



Bogotá D.C., 16 de febrero de 2024
CGRRI-063/2024

CONCEJO DE BOGOTÁ 18-02-2024 08:32:55

2024ER3953 O 1 Fol:1 Anex:0

ORIGEN: ENEL/DIANA MARCELA JIMENEZ RODRIGUEZ

DESTINO: COMISION 1ª PERM. PLAN DE DESARROLLO Y ORDENAMIENT

ASUNTO: RESPUESTA A PROPOSICIÓN 189 DE 2024 CON RADICADO 2

OBS: ---

Doctor

DAVID ANTONIO GARZÓN FANDIÑO

Subsecretario de la Comisión Primera del Plan de Desarrollo

CONCEJO DE BOGOTÁ

Ciudad.

Asunto: Respuesta a Proposición 189 de 2024 con radicado 2024EE1130.

Respetado Doctor Garzón,

De acuerdo con la comunicación que nos fue remitida, me permito dar respuesta a las cinco (5) preguntas planteadas. Asimismo, reitero la disposición de la Compañía para ampliar la información que se considere necesaria.

1. Durante los último doce (12) meses ¿Qué inconsistencias se han presentado con el proceso de facturación del servicio de energía en Bogotá? Sírvase informar el tipo de inconsistencia, discriminado por localidad, estrato, fecha de facturación y valor del servicio.

Entre enero y diciembre de 2023 se presentaron reclamos sobre facturación asociados a: cobros inoportunos, consumos promedio, desviaciones significativas en el consumo, errores de lectura y reliquidación de consumos.

En cuanto a las clasificaciones solicitadas para este tipo de reclamos, señalamos:

a). Cobros inoportunos:

POR TIPO DE CLIENTE QUE REALIZÓ LA SOLICITUD
Comercial
Oficial
Residencial: Estratos 1, 2, 3 y 4.

MESES EN LOS QUE SE REALIZARON SOLICITUDES

Febrero, Marzo, Abril, Junio, Julio, Agosto,
Septiembre, Noviembre y Diciembre

b). Consumos promedio:

POR TIPO DE CLIENTE QUE REALIZÓ LA SOLICITUD
Comercial
Industrial
Oficial
Residencial: Estratos 1, 2, 3, 4, 5 y 6.

MESES EN LOS QUE SE REALIZARON SOLICITUDES

Enero a Diciembre



c). Desviaciones significativas:

POR TIPO DE CLIENTE QUE REALIZÓ LA SOLICITUD
Comercial
Industrial
Residencial: Estratos 1, 2, 3, 4, 5 y 6.

MESES EN LOS QUE SE REALIZARON SOLICITUDES
Enero a Diciembre

d). Errores de lectura:

POR TIPO DE CLIENTE QUE REALIZÓ LA SOLICITUD
Comercial
Industrial
Oficial
Residencial: Estratos 1, 2, 3, 4, 5 y 6.

MESES EN LOS QUE SE REALIZARON SOLICITUDES
Enero a Diciembre

e). Reliquidación de consumos:

POR TIPO DE CLIENTE QUE REALIZÓ LA SOLICITUD
Comercial
Industrial
Residencial: Estratos 1, 2, 3, 4, 5 y 6.

MESES EN LOS QUE SE REALIZARON SOLICITUDES
Enero a Diciembre

2. Sírvase informar si se tienen identificados los usuarios que presentan inconsistencias con la factura de energía. Si la respuesta es afirmativa, detalle por mes el número de usuarios afectados por cada una de las inconsistencias detectadas.

A continuación, se presenta la cantidad de cuentas afectadas por motivos de facturación:

MES	CANTIDAD CUENTAS
Enero	798
Febrero	656
Marzo	861
Abril	776
Mayo	914
Junio	834
Julio	876
Agosto	595
Septiembre	319
Octubre	716
Noviembre	878
Diciembre	492
Total	8.715

Nos permitimos señalar que 8.715 cuentas equivalen al 0.03% de los clientes que la Compañía atiende en la ciudad de Bogotá.

3. ¿Cuántas quejas, reclamaciones y derechos de petición se han recibido por inconsistencias en el proceso de facturación del servicio de energía de Bogotá, durante los últimos doce meses? Sírvase discriminar por localidad, estrato, fecha de facturación y estado del trámite.

A continuación, se presentada la cantidad de casos y las clasificaciones solicitadas.



a). Por mes:

MES	CANTIDAD CASOS
Enero	832
Febrero	686
Marzo	880
Abril	791
Mayo	963
Junio	899
Julio	913
Agosto	668
Septiembre	363
Octubre	771
Noviembre	945
Diciembre	663
Total	9.374

b). Por localidad:

LOCALIDAD	CANTIDAD CASOS
Antonio Nariño	217
Barrios Unidos	371
Bosa	696
Chapinero	337
Ciudad Bolívar	506
Engativá	930
Facatativá	1
Fontibón	416
Kennedy	1.156
La Candelaria	40
La Peña Veredal	1
Mártires	343
Puente Aranda	558
Rafael Uribe Uribe	451
San Cristóbal	446
Santafé	207
Silvania	1
Suba	1.104
Sumapaz	30
Teusaquillo	369
Tunjuelito	217
Usaquén	666
Usme	307
Por identificar	4
Total	9.374

c). Por tipo de usuario:

USUARIOS	CANTIDAD CASOS
Comercial	1.620
Industrial	782
Oficial	19



USUARIOS	CANTIDAD CASOS
Residencial	6.949
1	555
2	2.287
3	2.883
4	824
5	267
6	133
Por identificar	8
Total	9.374

d). Estado del reclamo:

ESTADO DEL RECLAMO	CANTIDAD CASOS
Cerrado	9.374

4. ¿Qué acciones se han adelantado para corregir las inconsistencias presentadas en el proceso de facturación del servicio de energía en Bogotá?

Se han recibido reclamos relacionados con presuntas inconsistencias, enmarcadas en su mayoría en facturación y derivadas de inconvenientes con la aplicación de los pagos (pagos no procesados). Esta situación, que ha sido consecuencia de la actualización de la plataforma comercial que realizó Enel Colombia a finales del año 2023, ha sido particular y ha afectado a algunos de los clientes de la Compañía, y no al total del mercado. Para la solución de estos casos, se han implementado las siguientes medidas:

- Plan de comunicaciones dirigidas a los usuarios y grupos de interés, que contempla las acciones implementadas por Enel Colombia antes, durante y posterior a la actualización de la plataforma comercial.
- Refuerzo en los canales de servicio al cliente, con un incremento del 20% en el personal de servicio al cliente durante la etapa de estabilización del sistema.
- Monitoreo de la plataforma comercial, generando mesas de trabajo internas con el objetivo de identificar desviaciones en los procesos, generar alertas tempranas para definir acciones de gestión, puntos de control con las áreas y procesos involucrados, y finalmente recibir las solicitudes, brindar soporte y gestionar las incidencias, acompañados de los desarrolladores y proveedores de los sistemas.
- Acciones operativas para mitigar afectaciones a los usuarios, entre las que se encuentran principalmente la no suspensión del servicio de energía y emisión del comprobante de pago.

5. De los usuarios afectados por las inconsistencias presentadas en la factura de energía, sírvase informar ¿cuántos fueron remitidos a cobro pre jurídico para pago inmediato, discrimine por localidad, estrato, fecha de facturación y valor del servicio?

Enel Colombia siempre ha estado dispuesta a ofrecer un amplio portafolio de opciones para que los clientes logren normalizar sus obligaciones. Actualmente pueden acceder a facilidades que van desde cuotas de 1 a 36 meses, y dependiendo del análisis del caso, se ofrecen tasas de interés de financiación flexibles y descuento de hasta un 100% de intereses moratorios. Estas solicitudes se pueden realizar en los canales de atención presenciales y virtuales.



Sobre cantidad de estos casos, se presentan 8, discriminación solicitada:

a). Localidad:

LOCALIDAD	CANTIDAD CASOS
Barrios Unidos	2
Chapinero	2
Fontibón	1
La Candelaria	1
Suba	1
Usaquén	1
Total	8

b). Tipo de usuario:

TIPO DE USUARIO	CANTIDAD CASOS
Comercial	3
Industrial	3
Residencial	2
3	1
5	1
Total	8

c). Fecha facturación:

MES	CANTIDAD CASOS
Agosto	4
Septiembre	1
Diciembre	3
Total	8

Esperamos de esta manera haber atendido las inquietudes planteadas.

Cordialmente,

DIANA MARCELA JIMÉNEZ RODRÍGUEZ

Gerente de Regulación, Relacionamiento Institucional y Medio Ambiente
ENEL Colombia y Centroamérica