

PROGRAMA DE GESTIÓN ACORDADO

SSPD – EMSELCA SA ESP

INFORME DE SEGUIMIENTO FINAL

ANEXO 1

**SEGUIMIENTO A LOS INDICADORES PARCIALES TERCER Y CUARTO
PERIODO TRIMESTRAL E INDICADORES DE RESULTADO**

TABLA DE CONTENIDO

1	Indicadores Parciales.....	3
1.1	Objetivo 1. Recuperación de la infraestructura de generación entregada por el instituto de planificación y promoción de soluciones energéticas para zonas no interconectadas (IPSE) en el año 2020 y acondicionamiento de las redes de distribución para la óptima prestación del servicio de energía eléctrica.....	3
1.2	Objetivo 2. Elaborar e implementar un plan de identificación y reducción de pérdidas de energía.	12
1.3	Objetivo 3. Elaborar los procedimientos que permitan organizar la información para una adecuada gestión comercial de la empresa.....	14
1.4	Objetivo 4. Mejorar canales de comunicación para una eficiente atención al usuario.	17
2	Indicadores de Resultado	23
2.1	Objetivo 1. Recuperación de la infraestructura de generación entregada por el instituto de planificación y promoción de soluciones energéticas para zonas no interconectadas (IPSE) en el año 2020 y acondicionamiento de las redes de distribución para la óptima prestación del servicio de energía eléctrica.....	23
2.2	Objetivo 2. Elaborar e implementar un plan de identificación y reducción de pérdidas de energía.	29
2.3	Objetivo 3. Elaborar los procedimientos que permitan organizar la información para una adecuada gestión comercial de la empresa.....	32
2.4	Objetivo 4. Mejorar canales de comunicación para una eficiente atención al usuario.	41

1 INDICADORES PARCIALES

A continuación, se presenta el detalle del análisis realizado por parte de la DTGE para cada uno de los indicadores.

1.1 OBJETIVO 1. RECUPERACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DE GENERACIÓN ENTREGADA POR EL INSTITUTO DE PLANIFICACIÓN Y PROMOCIÓN DE SOLUCIONES ENERGÉTICAS PARA ZONAS NO INTERCONECTADAS (IPSE) EN EL AÑO 2020 Y ACONDICIONAMIENTO DE LAS REDES DE DISTRIBUCIÓN PARA LA ÓPTIMA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA.

1.1.1 Indicador Parcial 1.2. Procedimiento de mantenimiento y estructuración periódico que contenga el plan de inversión a futuro de las redes de distribución.

Objetivo del Indicador:

Este indicador, tiene como objetivo motivar a la empresa para que construya un procedimiento para los diferentes mantenimientos, tanto en redes, como en grupos electrógenos y casetas, conjuntamente con un plan de inversión que permita mejorar las condiciones de calidad del servicio y ampliar la cobertura del sistema eléctrico de Emselca.

Fórmula del indicador:

Documento aprobado por gerencia.

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación	Resultado
1	0%	NO CUMPLE

Beneficios.

Los beneficios están orientados a mejorar la calidad del servicio, mejorar la confiabilidad de la operación, mejorar en la atención al crecimiento de la demanda, disminuir el porcentaje de las discontinuidades en el servicio y proyectar las inversiones a futuro para mejorar y ampliar la cobertura del servicio.

Información utilizada para el seguimiento:

El informe de seguimiento remitido por el prestador:

“Procedimiento mantenimiento grupos electrógenos.pdf”

1.1.1 Indicador Parcial 1.2. Procedimiento de mantenimiento y estructuración periódico que contenga el plan de inversión a futuro de las redes de distribución.

Análisis de la SSPD:

El prestador, allegó nuevamente el documento remitido en el segundo periodo “Procedimiento mantenimiento grupos electrógenos”, donde describe las actividades de mantenimiento que se requiere hacer para mantener la infraestructura de los equipos existentes con la periodicidad sugerida tanto a grupos electrógenos como a redes eléctricas, pero no allega el plan de inversión a futuro de las redes de distribución.

Por lo expuesto anteriormente, se concluye que Emselca **no cumplió** con la meta acordada para este indicador durante el tercer y cuarto periodo trimestral, pues la información remitida corresponde al documento acordado, pero de manera incompleta de acuerdo con lo establecido en la meta del indicador.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

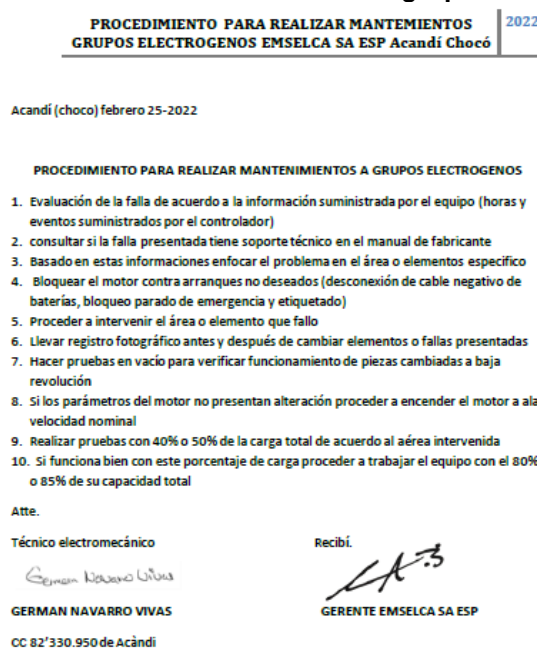
No se reportan actividades particulares por parte de la empresa.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

La empresa no reporta dificultades para el cumplimiento del indicador.

Evidencias que soportan la ejecución:

Figura 1. Procedimiento mantenimientos grupos electrógenos



Fuente: Emselca

1.1.2 Indicador Parcial 1.3. Ejecución de las actividades establecidas en el programa de mantenimiento preventivo, predictivo y correctivo y recuperación de las unidades de generación.

Objetivo del Indicador:

Por medio de este indicador, se busca que Emselca garantice el cumplimiento de las actividades establecidas en el programa de mantenimiento y se ejecuten las actividades para grupos electrógenos y de redes de distribución, para asegurar una vida útil al parque generador, realizando las acciones que sean necesarias para evitar que los equipos pierdan operatividad y con ella se genere traumatismos en la prestación del servicio.

Fórmula del indicador:

$$\frac{\text{Actividades Mmto. Ejecutadas}}{\text{Actividades Mmto. Proyectadas}} * 100$$

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación	Resultado
1	100%	CUMPLE

Beneficios.

Los beneficios estimados con el cumplimiento del indicador están orientados a mejorar la calidad del servicio, mejorar la confiabilidad de la operación, mejorar en la atención al crecimiento de la demanda, disminuir el porcentaje de las discontinuidades en el servicio y optimizar el combustible.

Información utilizada para el seguimiento:

Los informes de seguimiento remitido por el prestador:

“plan de mantenimiento correctivo-indicadorvf.xlsx”, “PGA EMSELCA SA ESP 3 4 y 5 inf mantenimientos realizados parque generador emselca julio 20-agosto 19-2022 (acandi) W-1.pdf”, “PGA EMSELCA SA ESP 3 4 y 5 inf mantenimientos realizados parque generador emselca septiembre 20-octubre 19-2022 (acandi) W-1.pdf”, “PGA EMSELCA SA ESP 3 4 y 5 inf mantenimientos realizados parque generador emselca noviembre 20-diciembre 19-2022 (acandi) W.pdf”

Análisis de la SSPD:

El prestador, remitió información correspondiente a 3 informes de mantenimiento clasificado por grupos electrógenos, que contienen la programación de actividades para los meses de julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre, al igual que las

1.1.2 Indicador Parcial 1.3. Ejecución de las actividades establecidas en el programa de mantenimiento preventivo, predictivo y correctivo y recuperación de las unidades de generación.

fechas de las actividades ejecutadas en los meses correspondientes de acuerdo con la programación.

Por lo expuesto anteriormente, se concluye que Emselca cumplió con la meta acordada para este indicador durante el tercer y cuarto periodo trimestral, pues la información remitida corresponde a las actividades de mantenimiento planeadas y ejecutadas dando cumplimiento de manera total a la meta del indicador.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

No se reportan actividades particulares por parte de la empresa.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

La empresa no reporta dificultades para el cumplimiento del indicador.

Evidencias que soportan la ejecución:

Figura 2. Programación y ejecución de actividades tercer y cuarto periodo trimestral

EMSELCA S.A. ESP.		PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO 2022													Ejecutado 3 y 4 Trimestre
ITEM	ACTIVIDAD	PROGRAMADO/ EJECUTADO	ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEPT.	OCT.	NOV.	DIC.	
1	GES: Cambio de prensa sensora de presión de aceite lado B por presentar fluctuación en la señalización del analizador	P				8	7								100%
		E				28	15								100%
2	GES: Calibración de válvulas	P			17	15-16	14-28	15	15	18		14	18	12	100%
		E			28	15-28	15-23	28	15	18		14	15	15	100%
3	GES: Cambio de empaque de la salida del manifold a las tuberías alimentadoras lado B1V9D2, R2	P			17	15-16	14			8	15	14			100%
		E			28	15-28	15			8	15	14			100%
4	GES: Cambio de alternador por fallar en la carga de baterías	P			15	14-28	15								100%
		E			28	15-23	22								100%
5	GES: Cambio de manguera de sujeción a la salida de aire del turbo alimentador	P			15	14						18	23		100%
		E			28	15						18	23		100%
6	GES: Cambio de tubo flexible de sujeción salida de las tuberías al interconector lado B	P			15	14									100%
		E			28	15									100%
7	GES: Cambio de prensa sensora de aceite y sensores	P			15	14									100%
		E			28	15									100%
8	GES: Mantenimiento de radiador, [limpieza con desengrasante]	P			15	14-28	15	15	15	15	15	15	15	15	100%
		E			28	15-23	22	16	15	28	18	15	15	15	100%
9	GES: Reemplazo de manguera del drenaje partida lado B	P			15	14									100%
		E			28	15									100%
10	GES: Fabricación de bridas para pasar la manguera del drenaje a la parte de afuera de la cabina	P			15	14-28	15								100%
		E			28	15-23	22								100%
11	GES: Bomba de agua lado B una fuga de agua por el trazo	P			15	14-28	15								100%
		E			28	15-23	22								100%
12	GES: Rotura de varilla soporte por riesgo de aflojamiento a puertas del radiador	P				17	15-16								100%
		E				28	15-28								100%
13	GES: Soldaduras	P			15	14									100%
		E			28	15									100%
14	GES: Engrase de rodadura del analizador	P			15	14	18	28	15	14	18	9	15		100%
		E			28	15	28	15	17	14	15	12	15		100%
15	GES: Calibración de válvulas de admisión y escape, verificación y ajuste del inyector	P			15	14	18	14	22	15	11	25	18		100%
		E			28	15	28	15	22	15	12	25	12		100%
16	GES: Reemplazo de cable según sea la exigencia	P			17	15-16									100%
		E			28	15-28									100%
17	GES: Drenado de agua	P			15	14					15	14			100%
		E			28	15					28	15			100%
18	GES: Drenado de agua	P			15	14					15	14			100%
		E			28	15					28	15			100%

Fuente: Emselca

1.1.2 Indicador Parcial 1.3. Ejecución de las actividades establecidas en el programa de mantenimiento preventivo, predictivo y correctivo y recuperación de las unidades de generación.

Figura 3. Registro fotográfico mantenimientos realizados



Fuente: Emselca

1.1.3 Indicador Parcial 1.5. Realizar las adecuaciones recomendadas para mejorar el funcionamiento de las plantas instaladas y minimizar las fallas operacionales en las redes de distribución.

Objetivo del Indicador:

Por medio de este indicador, se busca que Emselca realice las respectivas adecuaciones que haya evidenciado en el diagnóstico previo, con el fin de mantener en las mejores condiciones la infraestructura eléctrica, minimizando el riesgo de suspensiones no programadas y reduciendo la necesidad de realizar mantenimientos correctivos.

Fórmula del indicador:

Presentar un cronograma de ejecución de actividades encaminadas al cumplimiento del indicador y su respectivo avance periódico. Las actividades deben estar enmarcadas durante el tiempo que abarca el PG. (Cronograma que incluya actividades y plazos).

1.1.3 Indicador Parcial 1.5. Realizar las adecuaciones recomendadas para mejorar el funcionamiento de las plantas instaladas y minimizar las fallas operacionales en las redes de distribución.

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación	Resultado
1	100%	CUMPLE

Beneficios.

Los beneficios estimados con el cumplimiento del indicador, están orientados a mejorar la calidad del servicio y mejorar la confiabilidad de la operación.

Información utilizada para el seguimiento:

“plan de mantenimiento correctivo-indicadorvf.xlsx”

Análisis de la SSPD:

La empresa, remitió documentación que contiene los cronogramas de actividades que se programaron, para redes de distribución y grupos electrógenos, se programaron mantenimientos para los meses de julio, agosto, septiembre, octubre noviembre y diciembre de 2022.

Por lo expuesto anteriormente, se concluye que Emselca cumplió con la meta acordada para este indicador durante el tercer y cuarto periodo, pues la información remitida corresponde al documento acordado en la meta del indicador, donde se incluyen los mantenimientos programados y ejecutados.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

No se reportan actividades particulares por parte de la empresa.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

La empresa no reporta dificultades para el cumplimiento del indicador.

1.1.3 Indicador Parcial 1.5. Realizar las adecuaciones recomendadas para mejorar el funcionamiento de las plantas instaladas y minimizar las fallas operacionales en las redes de distribución.

Evidencias que soportan la ejecución:

Figura 4 Programación y ejecución de actividades tercer y cuarto periodo trimestral

EMSELCA S.A.ESP		PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO 2022													Sequencia 3 y 4 Trimestre
ITEM	ACTIVIDAD	PROGRAMADO/EJECUTADO	ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEPT.	OCT.	NOV.	DIC.	
1	GE: Cambio de grasa en motor de prueba de aceite lado B por generalizar fluctuación en la nivelación del nivelador	P				8	7								100%
		E			28	15									100%
2	GE: Calibración de válvulas	P			17	15-16	14-28	15	15	18		14	18	12	100%
		E			28	15-28	15-23	28	15	18		14	15	15	100%
3	GE: Cambio de empujador de la salida del muestreo a las tuberías alimentadoras lado B1Y B2, B3	P			17	15-16	14			8	16	14			100%
		E			28	15-28	15			8	16	14			100%
4	GE: Cambio de alternador por fallas en la carga de baterías	P			15	14-28	15								100%
		E			28	15-25	22								100%
5	GE: Cambio de manguera de sujeción a la salida de aire del turbo alternador	P			15	14						18	25		100%
		E			28	15						18	25		100%
6	GE: Cambio de tuberías flexibles de sujeción salida de las tuberías alimentadoras lado B	P			15	14									100%
		E			28	15									100%
7	GE: Cambio de grasa en motor de aceite y conexiones	P			15	14									100%
		E			28	15									100%
8	GE: Mantenimiento de radiadores, [limpieza con desengrasante]	P			15	14-28	15	15	15	15	15	15	15	15	100%
		E			28	15-23	22	16	15	28	18	15	15	15	100%
9	GE: Reemplazo de manguera del drenaje partida lado B	P			15	14									100%
		E			28	15									100%
10	GE: Fabricación de barreras para sujeción la manguera del drenaje a la parte de abajo de la cabina	P			15	14-28	15								100%
		E			28	15-23	22								100%
11	GE: Drenaje de agua lado B con faja de sujeción por el lateral	P			15	14-28	15								100%
		E			28	15-23	22								100%
12	GE: Retiro de nariz, soporte por riesgo de vibración a puertas del radiador	P				17	15-16								100%
		E				28	15-28								100%
13	GE: Soldaduras	P			15	14									100%
		E			28	15									100%
14	GE: Engrase de radiador del nivelador	P			15	14	18	28	15	14	18	5	15		100%
		E			28	15	28	13	17	14	15	12	15		100%
15	GE: Calibración de válvulas de admisión y escape, verificación y ajuste del inyector	P			15	14	18	14	22	16	11	25	18		100%
		E			28	15	28	13	22	16	12	25	12		100%
16	GE: Remoción de cable según sea a la regla	P			17	15-16									100%
		E			28	15-28									100%
17	GE: Remoción de cable según sea a la regla	P			15	14					15	14			100%
		E			28	15					28	13			100%
18	GE: Drenado para limpieza	P			15	14					15	14			100%
		E			28	15					28	13			100%

Fuente: Emselca

Figura 5. Registro fotográfico mantenimientos realizados



Fuente: Emselca

1.1.4 Indicador Parcial 1.6. Capacitación para los operarios sobre el manejo de grupos electrógenos en un 100%

Objetivo del Indicador:

Por medio de este indicador, se busca que Emselca realice capacitaciones continuas a los operadores de grupos electrógenos, con el objetivo de que adquieran habilidades y criterios eficientes, enfocados al reconocimiento del funcionamiento, mantenimientos y protocolos de intervención en equipos electrógenos.

Fórmula del indicador:

$$\frac{\text{operarios capacitados}}{\text{total de operarios}} * 100\%$$

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación	Resultado
100%	100%	CUMPLE

Beneficios.

Los beneficios con el cumplimiento del indicador, están asociados a lograr un óptimo funcionamiento de los grupos electrógenos, identificando características constructivas, reconociendo factores de riesgo y realizando planes de mantenimiento eléctricos y mecánicos.

Información utilizada para el seguimiento:

El prestador remitió los siguientes certificados:

“Capacitación Técnico 1.pdf”, “Capacitación Técnico 2.pdf”, “Capacitación Técnico 3.pdf”, “Capacitación Técnico 4.pdf”, “Capacitación Técnico 5.pdf”, “Capacitación Técnico 6.pdf”, “Capacitación Técnico 7.pdf”

Análisis de la SSPD:

La empresa para dar cumplimiento al indicador establecido en el PGA durante el tercer y cuarto periodo trimestral, remitió la evidencia de los certificados expedidos por el SENA Antioquia, con quienes había realizado gestiones previas solicitando el acompañamiento en el proceso de capacitación en el mantenimiento proactivo a un grupo electrógeno. Como soporte del cumplimiento, envía los respectivos certificados del curso para cada uno de los técnicos, los cuales por contener información sensible del personal capacitado no se exponen en el presente informe.

1.1.4 Indicador Parcial 1.6. Capacitación para los operarios sobre el manejo de grupos electrógenos en un 100%

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

La empresa no reporta dificultades para el cumplimiento del indicador.

Evidencias que soportan la ejecución:

La empresa remitió los certificados de cada técnico.

1.1.5 Indicador Parcial 1.7. Capacitación para los linieros sobre aspectos eléctricos en una entidad certificada al 100% del personal.

Objetivo del Indicador:

Por medio de este indicador, se busca que Emselca realice capacitaciones continuas a los linieros, con el objetivo de que adquieran habilidades y criterios eficientes, enfocados al reconocimiento del funcionamiento, mantenimientos y protocolos de intervención en redes eléctricas.

Fórmula del indicador:

$$\frac{\text{linieros capacitados}}{\text{total de linieros}} * 100\%$$

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación	Resultado
100%	100%	CUMPLE

Beneficios.

Los beneficios con el cumplimiento del indicador, están asociados a lograr un adecuado funcionamiento de las redes eléctricas, identificando características constructivas, reconociendo factores de riesgo y realizando planes de mantenimiento eléctricos preventivos y correctivos.

Información utilizada para el seguimiento:

“Certificado TA 1.pdf”, “Certificado TA 2.pdf”, “Certificado TA 3.pdf”, “Certificado TA 4.pdf”, “Certificado TA 5.pdf”, “Certificado TA 6.pdf”, “Certificado TA 7.pdf”, “Certificado TA 8.pdf”, “Certificado TA 9.pdf”

1.1.5 Indicador Parcial 1.7. Capacitación para los linieros sobre aspectos eléctricos en una entidad certificada al 100% del personal.

Análisis de la SSPD:

La empresa para dar cumplimiento al indicador establecido en el PGA durante el tercer y cuarto periodo trimestral, al igual que en el indicador 1.6, remitió la evidencia de los certificados expedidos por las empresas "PRETAL SAS", "TITAN-ES SEGURIDAD EN ALTURAS" y "D.E.M.A. ALTURAS SAS", con quienes había realizado gestiones previas solicitando el acompañamiento en el proceso de capacitación en entrenamiento para trabajo en alturas. Como soporte del cumplimiento, envía los respectivos certificados del curso para cada uno de los técnicos, los cuales por contener información sensible del personal capacitado no se exponen en el presente informe.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

No se reportan actividades particulares por parte de la empresa.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

La empresa no reporta dificultades para el cumplimiento del indicador.

Evidencias que soportan la ejecución:

La empresa remitió los certificados de cada técnico.

1.2 OBJETIVO 2. ELABORAR E IMPLEMENTAR UN PLAN DE IDENTIFICACIÓN Y REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS DE ENERGÍA.

1.2.1 Indicador Parcial 2.3. Diagnóstico de clientes con instalación de medida, del universo de usuarios.

Objetivo del Indicador:

El objetivo de este indicador, busca que se Emselca elabore el diagnóstico de la situación actual de los clientes que cuentan con instalación de medición individual, así como la identificación de las debilidades y oportunidades que se encuentren en dicho diagnóstico, para la elaboración de un plan de instalación de medidores encaminado a la reducción de pérdidas de energía.

Fórmula del indicador:

Informe y bases de datos de usuarios con medida.

1.2.1 Indicador Parcial 2.3. Diagnóstico de clientes con instalación de medida del universo de usuarios.

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación	Resultado
1	0%	NO CUMPLE

Beneficios.

El diagnóstico de los clientes que cuentan con medición individual, permitirá a la empresa conocer el estado de sus pérdidas de energía, para que posteriormente, pueda implementar estrategias encaminadas a la reducción de los porcentajes de las pérdidas de energía calculadas.

Información utilizada para el seguimiento:

Documentación remitida por el prestador:

“10. Catastro de usuarios de Emselca.xlsx”, “Acta de instalación de medidores.pdf”, “LISTADO DE MEDIDORES INSTALADOS 2.pdf”, “LISTADO DE MEDIDORES INSTALADOS 3.pdf”, “LISTADO DE MEDIDORES INSTALADOS 4.pdf”, “LISTADO DE MEDIDORES INSTALADOS.pdf”

Análisis de la SSPD:

Emselca en cumplimiento del indicador 2.3 para el tercer y cuarto periodo, remitió varios archivos que contienen información sobre la instalación de medidores y actas respectivas, adicionalmente remitió archivo en Excel que contiene: código poste, código trafo, Potencia trafo kVA, código usuario, número de medidor, foto, ruta, ubicación, dirección, nombre del suscriptor, celular, observaciones y fecha de instalación de medida, sin embargo, pese a toda la información enviada, no remitió el documento del diagnóstico establecido en el indicador, por lo cual incumplió con la meta acordada.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

No se reportan actividades particulares por parte de la empresa.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

La empresa no reporta dificultades para el cumplimiento del indicador.

Evidencias que soportan la ejecución:

No se remitió evidencia para el cumplimiento del indicador.

1.3 OBJETIVO 3. ELABORAR LOS PROCEDIMIENTOS QUE PERMITAN ORGANIZAR LA INFORMACIÓN PARA UNA ADECUADA GESTIÓN COMERCIAL DE LA EMPRESA.

1.3.1 Indicador Parcial 3.3. Elaboración del diagnóstico, procedimiento y políticas de recuperación de cartera.

Objetivo del Indicador:

El objetivo de este indicador, busca que se Emselca elabore el diagnóstico de la situación actual de la cartera que presentan los usuarios con la empresa, así como la identificación de las debilidades y oportunidades que se encuentren en dicho diagnóstico, para la elaboración de un plan de recuperación de cartera en el que se establezcan los procedimientos y políticas.

Fórmula del indicador:

Elaboración del diagnóstico del estado y clasificación de cartera aprobado por gerencia.
Elaboración del procedimiento de recuperación de cartera aprobado por gerencia.

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación	Resultado
2	100%	CUMPLE

Beneficios.

El diagnóstico, procedimientos y políticas de recuperación de cartera permitirán a los usuarios conocer sus estados de cuenta con la empresa y a partir de la definición del plan de recuperación que se elabore, acordar planes de pago que permitan ponerse al día con obligaciones vencidas para acceder al servicio de energía de manera eficiente.

Información utilizada para el seguimiento:

“DIAGNÓSTICO ANÁLISIS CARTERA.pdf”, “PROCEDIMIENTO SEGUIMIENTO Y CONTROL DE CARTERA.pdf”, “SOPORTE COBRO PERSUASIVO RECUPERACIÓN DE CARTERA MEDIOS RADIALES.pdf”

Análisis de la SSPD:

Para el cumplimiento de este indicador, Emselca remitió los siguientes documentos:

- Diagnóstico y análisis de cartera, el cual contiene la clasificación de la cartera por rangos de vencimiento, para determinar acciones de acuerdo con cada clasificación.
- Documento que contiene el procedimiento del seguimiento y control de cartera cuyo objetivo es determinar los pasos para la recuperación de cartera de los usuarios que se encuentran en mora, poniendo a disposición diferentes

1.3.1 Indicador Parcial 3.3. Elaboración del diagnóstico, procedimiento y políticas de recuperación de cartera.

alternativas de pago, como también determinando diferentes medios persuasivos y administrados para una recuperación de cartera efectiva.

- Soportes de los cobros realizados.

Además del diagnóstico y procedimiento solicitado, el operador remitió las certificaciones de los cobros persuasivos que se han realizado por medio radial “**EMISORA COMUNITARIA, EDUCATIVA Y CULTURAL CARIBE STEREO 95.5 FM**” y mediante redes sociales, lo anterior, como evidencia al cumplimiento del indicador.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

No se reportan actividades particulares por parte de la empresa.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

La empresa no reporta dificultades para el cumplimiento del indicador.

Evidencias que soportan la ejecución:

Figura 6. Diagnóstico y clasificación de cartera

La cartera así agrupada permite realizar un análisis particular y determinar acciones de acuerdo a los vencimientos.

1. El primer rango, es decir de 1 a 10 meses, corresponde al 12% del total de la cartera, pero donde esta mas del 90% de las facturas vencidas, tema que hay que trabajar de inmediato con el fin de que esta cartera no aumente en la edad de la misma.
2. El siguiente rango, de 11 a 20 meses participa también con el 12%, pero un numero significativamente inferior al rango anterior, a este rango se debe analizar cual de esta carteras realizable al cobro y que acciones se inician para la gestión de cobro.



EMSELCA S.A. E.S.P.

Desde 1996 sirviendo con energía

3. El tercer rango, de 21 a 30 meses, la cartera solo participa con el 6%, pero se debe analizar la procedencia del cobro y las gestiones específicas a realizar.
4. El último rango participa con el 71% del total de la cartera y si bien es significativa, el primer análisis debe ser el de determinar que es gestionable o no, para determinar cual de esta se debe castigar.

En conclusión, la administración de la empresa debe solicitar a la Junta Directiva, para que se pueda adelantar un plan de recuperación de cartera, sobre la base de implementar políticas que incentiven el pago y genere un valor agregado para el usuario, el ponerse al día en sus pagos, de otra parte se deben incrementar las acciones de suspensión y corte del servicio por cartera, esto para los primeros dos rangos.

Para los siguientes rangos adicional a lo que se establezca para los dos primeros, la cartera se debe analizar una a una las facturas vencidas para determinar la gestionabilidad de las mismas y al mismo tiempo cuales de estas se deberían castigar.

Ya contando con la autorización de la Junta Directiva, se establecerán las acciones generales para la recuperación de la cartera y las específicas de acuerdo a los rangos.

Fuente: Emselca

1.3.1 Indicador Parcial 3.3. Elaboración del diagnóstico, procedimiento y políticas de recuperación de cartera.

Figura 7. Procedimiento recuperación de cartera



PROCEDIMIENTO SEGUIMIENTO Y CONTROL DE CARTERA

CAMBIOS Y/O ACTUALIZACIONES			
NIVEL DE REVISIÓN	PÁGINAS MODIFICADAS	DESCRIPCIÓN DE CAMBIO	FECHA

1. OBJETIVO.

Determinar los pasos para gestionar la recuperación de cartera de aquellos usuarios que se encuentran en mora, mediante mecanismos de persuasión y de procedimientos administrativos.

2. ALCANCE.

Aplica desde el análisis de datos para gestión de cartera hasta el seguimiento a las actividades administrativas y operativas para la recuperación de la misma.

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.

CARTERA: Cuentas que representan derechos a favor de la Empresa, originados en desarrollo de su función y de otras actividades, así como también los rendimientos que generen.

CLASE DE USO: Es el uso que se le da al servicio de energía en un predio, dependiendo del tipo de usuario.

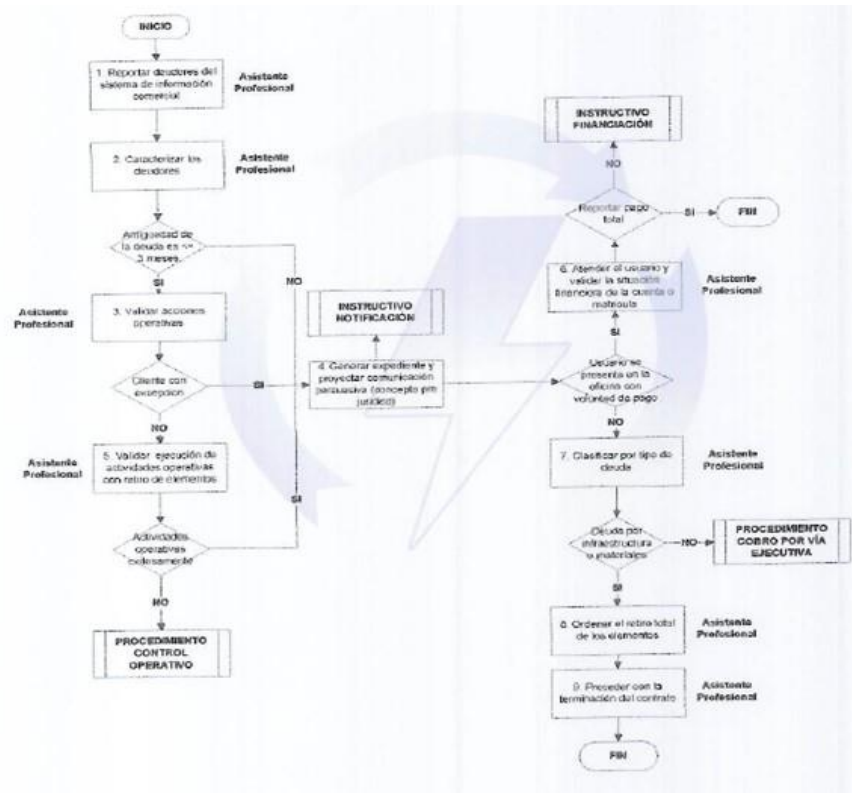
CLASE DE USO RESIDENCIAL: Es el servicio que se presta para el cubrimiento de las necesidades relacionadas con la vivencia de las personas.

Fuente: Emselca

la
servicios

1.3.1 Indicador Parcial 3.3. Elaboración del diagnóstico, procedimiento y políticas de recuperación de cartera.

Figura 8. Flujoograma del procedimiento



Fuente: Emselca

1.4 OBJETIVO 4. MEJORAR CANALES DE COMUNICACIÓN PARA UNA EFICIENTE ATENCIÓN AL USUARIO.

1.4.1 Indicador Parcial 4.4. Socialización de contrato de condiciones uniformes.

Objetivo del Indicador:

Por medio de este indicador, se busca que Emselca realice la socialización del contrato de condiciones uniformes, acorde con las actualizaciones y/o modificaciones realizadas por Emselca.

Fórmula del indicador:

Campañas de socialización realizadas/ Campañas proyectadas x 100.

1.4.1 Indicador Parcial 4.4. Socialización de contrato de condiciones uniformes.

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación	Resultado
100%	100%	CUMPLE

Beneficios.

Los beneficios estimados con el cumplimiento del indicador, se centran en la actualización de las reglas que rigen la relación contractual, recogiendo la experiencia previa y asegurando los niveles de calidad esperados.

Información utilizada para el seguimiento:

El informe de seguimiento remitido por el prestador:

“SOCIALIZACION CCU.pdf”

Análisis de la SSPD:

En el seguimiento al cumplimiento del indicador, el operador realizó la socialización del contrato de condiciones uniformes, mediante la publicación constante del CCU en la página web de la empresa, adicionalmente contrató un profesional en trabajo social para que se desplace a las distintas localidades y realice dicha socialización de manera presencial, esta fase contó con el acompañamiento de la administración municipal con el fin de realizar una caracterización de la percepción de los usuarios respecto a la prestación del servicio.

Cabe resaltar que el operador había manifestado en trimestres anteriores, los inconvenientes de orden público en la zona que impedían los desplazamientos, razón por la cual se pospuso el cumplimiento de este indicador.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

No se reportan actividades particulares por parte de la empresa.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

La empresa reportó inconvenientes de orden público en el cumplimiento del indicador.

1.4.1 Indicador Parcial 4.4. Socialización de contrato de condiciones uniformes.

Evidencias que soportan la ejecución:

Figura 9. Socialización contrato de condiciones uniformes



Socialización de contrato de condiciones uniformes.

Para la socialización del contrato de condiciones uniformes la empresa de servicios públicos Emselca S.A. E.S.P., dispuso en su página web www.emselca.com, la actualización del contrato de condiciones uniformes, y el documento completo para que los usuarios puedan verificar las condiciones para la prestación del servicio, requisitos del solicitante, factibilidad de la solicitud, aprobación de la solicitud, obligaciones del prestador, obligaciones del suscriptor, tarifas, pago anticipado o prepago, de los equipos de medida, del control de ellos, de las suspensiones, de la facturación, actuación administrativa respetando el debido proceso para las partes y recursos disponibles.

Para esta labor la empresa ha decidido contratar a una trabajadora social y se solicitó apoyo a la Alcaldía en el acompañamiento de dicho proceso y para que de manera adicional realice una caracterización de la percepción de los usuarios de los distintos aspectos que la empresa viene realizando. Con dicho trabajo adicional a cumplir con el compromiso del PGA con la Superintendencia, se pretende obtener un insumo importante de la percepción de los usuarios y determinara la imagen de la misma.

De otra parte se quiere capacitar a los usuarios en cuanto a los derechos y deberes de los usuarios y adicional en las buenas practicas del uso de la energía.



Fuente: Emselca

1.4.2 Indicador Parcial 4.5. Capacitación funcionarios atención al cliente.

Objetivo del Indicador:

El objetivo de este indicador está relacionado con la capacitación de los funcionarios que tienen contacto con los clientes, para mejorar el servicio y atención al usuario, así como la experiencia de servicio que se percibe por los clientes.

Fórmula del indicador:

$$\frac{\text{funcionarios AT capacitados}}{\text{Total Funcionario ATC}} * 100\%$$

1.4.2 **Indicador Parcial 4.5. Capacitación funcionarios atención al cliente.**

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación	Resultado
100%	100%	CUMPLE

Beneficios.

Los usuarios tendrán una mejor experiencia de atención al cliente, encontrando respuestas oportunas y de calidad, ante las diferentes peticiones, quejas y reclamos presentados ante Emselca, disminuyendo el porcentaje de quejas no atendidas o atendidas de manera inoportuna.

Información utilizada para el seguimiento:

La documentación remitida por el prestador:

“Certificado Atención y Servicio al Cliente 1.pdf”, “Certificado Atención y Servicio al Cliente 2.pdf”, “Certificado Atención y Servicio al Cliente 3.pdf”, “Certificado Atención y Servicio al Cliente 4.pdf”

Análisis de la SSPD:

La empresa para dar cumplimiento al indicador establecido en el PGA durante el tercer y cuarto periodo trimestral, remitió la evidencia de los certificados expedidos por la Subdirección del Centro de Tecnología de la Manufactura Avanzada de la regional del SENA Antioquia, con quienes había realizado gestiones previas solicitando el acompañamiento en el proceso de capacitación en atención y servicio al cliente. Como soporte del cumplimiento, envía los respectivos certificados del curso para cada una de las personas capacitadas, los cuales por contener información sensible del personal capacitado no se exponen en el presente informe.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

No se reportan actividades particulares por parte de la empresa.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

La empresa no reporta dificultades para el cumplimiento del indicador.

Evidencias que soportan la ejecución:

La empresa remitió los certificados de cada una de las personas capacitadas.

1.4.3 Indicador Parcial 4.6. Crear Archivo multimedia y de difusión para explicar a los usuarios los procesos de la empresa.

Objetivo del Indicador:

Este indicador busca que Emselca, cree un archivo multimedia con el objetivo de tener una interacción entre el usuario y la empresa, que permita optimizar los canales de comunicación para mejorar la atención al cliente.

Fórmula del indicador:

Archivo multimedia implementado.

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación	Resultado
1	100%	CUMPLE

Beneficios.

Los beneficios estimados con el cumplimiento del indicador, se traducen en un mejor acercamiento con el usuario además de fortalecer los canales de comunicación.

Información utilizada para el seguimiento:

El informe de seguimiento remitido por el prestador:

“video Emselca.mp4”

Análisis de la SSPD:

Emselca en el seguimiento al cumplimiento del programa de gestión acordado, remitió como evidencia el video realizado por el gerente de la empresa, en el cual se informa sobre los principales procesos de la empresa, haciendo énfasis en los procesos de generación, distribución y comercialización.

El video además se encuentra publicado en la página web de Emselca, con el fin de que sea visualizado por los usuarios.

Teniendo en cuenta lo expuesto, Emselca dio cumplimiento al indicador.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

No se reportan actividades particulares por parte de la empresa.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

La empresa no reporta dificultades para el cumplimiento del indicador.

1.4.3 Indicador Parcial 4.6. Crear Archivo multimedia y de difusión para explicar a los usuarios los procesos de la empresa.

Evidencias que soportan la ejecución:

Figura 10. Video explicativo dirigido a los usuarios de Emselca



Fuente: Emselca

2 INDICADORES DE RESULTADO

A continuación, se presenta el detalle del análisis realizado por parte de la DTGE para cada uno de los indicadores.

2.1 OBJETIVO 1. RECUPERACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DE GENERACIÓN ENTREGADA POR EL INSTITUTO DE PLANIFICACIÓN Y PROMOCIÓN DE SOLUCIONES ENERGÉTICAS PARA ZONAS NO INTERCONECTADAS (IPSE) EN EL AÑO 2020 Y ACONDICIONAMIENTO DE LAS REDES DE DISTRIBUCIÓN PARA LA ÓPTIMA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA.

2.1.1 Indicador de Resultado 1.1. Aumentar el número de horas diarias de generación para la prestación del servicio en la cabecera Municipal de acuerdo con la línea base establecida.

Objetivo del Indicador:

Este indicador, tiene como objetivo motivar a la empresa para que continúe aumentando el número de horas del servicio en la cabecera municipal, de tal manera que los usuarios puedan percibir una mejor calidad del servicio y por ende una mejor imagen de la empresa.

Fórmula del indicador:

$$1 - \frac{\text{Prom. \# Horas Diarias Prestación línea base}}{\text{Prom. \# Horas Diarias Prestación trimestre } i+1} * 100 \%$$

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación	Resultado
≥80%	100%	CUMPLE

Beneficios.

Los beneficios están orientados a mejorar la calidad del servicio, mejorar la confiabilidad de la operación, mejorar en la atención al crecimiento de la demanda y aumentar el número de horas de prestación del servicio.

Información utilizada para el seguimiento:

El informe de seguimiento remitido por el prestador:

“indicadores 2021-2022.xlsx”, “indicadores 2021-2022.pdf”.

2.1.1 Indicador de Resultado 1.1. Aumentar el número de horas diarias de generación para la prestación del servicio en la cabecera Municipal de acuerdo con la línea base establecida.

Análisis de la SSPD:

El prestador, allegó los documentos “*indicadores 2021-2022.xlsx*” e “*indicadores 2021-2022.pdf*”, mediante los cuales evidencia que su gestión ha permitido cumplir con el aumento de las horas de prestación de forma gradual en la cabecera municipal de Acandí, Chocó. Donde se muestra que para el último trimestre del año 2022 se logró la meta acordada en el PGA para este indicador, teniendo en cuenta que se estableció como línea base o referencia, el promedio de horas de prestación del último trimestre del año 2021.

Por lo expuesto anteriormente, se concluye que Emselca **cumplió** con la meta acordada para este indicador de resultado.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

No se reportan actividades particulares por parte de la empresa.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

La empresa no reporta dificultades para el cumplimiento del indicador.

Evidencias que soportan la ejecución:

Tabla 1. Horas de prestación del servicio

Año	Mes	Horas Prestación	Promedio Horas Trimestre
2021	Octubre	22	21,0
2021	Noviembre	22	
2021	Diciembre	19	
2022	Enero	22	22,0
2022	Febrero	22	
2022	Marzo	22	
2022	Abril	22	22,0
2022	Mayo	22	
2022	Junio	22	
2022	Julio	22	23,3
2022	Agosto	24	
2022	Septiembre	24	
2022	Octubre	24	24,0
2022	Noviembre	24	
2022	Diciembre	24	

Fuente: Emselca

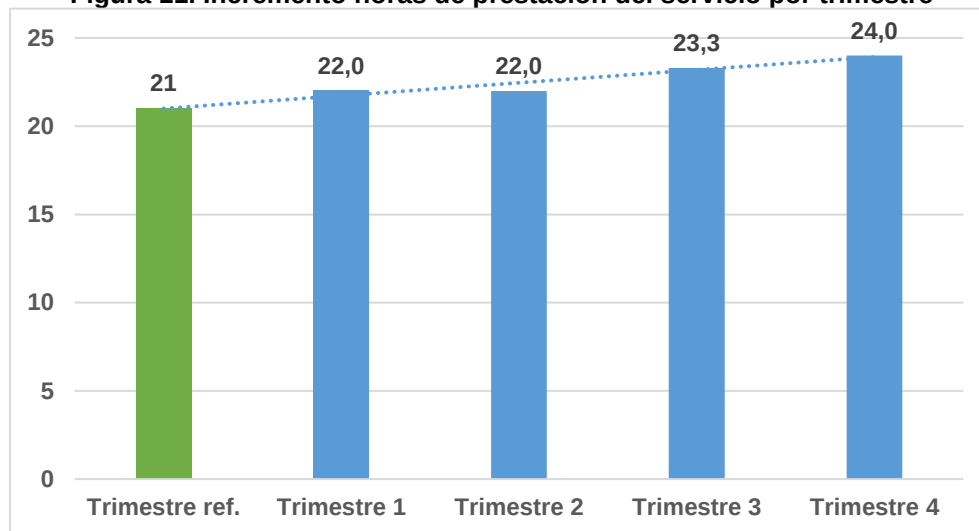
2.1.1 Indicador de Resultado 1.1. Aumentar el número de horas diarias de generación para la prestación del servicio en la cabecera Municipal de acuerdo con la línea base establecida.

Tabla 2. Porcentaje de incremento horas de prestación del servicio por trimestre

Localidad	Trim. ref.	Trim. 1	% incr. trim. 1	Trim. 2	% incr. trim. 2	Trim. 3	% incr. trim. 3	Trim. 4	% incr. trim. 4
ACANDI-CABECERA MUNICIPAL	21	22,0	33%	22,0	33%	23,3	77%	24,0	100%

Fuente: Emselca-Elaboración SSPD

Figura 11. Incremento horas de prestación del servicio por trimestre



Fuente: Emselca-Elaboración SSPD

2.1.2 Indicador de Resultado 1.2. Reducir el número de días sin servicio de energía en localidades menores por cada periodo de evaluación trimestral, de acuerdo con la línea base establecida.

Objetivo del Indicador:

Este indicador, tiene como objetivo motivar a la empresa para que continúe aumentando el número de horas del servicio en la cabecera municipal, de tal manera que los usuarios puedan percibir una mejor calidad del servicio y por ende una mejor imagen de la empresa.

Fórmula del indicador:

$$1 - \frac{\sum \# \text{Días sin Servicio Trimestre } i+1}{\sum \# \text{Días sin Servicio línea base}} * 100\%$$

2.1.2 Indicador de Resultado 1.2. Reducir el número de días sin servicio de energía en localidades menores por cada periodo de evaluación trimestral, de acuerdo con la línea base establecida.

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación	Resultado
≥80%	100%	CUMPLE

Beneficios.

Los beneficios están orientados a mejorar la calidad del servicio, mejorar la confiabilidad de la operación, mejorar en la atención al crecimiento de la demanda y disminuir el número de días sin servicio.

Información utilizada para el seguimiento:

El informe de seguimiento remitido por el prestador:

“Días sin servicio Emselca.xlsx”, “indicadores 2021-2022.pdf”.

Análisis de la SSPD:

El prestador, allegó las bases de datos mediante las cuales muestra la reducción de los días sin servicio de energía en las localidades del municipio de Acandí-Chocó, evidenciando la gestión realizada por la empresa, lo que ha permitido cumplir con la reducción de los días sin prestación del servicio, para lo cual se acordó como referencia el promedio de los días sin prestación del servicio para el último trimestre del año 2021. Demostrando que para el último trimestre del año 2022 se logró la meta acordada en el PGA para este indicador.

Por lo expuesto anteriormente, se concluye que Emselca **cumplió** con la meta acordada para este indicador de resultado.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

No se reportan actividades particulares por parte de la empresa.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

La empresa no reporta dificultades para el cumplimiento del indicador.

2.1.2 Indicador de Resultado 1.2. Reducir el número de días sin servicio de energía en localidades menores por cada periodo de evaluación trimestral, de acuerdo con la línea base establecida.

Evidencias que soportan la ejecución:

Tabla 3. Días promedio sin prestación del servicio por trimestre

Localidad	Trim. Ref. (Dic. 2021)	Trim. 1 2022	Trim. 2 2022	Trim. 3 2022	Trim. 4 2022
AGUAS BLANCA	7,5	7,5	7,5	2,5	1,25
COMUNIDAD INDIGENA DE CHIDIMA	7,5	7,5	7,5	3,75	1,25
COMUNIDAD INDIGENA DE PESCADITO	7,5	7,5	7,5	2,5	1,25
SAN FRANCISCO	8,75	7,5	7,5	5	1,25
SANTA CRUZ DE CHUGANDI	7,5	7,5	7,5	5	0

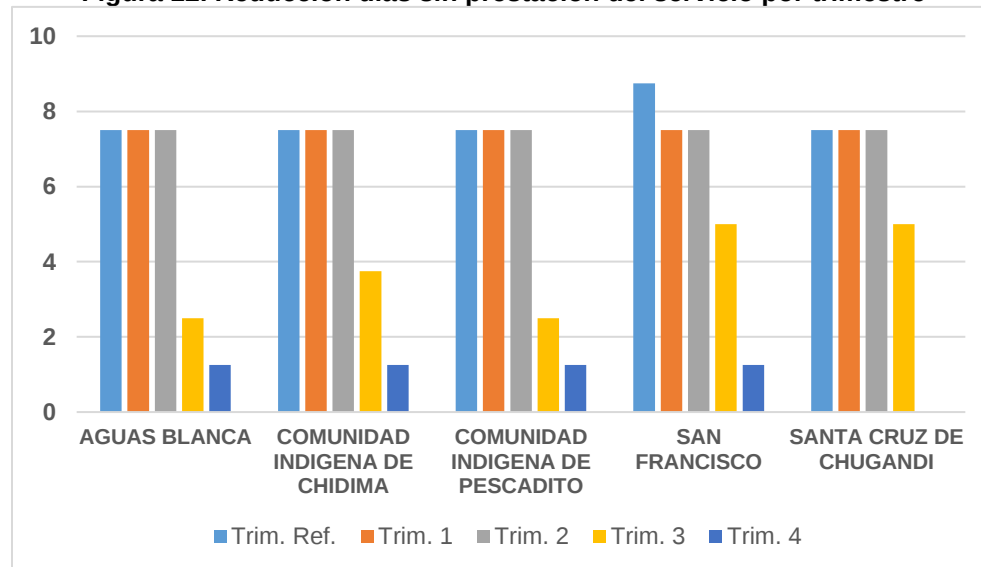
Fuente: Emselca

Tabla 4. Porcentaje de reducción días sin prestación del servicio por trimestre

Localidad	Trim. ref.	Trim. 1	% Red. trim. 1	Trim. 2	% Red. trim. 2	Trim. 3	% Red. trim. 3	Trim. 4	% Red. trim. 4
ACANDI-CABECERA MUNICIPAL	7,75	7,5	3%	7,5	3%	3,75	52%	1	87%

Fuente: Emselca-Elaboración SSPD

Figura 12. Reducción días sin prestación del servicio por trimestre



Fuente: Emselca-Elaboración SSPD

2.1.3 Indicador de Resultado 1.3. Contar con el 100% de operarios de grupos electrógenos y linieros capacitados: 6 operarios GE y 5 linieros.

Objetivo del Indicador:

Por medio de este indicador, se busca que Emselca realice capacitaciones continuas a los operadores de grupos electrógenos y técnicos electricistas de redes (linieros), con el objetivo de que adquieran habilidades y criterios eficientes, enfocados al reconocimiento del funcionamiento, mantenimientos y protocolos de intervención en equipos electrógenos y mantenimientos preventivos y correctivos en redes eléctricas.

Fórmula del indicador:

$$\frac{\text{Personal Técnico capacitado}}{\text{Total Personal Técnico}} * 100\%$$

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación	Resultado
100%	100%	CUMPLE

Beneficios.

Los beneficios con el cumplimiento del indicador, están asociados a lograr un óptimo funcionamiento de los grupos electrógenos, identificando características constructivas, reconociendo factores de riesgo y realizando planes de mantenimiento eléctricos y mecánicos, de igual manera a mantener la infraestructura eléctrica en las mejores condiciones de operatividad posibles, mediante la ejecución de los planes de mantenimiento eléctricos preventivos y correctivos.

Información utilizada para el seguimiento:

El prestador remitió los siguientes certificados:

Ejecución del mantenimiento proactivo a un grupo electrógeno:

“Capacitación Técnico 1.pdf”, “Capacitación Técnico 2.pdf”, “Capacitación Técnico 3.pdf”, “Capacitación Técnico 4.pdf”, “Capacitación Técnico 5.pdf”, “Capacitación Técnico 6.pdf”, “Capacitación Técnico 7.pdf”

Certificado de capacitación y entrenamiento para trabajo en alturas:

“Certificado TA 1.pdf”, “Certificado TA 2.pdf”, “Certificado TA 3.pdf”, “Certificado TA 4.pdf”, “Certificado TA 5.pdf”, “Certificado TA 6.pdf”, “Certificado TA 7.pdf”, “Certificado TA 8.pdf”, “Certificado TA 9.pdf”

2.1.3 Indicador de Resultado 1.3. Contar con el 100% de operarios de grupos electrógenos y linieros capacitados: 6 operarios GE y 5 linieros.

Análisis de la SSPD:

La empresa para dar cumplimiento al indicador establecido en el PGA, remitió la evidencia de los certificados expedidos por el SENA Antioquia al igual que los certificados expedidos por las empresas “PRETAL SAS”, “TITAN-ES SEGURIDAD EN ALTURAS” y “D.E.M.A. ALTURAS SAS”, con quienes había realizado gestiones previas solicitando el acompañamiento en el proceso de capacitación en el mantenimiento proactivo a un grupo electrógeno y en entrenamiento para trabajo en alturas. Como soporte del cumplimiento, envía los respectivos certificados del curso para cada uno de los técnicos, los cuales por contener información sensible del personal capacitado no se exponen en el presente informe.

La empresa capacitó a un total de 7 operarios de grupos electrógenos y 9 linieros, superando de esta manera el personal inicialmente acordado como meta del indicador.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

La empresa no reporta dificultades para el cumplimiento del indicador.

Evidencias que soportan la ejecución:

La empresa remitió los certificados de cada técnico.

2.2 OBJETIVO 2. ELABORAR E IMPLEMENTAR UN PLAN DE IDENTIFICACIÓN Y REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS DE ENERGÍA.

2.2.1 Indicador de Resultado 2.1. Reducción de pérdidas de energía en un 5%, partiendo de las pérdidas calculadas en el diagnóstico.

Objetivo del Indicador:

Por medio de este indicador, se busca que Emselca realice acciones para disminuir las pérdidas de energía, con el objetivo de establecer criterios de medición confiables encaminados a implementar estrategias técnicas, comerciales y financieras que permitan la reducción de los porcentajes de las pérdidas de energía.

Fórmula del indicador:

$$1 - \frac{\% \text{ de Pérdidas Semestre } i}{\% \text{ de Pérdidas Semestre base}} * 100\%$$

2.2.1 Indicador de Resultado 2.1. Reducción de pérdidas de energía en un 5%, partiendo de las pérdidas calculadas en el diagnóstico.

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación	Resultado
≥80%	100%	CUMPLE

Beneficios.

Los beneficios con el cumplimiento del indicador, están asociados a establecer un parámetro de referencia para la reducción de las pérdidas de energía, permitiendo a la empresa principalmente satisfacer la demanda de su mercado y recuperar sus ingresos por medio de una facturación más cercana a los consumos reales de sus clientes.

Información utilizada para el seguimiento:

Archivo en formato Excel remitido por el prestador:
"Indicadores pérdidas 2021-2022.xlsx"

Análisis de la SSPD:

El prestador, allegó las bases de datos mediante las cuales muestra la reducción de las pérdidas de energía en su mercado de comercialización, pasando de un 22,67% en el primer semestre del 2021 a un 18,37% en el primer semestre del 2022, donde logró una reducción del 4,30% de sus pérdidas, de igual manera, en el segundo semestre del 2021, la empresa calculó un 23,42% de pérdidas en el segundo semestre del 2021, las cuales se redujeron al 18,15% en el segundo semestre del 2022, logrando de esta manera una reducción del 5,27%.

Por lo expuesto, se concluye que Emselca **cumplió** con la meta acordada para este indicador de resultado en los dos semestres de referencia.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

La empresa no reporta dificultades para el cumplimiento del indicador.

Evidencias que soportan la ejecución:

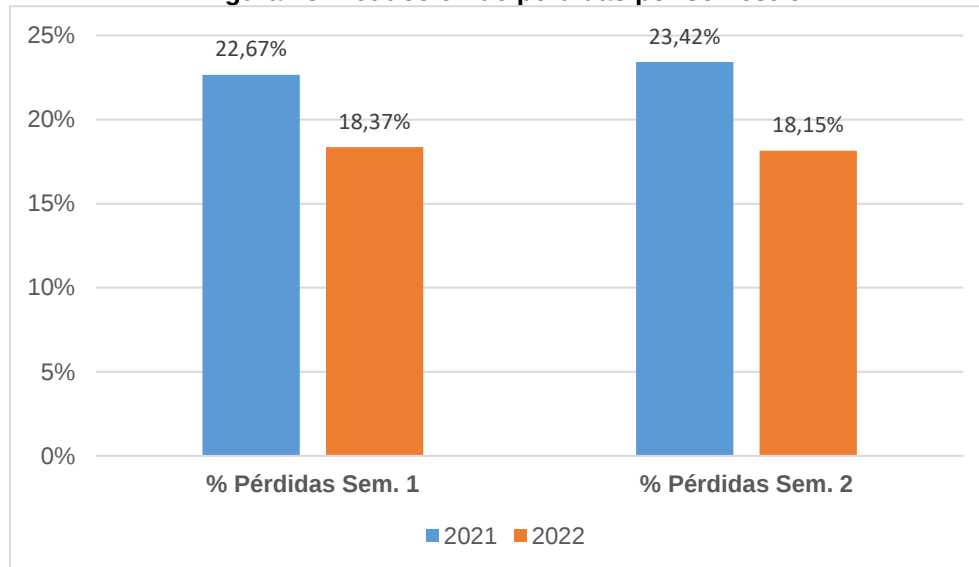
Tabla 5. Reducción de pérdidas por semestre

Año	% Pérdidas Sem. 1	% Pérdidas Sem. 2
2021	22,67%	23,42%
2022	18,37%	18,15%
% Reducción	4,30%	5,27%

Fuente: Emselca

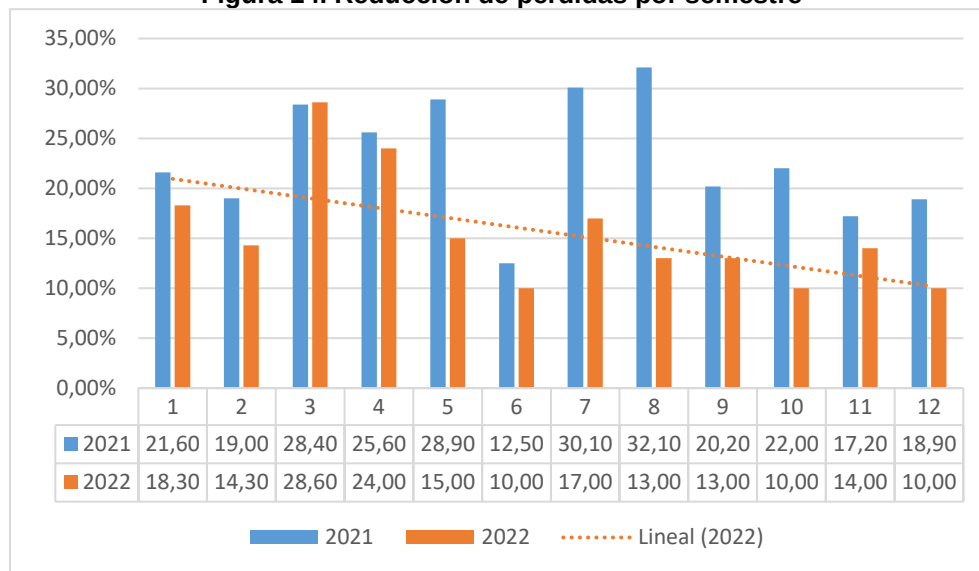
2.2.1 Indicador de Resultado 2.1. Reducción de pérdidas de energía en un 5%, partiendo de las pérdidas calculadas en el diagnóstico.

Figura 13. Reducción de pérdidas por semestre



Fuente: Emselca

Figura 14. Reducción de pérdidas por semestre



Fuente: Emselca

2.3 OBJETIVO 3. ELABORAR LOS PROCEDIMIENTOS QUE PERMITAN ORGANIZAR LA INFORMACIÓN PARA UNA ADECUADA GESTIÓN COMERCIAL DE LA EMPRESA

2.3.1 Indicador de Resultado 3.1. Realizar gestiones orientadas a la instalación de equipos de medida individual al 95% de usuarios de la cabecera municipal, que se encuentran actualmente sin medidor. A partir del segundo trimestre de evaluación.

Objetivo del Indicador:

Por medio de este indicador, se busca que Emselca realice gestiones que permitan que al menos el 95 % de los usuarios antiguos (referencia diciembre de 2021) de la cabecera municipal cuenten con la instalación de equipos de medida individual, cumpliendo con el porcentaje de usuarios con medición permitido por el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

Fórmula del indicador:

$$\frac{\text{Usuarios con medidor instalado}}{\text{Usuarios sin equipo de medida}} * 100 \%$$

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación	Resultado
≥80%	100%	CUMPLE

Beneficios.

Permitir que los usuarios del mercado de comercialización de EMSELCA SA ESP, se les acobijen sus derechos, en virtud de lo estipulado en la Ley 142 de 1994 y la Resolución CREG 108 de 1997, sobre el derecho a que sus consumos se midan, y que la eficaz lectura del medidor sea el elemento principal del precio que se cobra en la factura.

Información utilizada para el seguimiento:

“Base de datos usuarios con medidor.xlsx”, “LISTADO DE MEDIDORES INSTALADOS1.pdf”, “LISTADO DE MEDIDORES INSTALADOS2.pdf”, “LISTADO DE MEDIDORES INSTALADOS 3.pdf”, “LISTADO DE MEDIDORES INSTALADOS4.pdf”.

Análisis de la SSPD:

El prestador remitió la información “Base de datos usuarios con medidor.xlsx”, la cual contiene los usuarios con medidor en la cabecera municipal de Acandí-Chocó para los años 2021 y 2022, de la misma manera remite las actas de instalación de los equipos de medida individual con registro fotográfico asociado, evidenciando la gestión realizada por la empresa, lo que ha permitido cumplir con la instalación de medida en más de 95% de los usuarios antiguos, para lo cual se tomó como referencia los usuarios totales

2.3.1 Indicador de Resultado 3.1. Realizar gestiones orientadas a la instalación de equipos de medida individual al 95% de usuarios de la cabecera municipal, que se encuentran actualmente sin medidor. A partir del segundo trimestre de evaluación.

reportados por la empresa al SUI en diciembre del año 2021 que corresponden a 3.404 usuarios, demostrando por medio de la base de datos, los registros fotográficos y actas de instalación que a estos usuarios se les instaló el equipo de medida.

Por lo expuesto, se concluye que Emselca cumplió con la meta acordada para este indicador de resultado instalando medidor individual al 100% de los usuarios antiguos (diciembre 2021) superando la meta acordada en el PGA.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

La empresa no reporta dificultades para el cumplimiento del indicador.

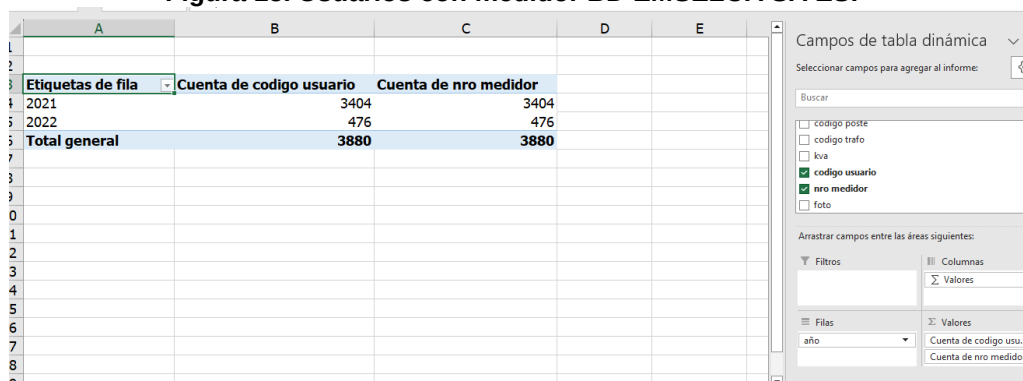
Evidencias que soportan la ejecución:

Tabla 6. Comportamiento usuarios 2021-2022 – Reporte SUI

AÑO	PERIODO	COD LOCALIDAD	NOMBRE LOCALIDAD	USUARIOS
2021	12	2700600000013	ACANDI-CABECERAMUNICIPAL	3.404
2022	1	2700600000013	ACANDI-CABECERAMUNICIPAL	3.673
2022	2	2700600000013	ACANDI-CABECERAMUNICIPAL	3.670
2022	3	2700600000013	ACANDI-CABECERAMUNICIPAL	3.581
2022	4	2700600000013	ACANDI-CABECERAMUNICIPAL	3.438
2022	5	2700600000013	ACANDI-CABECERAMUNICIPAL	3.659
2022	6	2700600000013	ACANDI-CABECERAMUNICIPAL	3.751
2022	7	2700600000013	ACANDI-CABECERAMUNICIPAL	3.770
2022	8	2700600000013	ACANDI-CABECERAMUNICIPAL	3.807
2022	9	2700600000013	ACANDI-CABECERAMUNICIPAL	3.789
2022	10	2700600000013	ACANDI-CABECERAMUNICIPAL	3.810
2022	11	2700600000013	ACANDI-CABECERAMUNICIPAL	3.903
2022	12	2700600000013	ACANDI-CABECERAMUNICIPAL	3.903

Fuente: SSPD-SUI

Figura 15. Usuarios con medidor BD Emselca SA ESP



	A	B	C	D	E
1					
2					
3	Etiquetas de fila	Cuenta de codigo usuario	Cuenta de nro medidor		
4	2021	3404	3404		
5	2022	476	476		
6	Total general	3880	3880		
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					

Campos de tabla dinámica

Seleccionar campos para agregar al informe:

Buscar:

☐ codigo poste
☐ codigo trafio
☐ kva
☒ codigo usuario
☒ nro medidor
☐ foto

Arrastrar campos entre las áreas siguientes:

Filtros:
 Columnas:
 Valores:
 Filas:
 Valores:
 Cuentas de codigo usu.
 Cuentas de nro medidor

Fuente: Emselca

2.3.1 Indicador de Resultado 3.1. Realizar gestiones orientadas a la instalación de equipos de medida individual al 95% de usuarios de la cabecera municipal, que se encuentran actualmente sin medidor. A partir del segundo trimestre de evaluación.

Tabla 7. Cumplimiento usuarios con medidor

Usuarios con cuenta y Nro. de medidor 2021-2022	3.880
Usuarios antiguos diciembre 2021 (Referencia)	3.404
Usuarios con cuenta y Nro. de medidor 2021	3.404
% Usuarios antiguos con medidor	100%

Fuente: Emselca

2.3.2 Indicador de Resultado 3.2. Realizar gestiones orientadas a la instalación de medición individual para el 95% de los usuarios que ingresen al mercado de EMSELCA en la cabecera municipal. A partir del segundo trimestre de evaluación.

Objetivo del Indicador:

Por medio de este indicador, se busca que Emselca realice gestiones que permitan que al menos el 95 % de los usuarios nuevos de la cabecera municipal cuenten con la instalación de equipos de medida individual, cumpliendo con el porcentaje de usuarios con medición permitido por el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

Fórmula del indicador:

$$\frac{\text{Usuarios nuevos con medidor instalado}}{\text{Usuarios nuevos del mercado}} * 100 \%$$

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación	Resultado
≥80%	95%	CUMPLE

Beneficios.

Permitir que los usuarios del mercado de comercialización de EMSELCA SA ESP, se les acobijen sus derechos, en virtud de lo estipulado en la Ley 142 de 1994 y la Resolución CREG 108 de 1997, sobre el derecho a que sus consumos se midan, y que la eficaz lectura del medidor sea el elemento principal del precio que se cobra en la factura.

2.3.2 Indicador de Resultado 3.2. Realizar gestiones orientadas a la instalación de medición individual para el 95% de los usuarios que ingresen al mercado de EMSELCA en la cabecera municipal. A partir del segundo trimestre de evaluación.

Información utilizada para el seguimiento:

“Base de datos usuarios con medidor.xlsx”, “LISTADO DE MEDIDORES INSTALADOS1.pdf”, “LISTADO DE MEDIDORES INSTALADOS2.pdf”, “LISTADO DE MEDIDORES INSTALADOS 3.pdf”, “LISTADO DE MEDIDORES INSTALADOS4.pdf”.

Análisis de la SSPD:

El prestador remitió la información “Base de datos usuarios con medidor.xlsx”, la cual contiene los usuarios con medidor en la cabecera municipal de Acandí-Chocó para los años 2021 y 2022, de la misma manera remite las actas de instalación de los equipos de medida individual para 476 nuevos usuarios asociando el registro fotográfico de cada medidor, evidenciando la gestión realizada por la empresa, lo que ha permitido cumplir con la instalación de medida en el 95% de los 499 usuarios nuevos que ingresaron a la empresa en el año 2022, para lo cual se tomó como referencia los usuarios reportados por la empresa al SUI durante el año 2022 desde enero a diciembre, tal como se muestra en la Tabla 8, demostrando por medio de la base de datos, los registros fotográficos y actas de instalación que a 476 de los 499 usuarios nuevos se les instaló el equipo de medida.

Por lo expuesto, se concluye que Emselca cumplió con la meta acordada para este indicador de resultado instalando medidor individual al 95% de los usuarios nuevos a diciembre 2022 superando la meta acordada en el PGA.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

La empresa no reporta dificultades para el cumplimiento del indicador.

Evidencias que soportan la ejecución:

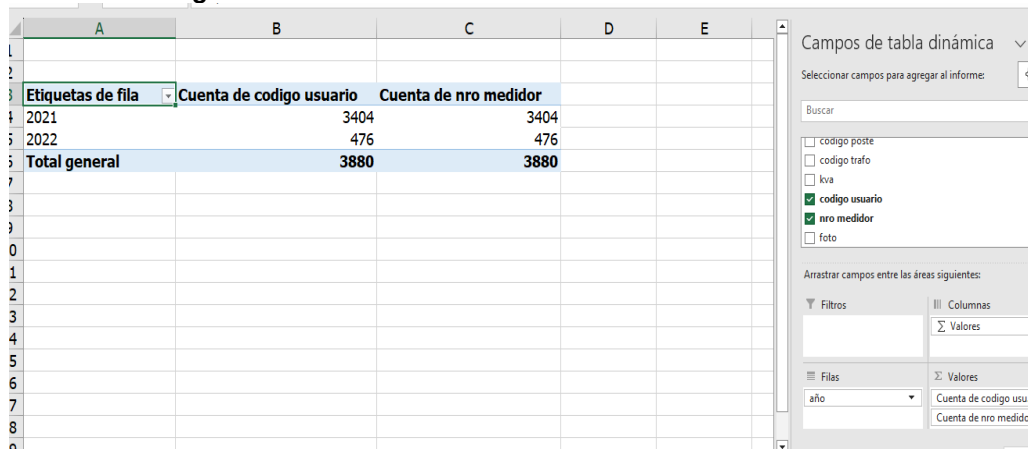
Tabla 8. Comportamiento usuarios 2021-2022 – Reporte SUI

	dic-21	ene-22	feb-22	mar-22	abr-22	may-22	jun-22	Jul-22	ago-22	sep-22	oct-22	nov-22	dic-22	Total Usuarios
Usuarios/Mes	3.404	3.673	3.670	3.581	3.438	3.659	3.751	3.770	3.807	3.789	3.810	3.903	3.903	
Usuarios Nuevos/Mes		269	-3	-89	-143	221	92	19	37	-18	21	93	0	499

Fuente: SSPD-SUI

2.3.2 Indicador de Resultado 3.2. Realizar gestiones orientadas a la instalación de medición individual para el 95% de los usuarios que ingresen al mercado de EMSELCA en la cabecera municipal. A partir del segundo trimestre de evaluación.

Figura 16. Usuarios con medidor BD EMSELCA SA ESP



	A	B	C	D	E
	Etiquetas de fila	Cuenta de codigo usuario	Cuenta de nro medidor		
2021		3404	3404		
2022		476	476		
Total general		3880	3880		

Fuente: Emselca

Tabla 9. Cumplimiento usuarios con medidor

Usuarios totales diciembre 2022	3.903
Usuarios con cuenta y Nro. de medidor 2021-2022	3.880
Usuarios antiguos diciembre 2021 (Referencia)	3.404
Usuarios nuevos 2022	499
Usuarios con cuenta y Nro. de medidor 2022	476
Usuarios sin medidor 2022	23
% Usuarios nuevos con medidor	95%

Fuente: Emselca

2.3.3 Indicador de Resultado 3.3. Facturación y recaudo al 100% de los usuarios

Objetivo del Indicador:

Por medio de este indicador, se busca que Emselca realice la facturación y recaudo al menos en el 90% de los usuarios de su mercado en la cabecera municipal de Acandí-Chocó, partiendo de la premisa de que los usuarios tienen derecho a que los consumos se midan y a que este sea el elemento principal del precio que se cobra en la factura, tal como se establece en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 y por otra parte, para que la empresa pueda implementar estrategias que le permitan un mejor manejo administrativo de los recursos, una proyección de inversión de acuerdo a las necesidades de los usuarios, y una aceptación favorable por parte de los usuarios.

2.3.3 Indicador de Resultado 3.3. Facturación y recaudo al 100% de los usuarios

Fórmula del indicador:

$$\frac{\text{Usuarios nuevos con medidor instalado}}{\text{Usuarios nuevos del mercado}} * 100 \%$$

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación	Resultado
≥90%	0%	NO CUMPLE

Beneficios.

Permitir que los usuarios del mercado de comercialización de EMSELCA SA ESP, se les acobijen sus derechos, en virtud de lo estipulado en la Ley 142 de 1994 y la Resolución CREG 108 de 1997, sobre el derecho a que sus consumos se midan, y que la eficaz lectura del medidor sea el elemento principal del precio que se cobra en la factura.

Información utilizada para el seguimiento:

No se remitió información por parte de la empresa respecto a este indicador.

Análisis de la SSPD:

No se realizó análisis de información, debido a que la empresa no remitió documentación.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

La empresa no reporta dificultades para el cumplimiento del indicador.

Evidencias que soportan la ejecución:

No se remitió información por parte del prestador.

2.3.4 Indicador de Resultado 3.4.1. Gestión a la recuperación de cartera de acuerdo con las líneas base establecidas en el diagnóstico.

Objetivo del Indicador:

Por medio de este indicador, se busca que Emselca realice una adecuada gestión para la recuperación de cartera, con el objetivo de eliminar el impacto negativo por el no pago de las obligaciones de los usuarios y disminuir pérdida de recursos económicos en el recaudo del servicio de energía a los clientes.

2.3.4 Indicador de Resultado 3.4.1. Gestión a la recuperación de cartera de acuerdo con las líneas base establecidas en el diagnóstico.

Fórmulas del indicador:

$$\frac{\# \text{ Cobros Persuasivos Realizados}}{\# \text{ Cobros Persuasivos Proyectados}} * 100\%$$

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación	Resultado
100%	100%	CUMPLE

Beneficios.

Los beneficios con el cumplimiento del indicador, están asociados a lograr una adecuada gestión comercial que le permitan a Emselca obtener la rentabilidad y sostenibilidad financiera y de esta manera brindar a todos sus usuarios un servicio de calidad.

Información utilizada para el seguimiento:

Documentos soporte remitidos por la empresa:

“Soporte persuasivo todos los trimestres Facebook.pdf”, “Soporte persuasivo todos los trimestres medios radiales.pdf”

Análisis de la SSPD:

Para el cumplimiento del indicador, la empresa contrató con la emisora comunitaria local la emisión de un anuncio radial correspondiente al cobro persuasivo para aquellos clientes que se encontraban en mora, instándolos a ponerse al día en sus obligaciones con respecto a la factura de energía.

El tiempo durante el cual se emitieron los anuncios radiales se estableció de la siguiente manera: del 9 de mayo al 20 de mayo de 2022, del 6 de junio al 20 de junio de 2022, del 6 de julio al 20 de julio de 2022, del 4 de agosto al 20 de agosto de 2022, del 4 de septiembre al 20 de septiembre de 2022, del 6 de octubre al 20 de octubre, del 4 de noviembre al 20 de noviembre y del 6 de diciembre al 20 de diciembre de 2022, todos los anuncios mencionados, se emitieron cada dos horas en el horario de 8:00 am a 6:00 pm, por tal razón se calculó un total de 738 emisiones radiales durante el tiempo contratado con la emisora comunitaria.

Cabe mencionar que adicionalmente, la empresa publicó en sus redes sociales un anuncio permanente comunicando a los clientes del servicio de energía con deuda de más de dos facturas ponerse al día en su deuda evitando suspensiones del servicio.

2.3.4 Indicador de Resultado 3.4.1. Gestión a la recuperación de cartera de acuerdo con las líneas base establecidas en el diagnóstico.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

La empresa no reporta dificultades para el cumplimiento del indicador.

Evidencias que soportan la ejecución:

Figura 17. Cobros persuasivos permanentes

Comunicados emisora comunitaria	Comunicados red social de la empresa
 LA EMISORA COMUNITARIA, EDUCATIVA Y CULTURAL CARIBE STEREO 95.5 FM. NIT: 818.001.837-1 EL SUSCRITO REPRESENTANTE LEGAL CERTIFICA QUE: Que a través de la Emisora CARIBE ESTEREO 95.5 FM. Del municipio de ACANDÍ departamento de CHOCO, se emitió comunicado enviado a por la empresa de servicios públicos de EMSSELCA SA ESP, referente a su suspensión el servicio por no pago.  PERIODO DE EMISION: Del 9 de mayo al 20 de mayo de 2022 Para mayor constancia se firma en el Municipio de Acandí Departamento del Chocó, a los 11 días del mes de mayo de 2022. <i>[Firma]</i> Gerente y Representante legal Calle del Colegio Acandí Chocó teléfono 3136725061 E-mail: Caribceestere@yahoo.es	 Para la implementación de estrategias de cobro persuasivo y la sensibilización a los usuarios con el compromiso de pago oportuno de las facturas, la empresa ha adoptado por medio de plataformas virtuales y medios radiales locales, una serie de publicaciones que instan a los usuarios a cumplir de manera voluntaria el pago de la factura de energía, evitando costos y suspensiones del servicio. Es importante mencionar que las medidas persuasivas instan a la comunidad a tener una cultura de pago oportuna y voluntaria de las obligaciones como una retribución para que la empresa pueda ofrecer un servicio continuo y de calidad. De la misma manera y haciendo uso de las facultades conferidas como entidad prestadora de servicios públicos, se ejercen además medidas de cobro colectivo, como por ejemplo la invitación a realizar acuerdos de pago, estrategia que permite al usuario ofrecer su obligación para evitar suspensiones, esto como un señalo a sus obligaciones y evitar costos y procesos jurídicos desagradables para la empresa. Para este proceso se identificó deudores con Carteras vencidas de hasta 120 días, a los cuales se les notificó su deuda, los días de mora y la oportunidad de iniciar un acuerdo de pago como una medida preliminar al inicio de un proceso ejecutivo. Atentamente, <i>[Firma]</i> CARLOS ALBERTO RUZ MARTINEZ Gerente Emselca S.A. E.S.P. 22650289

Fuente: Emselca

2.3.5 Indicador de Resultado 3.4.2. Gestión a la recuperación de cartera de acuerdo con las líneas bases establecidas en el diagnóstico.

Objetivo del Indicador:

Por medio de este indicador, se busca que Emselca realice una adecuada gestión para la recuperación de cartera, con el objetivo de eliminar el impacto negativo por el no pago de las obligaciones de los usuarios y disminuir pérdida de recursos económicos en el recaudo del servicio de energía a los clientes.

2.3.5 Indicador de Resultado 3.4.2. Gestión a la recuperación de cartera de acuerdo con las líneas bases establecidas en el diagnóstico.

Fórmulas del indicador:

$$\frac{\# \text{ Cobros Coactivos Realizados}}{\# \text{ Cobros Coactivos proyectados}} * 100\%$$

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación	Resultado
100%	100%	CUMPLE

Beneficios.

Los beneficios con el cumplimiento del indicador, están asociados a lograr una adecuada gestión comercial que le permitan a Emselca obtener la rentabilidad y sostenibilidad financiera y de esta manera brindar a todos sus usuarios un servicio de calidad.

Información utilizada para el seguimiento:

Documentos soporte remitidos por la empresa:

“SOPORTES COBROS COACTIVOS CARTERA MARZO.pdf”, “SOPORTES COBROS COACTIVOS CARTERA JUNIO.pdf”, “SOPORTES COBROS COACTIVOS CARTERA SEPTIEMBRE.pdf”

Análisis de la SSPD:

Para el cumplimiento del indicador, la empresa identificó los usuarios de hasta 1.959 días de cartera vencida, a los cuales procedió a notificarles otras alternativas para ponerse a paz y salvo con la obligación pendiente del servicio de energía con la empresa. Para lo cual remitió 21 comunicaciones a personas naturales y jurídicas para informarles de los requisitos para suscribir un acuerdo de pago y evitar procesos judiciales.

Los 21 documentos se remitieron en los meses de marzo, junio y septiembre del 2022, dando cumplimiento a la meta acordada para este indicador.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

La empresa no reporta dificultades para el cumplimiento del indicador.

Evidencias que soportan la ejecución:

2.3.5 Indicador de Resultado 3.4.2. Gestión a la recuperación de cartera de acuerdo con las líneas bases establecidas en el diagnóstico.

Figura 18. Cobros coactivos

Cobro coactivo marzo	Cobro coactivo septiembre
EMSELCA S.A. E.S.P. Desde 1996 sirviendo con energía +57 321 5945357 www.emselca.com gerencia@emselca.com Calle Echeverry, Acandí, Chocó Acandí Chocó, marzo 30 de 2022 Señora RAMIREZ GONGORA ISRAEL E.S.D. ASUNTO: NORMALIZACIÓN DEL LA CUENTA FACTURA DE ENERGÍA COD. 40491 Reciben un cordial saludo de la empresa Emselca SA ESP. Nuestro sistema de facturación registra mora por más de 495 días por un valor de \$ 1.506.950. Para nuestra empresa es de vital importancia tener un acercamiento directo con nuestros usuarios, lo anterior para conocer cuáles son los motivos por los cuales usted se encuentra en mora en la obligación de la facturación de energía, además de ofrecerles alternativas de pago al cumplimiento de sus obligaciones, para evitar procesos judiciales desgastantes para Usted, por ello lo invitamos a conocer de manera detallada la alternativa que tenemos para usted como una medida preliminar al cobro jurídico. ¿QUÉ ES EL ACUERDO DE PAGO? El acuerdo de pago consiste en otorgamiento de una facilidad de pago, el cual deberá ajustarse a los requisitos que a continuación se indican: 1. REQUISITOS PARA LA SUSCRIPCIÓN DEL ACUERDO DE PAGO Debe existir solicitud por escrito del deudor en la que se manifieste la voluntad de celebrar acuerdo de pago y en la cual especifique: (i) el plazo solicitado, (ii) la periodicidad de las cuotas (iii) las condiciones de pago que estaría dispuesto a efectuar. 2. A la solicitud del acuerdo de pago deberá adjuntarse fotocopia de la cédula de ciudadanía del deudor y/o del tercero sin son personas naturales, o copia del certificado de existencia y representación legal de tratarse de una persona jurídica y el certificado de titularidad del bien garante de la obligación. En todo caso se podrán exigir documentos complementarios que establezcan la viabilidad y capacidad económica para atender el acuerdo de pago. Así entonces, lo invitamos a nuestra oficina a conocer en detalle el estado de su cuenta. Nuestro compromiso es con la comunidad y su pago contribuya a ofrecer un servicio de calidad en el municipio de Acandí. Cordialmente,  CARLOS ALBERTO RUIZ MARTINEZ Gerente Emselca S.A. E.S.P. 226550299	EMSELCA S.A. E.S.P. Desde 1996 sirviendo con energía +57 321 5945357 www.emselca.com gerencia@emselca.com Calle Echeverry, Acandí, Chocó Acandí Chocó, septiembre 30 de 2022 Señora LOZANO CORDOBA JOE E.S.D. ASUNTO: NORMALIZACIÓN DEL LA CUENTA FACTURA DE ENERGÍA COD. 70839 Reciben un cordial saludo de la empresa Emselca SA ESP. Nuestro sistema de facturación registra mora por más de 1959 días por un valor de \$ 4.161.794,00. Para nuestra empresa es de vital importancia tener un acercamiento directo con nuestros usuarios, lo anterior para conocer cuáles son los motivos por los cuales usted se encuentra en mora en la obligación de la facturación de energía, además de ofrecerles alternativas de pago al cumplimiento de sus obligaciones, para evitar procesos judiciales desgastantes para Usted, por ello lo invitamos a conocer de manera detallada la alternativa que tenemos para usted como una medida preliminar al cobro jurídico. ¿QUÉ ES EL ACUERDO DE PAGO? El acuerdo de pago consiste en otorgamiento de una facilidad de pago, el cual deberá ajustarse a los requisitos que a continuación se indican: 1. REQUISITOS PARA LA SUSCRIPCIÓN DEL ACUERDO DE PAGO Debe existir solicitud por escrito del deudor en la que se manifieste la voluntad de celebrar acuerdo de pago y en la cual especifique: (i) el plazo solicitado, (ii) la periodicidad de las cuotas (iii) las condiciones de pago que estaría dispuesto a efectuar. 2. A la solicitud del acuerdo de pago deberá adjuntarse fotocopia de la cédula de ciudadanía del deudor y/o del tercero sin son personas naturales, o copia del certificado de existencia y representación legal de tratarse de una persona jurídica y el certificado de titularidad del bien garante de la obligación. En todo caso se podrán exigir documentos complementarios que establezcan la viabilidad y capacidad económica para atender el acuerdo de pago. Así entonces, lo invitamos a nuestra oficina a conocer en detalle el estado de su cuenta. Nuestro compromiso es con la comunidad y su pago contribuya a ofrecer un servicio de calidad en el municipio de Acandí. Cordialmente,  CARLOS ALBERTO RUIZ MARTINEZ Gerente Emselca S.A. E.S.P. 226550299

Fuente: Emselca

2.4 OBJETIVO 4. MEJORAR CANALES DE COMUNICACIÓN PARA UNA EFICIENTE ATENCIÓN AL USUARIO.

2.4.1 Indicador de Resultado 4.1. POR reportados ante el Sistema Único de Información - SUI, y los reportados por el prestador, deben coincidir en un 100%.

Objetivo del Indicador:

Por medio de este indicador, se busca que Emselca realice una adecuada gestión de las PQRs presentadas por los usuarios, con el objetivo de dar respuesta oportuna y de fondo a las solicitudes presentadas por los usuarios y garantizar el debido proceso.

2.4.1 Indicador de Resultado 4.1. PQR reportados ante el Sistema Único de Información - SUI, y los reportados por el prestador, deben coincidir en un 100%.

Fórmulas del indicador:

$$\frac{PQRs \text{ Reportados en SUI}}{PQRs \text{ Reportados por el Prestador}} * 100\%$$

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación	Resultado
≥90%	0%	NO CUMPLE

Beneficios.

Los beneficios con el cumplimiento del indicador, están asociados a dar cumplimiento a la normativa establecida y evitar acciones de control por parte de la SSPD y acciones legales por parte de los usuarios.

Información utilizada para el seguimiento:

Documentación remitida por el prestador:
"TRÁMITES A PQR EMSELCA.pdf"

Análisis de la SSPD:

La empresa remitió un informe que contiene las diferentes PQRs presentadas por los usuarios a la empresa, con un total de 64 PQRs durante el año 2022, discriminadas de la siguiente manera:

Tabla 10. PQRs tramitadas 2022

Fecha de respuesta	Cantidad PQRs
Febrero 2022	5
Marzo 2022	3
Abril 2022	11
Mayo 2022	7
Junio 2022	22
Agosto 2022	16
Total	64

Fuente: Emselca-Elaboración SSPD

Teniendo en cuenta que el indicador establece que las PQRs deben ser reportadas al SUI en el formato A, dando cumplimiento a la Resolución SSPD-20151300054575 de 2015, se evidenció que la empresa certificó el formato mencionado como No Aplica, es decir, que la información remitida por la empresa para el cumplimiento de este indicador

2.4.1 Indicador de Resultado 4.1. PQR reportados ante el Sistema Único de Información - SUI, y los reportados por el prestador, deben coincidir en un 100%.

no fue reportada al SUI, razón por la cual no se cumplió con la meta acordada para este indicador.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

La empresa no reporta dificultades para el cumplimiento del indicador.

Evidencias que soportan la ejecución:

Figura 19. Trámites a PQRs



Fuente: Emselca