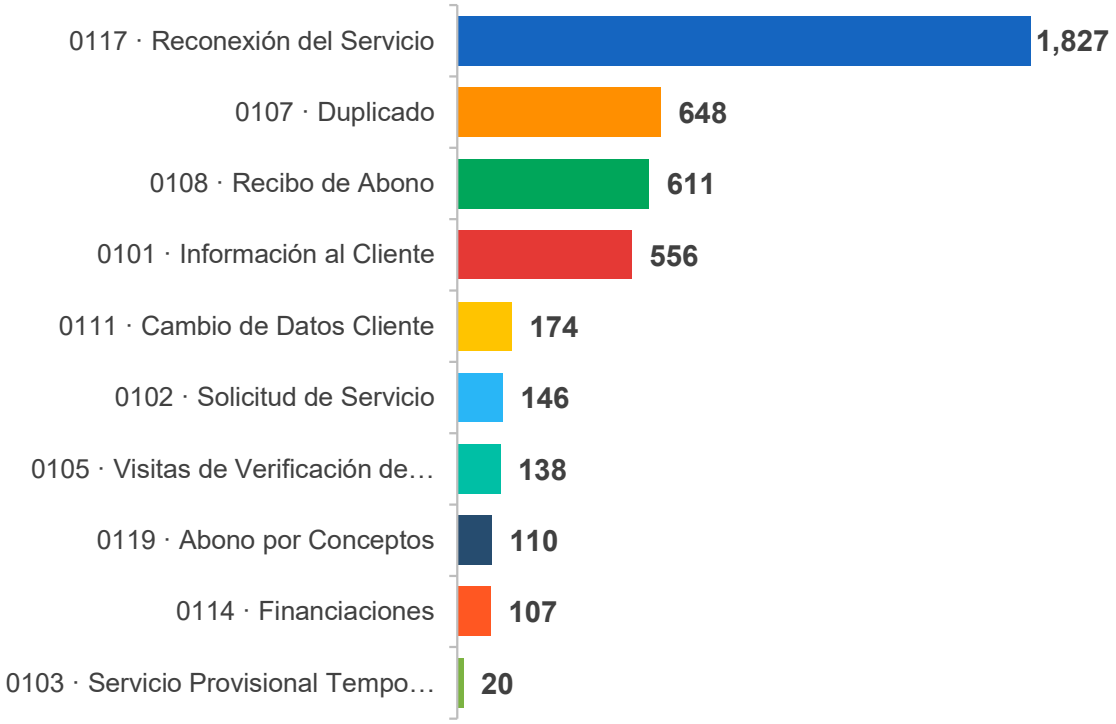
Participación de cada mes



Durante el segundo trimestre de 2026 (abril – junio) se recibieron **4.522 PQR**: 4.355 peticiones, 165 reclamos, y 2 recursos. Abril fue el mes de mayor demanda (1.903).

Peticiones por proceso

Top 10 procesos del trimestre



Peticiones de atención inmediata

- Los procesos con mayor atención y que **no requieren respuesta escrita** suman **2.548** (58,5 % de las peticiones):
- **0108 – 611 (14,0 %)** · Recibo de abono: se entrega a los clientes que, por alguna causa, no pueden pagar la totalidad de la energía o requieren el valor total de energía con abono a aseo.
- **0117 – 1.827 (42,0 %)** · Reconexión del servicio: proceso para restablecer el servicio de energía luego de una suspensión por gestión de recaudo y cartera.
- **0119 – 110 (2,5 %)** · Abono por conceptos: se entrega una factura de abono que discrimina el concepto pendiente al que se desea abonar el valor.

PQR por proceso y mes

Proceso	Abr-26	May-26	Jun-26	Trimestre
0101 · Información al Cliente	210	160	186	556
0105 · Visitas de Verificación de Instalación	26	45	67	138
0108 · Recibo de Abono	244	174	193	611
0117 · Reconexión del Servicio	996	480	351	1.827
0111 · Cambio de Datos Cliente	54	63	57	174
0119 · Abono por Conceptos	48	42	20	110
0107 · Duplicado	195	142	311	648
0102 · Solicitud de Servicio	46	49	51	146
0114 · Financiaciones	26	45	36	107
0103 · Servicio Provisional Temporal	10	6	4	20
0104 · Retiro/Cancelación del Servicio	2	6	2	10
0116 · Traslado de Conceptos	1	0	0	1
0109 · Estado de Cuenta	1	1	0	2
0110 · Suspensión Temporal	2	2	1	5
Reclamos	42	39	84	165
Recursos	0	2	0	2
TOTAL GENERAL	**1.903**	**1.256**	**1.363**	**4.522**

Lectura del cuadro

- Los tres procesos más demandados fueron **0117 · Reconexión del Servicio** (1.827), **0107 · Duplicado** (648), **0108 · Recibo de Abono** (611), que concentran el 68,2 % del total.
- Los reclamos representan el 3,6 % de las PQR del trimestre.
- El detalle por clasificación se presenta en el anexo.

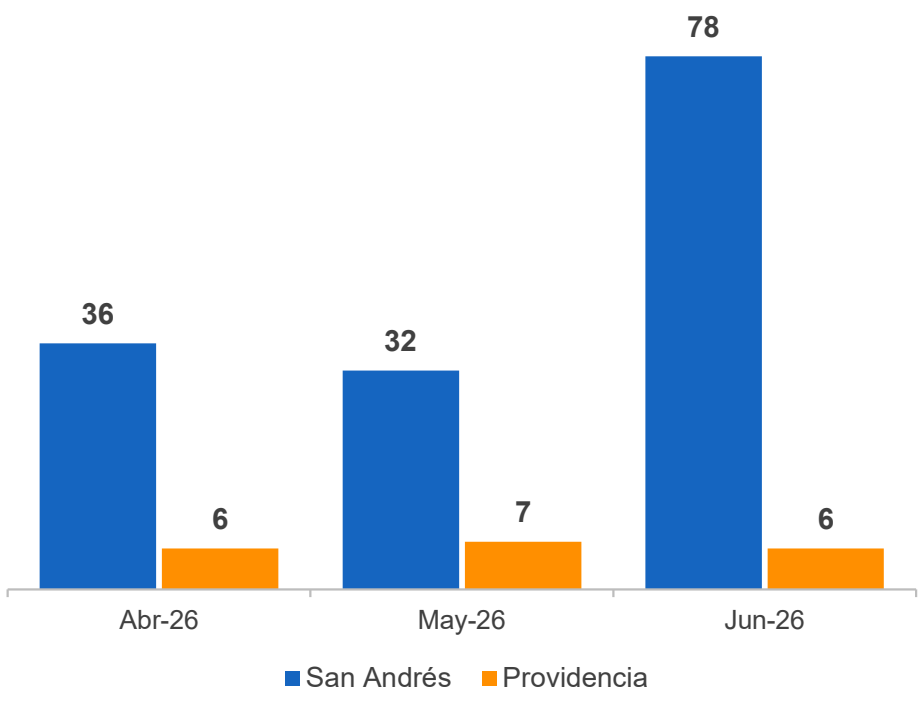
Reclamos por municipio

Municipio	Abr-26	May-26	Jun-26	Total	%
San Andrés	36	32	78	146	88,5 %
Providencia	6	7	6	19	11,5 %
Total	**42**	**39**	**84**	**165**	**100 %**

Análisis

- De los **165 reclamos** del trimestre, **146** se presentaron en San Andrés (88,5 %) y **19** en Providencia (11,5 %).
- Junio concentró el mayor número de reclamos (84).

Reclamos por mes y municipio



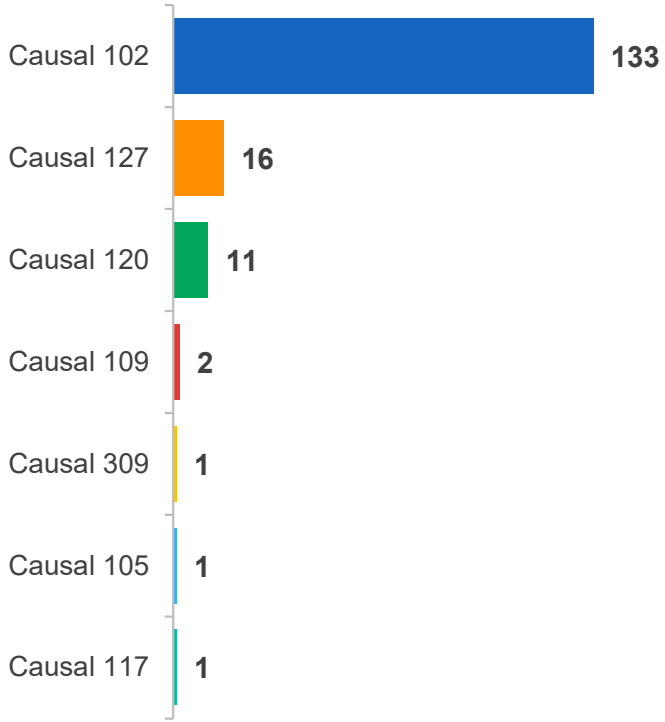
Transmitimos buena energía!!!

Reclamos por tipología

Causal	Tipo de solicitud	Abr-26	May-26	Jun-26	Total	%
102	Inconformidad con la medición del consumo	30	33	70	133	80,6 %
127	Inconformidad por desviación significativa	1	2	13	16	9,7 %
120	Cobro por promedio	7	3	1	11	6,7 %
109	Cobro por conexión, reconexión e instalación	2	0	0	2	1,2 %
309	Suspensión o corte sin aviso o sin causa	1	0	0	1	0,6 %
105	Cobro por servicios no prestados	1	0	0	1	0,6 %
117	Estrato incorrecto	0	1	0	1	0,6 %
	Total	**42**	**39**	**84**	**165**	**100 %**

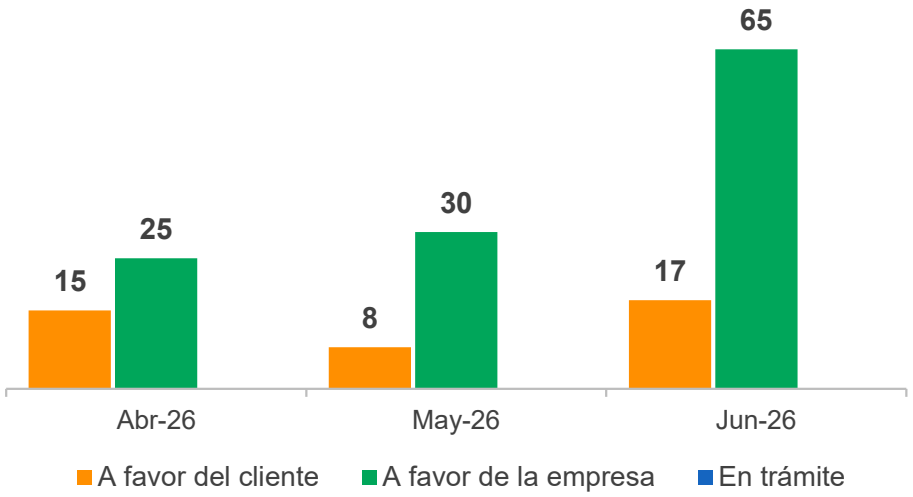
- Con el **81 %**, la causal **102 – inconformidad con la medición del consumo** es la principal: clientes que no están de acuerdo con la diferencia de lectura registrada por el sistema de medida o a quienes no se les facturó consumo.
- **163** reclamos corresponden a causales de facturación.
- Cada caso se analiza conforme al Contrato de Condiciones Uniformes, garantizando el debido proceso y los términos de ley.

Reclamos por causal

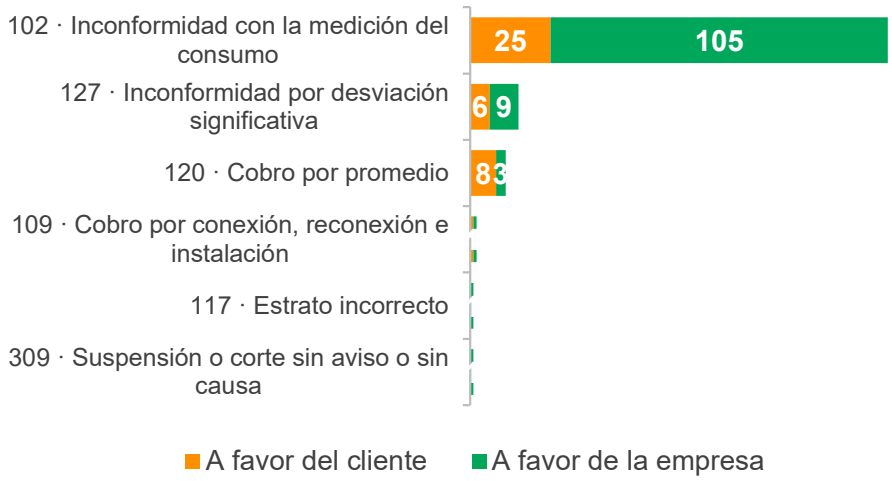


Decisión administrativa de reclamaciones

Decisiones por mes



Decisiones por causal (trimestre)



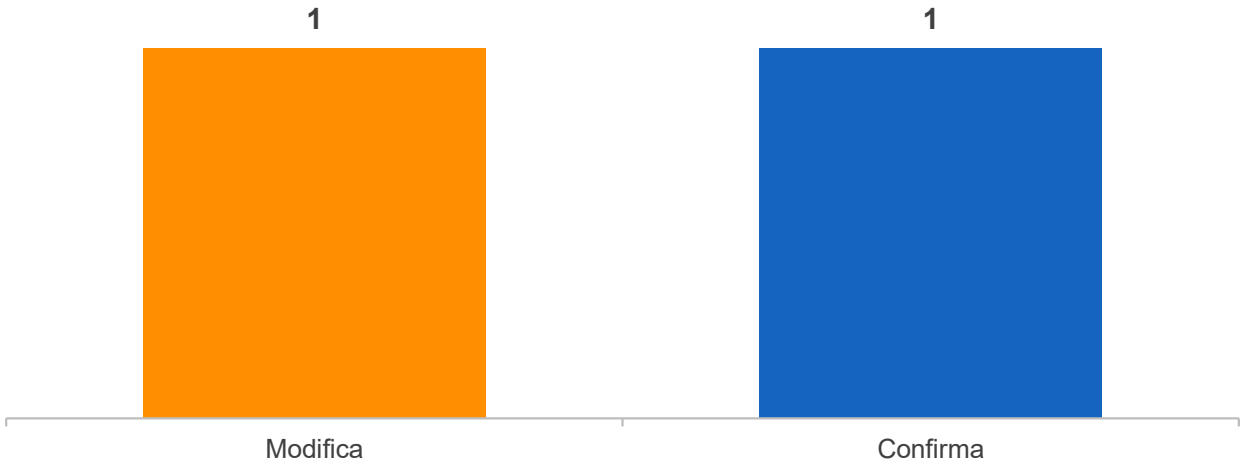
- En el trimestre se emitieron **160 decisiones**: **120 a favor de la empresa** (75 %) y **40 a favor del cliente** (25 %). La decisión se toma de la columna Tipo de Respuesta (Accede / No Accede); no se incluyen las archivadas.
- En junio quedaron **0** reclamos en trámite (sin decisión registrada en Tipo de Respuesta).

Recursos de ley

Causa del recurso	Modifica	Confirma	Total
102 · Inconformidad con la medición del consumo	1	1	2
Total	**1**	**1**	**2**

2
recursos de ley
1,2 % de los reclamos

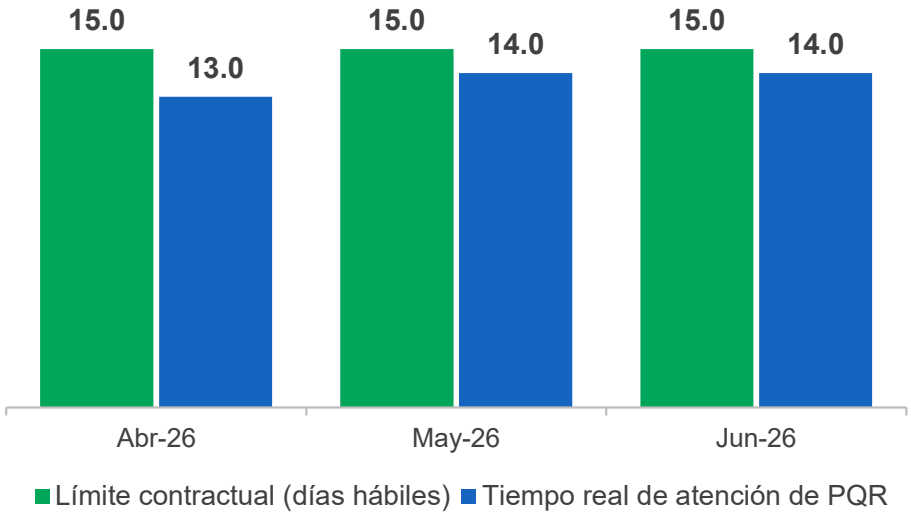
Decisión administrativa de recursos



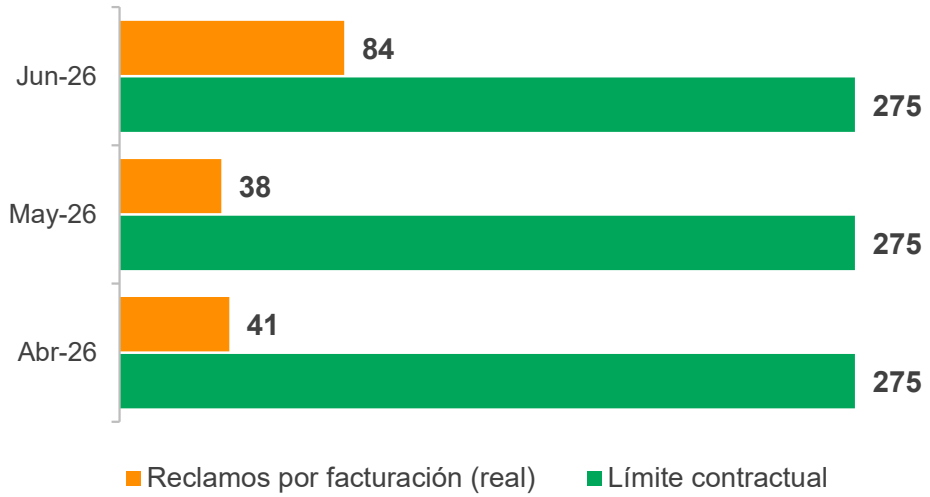
- De los 165 reclamos del trimestre, **2** clientes presentaron recurso de ley por no estar de acuerdo con la respuesta inicial.
- Al resolver, la empresa puede confirmar o modificar la decisión, o rechazar el recurso por incumplir los requisitos de la Ley 1437 de 2011 o del CCU.
- Todo recurso de reposición en subsidio de apelación se remite a la SSPD para su trámite.

Indicadores contractuales

Tiempo de respuesta de PQR (días)



Reclamos por facturación vs. límite



- Cláusula 61 del CCU: la empresa responde las PQR dentro de **15 días hábiles** desde su recepción. En el trimestre el tiempo real promedió **13,7 días**, dentro del límite.
- Límite contractual de reclamos por facturación: **10 por cada 1.000 facturas emitidas**. El mes más alto usó el **31 %** del límite.

Conclusiones

Resultados del trimestre

- Se gestionaron **4.522 PQR** en el trimestre; el 96 % son peticiones, en su mayoría de atención inmediata (reconexiones, abonos y duplicados).
- Los reclamos (165) equivalen al 3,6 % de las PQR; la causal 102 concentra el 81 %.
- El 75 % de las decisiones emitidas fue a favor de la empresa.
- Solo 2 reclamos escalaron a recurso de ley (1,2 %).
- Se cumplió el término contractual de respuesta: 14,0 días como máximo frente a 15.
- Los reclamos por facturación se mantuvieron por debajo del límite contractual en todos los meses.

Anexo · PQR por clasificación

Proceso / clasificación	Abr-26	May-26	Jun-26	Total
0101 · Información al Cliente	210	160	186	556
0105 · Visitas de Verificación de Insta…	26	45	67	138
0108 · Recibo de Abono	244	174	193	611
0117 · Reconexión del Servicio	996	480	351	1.827
0111 · Cambio de Datos Cliente	54	63	57	174
0119 · Abono por Conceptos	48	42	20	110
0107 · Duplicado	195	142	311	648
0102 · Solicitud de Servicio	46	49	51	146
0114 · Financiaciones	26	45	36	107
0103 · Servicio Provisional Temporal	10	6	4	20
0104 · Retiro/Cancelación del Servicio	2	6	2	10
0116 · Traslado de Conceptos	1	0	0	1
0109 · Estado de Cuenta	1	1	0	2
0110 · Suspensión Temporal	2	2	1	5

Se omiten las clasificaciones sin movimiento en el trimestre. Fuente: INFORME ASE mensual, hoja «Estadístico de PQR».