

**SEGUIMIENTO PROGRAMA DE GESTIÓN PRIMER TRIMESTRE
(1 DE FEBRERO A 30 DE ABRIL 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 dentro de los primeros tres meses de vigencia 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 remitidas a la SSPD por correo, y los resultados de la visita efectuada a la empresa el pasado 25 al 28 de abril.

Adicionalmente, se tuvo en cuenta la respuesta dada por la empresa ENERGUAVIARE S.A. E.S.P., mediante radicado SSPD 20185290498862 del 23/05/2018, de las observaciones al documento de seguimiento del programa de gestión de fecha 11 de mayo de 2018 y la revisión que se hizo a las observaciones del documento de seguimiento en mesa de trabajo celebrada entre la empresa ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. y la SSPD el día 24 de mayo de 2018.

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.	<p>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.</p> <p>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.</p>	<p>La empresa solicitó el 27 de abril de 2018, la reversión de la información de subsidios y contribuciones con Radicado SSPD 20185290405912, la cual está en proceso de verificación y aprobación por parte de la entidad.</p> <p>Una vez cargada la información 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>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>Se debe revisar y analizar esta información 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.	<p>La empresa remitió la información a través del radicado SSPD 20185290291052 del 4 de abril de 2018.</p> <p>La empresa ajustó efectivamente el valor del IPPo. Se cumple con el objetivo propuesto.</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.	Realizar el recalcado, 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.	<p>La empresa remitió la información a través del radicado SSPD 20185290291052 del 4 de abril de 2018.</p> <p>La empresa está aplicando el valor del cargo después de compensación, pero no incluye el valor diferencial después de compensación.</p> <p>En algunos casos el valor diferencia incrementa el valor del cargo y en otros disminuye el valor del cargo. Para el caso particular, la empresa en promedio dejó de percibir 0,134 \$/kWh en el componente de Distribución en el NT1.</p> <p>La DTGE considera que se le debe indicar a la empresa que hace falta incluir dicho valor, pero satisface el objetivo definido en el programa.</p>



Superservicios

Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios



PROSPERIDAD
PARA TODOS

Página 4 de 17

		<p>La empresa remitió la información a través del radicado SSPD 20185290291052 del 4 de abril de 2018.</p> <p>La empresa ajustó el valor del Costo Base de Comercialización aprobado por la CREG en la Res. CREG 206 de 2015.</p> <p>El IPC m-1 utilizado para actualizar el CFj de octubre de 2016 no corresponde al publicado por el DANE. Debe ser de 132,78 y no de 132,85.</p> <p>El IPC m-1 utilizado para actualizar el CFj de febrero de 2017 no corresponde al publicado por el DANE. Debe ser de 134,77 y no de 133,4.</p> <p>El IPC m-1 utilizado para actualizar el CFj de marzo de 2017 no corresponde al publicado por el DANE. Debe ser de 136,12 y no de 133,4.</p> <p>Tenida en cuenta las observaciones anteriores por parte de la empresa, la DTGE considera que el objetivo se cumple.</p>
--	--	---



Superservicios

Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios



PROSPERIDAD
PARA TODOS

Página 5 de 17

<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>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).</p>	<p>La empresa remitió la información a través del radicado SSPD 20185290291052 del 4 de abril de 2018. Para el año 2016 la empresa está aplicando un valor de X de 0,0000725 y no de 0,00725 de acuerdo a lo establecido por la CREG en la Resolución CREG 180 de 2014. Lo anterior ocasiona que se actualice de manera errónea el valor del Cargo base de Comercialización. El valor de X para 2017 corresponde al definido por la CREG. Tenida en cuenta la observación anterior por parte de la empresa, la DTGE considera que el objetivo se cumple.</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>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 corresponder al mes m-1 y no al mes m.</p>	<p>La empresa remitió la información a través del radicado SSPD 20185290291052 del 4 de abril de 2018. La empresa ajusta la fórmula del C* y ahora tiene en cuenta el CU parcial del mes inmediatamente anterior. Satisface el objetivo planteado por la SSPD.</p>



Superservicios

Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios



PROSPERIDAD
PARA TODOS

Página 6 de 17

<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>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.).</p>	<p>La empresa remitió la información a través del radicado SSPD 20185290291052 del 4 de abril de 2018.</p> <p>De acuerdo a la información remitida por la empresa, se puede evidenciar la mensualización de las tasas de interés r1 y r2. Satisface el objetivo planteado por la SSPD.</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) y en cumplimiento a lo</p>	<p>Diseñar procedimiento e instructivos para el cálculo del costo unitario de la prestación del servicio y de tarifas</p>	<p>Mediante radicado 20185290498862 del 23 de mayo de 2018 la empresa remitió la información correspondiente al procedimiento e instructivos para el cálculo del Costo Unitario de Prestación del Servicio y de Tarifas.</p> <p>Se pudo verificar tanto el procedimiento como el instructivo para el cálculo del CU. Se evidencian responsables (cargos y áreas), fuentes de información y como deben incluirse en la herramienta diseñada por la empresa para el cálculo del CU.</p> <p>También se indica el proceso de cálculo de la tarifa</p>

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





Superservicios

Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios



PROSPERIDAD
PARA TODOS

Página 7 de 17

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).		(afectación por subsidios) y el proceso para su respectiva publicación en prensa e información a la SSPD. Se cumple a cabalidad con la actividad.
	Implementar procedimiento de cálculo del costo unitario de la prestación del servicio y de tarifas.	Mediante radicado 20185290498862 del 23 de mayo de 2018 la empresa remitió la información correspondiente a la implementación del procedimiento e instructivos para el cálculo del Costo Unitario de Prestación del Servicio y de Tarifas. Se pudo verificar el acta de reunión del comité de calidad donde se revisaron y aprobaron los nuevos documentos que entrarían a ser parte del SGC. Se cumple a cabalidad con la actividad.
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.	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.	La empresa remitió la información a través del radicado SSPD 20185290291052 del 4 de abril de 2018. La empresa remitió el informe con el recálculo mensual de Cu y la comparación solicitada, este punto fue analizado en el tránscurso del documento y la SSPD considera que se deben realizar ajustes finales al CU por lo explicado anteriormente. Posterior a dichos ajustes, se

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





Superservicios

Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios



PROSPERIDAD
PARA TODOS

Página 8 de 17

		<p>debe remitir nuevamente el comparativo con los valores definitivos del CU y ahí si hacer nuevamente el recálculo de los valores a refacturar.</p> <p>Se considera cumplida la actividad pero es válido ajustar de acuerdo a las sugerencias de la SSPD.</p>
Refacturar los períodos con las nuevas tarifas calculadas.	<p>Establecer y elaborar un informe con los valores a refacturar para cada uno de los usuarios para los períodos 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>Período que inicia a partir de febrero de 2015 hasta la fecha.</p>	<p>La empresa remitió la información a través del radicado SSPD 20185290291052 del 4 de abril de 2018.</p> <p>La empresa efectivamente remitió el informe con los valores a refacturar pero por lo mencionado en el punto anterior, la empresa debe realizar un ajuste final al CU y determinar nuevamente el monto a devolver.</p> <p>De igual manera, no se evidenció que la empresa haya indexado los montos a pesos de hoy por lo que se sugiere que debe hacerse.</p> <p>Se considera cumplida la actividad pero es válido ajustar de acuerdo a las sugerencias de la SSPD.</p>





		<p>La empresa remitió la información a través del radicado SSPD 20185290291052 del 4 de abril de 2018.</p> <p>La empresa indicó en la información allegada como y cuando realizaría la devolución de los valores correspondientes y la SSPD considera que dicha propuesta es válida ya que se ajustaría al flujo de cada de la misma.</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</p>



	nocturno. Se cumplió el objetivo.
--	-----------------------------------

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	Según lo verificado en la visita efectuada a la empresa, se evidencia que los estados financieros ya se encuentran presentados de manera correcta, teniendo en cuenta el nuevo marco normativo basado en la Resolución 414 de 2014 y debidamente comparados. Se hace precisión, que el estado de situación financiera también debe tener congruencia con la presentación del juego de estados financieros bajo el nuevo marco normativo, toda vez que este presenta algunos rubros que no van a de acuerdo a la Resolución vigente, a lo que la ESP se compromete a arreglar. La empresa adjunta copia de los Estados financieros aprobados por la Asamblea General de Accionistas, donde se evidencia presentación de forma bajo los lineamientos de la Resolución 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	Los anticipos a diciembre de 2017 sumaban \$ 1.100.271.122, de estos la prestadora entrega un reporte, donde se discrimina \$923.164.512 en proceso de depuración, anexando los soportes donde se verifican las legalizaciones. Se incumple este



		objetivo.
--	--	-----------

Ahora bien, según información de la SSPD el porcentaje de avance del segundo objetivo es el siguiente:

CONCEPTO	VALOR	% AVANCE
Anticipos legalizados 2018	467.510.812,36	50,64%
Anticipos en proceso de legalización	427.825.700,00	46,34%
Anticipos correspondientes a vigencia 2017, menores a un año	27.828.000,00	3,01%
Anticipos reportados por ENERGUAVIARE	923.164.512,36	100,00%

De lo anterior se puede establecer que la prestadora no cumplió con el objetivo de la depuración de los anticipos, objetivo planteado para el 31 de marzo de 2018.

De otra parte, en mesa de trabajo realizada el día 24 de mayo de 2018 entre la empresa Energuaviare S.A. E.S.P., y la SSPD, la empresa Energuaviare informó que por una contingencia de tipo contractual no se pudo avanzar en el cumplimiento del objetivo de legalización de los anticipos de vigencias anteriores.

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.

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.	Según lo verificado en la visita efectuada a la empresa, el procedimiento fue elaborado y debidamente aprobado el 05 de marzo del presente año por el Comité MECI-CALIDAD; sin embargo, se le van a realizar ajustes internos por detalles encontrados, el cual fue enviado a la SSPD mediante el Radicado SSPD 20185290318802. En relación al procedimiento de



Superservicios

Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios



PROSPERIDAD
PARA TODOS

Página 12 de 17

		<p>suspensión y corte del servicio, se concluye que la empresa cumple con la entrega del objetivo comercial propuesto en el programa de gestión con fecha 31 de marzo de 2018.</p> <p>Sin embargo, se observó que: falta capacitación de los funcionarios sobre atención al usuario, realizar la socialización institucional, la empresa lo debe adoptar en el Contrato de Condiciones Uniformes –CCU, posteriormente, poner en funcionamiento dicho proceso, por último, cumplir con la divulgación e implementación del procedimiento de suspensión y corte a los usuarios.</p>
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.	<p>Según lo verificado en la visita efectuada a la empresa, Energuaviare presenta el convenio suscrito con la empresa Rayco con la cual se realizará la financiación de los medidores a los usuarios, se adelanta el proceso de negociación de las especificaciones técnicas y del precio de los medidores con financiación a 6 meses cumple con la entrega del objetivo comercial propuesto en el programa de gestión con fecha 30 de abril de 2018.</p> <p>La empresa ya suscribió el convenio, a la fecha no ha informado el cronograma de ejecución, la socialización con los usuarios y demás aspectos inherentes a estas actividades.</p>





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.	Elaborar un protocolo de atención al usuario	<p>La empresa señaló que el protocolo de atención al usuario fue elaborado y debidamente aprobado el 30 de abril de 2018 por el Comité MECI-CALIDAD: El protocolo fue enviado a la SSPD mediante el Radicado SSPD 20185290498862 del 23/05/2018.</p> <p>La empresa anexó como soportes de cumplimiento de este objetivo el acta de reunión No. 04 Comité MECI – Calidad del 30 de abril de 2018, con asistencia de los profesionales que conforma dicho comité, gestión comunitaria para la sensibilización y capacitación a usuarios en los temas relacionados al servicio de energía eléctrica.</p> <p>Se evidencia el documento legible que demuestra el cumplimiento del objetivo, es decir, definir una estrategia de atención al usuario, objetivo que fue establecido en el programa de gestión con fecha de cumplimiento para el día 30 de abril de 2018.</p>
	Elaborar un instructivo del uso de los diferentes medios tecnológicos para la presentación de PQR.	<p>La empresa indicó que se había cumplido con el 100% con la elaboración del instructivo de uso de los diferentes medios tecnológicos para la presentación de PQR, el cual fue debidamente aprobado el 30 de abril de 2018, por el Comité MECI-CALIDAD y que fue enviado a la SSPD mediante el Radicado SSPD 20185290498862 del 23/05/2018.</p> <p>Se observa que el documento soporte fue implementado por la empresa con la información del instructivo de uso. Este objetivo fue establecido en el programa de gestión con fecha de cumplimiento para el día 30 de abril de 2018.</p>
	Crear un indicador que mida la	Según lo verificado en el informe allegado por la empresa donde anexó como soportes de cumplimiento de este objetivo un acta de reunión, una lista de asistencia y un



	satisfacción en la atención al usuario.	<p>archivo en Excel. Para la SSPD no es claro como la empresa realizará el indicador de satisfacción del cliente. Este indicador se refiere al tiempo que espera el usuario para ser atendido, ya sea de forma física por vía telefónica o cualquier otro medio electrónico. Es preciso definir cuál es el tiempo de espera óptimo, que permita tener al usuario satisfecho, y el usuario pueda evaluar la atención recibida por parte del profesional.</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, no se evidencia la ficha técnica del indicador ni la medición de la satisfacción del usuario. En este sentido, la SSPD concluye que la prestadora no cumplió con el objetivo de definir un indicador que mida la satisfacción en la atención al usuario, objetivo planteado en el programa de gestión, con cumplimiento para el día 30 de abril de 2018.</p>
--	---	---

7. GESTIÓN DE RIESGOS

OBJETIVO	ACTIVIDAD	AVANCE
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.	<p>La empresa entregó el documento "Procedimiento de Normatividad", cumpliendo con el objetivo. Este proceso se dividió en dos (2) grandes secciones: i) Elaboración y actualización del normograma y ii) Corresponde al proceso para la revisión y presentación de comentarios de normas en proyecto.</p> <p>No obstante, lo anterior, se sugieren las siguientes correcciones, que la empresa deberá implementar oportunamente:</p> <ol style="list-style-type: none"> En la página 1 numeral 4. DEFICIONES en el punto 2. (...) "Son aquellas normas que los diferentes entes emiten para la regulación de la empresa.....". Se requiere que la empresa especifique los



		<p>entes que emiten normas para la regulación de la empresa. Lo anterior lo pueden hacer por ejemplo a través de un pie de página.</p> <p>Se recomienda que en la página 8 en la tabla Flujograma de Revisión y Presentación de Comentarios de Normas en Proyecto, se adicione en este proceso la etapa de Mesa de Trabajo Técnico.</p>
--	--	--

8. CONCLUSIONES

Subsidios.

- ✓ Para las actividades de subsidios, una vez se apruebe por parte del SUI la reversión de la información, la DTGE procederá a revisar la refacturación de los subsidios de los años 2015 y 2016.

Tarifas.

- ✓ Se requiere que la empresa corrija el valor del factor de productividad X para 2016 que corresponde a 0,00725 y no a 0,0000725, sin embargo, la SSPD considera que el objetivo propuesto se cumple.
- ✓ Se requiere que la empresa corrija el valor del IPC m-1 para los meses de octubre de 2016, febrero de 2017 y marzo de 2017, pero se da por cumplido el objetivo.
- ✓ Se requiere indicarle a la empresa que debe incluir el valor diferencial del CD4 pero como se explicó anteriormente, el objetivo se cumplió.
- ✓ Observando el comportamiento de las tarifas publicadas en 2015 e inicios de 2016, se puede observar que la empresa suspendió la aplicación de la senda de la opción tarifaria sin haberla terminado, por lo que se entiende que la empresa asume dichos valores no recuperados. Por lo anterior, se podría permitir que la empresa devuelva recursos a partir de febrero de 2016.
- ✓ La DTGE considera que los cálculos para la determinación del dinero a devolver podrían ser indexados por IPC a diciembre de 2017 con el objetivo de reconocer el valor del dinero en el tiempo y así no afectar al usuario.



Superservicios

Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios



PROSPERIDAD
PARA TODOS

Página 16 de 17

- ✓ Realizados los anteriores ajustes, la empresa debe remitir nuevamente los cálculos de los valores a refacturar junto con el cronograma, pero la empresa si cumplió con dicho objetivo en la fecha acordada.
- ✓ No hay observaciones respecto al cronograma de devolución de los recursos.
- ✓ El tema de devolución de subsidios debe ser revisado por el equipo de subsidios de la DTGE, pero luego de que la empresa realice los ajustes solicitados en este documento.

Financiero.

- ✓ La prestadora incumple en uno de los dos objetivos propuestos en el programa de gestión con fecha de 31 de marzo de 2018 (Legalizar los anticipos de vigencias anteriores).
- ✓ Se encuentra pendiente reunión con la revisoría fiscal, para verificar el alcance de las salvedades puestas en la opinión de estados financieros a 2017 y su avance correspondiente para el año 2018.
- ✓ Está por verificar respuesta del AEGR QM+R ASESORES Y CONSULTORES S.A.S, sobre el seguimiento al Programa de Gestión.

Técnicos y de calidad.

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

Comerciales.

- ✓ La empresa cumple con uno objetivo comercial propuesto en el programa de gestión con fecha de 31 de marzo de 2018 (Procedimiento de suspensión y corte del servicio).
- ✓ La empresa entrega copia del convenio suscrito con Rayco por lo que cumplió con este objetivo comercial propuesto en el programa de gestión con fecha 30 de abril de 2018, (convenio para la financiación de los medidores).

Atención al usuario.

- ✓ La prestadora incumple uno de los tres objetivos propuestos en el programa de gestión con fecha de 30 de abril de 2018 (Indicador de satisfacción en la atención al usuario).



Gestión de Riesgos.

- ✓ La empresa entregó el procedimiento de normatividad y cumplió con el objetivo del programa.

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

Luis Carlos Rodríguez Bello – Asesor DTGE

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

Revisó: Carlos Andrés Merlano Porras – Asesor DEYGC

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

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”.