

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS

Atención al Cliente · III Trimestre 2026 (Julio – Septiembre) · PRELIMINAR

Transmitimos buena energía!!!



Dirección Comercial

Introducción

PRELIMINAR · Sep-26* con datos parciales

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

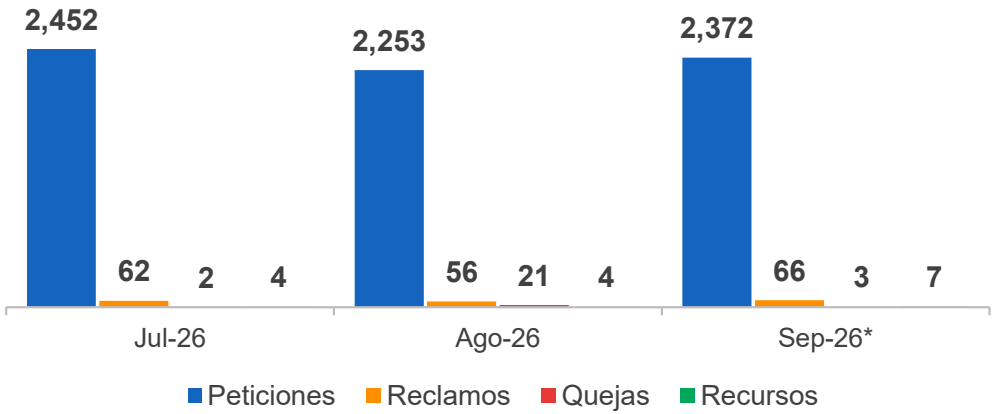
- Oficinas de atención (trámite ágil) · Call center
- Chat en línea y WhatsApp · Página web
- Buzón de quejas

Resumen III Trimestre 2026

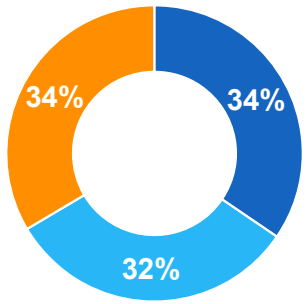
PRELIMINAR · Sep-26* con datos parciales

7.302	7.077	184	26	15
PQR recibidas Julio – Septiembre	Peticiones 96,9 %	Reclamos 2,5 %	Quejas 0,4 %	Recursos 8,2 % de los reclamos

PQR por mes y tipo



Participación de cada mes



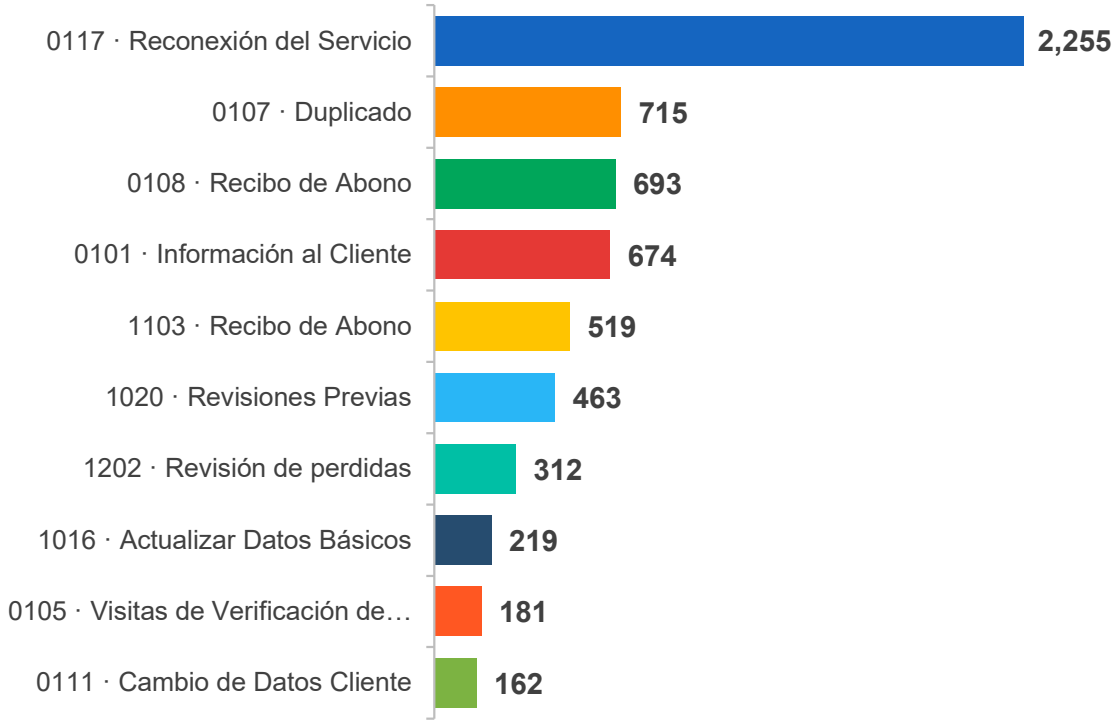
Durante el tercer trimestre de 2026 (julio – septiembre) se recibieron **7.302 PQR**: 7.077 peticiones, 184 reclamos, 26 quejas y 15 recursos. Julio fue el mes de mayor demanda (2.520). *Septiembre con datos parciales: el definitivo se tiene al cerrar octubre.

Transmitimos buena energía!!!

Peticiones por proceso

PRELIMINAR · Sep-26* con datos parciales

Top 10 procesos del trimestre



Peticiones de atención inmediata

- Los procesos con mayor atención y que **no requieren respuesta escrita** suman **3.025** (42,7 % de las peticiones):
- **0108 – 693 (9,8 %)** · 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 – 2.255 (31,9 %)** · Reconexión del servicio: proceso para restablecer el servicio de energía luego de una suspensión por gestión de recaudo y cartera.
- **0119 – 77 (1,1 %)** · 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

PRELIMINAR · Sep-26* con datos parciales

Proceso	Jul-26	Ago-26	Sep-26*	Trimestre
1202 · Revisión de perdidas	168	70	74	312
0108 · Recibo de Abono	245	229	219	693
0107 · Duplicado	265	238	212	715
0101 · Información al Cliente	258	203	213	674
0117 · Reconexión del Servicio	786	723	746	2.255
0119 · Abono por Conceptos	32	28	17	77
0102 · Solicitud de Servicio	46	47	67	160
0111 · Cambio de Datos Cliente	56	40	66	162
0105 · Visitas de Verificación de Instalación	54	57	70	181
1103 · Recibo de Abono	137	195	187	519
1107 · Abono por Conceptos	47	53	15	115
1016 · Actualizar Datos Básicos	56	23	140	219
0104 · Retiro/Cancelación del Servicio	1	3	6	10
0103 · Servicio Provisional Temporal	10	9	21	40
1020 · Revisiones Previas	153	181	129	463
1003 · Conceptos Manuales Próx. Factur.	21	11	11	43
1004 · Conceptos Manuales Inmediatos	8	38	13	59
1112 · Descongelamiento de Deuda	2	3	1	6
0114 · Financiaciones	29	34	49	112
1116 · Reversion de Pagos	6	3	4	13
1018 · Liquidación de Materiales	47	18	68	133
0110 · Suspensión Temporal	3	0	6	9
0109 · Estado de Cuenta	3	0	0	3
0112 · Cambio de Datos Técnicos	1	0	0	1
1105 · Financiaciones	13	13	4	30
0116 · Traslado de Conceptos	1	0	0	1
1109 · Incluir o Excluir de Suspensión	1	0	6	7

Lectura del cuadro

- Los tres procesos más demandados fueron **0117 · Reconexión del Servicio** (2.255), **0107 · Duplicado** (715), **0108 · Recibo de Abono** (693), que concentran el 50,2 % del total.
- Los reclamos representan el 2,5 % de las PQR del trimestre.
- El detalle por clasificación se presenta en el anexo.

Reclamos por municipio

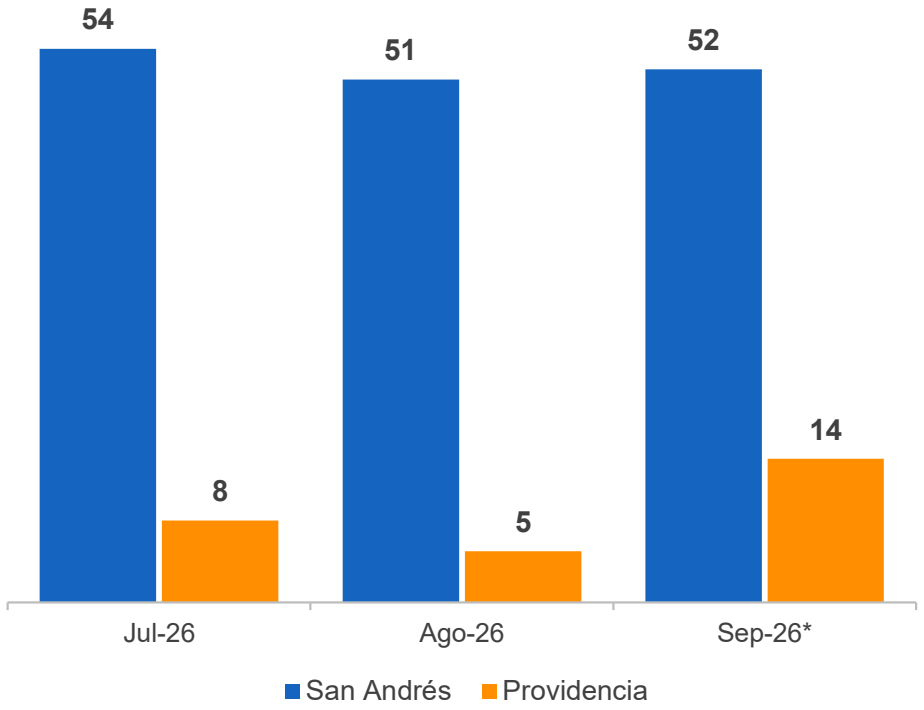
PRELIMINAR · Sep-26* con datos parciales

Municipio	Jul-26	Ago-26	Sep-26*	Total	%
San Andrés	54	51	52	157	85,3 %
Providencia	8	5	14	27	14,7 %
Total	**62**	**56**	**66**	**184**	**100 %**

Análisis

- De los **184 reclamos** del trimestre, **157** se presentaron en San Andrés (85,3 %) y **27** en Providencia (14,7 %).
- Septiembre concentró el mayor número de reclamos (66).
- Las **26 quejas** (San Andrés 8, Providencia 0) no se suman aquí; se presentan en su propia lámina.

Reclamos por mes y municipio



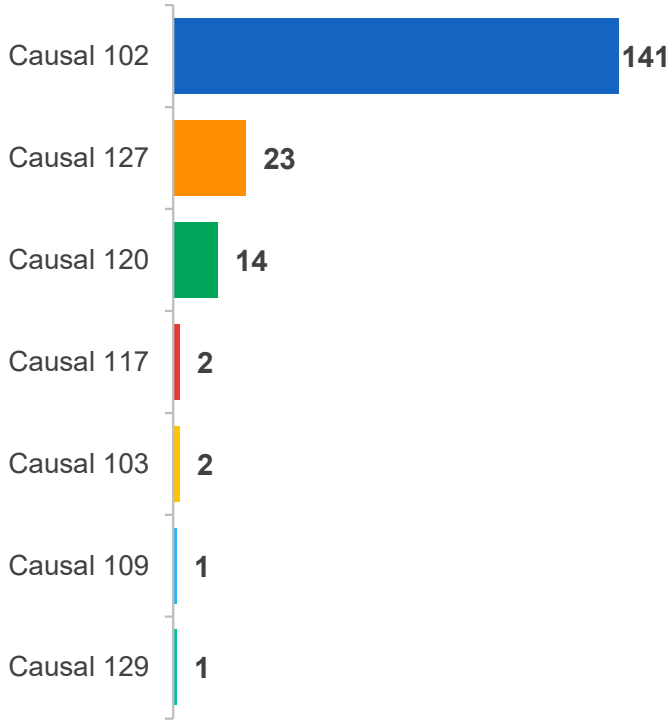
Reclamos por tipología

PRELIMINAR · Sep-26* con datos parciales

Causal	Tipo de solicitud	Jul-26	Ago-26	Sep-26*	Total	%
102	Inconformidad con la medición del consumo	49	42	50	141	76,6 %
127	Inconformidad por desviación significativa	8	5	10	23	12,5 %
120	Cobro por promedio	3	5	6	14	7,6 %
117	Estrato incorrecto	2	0	0	2	1,1 %
103	Cobros inoportunos	0	2	0	2	1,1 %
109	Cobro por conexión, reconexión e instalación	0	1	0	1	0,5 %
129	Cobro por recuperación de consumos	0	1	0	1	0,5 %
	Total	**62**	**56**	**66**	**184**	**100 %**

- Con el **77 %**, 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.
- **182** 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



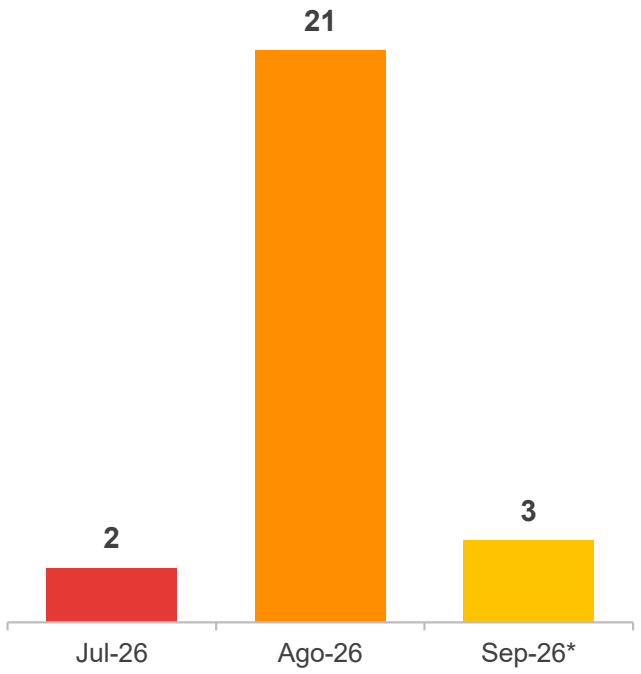
Quejas del trimestre

PRELIMINAR · Sep-26* con datos parciales

Causal	Tipo de queja	Jul-26	Ago-26	Sep-26*	Total	%
303	Interrupciones en la prestación del servicio	2	20	1	23	88,5 %
313	Daño a electrodomésticos	0	1	1	2	7,7 %
304	Variaciones en las características del suministro	0	0	1	1	3,8 %
	Total	**2**	**21**	**3**	**26**	**100 %**

- Se recibieron **26 quejas** por la prestación del servicio: **8** en San Andrés y **0** en Providencia.
- La principal es la causal **303 – interrupciones en la prestación del servicio** (88 %); agosto fue el mes con más quejas (21).
- Las quejas se registran aparte de los reclamos por facturación, como lo hace el Estadístico de PQR (fila QUEJAS).

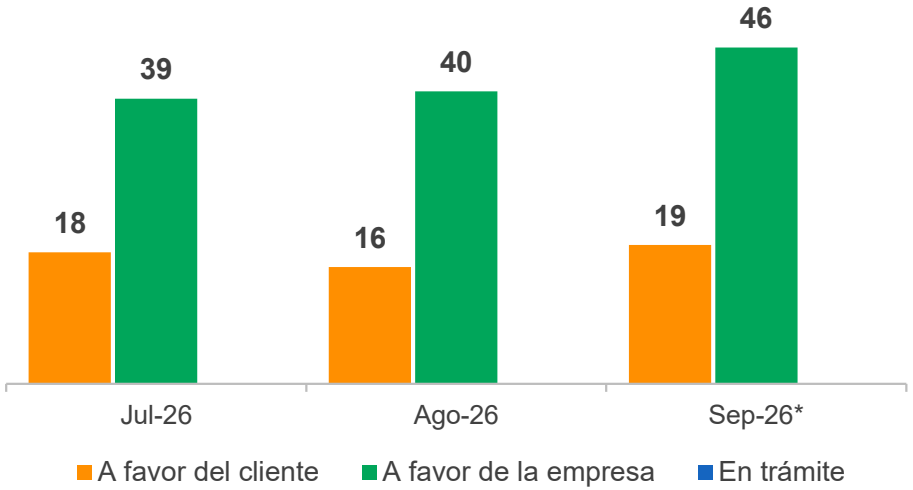
Quejas por mes



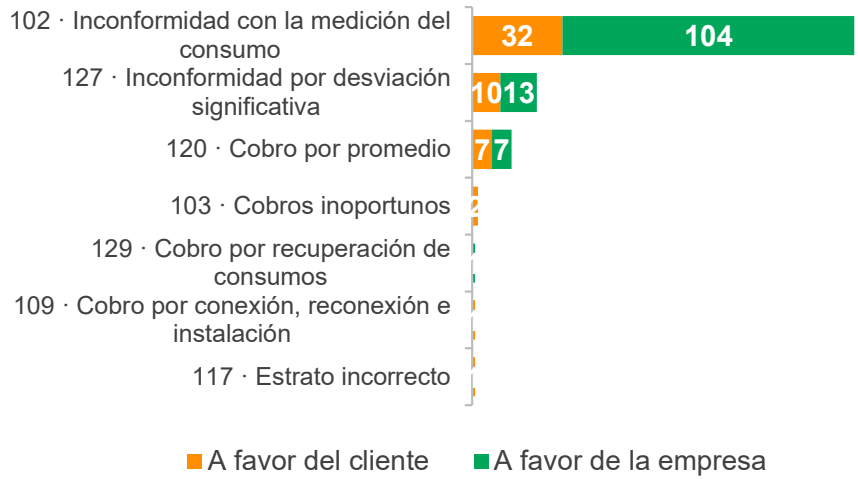
Decisión administrativa de reclamaciones

PRELIMINAR · Sep-26* con datos parciales

Decisiones por mes



Decisiones por causal (trimestre)



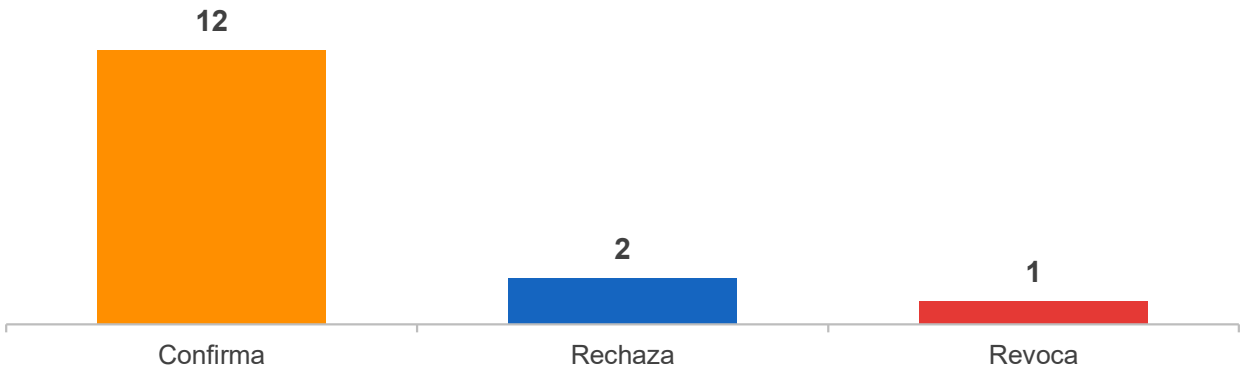
- En el trimestre se emitieron **178 decisiones**: **125 a favor de la empresa** (70 %) y **53 a favor del cliente** (30 %). La decisión se toma de la columna Tipo de Respuesta (Accede / No Accede); no se incluyen las archivadas.
- En septiembre quedaron **0** reclamos en trámite (sin decisión registrada en Tipo de Respuesta); cifra parcial, el cierre definitivo se tiene al cargar octubre.

Recursos de ley

PRELIMINAR · Sep-26* con datos parciales

Causa del recurso	Confirma	Rechaza	Revoca	Total
102 · Inconformidad con la medición del consumo	10	1	1	12
117 · Estrato incorrecto	0	1	0	1
127 · Inconformidad por desviación significativa	2	0	0	2
Total	**12**	**2**	**1**	**15**

Decisión administrativa de recursos



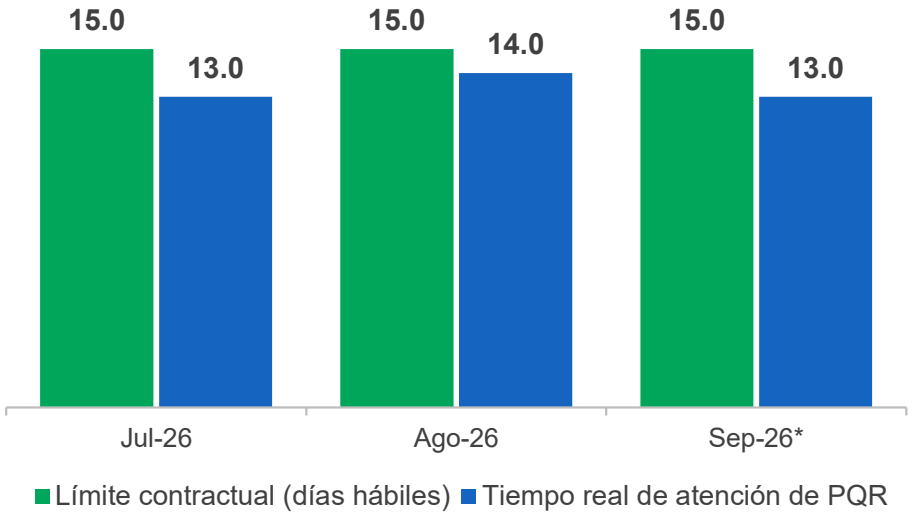
15
recursos de ley
8,2 % de los reclamos

- De los 184 reclamos del trimestre, **15** 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.

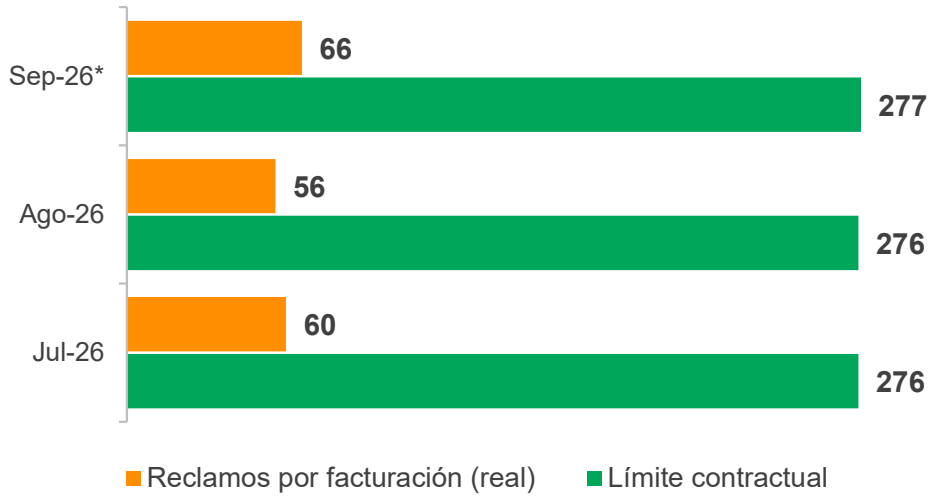
Indicadores contractuales

PRELIMINAR · Sep-26* con datos parciales

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 **13,3 días**, dentro del límite.
- Límite contractual de reclamos por facturación: **10 por cada 1.000 facturas emitidas**. El mes más alto usó el **24 %** del límite.
- Sep-26* parcial: el tiempo de respuesta de septiembre se consolida al cerrar octubre.

Transmitimos buena energía!!!

Conclusiones

PRELIMINAR · Sep-26* con datos parciales

Resultados del trimestre

- Se gestionaron **7.302 PQR** en el trimestre; el 97 % son peticiones, en su mayoría de atención inmediata (reconexiones, abonos y duplicados).
- Los reclamos (184) equivalen al 2,5 % de las PQR; la causal 102 concentra el 77 %.
- Se recibieron 26 quejas por la prestación del servicio, presentadas aparte de los reclamos.
- El 70 % de las decisiones emitidas fue a favor de la empresa.
- Solo 15 reclamos escalaron a recurso de ley (8,2 %).
- 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.
- Informe PRELIMINAR: septiembre tiene datos parciales porque aún se responden PQR de sus últimas semanas; el definitivo se tiene al cerrar octubre.

Anexo · PQR por clasificación

PRELIMINAR · Sep-26* con datos parciales

Proceso / clasificación	Jul-26	Ago-26	Sep-26*	Total
1202 · Revisión de perdidas	168	70	74	312
0108 · Recibo de Abono	245	229	219	693
0107 · Duplicado	265	238	212	715
0101 · Información al Cliente	258	203	213	674
0117 · Reconexión del Servicio	786	723	746	2.255
0119 · Abono por Conceptos	32	28	17	77
0102 · Solicitud de Servicio	46	47	67	160
0111 · Cambio de Datos Cliente	56	40	66	162
0105 · Visitas de Verificación de Insta…	54	57	70	181
1103 · Recibo de Abono	137	195	187	519
1107 · Abono por Conceptos	47	53	15	115
1016 · Actualizar Datos Básicos	56	23	140	219
0104 · Retiro/Cancelación del Servicio	1	3	6	10
0103 · Servicio Provisional Temporal	10	9	21	40
1020 · Revisiones Previas	153	181	129	463
1003 · Conceptos Manuales Próx. Factur.	21	11	11	43
1004 · Conceptos Manuales Inmediatos	8	38	13	59
1112 · Descongelamiento de Deuda	2	3	1	6
0114 · Financiaciones	29	34	49	112
1116 · Reversion de Pagos	6	3	4	13
1018 · Liquidación de Materiales	47	18	68	133
0110 · Suspensión Temporal	3	0	6	9
0109 · Estado de Cuenta	3	0	0	3
0112 · Cambio de Datos Técnicos	1	0	0	1

Proceso / clasificación	Jul-26	Ago-26	Sep-26*	Total
1105 · Financiaciones	13	13	4	30
0116 · Traslado de Conceptos	1	0	0	1
1109 · Incluir o Excluir de Suspensión	1	0	6	7
1110 · Cancelación de Creditos	3	1	2	6
1010 · Ajuste de Periodos o Ajuste Inme…	0	30	19	49
1007 · Retiro/Inactivación de Clientes	0	1	3	4
1111 · Congelamiento de Deuda	0	2	1	3
1017 · Retiro o Inactivación de Cuentas	0	0	1	1
1008 · Reactivación de Clientes	0	0	2	2

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