

**SEGUIMIENTO PROGRAMA DE GESTIÓN SEGUNDO TRIMESTRE
(1 DE MAYO A 31 DE JULIO DEL 2018)**
**EMPRESA DE ENERGÍA ELÉCTRICA DEL DEPARTAMENTO DEL GUAJIRE S.A E.S. P –
ENERGUAVIARE S.A E.S.P.**
ID: 3076

En el presente informe se incorporan los resultados de la revisión del cumplimiento de los compromisos adquiridos por la empresa ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. con la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en el marco del Programa de Gestión suscrito el pasado 26 de enero de 2018. Para efectos de lo anterior, se incluye únicamente el análisis correspondiente a los compromisos que tenían fecha final en los meses de mayo a julio de 2018 del mencionado programa. Los resultados incorporados en el presente documento se obtuvieron a partir del informe de cumplimiento enviado por la empresa ENERGUAVIARE S.A. E.S.P., las evidencias y soportes remitidos a la SSPD por correo.

A continuación, se presentan los avances identificados por cada uno de los tópicos incluidos en el Programa de Gestión:

1. SUBSIDIOS

OBJETIVO	ACTIVIDADES	AVANCE
Revisar y ajustar la información reportada en las conciliaciones trimestrales al MME y a la reportada al SUI en los formatos 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 reportada al SUI en los reportes comerciales y al MME mediante oficio y ajuste a las conciliaciones trimestrales respectivas.	A 30 de junio de 2018 no había vencimientos de objetivos para el tema subsidios y contribuciones. Por otro lado, la empresa solicitó el 27 de abril de 2018, la reversión de la información de subsidios y contribuciones con Radicado SSPD 20185290405912. Dicha reversión se aprobó el 11 de julio 2018 con Radicado SSPD 20182201066881 y el caso se creó para que informática habilitara nuevamente los aplicativos el 19 de julio de 2018. Una vez cargada la información



		<p>por parte de la empresa, se procederá a revisar y comparar las cifras reportadas.</p>
Reliquidar y refacturar la aplicación de los subsidios y contribuciones por diferencia tarifarias.	<p>Refacturar los subsidios desde febrero de 2015 a la fecha, de conformidad con la revisión de los costos unitarios realizados.</p> <p>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.</p>	<p>A 30 de junio de 2018 no había vencimientos de objetivos para el tema subsidios y contribuciones.</p> <p>La empresa con Radicado SSPD 20185290405912, informa que verificó la información de: i) los cargos de inversión; ii) el valor de la tarifa; iii) la información de la liquidación de los subsidios realizando las correcciones y ajuste de la información liquidada y reportada al SUI y al MME.</p> <p>En la comunicación informan que la verificación de lo mencionado en el párrafo anterior, no afectó el valor liquidado, y por lo tanto no efectuó ningún tipo de ajuste del recálculo del costo unitario ni de subsidios.</p> <p>Como se mencionó en el objetivo anterior, una vez cargada la información, se debe revisar y analizar para determinar si lo manifestado por la empresa es correcto o no.</p>



2. TARIFAS

OBJETIVO	ACTIVIDADES	AVANCE
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.	Actividad cumplida en el informe anterior.
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.	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.	Actividad cumplida en el informe anterior con algunas observaciones en cuanto al ajuste de un valor delta. Sin embargo, en el radicado con número 20185290829872 la empresa remite un alcance al re-cálculo de tarifas donde la SSPD evidencia unos errores en las fórmulas para el cálculo de los Cargos de Distribución: Dt4: La empresa por error está sumando al valor del CD4 el delta de transmisión y no el del CD4. Dt2: La empresa por error está sumando al valor del CD4 el delta de transmisión y no el del CD4. Dt1: La empresa por error está sumando al valor del CD4 m- 1 el delta del CD4 del mes m.



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.	Actividad cumplida en el informe anterior.
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.	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 hasta la fecha, de acuerdo con el concepto CREG S-2016-005320 que establece que el factor de productividad aplica a partir de la entrada en vigencia de la metodología y no de la resolución particular. (2015=0, 2016 = 0 + 0,00725 y 2017 = 0 + 0,00725 + 0,00725).	Actividad cumplida en el informe anterior.
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 parcial del CU en dicha fórmula debe	Actividad cumplida en el informe anterior.



	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.).	Actividad cumplida en el informe anterior.
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	Diseñar procedimiento e instructivos para el cálculo del costo unitario de la prestación del servicio y de tarifas	Actividad cumplida en el informe anterior.
	Implementar procedimiento de cálculo del costo unitario de la prestación del servicio y de tarifas.	Actividad cumplida en el informe anterior.



<p>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 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>En el radicado con número 20185290829872 la empresa remite un alcance al re-cálculo de tarifas donde la SSPD evidencia unos errores en las fórmulas para el cálculo de los Cargos de Distribución y que fueron ya mencionados en la actividad respectiva.</p> <p>Como nota adicional, se identifica que la empresa incluyó los ajustes del Mc de julio a noviembre de 2017 en este proceso de re-cálculo de tarifas obteniendo un valor de Generación. La empresa remite los valores a devolver por concepto de refacturación y de subsidios, pero una vez se ajusten los errores aquí identificados, se evaluará nuevamente el monto a devolver.</p> <p>Se considera cumplida la actividad pero es válido ajustar de acuerdo a las sugerencias de la SSPD.</p>



	<p>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 recalculada, teniendo en cuenta si se afectaron los conceptos de:</p> <ul style="list-style-type: none">- Consumo- Subsidio- Contribución. <p>Periodo que inicia a partir de febrero de 2015 hasta la fecha.</p>	<p>En el radicado con número 20185290829872 la empresa remitió el informe con los valores a refacturar pero por lo identificado en el cálculo del componente de Distribución, la empresa debe realizar un ajuste final al CU y determinar nuevamente el monto a devolver.</p> <p>Se considera cumplida la actividad pero es válido ajustar de acuerdo a las sugerencias de la SSPD.</p>
Refacturar los periodos con las nuevas tarifas calculadas.	<p>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.</p>	<p>En el radicado con número 20185290829872 la empresa remitió el informe con los valores a refacturar y el cronograma de devolución iniciando en octubre de 2018 pero por lo identificado en el cálculo del componente de Distribución, la empresa debe realizar un ajuste final al CU y determinar nuevamente el monto a devolver.</p> <p>Nuevamente se deben determinar los valores a devolver por las observaciones realizadas por la SSPD pero se considera cumplida la presentación del cronograma.</p>



3. TÉCNICOS Y DE CALIDAD

OBJETIVO	ACTIVIDADES	AVANCE
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.	Contratar la adquisición, montaje y puesta en servicio de equipos para el centro de atención telefónica CAT (Call Center)	<p>Según lo verificado en la visita efectuada a la empresa, el Centro de Atención Telefónica está operando desde el 08 de marzo, a través del sistema AUDARA, el cual registra los tiempos de llamada.</p> <p>http://www.dreampbx.co/wiki/rutas-salientes/</p> <p>Es atendido por dos funcionarios del call center en turnos de lunes a sábado de 6.00am-2:00pm y de 2:00 pm-10:00pm, adicionalmente, el Operador del Centro de Control, registra las llamadas en horario nocturno. Se cumplió el objetivo.</p>

4. FINANCIERO

OBJETIVO	ACTIVIDADES	AVANCE
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 permite que en este periodo contable se generen estados financieros adecuadamente con base en la Resolución 414 de 2014	Esta actividad fue cumplida en el primer trimestre.
Legalizar los anticipos de vigencias anteriores	Identificar los anticipos de vigencias anteriores	Una vez revisado lo remitido por el prestador se evidencia que aún



	<p>generados por ENERGUAVIARE, analizarlos y depurarlos con el fin de dar razonabilidad a esta cuenta</p>	<p>persiste el incumplimiento de la actividad.</p> <p>Como se mencionó en el informe de evaluación para el primer trimestre, la empresa Energuaviare S.A. E.S.P., se comprometió a revisar esta situación y a justificar ante la SSPD la eventual modificación de las fechas de las actividades respecto al cumplimiento del objetivo de legalizar los anticipos.</p> <p>Sin embargo, a la fecha Energuaviare S.A. E.S.P., aún no ha realizado la justificación y modificación de fechas.</p>
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 pendientes en el SUI.	<p>La PSPD envía informe de la prestación de servicios Públicos en la Zona no Interconectada, acordado en reunión del 24 de mayo de 2018, donde solicita el replanteamiento de las metas acordadas en el programa de gestión y cambio de la fecha de cumplimiento a 31 de diciembre de 2018, las actividades replanteadas son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Reconstruir la información comercial, técnica y financiera de cada mes para el tercer trimestre de 2017 al primero de 2018.b) Realizar la gestión de certificación de prestación del servicio ante la Alcaldía



		<p>municipal, (...)</p> <p>c) Calcular el costo unitario de prestación del servicio que integre la generación fotovoltaica y DIESEL, además de las características del mercado y la metodología de remuneración definida en la Resolución CREG 091 de 2007.</p> <p>d) Efectuar el reporte de la información de los formatos C1, C2, C5, TO1, TO3 y de los formularios C3 y C4 para cada mes de los últimos tres trimestres transcurridos.</p> <p>e) Realizar la gestión de cupo de combustible ante el IPSE.</p> <p>Con base en la información recibida la Dirección Técnica de Gestión de Energía, considera que no es posible acortar los términos del programa de gestión, por cuanto estos fueron acordados de manera conjunta con la PSPD, no obstante, se hará el seguimiento a las actividades propuestas y una vez se concluya el programa de gestión se tomaran las decisiones pertinentes de acuerdo con los resultados obtenidos, por consiguiente, se considera que esta actividad para este periodo</p>
--	--	---



		no fue cumplida.
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	Ídem respecto a la actividad anterior, en el sentido que no tuvo cumplimiento.
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 EMPRESA DE ENERGIA ELECTRICA DEL DEPARTAMENTO DEL GUAVIARE "ENERGUAVIARE S.A E.S.P Y EL SANEAMIENTO CONTABLE.".	Para esta actividad la PSPD solicita: que del 100% del cumplimiento de la actividad del registro de los activos eléctricos y no eléctricos registrados, se modifique a un 12.5%; este porcentaje equivale al levantamiento e identificación del total del inventario de bienes no eléctricos. Además, Energuaviare S.A. E.S.P se compromete a cumplir con la meta del 12.5 % a 31 de diciembre de 2018. De esta actividad la empresa envía un listado de reconocimiento de activos no eléctricos en cada una de las sedes de la prestadora, donde incorpora cantidad y estado del bien. De la revisión se considera que esta actividad tiene un porcentaje de avance del 6% respecto del 12.5% que plantea la empresa. Sin embargo, estos activos corresponden al 12.5% del total a evaluar y de los cuales se remite estado y cantidad, no se envía avalúo ni conciliación con la parte contable. Con base en la información



		recibida la Dirección Técnica de Gestión de Energía, considera que no es posible acortar los términos del programa de gestión, por cuanto estos fueron acordados de manera conjunta con la PSPD, no obstante, se hará el seguimiento a las actividades propuestas y una vez se concluya el programa de gestión se tomaran las decisiones pertinentes de acuerdo con los resultados obtenidos. por consiguiente, se considera que esta actividad para este periodo presentó un cumplimiento parcial, con un atraso significativo.
--	--	---

5. COMERCIAL

OBJETIVO	ACTIVIDAD	AVANCE
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.	De acuerdo con el informe del primer trimestre, la empresa realizó los ajustes pertinentes e informa que el proceso ya quedó establecido y que realizó la correspondiente socialización.
Implementar un programa de reposición y cambio de medidores que presentan alto nivel de obsolescencia y/o inadecuado registro de la medida.	Convenio con un tercero que financie al usuario el valor de la adquisición de un nuevo medidor, cuando la propiedad sea del usuario.	Energuaviare presentó en el informe del primer trimestre, el convenio suscrito con la empresa con la cual se realizará la financiación de los medidores a los usuarios. La empresa ya suscribió el convenio, pero a la fecha no ha informado el cronograma de ejecución, la



		socialización con los usuarios y demás aspectos inherentes a estas actividades.
	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.	La empresa informa que dicho contrato se encuentra en etapa precontractual, pero se aclara que se exige el cumplimiento de esta actividad para fin de año, como quedó definido en el programa de gestión.
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, para envío a laboratorio.	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.	La empresa informa que dicho contrato se encuentra en etapa precontractual, de igual manera se aclara que esta actividad tiene como fecha de cumplimiento de para fin de año como quedó definido en el programa de gestión.
	Plan de acción de gestión de pérdidas no técnicas.	La empresa informa, que la propuesta del plan de acción ya se encuentra elaborado y pendiente de aprobación, también que adelanta labores de socialización a través del programa "conéctate con ENERGUAVIDAIRE" de igual manera se aclara que esta actividad tiene como fecha de cumplimiento de para fin de año como quedó definido en el programa de gestión.
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.	La empresa informa que el diagnóstico presenta un avance del 78.2%, se anexa reporte del avance Anexo 4-CD, de igual manera se aclara que esta actividad tiene como fecha de cumplimiento de para fin de año como quedó definido en el programa de gestión.
	Elaborar programa de reposición y cambio de medidores obsoletos con base en el diagnóstico	La empresa informa, que la propuesta del plan de acción ya se encuentra elaborado y pendiente de aprobación, se anexa reporte del avance Anexo 4-CD,

	realizado	de igual manera se aclara que esta actividad tiene como fecha de cumplimiento de para fin de año como quedó definido en el programa de gestión.
--	-----------	---

6. ATENCIÓN AL USUARIO

OBJETIVO	ACTIVIDAD	AVANCE
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.	Crear un indicador que mida la satisfacción en la atención al usuario.	<p>Según lo verificado en el informe allegado por la empresa donde anexó como soporte de cumplimiento del 100% de este objetivo, envía la imagen de la compra del Digiturno que mide la satisfacción de atención al usuario, tal como se evidencia en la siguiente imagen:</p>  <p>No obstante, la empresa no envía estadísticas soporte donde se evidencie la aplicación de la encuesta de satisfacción de los usuarios, ni el número de calificaciones de satisfacción o evaluación realizada a los usuarios.</p> <p>Al respecto no se observa en el informe del primer trimestre ni del segundo evidencia del trámite de las evaluaciones de satisfacción realizada por Energuaviare en donde se pueda apreciar el adecuado cumplimiento del compromiso, en torno al análisis que debía definir la empresa, en realizar una estrategia de atención al usuario que contemplara estándares, comunicación efectiva y mecanismo de evaluación de satisfacción de la atención recibida a satisfacción de usuario. Además no explica cuál es el tiempo promedio de trámite de PQR,s ni se evidencia</p>



		<p>soporte de estadísticas que contemple el tiempo promedio de espera en sala, ni el promedio de resolución de los trámites, “números de días hábiles.”</p> <p>La empresa tampoco indica cual fue el número de peticiones recibidas para este trimestre, ni el número de peticiones que resolvieron en este trimestre, no hay documento anexo.</p> <p>De lo anterior se puede establecer que la prestadora no cumplió al 100% con este objetivo establecido para el día 30 de abril de 2018, para lo cual, simplemente se evidencia la fotografía de la instalación del Digiturno para la medición de la satisfacción del usuario, pero no remitió los soportes necesarios para determinar el avance actual de la misma.</p>
	Habilitar el Link SEGUIMIENTO PQR EN LÍNEA, para que el usuario pueda realizar la consulta sobre el estado de su pqr. (Desarrollar tecnológico SIEC y plataforma Drupal)	<p>La empresa señaló que se encuentra habilitado el link de seguimiento a PQR en línea desde el módulo de PQR en la página web http://www.energuaviare.com/.</p> <p>La SSPD, verificó la página web de Energuaviare, y realizó prueba de esta actividad y en la pestaña “peticiones quejas y reclamo” se encuentra habilitado el formulario de contacto PQR en el siguiente link: http://www.energuaviare.com/pqr/formulario-de-contacto-pqr, el cual es de fácil acceso para la radicación de la queja.</p> <p>Así mismo, al momento de la radicación de la queja, la página entrega de manera automática “<i>El número de radicado web es: 127</i>” y envía la notificación de la petición al correo electrónico que suministra el usuario.</p>



		
		<p>Se verificó en la página web de la empresa el link http://seguimiento-pqr.energuaviare.com:82/factura/web/solicitud/home del seguimiento de la petición radicada.</p> 



		
		<p>Se evidencia en el link anexo de la página web habilitado por la empresa para la radicación de las PQR, que cumplió el 100% de este objetivo.</p> <p>De lo anterior se evidencia que hasta la fecha la empresa ha cumplido con el compromiso establecido en el programa de gestión, con fecha de cumplimiento para el día 30 de junio de 2018.</p> <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> <p>Adquisición de digiturno para seguimiento al tiempo de atención al usuario por parte de la empresa San José y localidades (Atención al cliente, matriculas, cartera y notificaciones) -Integrar el reporte del software del digiturno al SIEC</p> <p>La empresa indicó en la información allegada los resultados de la instalación del digiturno en la sede principal de San José del Guaviare, e inició su operación el 1 de julio de 2018.</p> <p>Tal como se evidencia en la siguiente imagen:</p> 



		<p>Así mismo, la empresa señala que, para el buen uso de esta herramienta, Energuaviare designó un aprendiz del SENA, quien es la persona encargada de orientar al usuario y de operar el digiturno.</p> <p>En consecuencia, se concluye que la empresa cumple el 100% del objetivo establecido para el 30 de junio de 2018.</p>
	Parametrizar el sistema de atención telefónico para llevar los tiempos de atención al usuario	<p>Al revisar el informe allegado por la empresa, donde manifestó que el sistema de atención de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P., desde el 1 de mayo de 2018, reporta un informe detallado de las llamadas recibidas, registrando los tiempos de cada una.</p> <p>Al respecto no se observa en el informe del segundo trimestre evidencia del trámite de la parametrización del sistema (Call Center) de atención telefónica para llevar los tiempos de atención al usuario realizado por Energuaviare en donde se pueda apreciar el adecuado cumplimiento del compromiso. En el material anexo, "CD de Anexos" Carpeta 6 no se logró abrir los soportes, por lo tanto, no se cuenta con información que permita a esta entidad realizar la respectiva verificación.</p> <p>Por lo anterior, no hay soportes que permitan evidenciar que Energuaviare cumplió con el objetivo.</p>
Adecuar los puntos de atención de la empresa para garantizar la seguridad, atención y mejora de la imagen corporativa ante sus usuarios.	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	<p>La empresa indica que remitió soportes del avance en la adecuación realizada en la sala de espera de atención a usuarios en la sede principal de San José de Guaviare, también señala que instaló un televisor, en el cual se dispone de información institucional y se informa del turno asignado y adecuaciones de los puestos de trabajos de los funcionarios.</p> <p>Al respecto, en el informe remitido por Energuaviare a esta Superintendencia del avance del compromiso, en el informe correspondiente al segundo trimestre, se encuentra el "CD" sin embargo al revisar el contenido del CD en la carpeta No. 7, no hay archivos con esa información, por lo cual se hace necesario que la empresa indique cuáles son los soportes de avance de este compromiso frente a las adecuaciones de los 6 puntos de</p>



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.	atención del usuario y demás aspectos de esta actividad establecido en el programa de gestión con fecha de cumplimiento para el 30 de septiembre de 2018.
--	---

7. GESTIÓN DE RIESGOS

OBJETIVO	ACTIVIDAD	AVANCE
Actualizar el manual de funciones	Actualizar el manual de funciones de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P.	La empresa informa que existen trabajadores que se encuentran en la convención y que a la fecha dicha convención se halla en un proceso ordinario laboral ante el Juzgado del Circuito de San José del Guaviare, promovido por ENERGUAVIARE S.A E.S.P. en contra del Sindicato de Trabajadores de la Energía de Colombia – SINRAELECOL, radicado 950013189001-2017-00052. Por lo anterior, la empresa ENERGUAVIARE no puede realizar la actualización del Manual de Funciones. Se recomienda, en lo posible, que

		ENERGUAVIDARE adelante la actualización de las funciones en áreas donde no se encuentre personal que pertenezca a la convención.
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.	Se evidencia en el archivo entregado por la empresa "Mapa de Riesgos 2018", la actualización de la matriz de riesgos y adicionalmente, la actualización del mapa de riesgos inherente y residual. Por lo anterior, la empresa cumple con esta actividad.
Diseñar e implementar un plan de continuidad del negocio para las diferentes área de la compañía	Elaborar el plan de continuidad de Energuaividare S.A E.S.P	Se evidencia en la información enviada por la empresa archivo "DOCUMENTO PLAN DE CONTINUIDAD ENERGUAVIDARE SA ESP 2018-2019", que la empresa realizó la identificación de los procesos críticos que tiene esta y adicionalmente, se realizó un análisis de vulnerabilidad y las estrategias para continuar en el negocio. Por lo anterior, la empresa cumple con esta actividad.
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	La empresa desde el 30 de enero de 2018 había cumplido con este compromiso.

	comentarios y/o observaciones con relación a las nuevas regulaciones que aplique la empresa.	
--	--	--

8. CONCLUSIONES

Subsidios.

1. Para las actividades de subsidios, una vez cargada la información al SUI de la reversión, la DTGE procederá a revisar la refacturación de los subsidios de los años 2015 y 2016.

Tarifas.

De acuerdo a la revisión realizada por la DTGE, se puede concluir que:

2. Se requiere que la empresa realice un ajuste al re-cálculo de tarifas donde corrija el error en la fórmula de los cargos de distribución.
3. La DTGE considera que los cálculos para la determinación del dinero a devolver deben ser indexados por IPC a diciembre de 2017 con el objeto de reconocer el valor del dinero en el tiempo. Sin embargo, en el momento que la SSPD de un pronunciamiento final, se definirá si debe tenerse en cuenta o no.
4. Realizados los anteriores ajustes, la empresa debe remitir nuevamente los cálculos.
5. No hay observaciones respecto al cronograma de devolución de los recursos.
6. El tema de devolución de subsidios debe ser revisado por el equipo de subsidios, pero luego de que la empresa realice los ajustes solicitados en este documento.

Financiero.

7. La prestadora incumple las actividades financieras propuestas para junio 30 de 2018, no obstante, y fruto de la reunión del 24 de mayo de 2018 envía informes sobre la situación de la prestación del servicio en la Zonas No interconectadas y replanteamiento de las fechas de entrega de las actividades, así como el alcance de cumplimiento de estas.
8. La prestadora solicita replantear el porcentaje de cumplimiento para la actividad de: *Registrar dentro de la contabilidad los activos eléctricos y no eléctricos tanto los que son*

Página 22 de 24

propiedad de la empresa como también de los cuales se hace usufructo para la prestación del servicio, que son propiedad del Ministerio e IPSE. Al respecto de este objetivo la compañía envía avance de cumplimiento del 6% del mismo, que corresponde a levantamiento de información activos no eléctricos. No obstante, se considera que esta actividad para este periodo presentó un cumplimiento parcial, con un atraso significativo.

9. La PSPD sigue con incumplimiento del objetivo de legalizar los anticipos de vigencias anteriores, el cual tenía cierre a 31 de marzo de 2018.

Técnicos y de calidad.

10. Se cumplió con el objetivo de poner en funcionamiento el sistema de Call Center.

Comerciales.

11. La empresa cumple con los objetivos comerciales propuestos para el primer trimestre del programa de gestión (Procedimiento de suspensión y corte del servicio), con algunas mejoras expuestas en este informe. Respecto a la suscripción de un convenio para la financiación de los medidores, si bien es cierto que la empresa ya suscribió el convenio, a la fecha no ha informado a esta Superintendencia el cronograma de ejecución, la socialización con los usuarios y demás aspectos inherentes a estas actividades.

12. No obstante, que las demás actividades del tópico comercial tienen vencimiento a 31 de diciembre de 2018, se evidencia el estado de avance en el que se encuentra cada una de ellas.

Atención al usuario.

13. La empresa entregó el procedimiento de habilitado del link de seguimiento a PQR, es decir que cumplió con el objetivo del programa establecido para el 30 de junio de 2018.

14. La empresa dio cumplimiento con el objetivo propuesto en el programa de gestión con fecha de 30 de junio de 2018 respecto a la instalación de 1 Digiturno en la oficina de más afluencia.

15. No se ha dado cumplimiento con el objetivo del Sistema Call Center Parametrizado debido a que no fue posible verificar el documento soporte dentro del término establecido en el programa de gestión con fecha de 30 de junio de 2018.

Gestión de Riesgos.

16. La empresa no cumplió con esta actividad debido a que hay trabajadores que se encuentran en la convención y que a la fecha dicha convención se halla en un proceso ordinario laboral ante el Juzgado de Circuito de San José del Guaviare, promovido por ENERGUAVIARE S.A E.S.P. en contra del Sindicato de Trabajadores de la Energía de Colombia – SINTRAECOL, radicado 950013189001-2017-00052.
17. Se recomienda a ENERGUAVIARE, en lo posible, adelantar la actualización de las funciones en áreas donde no se encuentre personal que pertenezca a la convención.
18. La empresa cumplió con la actualización de la matriz de riesgos y adicionalmente, la actualización del mapa de riesgos inherente y residual.
19. La empresa entregó el Plan de Continuidad del Negocio, en este ENERGUAVIARE S.A E.S.P., realizó la identificación de los procesos críticos que tiene la empresa y adicionalmente, se realizó un análisis de vulnerabilidad y las estrategias para continuar en el negocio.
20. La empresa entregó el procedimiento de normatividad y cumplió con el objetivo del programa. Adicionalmente, envió el soporte del análisis de la Resolución CREG 031 de 2018.

Se observa que ENERGUAVIARE S.A E.S.P no cumplió con algunos de los compromisos acordados en el Programa de Gestión suscrito con esta Superintendencia; sin embargo, dado que el objetivo y propósito de dicho programa es lograr una mejora en la prestación del servicio de energía eléctrica a través del control y vigilancia de la Superservicios, después de analizar la información del informe sobre el cumplimiento de actividades allegado por la prestadora, se concluyó que dichos incumplimientos no afectan la continuidad de los compromisos suscritos y en dicha medida se incluirán dentro de las acciones correctivas que deberán ser aplicadas por ENERGUAVIARE S.A E.S.P al tenor de lo dispuesto en el numeral 16 del artículo 15 del Decreto 990 de 2002¹.

Proyectó: Gissell Lorena Castro Puentes – Profesional Universitario DTGE
Helbert German Ángel Pulido – Contratista DTGE
Diego Fernando Borda Tovar - Contratista DTGE
Luis Fabián Sanabria Romero - Contratista DTGE

¹ “16. Verificar que los prestadores apliquen las acciones correctivas derivadas de las evaluaciones de gestión y resultados, de los informes de inspección, así como de los programas de gestión y de los informes de los auditores externos”.

Página 24 de 24

Luis Carlos Rodríguez Bello – Asesor DTGE

Laura Carolina Cogollo Rodríguez – Profesional Grupo de Protección del Usuarios de Energía y Gas Combustible

Guillermo Enrique Ochoa Acuña - Contratista DTGE

Revisó: Carlos Andrés Merlano Porras – Asesor DTGE

Diego Alejandro Ossa Urrea – Director Técnico de Gestión de Energía (E)