

PROGRAMA DE GESTIÓN

**Empresa de Energía Eléctrica del Departamento del Guaviare S.A. ESP -
ENERGUAVIDARE S.A. E.S.P.**

Entre los suscritos a saber, por una parte, **DIEGO ALEJANDRO OSSA URREA**, mayor de edad y domiciliado en la ciudad de Bogotá, identificado con cédula de ciudadanía número 75.090.630 de Manizales, en su calidad de Director Técnico de Gestión de Energía (E) de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (en adelante Superservicios), y por la otra, **FERNANDO SANTAMARÍA LUNA** con cédula de ciudadanía No. 11.280.983 en su calidad de Representante Legal de la **EMPRESA DE ENERGÍA ELÉCTRICA DEL DEPARTAMENTO DEL GUAVIARE S.A. ESP. – ENERGUAVIDARE ESP** (en adelante ENERGUAVIDARE S.A. ESP.), con NIT 822004680-9, hemos acordado celebrar el presente programa de gestión,

CONSIDERANDO

Que ENERGUAVIDARE S.A. ESP., identificada como aparece en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos - RUPS, con ID 3076, es una persona jurídica prestadora de los servicios públicos domiciliarios de distribución y comercialización de energía eléctrica en el departamento del Guaviare, sujeta a la inspección, vigilancia y control de la Superservicios.

Que el programa de gestión es un mecanismo de control y vigilancia, creado por el numeral 11 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 87 de la Ley 1753 de 2015 “Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 “Todos por un nuevo país”, que propende por el mejoramiento de la prestación de los servicios públicos domiciliarios en el área de influencia del prestador.

Que el artículo 365 de la Constitución Política de Colombia establece que:

“Los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado. Es deber del Estado asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional.

Los servicios públicos estarán sujetos al régimen jurídico que fije la ley, podrán ser prestados por el Estado, directa o indirectamente, por comunidades organizadas, o por particulares. En todo caso, el Estado mantendrá la regulación, el control y la vigilancia de dichos servicios. Si por razones de soberanía o de interés social, el Estado, mediante ley aprobada por la mayoría de los miembros de una y otra cámara, por iniciativa del Gobierno decide reservarse determinadas actividades estratégicas o servicios públicos, deberá indemnizar previa y plenamente a las personas que en virtud de dicha ley, queden privadas del ejercicio de una actividad lícita.”



C014/5927



Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - código postal: 110221
NIT: 800.250.984.6
PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

C014/5927

Que por su parte, el artículo 370 ídem, establece que al Presidente de la República le corresponde señalar con sujeción a la ley, las políticas generales de administración y control de eficiencia de los servicios públicos domiciliarios y ejercer, por medio de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el control, la inspección y vigilancia de las entidades que presten dichos servicios públicos.

Que el artículo 2 de la Ley 142 de 1994 establece que el “*Estado intervendrá en los servicios públicos domiciliarios conforme a las reglas de competencia de que trata la ley entre otros fines, para garantizar su prestación continua e ininterrumpida*” y en el parágrafo del artículo 52 establece que: “*Las empresas de servicios públicos deberán tener un plan de gestión y resultados de corto, mediano y largo plazo que sirva de base para el control que se ejerce sobre ellas. Este plan deberá evaluarse y actualizarse anualmente teniendo como base esencial lo definido por las comisiones de regulación (...)*”

Que la misma Ley 142 de 1994 en el artículo 81, incorporó la facultad sancionatoria de la Superservicios y frente a prestadores que violen las normas a las que se encuentran sujetos, atendiendo a la naturaleza y gravedad de la falta. En forma complementaria, la Ley 1753 de 2015 – Plan Nacional de Desarrollo 2014 – 2018 “*Todos por un nuevo País*” modificó el numeral 81.2 de la Ley 142 de 1994 aumentando la facultad sancionatoria de la Superservicios para las personas jurídicas hasta el equivalente a cien mil (100.000) salarios mínimos legales mensuales y en su artículo 87 consagró la facultad de la Superservicios de imponer los programas de gestión a los prestadores que amenacen en forma grave la prestación continua y eficiente de un servicio, así como de sancionar el incumplimiento de estos programas.

Que de acuerdo con lo estipulado en los artículos 79.11 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 13 de la Ley 689 de 2001 y 87 de la Ley 1753 de 2015, y 7.14 del Decreto 990 de 2002, el Superintendente también podrá acordar programas de gestión con las empresas que amenacen la prestación de los servicios públicos, como un mecanismo de control para asegurar la prestación eficiente de los mismos e implementar los correctivos necesarios que permitan el cumplimiento de la normatividad vigente y la optimización en la prestación de los servicios por medio de la realización de actividades concertadas con plazos específicos de cumplimiento.

Que de conformidad con la Resolución No. SSPD – 20171300104725 del 29 de junio de 2017, en su artículo segundo se establece que: “*Artículo segundo. - Delegar en los Directores Técnicos de Gestión de Acueducto y Alcantarillado, Aseo, Energía y Gas Combustible la celebración de los acuerdos de programas de gestión realizados con los prestadores de servicios públicos domiciliarios...*

Que la suscripción voluntaria y acordada de Programas de Gestión, se adscribe al ejercicio de las funciones de inspección y vigilancia de esta Superintendencia, quien puede acudir a medidas preventivas, que estén orientadas a la eficiente prestación de los servicios públicos mediante la eliminación o disminución de los riesgos identificados en la gestión de las prestadoras.



C014/5927



Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
 NIT: 800.250.984.6
 PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
 Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

Que en concordancia con lo anterior, el Consejo de Estado, a través de Sentencia de 27 de marzo de 2003¹, ha manifestado que las Superintendencias pueden diseñar mecanismos y establecer criterios y procedimientos como los propuestos, de manera que se cuente con las herramientas de vigilancia y control necesarias dentro del sistema de control y resultados, para prevenir una futura y eventual situación crítica de sus vigiladas, que potencialmente pueda llegar a afectar a los usuarios de servicios públicos.

Que el programa de gestión incorpora las estrategias, plazos e indicadores acordados entre ENERGUAVIARE S.A. ESP., y la Superservicios y compromete a la empresa con su estricto cumplimiento, bajo un seguimiento riguroso por parte de la Superservicios.

Que por lo anteriormente expuesto se acuerdan las siguientes:

CONDICIONES

PRIMERO. Necesidad del programa de gestión. Mediante Memorando 20172200022183 del 17 de marzo de 2017, la Dirección Técnica de Gestión de Energía recomendó a la Dirección de Investigaciones para Energía y Gas la apertura de investigación en contra de **ENERGUAVIARE S.A. ESP.**, por cuatro hechos: i) presunto incumplimiento regulatorio por la falta de implementación del esquema de incentivos y/o compensaciones a los requisitos fijados en el numeral 11.2.6.3 del anexo general de la Resolución CREG 097 de 2008; ii) presunto incumplimiento del numeral 6.3.4. de la Resolución CREG 070 de 1998 por superar los límites máximos admisibles de los indicadores DES – FES en los años 2015 y 2016; iii) presunto incumplimiento del artículo 53 de la Ley 142 de 1994 y la circular externa SSPD 000001 de 2006 y iv) presunto incumplimiento de reporte de información de la aplicación del esquema de tarifas diferenciales - "Ahorrar Paga".

La Dirección de Investigaciones de Energía y Gas ordenó la apertura de investigación en contra de **ENERGUAVIARE S.A. ESP.**, y formuló pliego de cargos mediante radicado 20172400264071 del 10 de abril de 2017, acto que fue notificado por aviso el día 20 de abril de 2017, mediante radicado 20172400292901. Dicha actuación es adelantada a la fecha dentro del expediente de investigaciones 2017240350600009E.

ENERGUAVIARE S.A. ESP., presentó escrito de descargos, mediante radicados 20175290332652 del 9 de mayo de 2017, y 20175290334772 y 20175290335652 del 10 de mayo de 2017.

Posteriormente, mediante radicado 20175290560512 del 19 de julio de 2017, el Representante Legal de **ENERGUAVIARE S.A. ESP.**, remitió a la **SSPD** un "Plan de Mejoramiento" para cada uno de los cargos formulados por la Dirección de Investigaciones de Energía y Gas, y solicitó que las acciones adelantadas en virtud de dicho plan fueran tenidas en cuenta dentro de las circunstancias de atenuación a las que hace referencia el Decreto 281 del 22 de febrero de 2017, "por el cual se adiciona el Decreto 1082 de 2015, con el fin de reglamentar los criterios y

¹ CONSEJO DE ESTADO Sala de lo Contencioso Administrativo. Sección primera. Sentencia de 27 de marzo de 2003. Expediente: 7931. Consejero ponente: Manuel S. Umata Ayala



metodología para graduar y calcular las multas por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, por infracciones relacionadas con el servicio de energía eléctrica". Esto implica necesariamente que la investigación administrativa continuará su curso ordinario.

Teniendo en cuenta que el "Plan de Mejoramiento" presentado por **ENERGUVIARE S.A. ESP.**, requiere ser ponderado por la **SSPD** con el fin de garantizar que, con su cumplimiento, cada uno de los hechos que motivaron el inicio de las actuaciones administrativas sean subsanados definitivamente en beneficio de la adecuada prestación del servicio y de los usuarios y que, además, se observa la necesidad de adaptar el instrumento propuesto por la empresa a las herramientas legalmente otorgadas a la **SSPD** y a los procedimientos internos formalmente adoptados por la entidad, es necesario avanzar hacia la debida formalización de un Programa de Gestión acordado.

ENERGUVIARE S.A. ESP., después de conocer los argumentos de la Superservicios, considera, al igual que esta última, que existe la necesidad de iniciar y ejecutar un Programa de Gestión acordado con el propósito de implementar un plan de mejora que permita garantizar la calidad del servicio de energía eléctrica cumpliendo los estándares regulatorios.

Adicionalmente la Superintendencia, en desarrollo de la Evaluación Integral del prestador, realizó visita a las instalaciones de ENERGUVIARE S.A. ESP., los días 25, 26, 27 y 28 de octubre de 2017, en la cual se identificaron diversas problemáticas las cuales son expuestas en el anexo de este documento.

SEGUNDO. Objetivos. Dentro de los objetivos por los que se acuerda el programa de gestión se encuentran los siguientes:

- 2.1. Asegurar que la empresa ENERGUVIARE S.A. ESP., realice el cargue de información al SUI que permita efectuar una adecuada vigilancia a la correcta aplicación de subsidios.
- 2.2. Garantizar una correcta aplicación de la metodología tarifaria y el cumplimiento de los requisitos para ingresar al esquema de calidad vigente.
- 2.3. Verificar el cumplimiento por parte de ENERGUVIARE S.A. E.S.P., de una adecuada planeación de las tareas de mantenimiento preventivo y predictivo, apropiada medición de las pérdidas técnicas y no técnicas en la red de distribución y procedimientos convenientes para la suspensión y corte de usuarios que presenten mora en el pago del servicio.
- 2.4. Contar en el SUI con la información que refleje la realidad contable y financiera de la empresa, bajo la normatividad vigente.
- 2.5. Definir protocolos estandarizados para la atención de sus usuarios.
- 2.6. Atender debidamente los riesgos, mediante la correcta implementación de un sistema de gestión de riesgos para la empresa.

TERCERO. Línea base. Para definir los compromisos que debe cumplir ENERGUVIARE S.A. ESP., se tomaron como línea base las deficiencias identificadas en la visita de inspección realizada los días 25, 26, 27 y 28 de octubre de 2017 y demás verificaciones realizadas por la Dirección Técnica de Energía.

CUARTO. Recursos. ENERGUVIARE S.A. ESP., se compromete a gestionar y obtener los



C014/5927



Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
 NIT: 800.250.984.6
 PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
 Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

recursos necesarios para el cumplimiento de todos los compromisos aquí acordados, sin que sea posible alegar como excusa frente a su incumplimiento la ausencia de éstos.

QUINTO. Plan de acción. Con el fin de definir los compromisos que debe cumplir ENERGUAVIARE S.A. ESP., y de que la Superservicios pueda hacer el correspondiente seguimiento al cumplimiento de los mismos, se anexa al presente un cuadro en el que se identifican dichos compromisos, el plazo dentro del cual debe cumplirlos ENERGUAVIARE S.A. ESP., y los documentos y soportes necesarios para evidenciar su cumplimiento.

Una vez ENERGUAVIARE S.A. ESP., cumpla con los compromisos, la Superservicios revisará el cumplimiento de los objetivos y evaluará si es procedente acordar o imponer compromisos adicionales.

El prestador deberá remitir de manera oficial el informe de seguimiento con sus respectivos soportes, por correspondencia a la sede central de la Superservicios en Bogotá D.C. (Carrera 18 No. 84-35) y por correo electrónico a las cuentas: sspd@superservicios.gov.co y daossa@superservicios.gov.co.

Parágrafo. Sin perjuicio de los compromisos que aquí se pactan, el prestador deberá dar cumplimiento a la normativa sectorial, y en especial a la Ley 142 de 1994 y la Ley 143 de 1994, y a la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG.

SEXTO. Responsables. Por parte de la Superservicios, el coordinador del presente programa de gestión será quien ostente el cargo de Director(a) Técnico(a) de Gestión de Energía.

El Representante Legal de ENERGUAVIARE S.A. ESP., será responsable del cumplimiento de los compromisos aquí pactados y el incumplimiento podrá ser imputable a él en su calidad de administrador de la empresa, sin perjuicio de la responsabilidad de ENERGUAVIARE S.A. ESP.,

SÉPTIMO. Plazo. El plazo máximo de cumplimiento del presente programa de gestión será de un año contado a partir de la fecha de suscripción. No obstante, antes de esta fecha la Superservicios podrá evaluar la necesidad de continuar con el mismo, dependiendo del cumplimiento de compromisos y el desempeño del prestador.

OCTAVO. Terminación. El programa de gestión se terminará por una de las siguientes causas:

- 8.1. Por el cumplimiento total de los compromisos por parte de ENERGUAVIARE S.A. ESP., previa verificación por parte de la Superservicios que deberá constar en un acta que se denominará "acta de cierre".
- 8.2. Unilateralmente por parte de la Superservicios cuando evidencie que ENERGUAVIARE S.A. ESP., ha incumplido con una o más de las metas finales aquí pactadas, situación que dará lugar al inicio de actuaciones de derecho administrativo sancionador.



C014/5927



Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
 NIT: 800.250.984.6
 PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
 Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

8.3. Por caso fortuito o fuerza mayor que impidan continuar con la ejecución del programa de gestión.

NOVENO. Seguimiento. La Superservicios supervisará el cumplimiento de los compromisos de este programa de gestión acordados con ENERGUAVIARE S.A. ESP., a partir de los informes presentados por el prestador, de la información reportada en SUI, de las reuniones que se realicen con representantes del prestador, así como de la información obtenida en visitas que realicen los profesionales designados por ésta entidad a la empresa.

DÉCIMO. Informes. A partir de la fecha de firma del presente programa de gestión, el prestador adquiere la obligación de presentar un informe trimestral, en el que deben reposar las generalidades en cuanto al cumplimiento de compromisos, detalle y soportes de las actividades desarrolladas. Estos informes podrán ser socializados con la comunidad y las instituciones interesadas (Gobernación, Alcaldía y Ministerio de Minas y Energía) a juicio de la Superintendencia, lo que bien podría hacerse a través de publicaciones de informes del prestador y evaluaciones de la SSPD que permitan que la comunidad entienda los avances que se hayan presentado para cada período.

PARÁGRAFO. Los datos contenidos en los informes a que se refiere este Acuerdo, deberán coincidir con los reportados por el prestador a la SSPD por los medios establecidos. En caso de discordancias entre unos y otros datos, y sin perjuicio de las medidas de control que pueda ejercer la Superintendencia, se preferirá la información contenida en el SUI.

Igualmente, será fuente de información, la contenida en los informes del Auditor Externo de Gestión y Resultados y/o el jefe de control interno de la empresa, así como la obtenida en las visitas de seguimiento que se desarrolle en vigencia del presente programa.

UNDÉCIMO. Sanciones. La Superservicios podrá iniciar procedimientos sancionatorios a ENERGUAVIARE S.A. ESP., por el incumplimiento de la normatividad aplicable respecto de los compromisos acordados en este programa de gestión, así como al Gerente o Representante Legal y demás administradores que puedan tener responsabilidad en los incumplimientos.

Para constancia de lo anterior se firma el presente programa de gestión a los veintiséis días del mes de enero de 2018.

DIEGO ALEJANDRO OSSA URREA
Director Técnico de Energía (E)
Superintendencia Servicios Públicos
Domiciliarios

FERNANDO SANTAMARÍA LUNA
Representante Legal
ENERGUAVIARE S.A. ESP.



C014/5927



Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
 NIT: 800.250.984.6
 PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
 Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

C014/5927

ANEXOS

Anexo 1. Componentes del Programa de Gestión

A continuación, se señalan los aspectos que, desde el punto de vista de subsidios, tarifarios, calidad, técnicos, financieros, de atención al usuario y de riesgos, se ha determinado la necesidad de incluir en el Programa de Gestión:

PROBLEMA	NECESIDAD
1. SUBSIDIOS	
Diferencias en la información reportada al SUI vs MME.	Revisar y ajustar la información reportada en las conciliaciones trimestrales al MME y la reportada al SUI en los formatos comerciales 2 y 3, en lo relacionado con subsidios y contribuciones para los años 2015 y 2016.
Diferencias en el cálculo de las tarifas aplicables para subsidios y contribuciones	Reliquidar y refacturar la aplicación de los subsidios y contribuciones por diferencias tarifarias.
2. TARIFAS	
Incorrecta aplicación de la metodología tarifaria definida por la Comisión de Regulación de Energía y Gas - CREG.	<p>Ajustar la variable IPPo utilizada para el cálculo del componente de Distribución desde el mes de febrero de 2015 a la fecha para todos los niveles de tensión según lo estipulado en la Resolución CREG 097 de 2008 y la Circular CREG 020 de 2015.</p> <p>Ajustar el cálculo de la variable CD4 para el cálculo del componente de Distribución desde el mes de febrero de 2015 a la fecha correspondiente a los cargos por uso del STR de acuerdo a las Resoluciones CREG 097 de 2008, 008 de 2003 y 122 de 2003.</p> <p>Ajustar la variable Cfj (cargo base de comercialización) para el cálculo del componente de Comercialización de acuerdo a lo establecido en la Resolución CREG 206 de 2015 a partir del mes de febrero de 2016 hasta la fecha.</p> <p>Ajustar el valor de la variable de Factor de Productividad (X) a partir de febrero de 2016 a la fecha teniendo en cuenta el correspondiente año calendario de aplicación de la Resolución CREG 180 de 2014.</p> <p>Ajustar a partir de febrero de 2016 a la fecha el cálculo del Costo Variable de Comercialización C* de acuerdo a la Resolución CREG 180 de 2014.</p> <p>Ajustar a partir de febrero de 2016 a la fecha el valor de las tasas de interés definidas como r1 y r2 para el cálculo de la variable de costos financieros CFS de acuerdo a la Resolución CREG 180 de 2014 y al Circular CREG 022 de 2015.</p> <p>Diseñar e implementar un procedimiento para el cálculo del Costo Unitario de Prestación del Servicio y de Tarifas en la ESP, el cual permita verificar responsables, puntos de control, fuentes de información, oportunidad de entrega de información; que contenga instructivos para el cálculo de cada componente del CU (generación, transmisión, distribución, comercialización, pérdidas y restricciones) en cumplimiento a lo establecido con las metodologías señaladas en las Resoluciones CREG 119 de 2007, 097 de 2008, 180 de 2014 y 173 de 2011. (Donde se evidencien: fuentes de información, responsables, puntos de control).</p> <p>Recalcular las tarifas desde febrero de 2015 a la fecha teniendo en cuenta los ajustes solicitados previamente; elaborar una tabla comparativa entre las tarifas desde febrero</p>



[Firma]

	<p>de 2015 a la fecha aplicadas en su momento y las nuevas calculadas para realizar los ajustes en facturación a que haya lugar.</p> <p>Refacturar los periodos con las nuevas tarifas calculadas.</p> <p>Reporte y aplicación al usuario por consumo.</p>
3. TÉCNICOS Y DE CALIDAD	
No se evidencia el cumplimiento de los requisitos para ingresar al esquema de calidad vigente, establecido en la Resolución CREG 097 de 2008.	<p>Realizar la integración del DMS con el SCADA, GIS y Call Center.</p> <p>Realizar la vinculación usuario - transformador - circuito de la infraestructura de distribución operada por la empresa.</p> <p>Implementar telemedición en los elementos de corte y maniobra instalados en la cabecera de los circuitos de la subestación el Retiro y de las de más subestaciones que entren en operación.</p> <p>Realizar la puesta en operación de un Call Center por medio del cual se puedan recibir avisos de interrupción 24/7 integrado con el centro de control.</p>
No se evidencia una adecuada planeación de las tareas de mantenimiento preventivo y predictivo.	Diseño y/o adopción de un nuevo esquema de mantenimiento centrado en la confiabilidad, enfocado en la reducción del mantenimiento correctivo.
No se evidencia una adecuada medición de las pérdidas técnicas y no técnicas en la red de distribución.	Implementar el cálculo de las pérdidas de red de acuerdo a lo establecido en la Resolución CREG 172 de 2011 y las que la modifican.
4. INFORMACIÓN FINANCIERA	
La información reportada por el prestador no refleja la realidad contable y financiera, según lo establecido en la normatividad vigente	<p>Incorporar dentro de la contabilidad todos los ingresos provenientes de su actividad de prestación del servicio de las zonas no interconectadas.</p> <p>Cargar los formatos financieros al SUI, de las vigencias 2014 al 2017, correspondientes a ingresos de las zonas no interconectadas.</p> <p>Registrar dentro de la contabilidad los activos eléctricos y no eléctricos tanto los que son propiedad de la empresa como también de los cuales se hace usufructo para la prestación del servicio, que son propiedad del Ministerio e IPSE.</p> <p>Parametrizar el software contable por centro de costos de manera que se puedan extraer reportes por las unidades de negocio que tenga la compañía tanto del servicio de las zonas no interconectada como cada una de las actividades del servicio del sistema interconectado nacional (Distribución y comercialización)</p> <p>Ajustar la información contable de la red 115 kv Granada San José con el valor comercial actualizado.</p> <p>Presentar adecuadamente los estados financieros bajo el nuevo marco normativo.</p> <p>Legalizar los anticipos de vigencias anteriores.</p>



C014/5927



Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
 NIT: 800.250.984.6
 PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
 Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

C014/5927

*Omar**JFJ*

5. COMERCIAL	
No se cuenta con un proceso definido para la reducción de las pérdidas no técnicas	Implementar herramientas necesarias para reducir las pérdidas en actividades como contratar el servicio de un laboratorio de metrología para calibración e inspección de medidores; establecer un protocolo de retiro, embalaje y transporte del medidor; así como disponer de medidores patrón para reponer al usuario que se le retira, entre otros
La empresa tiene instalados en su mercado gran cantidad de medidores electromecánicos, los cuales no registran de manera adecuada, según verificación realizada en la empresa.	Implementar un programa de reposición y cambio de medidores que presentan alto nivel de obsolescencia y/o inadecuado registro de la medida.
No se tiene un procedimiento definido para la suspensión y corte de usuarios que presenten mora en el pago del servicio.	Diseñar e implementar un procedimiento que le permita a la empresa adelantar acciones para la suspensión y corte del servicio para mejorar los niveles de recaudo, de conformidad con la Ley 142 de 1994.
6. ATENCIÓN AL USUARIO	
No se cuenta con protocolos estandarizados para la atención de los usuarios.	Definir una estrategia de atención al usuario que contemple estándares, protocolos, comunicación efectiva y mecanismos de evaluación; que contemple, entre otros, mecanismos que permitan la presentación de PQR a través de los diferentes medios tecnológicos (página Web, aplicaciones móviles, etc.), garantizando el seguimiento mediante la asignación de número de radicado. Establecer un mecanismo de medición de los tiempos de atención de los usuarios a través de todos los canales dispuestos por el prestador. Adecuar los puntos de atención de la empresa para garantizar la seguridad, atención y mejora de la imagen corporativa ante sus usuarios.
7. GESTIÓN DE RIESGOS	
El Sistema de Gestión de Riesgos de la empresa no atiende adecuadamente los riesgos identificados por la SSPD	Actualizar el manual de funciones Realizar la revisión de la matriz de riesgos institucionales con el fin de identificar aquellos riesgos que no se han incluido, elaborar la probabilidad y el impacto de los riesgos para poder valorarlos. Realizar el mapa de riesgos inherentes y residuales. Definir los controles y responsables para cada uno de ellos. Diseñar e implementar un plan de continuidad del negocio para las diferentes áreas de la compañía Diseñar e implementar un proceso para realizar comentarios a las nuevas resoluciones



C014/5927



Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
 NIT: 800.250.984.6
 PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
 Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

*OJ**AA*

	legales que apliquen a la empresa
--	-----------------------------------

Osw



Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
NIT: 800.250.984.6
PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

JH

Anexo 2. Matriz de seguimiento al programa de gestión

En el presente anexo se señalan las acciones específicas, plazos e indicadores que hacen parte del programa de gestión suscrito entre ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. y la Superservicios, que contarán con indicadores de seguimiento y metas periódicas.

OBJETIVO	ACTIVIDAD(ES)	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO DE LA ACTIVIDAD	META PARCIAL INDICADOR	META INDICADOR	FECHA INICIO ACTIVIDAD	FECHA FINAL ACTIVIDAD
1. SUBSIDIOS						
Revisar y ajustar la información reportada en las conciliaciones trimestrales al MME y la reportada al SUI en los formatos comerciales 2 y 3, en lo relacionado con subsidios y contribuciones para los años 2015 y 2016.	Verificar y validar la consistencia y calidad de la información relacionada con subsidios y contribuciones de los períodos 2015 y 2016 reportada al SUI y al MME. Ajustar la información de subsidios y contribuciones de los períodos 2015 y 2016 del SUI en los formatos comerciales y al MME mediante oficio y ajuste a las conciliaciones	Cargue y reporte de la información al SUI e informe al MME.	NA	100%	1-Febrero-2018	30-Abril-2018

	trimestrales respectivas.					
Reliquidar y refacturar la aplicación de los subsidios y contribuciones por diferencias tarifarias	Refacturar los subsidios y contribuciones desde febrero de 2015 a la fecha, de conformidad con la revisión de los costos unitarios realizados.	Cargue y reporte de la información al SUI e informe al MME.	NA	100%	1-Febrero-2018	30-Abril-2018
	Ajustar la información de subsidios y contribuciones de los períodos refacturados del SUI en los formatos comerciales y al MME mediante oficio y ajuste a las conciliaciones trimestrales respectivas.	Informe detallado de la refacturación y las modificaciones realizadas.	NA	Un informe	1-Febrero-2018	30-Abril-2018
		Informe y valor de reintegro al MME	NA	Un informe	1-Febrero-2018	30-Abril-2018
2. TARIFAS						
Ajustar la variable IPPo utilizada para el cálculo del componente de Distribución desde el mes de febrero de 2015 a la fecha para todos los niveles de tensión según lo estipulado en la Resolución CREG 097 de 2008 y la Circular CREG 020 de 2015.	Modificar desde el mes de febrero de 2015 a la fecha, la variable IPPo de 81,91 a 82,95 teniendo en cuenta que debe corresponder a diciembre de 2007 y no a 2006 y que es utilizada para el cálculo del componente de Distribución; elaborar un informe y verificar si da lugar a refacturación.	0: si no entrega el Informe de recálculo del componente de Distribución ajustando la variable IPPo con acciones correctivas a que haya lugar. 100: si entrega el Informe de recálculo del componente de Distribución ajustando la variable IPPo con acciones correctivas a que haya lugar.	NA	Un informe	1-Febrero-2018	30-Marzo-2018

	Realizar el recálculo, desde el mes de febrero de 2015 a la fecha, de la variable CD4 aplicada comparando esta con la publicada en la página de XM, de tal forma que tenga en cuenta el Valor Diferencial después de compensación, y elaborar un informe realizando las acciones correctivas a que haya lugar.	0: si no entrega el Informe comparativo de la variable aplicada y la publicada con acciones correctivas a que haya lugar. 100: si entrega el Informe comparativo de la variable aplicada y la publicada con acciones correctivas a que haya lugar.	NA	Un informe	1-Febrero-2018	30-Marzo-2018
Ajustar la variable Cfj (cargo base de comercialización) para el cálculo del componente de Comercialización de acuerdo a lo establecido en la Resolución CREG 206 de 2015 a partir del mes de febrero de 2016 hasta la fecha.	Validar, elaborar y enviar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios un informe con el recálculo del Componente de Comercialización ajustando la variable Cfj (cargo base de comercialización) de acuerdo a lo establecido en la Resolución CREG 206 de 2015, desde el mes de febrero de 2016 hasta la fecha.	0: si no entrega el informe con los anexos en Excel del detalle de los cálculos aplicados. 100: si entrega el informe con los anexos en Excel del detalle de los cálculos aplicados.	NA	Un informe	1-Febrero-2018	30-Marzo-2018

	Validar, elaborar y enviar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios un informe con el recálculo del Componente de Comercialización ajustando el valor de la variable de Factor de Productividad (X) a partir de febrero de 2016 a la fecha teniendo en cuenta el correspondiente año calendario de aplicación de la Resolución CREG 180 de 2014.	0: si no entrega el informe con los anexos en Excel del detalle de los cálculos aplicados. 100: si entrega el informe con los anexos en Excel del detalle de los cálculos aplicados.	NA	Un informe	1-Febrero-2018	30-Marzo-2018
Ajustar a partir de febrero de 2016 a la fecha el cálculo del Costo Variable de Comercialización C* de acuerdo a la Resolución CREG 180 de 2014.	Validar, elaborar y enviar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios un informe con el recálculo del Componente de Comercialización ajustando el valor del Costo Variable de Comercialización C* a partir de febrero de 2016 a la fecha, teniendo en cuenta que la sumatoria	0: si no entrega el informe con los anexos en Excel del detalle de los cálculos aplicados. 100: si entrega el informe con los anexos en Excel del detalle de los cálculos aplicados.	NA	Un informe	1-Febrero-2018	30-Marzo-2018

	parcial del CU en dicha fórmula debe corresponder al mes m-1 y no al mes m.					
Ajustar a partir de febrero de 2016 a la fecha el valor de las tasas de interés definidas como r1 y r2 para el cálculo de la variable de costos financieros CFS de acuerdo a la Resolución CREG 180 de 2014 y al Circular CREG 022 de 2015.	Validar, elaborar y enviar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios un informe con el recálculo del componente de comercialización para ajustar a partir de febrero de 2016 hasta la fecha el valor de las tasas de interés definidas como r1 y r2 para el cálculo de la variable de costos financieros CFS de acuerdo a la Resolución CREG 180 de 2014 y al Circular CREG 022 de 2015, teniendo en cuenta que el valor de las tasas deben mensualizarse (E.M) ya que las fuentes del Banco de la República están en tasas efectivas anuales (E.A.).	0: si no entrega el informe con los anexos en Excel del detalle de los cálculos aplicados. 100: si entrega el informe con los anexos en Excel del detalle de los cálculos aplicados.	NA	Un informe	1-Febrero-2018	30-Marzo-2018
Diseñar e implementar un procedimiento para el cálculo del Costo Unitario de Prestación del Servicio y de Tarifas en la ESP, el cual permita verificar responsables, puntos de control,	Diseñar procedimiento e instructivos para el cálculo del costo unitario de la prestación del servicio y de tarifas	Procedimiento para el cálculo del CU y de tarifas implementado.	NA	Procedimiento para el cálculo del CU y de tarifas implementado.	1-Marzo-2018	30-Marzo-2018

<p>fuentes de información, oportunidad de entrega de información; que contenga instructivos para el cálculo de cada componente del CU (generación, transmisión, distribución, comercialización, pérdidas y restricciones) en cumplimiento a lo establecido con las metodologías señaladas en las Resoluciones CREG 119 de 2007, 097 de 2008, 180 de 2014 y 173 de 2011. (Donde se evidencien: fuentes de información, responsables, puntos de control).</p>	<p>Implementar procedimiento de cálculo del costo unitario de la prestación del servicio y de tarifas.</p>		NA	
<p>Recalcular las tarifas desde febrero de 2015 a la fecha teniendo en cuenta los ajustes solicitados previamente; elaborar una tabla comparativa entre las tarifas desde febrero de 2015 a la fecha aplicadas en su momento y las nuevas calculadas para realizar los ajustes en facturación a que haya lugar.</p>	<p>Validar, elaborar y enviar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios un informe con el recálculo mensual del Costo Unitario de prestación del servicio teniendo en cuenta todos los ajustes incluidos en este documento, desde febrero de 2015 hasta la fecha. Debe contemplar un comparativo entre las tarifas publicadas por la empresa y las nuevas calculadas.</p>	<p>0: si no entrega un informe con los anexos en Excel del detalle de los cálculos aplicados.</p> <p>100: si entrega un informe con los anexos en Excel del detalle de los cálculos aplicados</p>	NA	<p>Un informe</p> <p>1-Febrero-2018</p> <p>30-Marzo-2018</p>

Refacturar los periodos con las nuevas tarifas calculadas.	Establecer y elaborar un informe con los valores a refacturar para cada uno de los usuarios para los periodos donde hubo diferencia entre la tarifa publicada y la nueva tarifa recalculara, teniendo en cuenta si se afectaron los conceptos de: - Consumo - Subsidio - Contribución. Periodo que inicia a partir de febrero de 2015 hasta la fecha.	0: si no entrega el informe con los anexos en Excel del detalle de los cálculos aplicados. 100: si entrega el informe con los anexos en Excel del detalle de los cálculos aplicados.	NA	Un informe	1-Febrero-2018	30-Marzo-2018
	Establecer un cronograma sobre como (tiempo y forma) la empresa realizará la devolución de los valores correspondientes a los usuarios teniendo en cuenta el horizonte de tiempo definido por la SSPD con fecha máxima de 30 de junio de 2018.	0: si no entrega el cronograma con los anexos en Excel del detalle de los cálculos aplicados. 100: si entrega el cronograma con los anexos en Excel del detalle de los cálculos aplicados.	NA	Cronograma de devolución de los valores a los usuarios	1-Febrero-2018	30-Marzo-2018
Reporte y aplicación al usuario por consumo.	Devolver al usuario en la factura del periodo que corresponda por concepto de refacturación por consumo saldo a favor descontado en la factura de forma	(Cantidad de dinero devuelto a usuarios / Total de dinero programado a devolver)*100	Devolución del 40% del dinero a los usuarios	Devolución del 100% del dinero a los usuarios	1-Febrero-2018	31-Diciembre-2018

	mensual en los periodos determinados, y se reporta la información al SUI en el formato 2 y 3.	Cargue y reporte de la información al SUI	40%	100%	1-Febrero-2018	31-Diciembre-2018
3. TÉCNICOS Y DE CALIDAD						
Realizar la integración del DMS con el SCADA, GIS y Call Center.	Contratar una firma especializada para la integración del OMS, SCADA, SPARD GIS y Call Center y ejecución del mismo.	(# de vinculaciones entre módulos de acuerdo a los requisitos de la regulación)/ (# de vinculaciones requeridas por la regulación)	80%	100%	1-Junio-2018	31-Diciembre-2018
Realizar la vinculación usuario - transformador - circuito de la infraestructura de distribución operada por la empresa.	Contratar firma especializada para la vinculación cliente-transformador-circuito conforme al capítulo 11 de la resolución CREG 097-2008 y ejecución del mismo.	(#Usuarios vinculados y georreferenciados)/(#Usuarios Totales de la empresa) (#Transformadores vinculados y georreferenciados)/(#Transformadores Totales de la empresa)	50%	95%	1-Febrero-2018	31-Diciembre-2018
Implementar telemedición en los elementos de corte y maniobra instalados en la cabecera de los circuitos de las subestaciones atendidas por la empresa y de las demás subestaciones que entren en operación.	Adquisición e instalación de los elementos y equipos de control (sensores, cableado, comunicaciones y software) para 24 puntos del sistema de telemedición en cabecera de circuitos de subestaciones	$\frac{(\% \text{ de Adqts.e Inst. Equipos Control})}{\# \text{ Eq. instalados}} = \frac{\text{Total eq. programados}}{\text{Total eq. programados}} * 100$	N/A	100%	01-Febrero-2018	31-Diciembre-2018
Realizar la puesta en operación de un Call Center por medio del cual se puedan recibir avisos de interrupción	Contratar la adquisición, montaje y puesta en servicio de equipos para el centro de atención telefónica	Sistema de Call Center puesto en servicio.	Un sistema Call Center puesto en servicio.	Un sistema de Call Center puesto en servicio.	01-Febrero-2018	30-Marzo-2018

24/7 integrado con el centro de control.	CAT (Call Center).					
Diseño y/o adopción de un nuevo esquema de mantenimiento centrado en la confiabilidad, enfocado en la reducción del mantenimiento correctivo.	Elaboración del plan de mantenimiento preventivo en Subestaciones STR-SDL Elaboración del plan de mantenimiento preventivo en Redes STR-SDL Para lo cual se tendrá en cuenta las siguientes fases tanto para subestaciones como para redes: Diagnóstico del sistema eléctrico (50%), Análisis del diagnóstico (40%), Documento final (10%)	(% de Elabor. plan de mant. subest. STR – SDL) = Σ Peso porcentual de las fases (% de Elabor. plan de mant. redes STR – SDL) = Σ Peso porcentual de las fases	NA	100%	1-Febrero-2018	28-Septiembre-2018
Implementar el cálculo de las pérdidas de red tomando como referencia la metodología de la Resolución CREG 172 de 2011 o las que apruebe la CREG.	Contratar estudio que genere una metodología de cálculo de las pérdidas técnicas de acuerdo con las características de la red (pérdidas no técnicas proceso área comercial).	Un instructivo que contenga: 1) metodología para calcular las pérdidas de red. 2) análisis del flujo de potencia para la determinación de las pérdidas técnicas de la empresa. 3) procedimiento de gestión de pérdidas no técnicas. 4) análisis de necesidades de adquisición de medidores patrón.	NA	Un instructivo	1-Febrero-2018	28-Septiembre-2018
4. INFORMACIÓN FINANCIERA						
Incorporar dentro de la contabilidad todos los ingresos provenientes de su actividad de prestación del servicio de las zonas no interconectadas.	Elaborar e incorporar a la contabilidad los ingresos provenientes de las zonas no interconectadas, del año 2014-2017. cargar los formatos financieros correspondientes a dichas vigencias y	Información financiera de zonas no interconectadas elaborada y verificada al 100 %	NA	100% información presentada y cargada de las zonas no interconectadas al SUI, en los formatos financieros correspondientes a cada vigencia.	1-Febrero-2018	30-Junio-2018

	pendientes en el SUI.					
Cargar los formatos financieros al SUI, de las vigencias 2014 al 2017, correspondientes a ingresos de las zonas no interconectadas.	Cargar de forma idónea y completa los formatos financieros al SUI, referente a los ingresos percibidos por las zonas no interconectadas, de las vigencias 2014 al 2017	Formatos financieros en el SUI vigencias 2014-2017 elaborada y verificada al 100 %	NA	100% formatos cargados al SUI, correspondientes a cada vigencia.	1-Febrero-2018	30-Junio-2018
Registrar dentro de la contabilidad los activos eléctricos y no eléctricos tanto los que son propiedad de la empresa como también de los cuales se hace usufructo para la prestación del servicio, que son propiedad del Ministerio e IPSE.	Realizar el reconocimiento y depuración de los activos eléctricos y no eléctricos que son propiedad de la empresa y demás, con base en el informe final del Contrato de Prestación de Servicios No.111 de 2017, que tiene por objeto; "CONTRATAR LOS SERVICIOS DE UNA PERSONA JURIDICA QUE REALICE LA ACTUALIZACION Y AVALUO DE LOS ACTIVOS FIJOS CONTROLADOS POR ENERGUAVIARE S.A E.S.P. EL ESTUDIO SOCIETARIO DE LA	Nº de Activos eléctricos y no eléctricos registrados/Nº de Activos eléctricos y no eléctricos identificados.	NA	100% de los activos eléctricos y no eléctricos registrados	1-Febrero-2018	30-Junio-2018

	EMPRESA DE ENERGIA ELECTRICA DEL DEPARTAMENTO DEL GUAVIARE "ENERGUAVIARE S.A E.S.P Y EL SANEAMIENTO CONTABLE.".					
Parametrizar el software contable por centro de costos de manera que se puedan extraer reportes por las unidades de negocio que tenga la compañía tanto del servicio de las zonas no interconectada como cada una de las actividades del servicio del sistema interconectado nacional (Distribución y comercialización)	Contratar la parametrización del software que permita extraer los reportes por centro de costos.	100% software parametrizado.	NA	100% información contable, razonable , generada por centro de costos	1-Febrero-2018	31-diciembre - 2018

Ajustar la información contable de la red 115 kv Granada San José con el valor comercial actualizado.	Realizar el ajuste de la red 115, con base en el informe final del Contrato de Prestación de Servicios No.111 de 2017, que tiene por objeto; "CONTRATAR LOS SERVICIOS DE UNA PERSONA JURIDICA QUE REALICE LA ACTUALIZACION Y AVALUO DE LOS ACTIVOS FIJOS CONTROLADOS POR ENERGUAVIARE S.A E.S.P. EL ESTUDIO SOCIETARIO DE LA EMPRESA DE ENERGIA ELECTRICA DEL DEPARTAMENTO DEL GUAVIARE "ENERGUAVIARE S.A E.S.P Y EL SANEAMIENTO CONTABLE.".	100% ajuste realizado basado en el valor comercial actualizado de la red 115 kV.	NA	100% de la información contable de la red 115 ajustada a su valor comercial	1-Febrero-2018	28-Septiembre-2018
Presentar adecuadamente los estados financieros bajo el nuevo marco normativo.	Teniendo en cuenta que la empresa tiene implementada la parametrización del software con el nuevo marco normativo, culminar la validación y ajuste de la información financiera que permita que en este periodo contable se generen los estados financieros adecuadamente con base en la Resolución	100% información financiera validada y ajustada bajo la resolución 414 del 2014.	NA	100% de los Estados Financieros presentados adecuadamente bajo el nuevo marco normativo	1-Febrero-2018	30-Marzo-2018

	414 de 2014.					
Legalizar los anticipos de vigencias anteriores.	Identificar los anticipos de vigencias anteriores generados por Energuaviare, analizarlos y depurarlos con el fin de dar razonabilidad a esta cuenta.	100% anticipos analizados y depurados de vigencias anteriores/100% anticipos de vigencias anteriores identificados.	NA	100% cuenta de anticipos depurada.	1-Febrero-2018	30-Marzo-2018
5. COMERCIAL					-	
Implementar herramientas necesarias para reducir las pérdidas en actividades como contratar el servicio de un laboratorio de metrología para calibración e inspección de medidores; establecer un protocolo de retiro, embalaje y transporte del medidor; así como disponer de medidores patrón para reponer al usuario que se le retira, entre otros	Plan acción de gestión de pérdidas no técnicas.	Plan de acción formulado y ejecutado	NA	Plan de acción	1-Julio-2018	31-Diciembre-2018
	Contratar el servicio de un laboratorio de metrología para calibración e inspección de medidores y establecer un protocolo de retiro, embalaje y transporte del medidor.	Laboratorio contratado	Un laboratorio que preste el servicio o emita los dictámenes solicitados por la ESP	Un laboratorio que preste el servicio o emita los dictámenes solicitados por la ESP	1-Marzo-2018	31-Diciembre-2018
	Comprar medidores patrón que se defina como resultado del diagnóstico del porcentaje de pérdidas no técnicas para reponer al usuario que se le retira, para envío a laboratorio.	(N° de medidores comprados / Total de medidores programados en el diagnóstico)*100	NA	100%	1-Julio-2018	31-Diciembre-2018

Implementar un programa de reposición y cambio de medidores que presentan alto nivel de obsolescencia y/o inadecuado registro de la medida.	Diagnóstico que permita estimar el número de medidores que deben ser cambiados mediante un análisis elaborado por la empresa.	Diagnóstico semestral	1	2	1-Febrero-2018	31-Diciembre-2018
	Convenio con un tercero que financie al usuario el valor de la adquisición de un nuevo medidor, cuando la propiedad sea del usuario.	Convenio suscrito con un tercero para la financiación de los medidores a los usuarios.	NA	Un convenio	01-Abril-2018	30-Abril-2018
	Elaborar programa de reposición y cambio de medidores obsoletos, con base en el diagnóstico realizado.	Programa de reposición y cambio de medidores obsoletos formulado y ejecutado.	NA	Un programa de reposición y cambio de medidores obsoletos.	1-Julio-2018	31-Diciembre-2018
Diseñar e implementar un procedimiento que le permita a la empresa adelantar acciones para la suspensión y corte del servicio para mejorar los niveles de recaudo, de conformidad con la Ley 142 de 1994.	Ajustar el procedimiento actual de suspensión y corte del servicio que tiene la empresa.	Procedimiento de suspensión y corte del servicio	NA	un procedimiento suspensión y corte del servicio	1-Marzo-2018	31-Marzo-2018
6. ATENCIÓN AL USUARIO						
Definir una estrategia de atención al usuario que contemple estándares, protocolos, comunicación efectiva y mecanismos de evaluación; que	Elaborar un protocolo de atención al usuario	Protocolo de atención al usuario	NA	Un protocolo de atención al usuario	1-Abril-2018	30-Abril-2018

<p>contemple, entre otros, mecanismos que permitan la presentación de PQR a través de los diferentes medios tecnológicos (página Web, aplicaciones móviles, etc.), garantizando el seguimiento mediante la asignación de número de radicado.</p>	Elaborar un instructivo del uso de los diferentes medios tecnológicos para la presentación de PQR.	Instructivo del uso de los diferentes medios tecnológicos para la presentación de PQR	NA	Un instructivo del uso de los diferentes medios tecnológicos para la presentación de PQR	1-Abril-2018	30-Abril-2018
	Crear un indicador que mida la satisfacción en la atención al usuario	Indicador de satisfacción en la atención al usuario	NA	Un indicador de satisfacción en la atención al usuario	1-Abril-2018	30-Abril-2018
	Habilitar el Link SEGUIMIENTO PQR EN LÍNEA, para que el usuario pueda realizar la consulta sobre el estado de su pqr. (Desarrollo tecnológico SIEC y plataforma Drupal)	Link SEGUIMIENTO PQR EN LÍNEA	NA	100% link desarrollado	1-Febrero-2018	30-Junio-2018
<p>Establecer un mecanismo de medición de los tiempos de atención de los usuarios a través de todos los canales dispuestos por el prestador.</p>	Adquisición de digiturno para seguimiento al tiempo de atención al usuario por parte de la empresa en San José y localidades (Atención al cliente, matriculas, cartera y notificaciones). -Integrar el reporte del software del digiturno al SIEC.	1 punto de atención al usuario con digiturno instalado	NA	1 punto de atención al usuario con digiturno instalado	1-Marzo-2018	30-Junio-2018
	Parametrizar el sistema de atención telefónica para llevar los tiempos de atención al usuario	Sistema Call Center parametrizado	NA	Sistema Call Center parametrizado	1-Marzo-2018	30-Junio-2018

	Adecuación instalaciones de atención al usuario para los 6 puntos de atención al usuario: - Mejorar el espacio físico en la infraestructura de la empresa para la sala de espera. - Aislar el espacio público de atención al cliente y del espacio de los empleados. - Disposición de agua en bolsas para el área de atención al usuario. - Disponer de dos cubículos para atención al usuario en San José del Guaviare. - Adecuar el cubículo de atención al usuario en las localidades.	6 puntos de atención al usuario con adecuaciones	NA	6 puntos de atención al usuario con adecuaciones	1-Febrero-2018	28-Septiembre-2018
7. GESTION DE RIESGOS						
Actualizar el manual de funciones	Actualizar el manual de funciones de ENERGUAVIARE S.A E.S.P	Manual de funciones actualizado y aprobado por la instancia correspondiente	N/A	Manual de funciones actualizado	1-Mayo-2018	31-Octubre-2018
			N/A	Manual de funciones aprobado	1-Noviembre-2018	31-Diciembre-2018

Realizar la revisión de la matriz de riesgos institucionales con el fin de identificar aquellos riesgos que no se han incluido, elaborar la probabilidad y el impacto de los riesgos para poder valorarlos. Realizar el mapa de riesgos inherentes y residuales. Definir los controles y responsables para cada uno de ellos.	Actualizar los 14 mapas de riesgos por proceso incluyendo los riesgos identificados por la SSPD y los demás necesarios, asignando controles y responsables para cada uno de ellos	Mapas de Riesgos actualizados y aprobados por la instancia correspondiente	N/A	Mapas de riesgos actualizados	1-Febrero-2018	30-Junio-2018
			N/A	Mapas de riesgos aprobados	1-Julio-2018	31-Julio-2018
Diseñar e implementar un plan de continuidad del negocio para las diferentes área de la compañía	Elaborar el plan de continuidad de Energuaviare S.A E.S.P	Plan de continuidad elaborado y aprobado por la instancia correspondiente	N/A	Plan de continuidad del negocio elaborado	1-Febrero-2018	31-Mayo-2018
			N/A	Plan de continuidad del negocio aprobado	1-Mayo-2018	30-Junio-2018
Diseñar e implementar un proceso para realizar comentarios a las nuevas resoluciones legales que apliquen a la empresa	Ajustar el procedimiento de elaboración y actualización de normograma con código E-GDE-PC-05 aprobado el 10 de Agosto del año 2017, donde se detalle el paso a paso en la realización de comentarios y/o observaciones con relación a las nuevas regulaciones que apliquen a la empresa.	Procedimiento Normograma ajustado y aprobado por la instancia correspondiente	N/A	Procedimiento Normograma ajustado	1-Febrero-2018	30-Abril-2018
			N/A	Procedimiento Normograma aprobado	1-Abril-2018	30-Junio-2018

*Meta a cumplir seis (6) meses después de haber suscrito el programa de gestión.