

PROGRAMA DE GESTIÓN ACORDADO

SSPD – BOJAYÁ SA ESP

**INFORME DE SEGUIMIENTO No. 1
PRIMER PERÍODO TRIMESTRAL 2022**

**ANEXO 1
SEGUIMIENTO A LOS INDICADORES PARCIALES**

TABLA DE CONTENIDO

1	Indicadores Parciales.....	3
1.1	Objetivo 1. Fortalecer la organización de la información sobre la gestión documental de la empresa	3
1.2	Objetivo 2 a) Recuperar y mantener la infraestructura eléctrica de generación y redes eléctricas para garantizar la continuidad del servicio	4
1.3	Objetivo 3. Elaborar un plan para el uso eficiente del combustible asignado para sus localidades ZNI.....	9
1.4	Objetivo 5. Diseñar e implementar los procedimientos de comercialización que permita disponer de información permanente relacionada con el registro de suscriptores de la empresa y organizar y programar dicha información para una adecuada gestión comercial de la empresa	11
1.5	Objetivo 6. Organizar los procesos de atención al usuario y PQR para una eficiente gestión y resolución de PQRs.	21
1.6	Objetivo 7. Realizar ante el SUI el cargue de información administrativa, técnica y comercial de manera oportuna, suficiente y de calidad, de conformidad con las resoluciones expedidas por la Superservicios.....	23

1 INDICADORES PARCIALES

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

1.1 OBJETIVO 1. FORTALECER LA ORGANIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN SOBRE LA GESTIÓN DOCUMENTAL DE LA EMPRESA.

Indicador parcial 1.1. Elaboración de un diagnóstico que permita establecer integralmente la información administrativa de la empresa que como prestador debe tener disponible para los diferentes fines.						
Objetivo del Indicador: Por medio de este indicador, se busca que Bojayá elabore un diagnóstico que le permita a la empresa tener la información administrativa disponible para dar cumplimiento a todos los requerimientos, administrativos, técnicos y operativos, que como prestador de servicios públicos de energía debe tener actualizados.						
Fórmula del indicador: Documento aprobado por gerencia.						
Resultado del indicador: <table border="1"><thead><tr><th>Meta</th><th>Evaluación</th><th>Resultado</th></tr></thead><tbody><tr><td>1</td><td>0%</td><td>NO CUMPLE</td></tr></tbody></table>	Meta	Evaluación	Resultado	1	0%	NO CUMPLE
Meta	Evaluación	Resultado				
1	0%	NO CUMPLE				
Beneficios. Los beneficios estimados con el cumplimiento del indicador están orientados a mejorar la calidad del servicio, mejorar la confiabilidad de la operación y mejorar en la atención al crecimiento de la demanda.						
Información utilizada para el seguimiento: A la fecha de evaluación el operador no remite información.						
Ánalisis de la SSPD: Para el análisis del indicador la empresa no reportó la información que permitiera evaluar lo compromisos establecidos para el cumplimiento de la meta acordada en este trimestre, por lo tanto, se incumplió con la meta.						

Indicador parcial 1.1. Elaboración de un diagnóstico que permita establecer integralmente la información administrativa de la empresa que como prestador debe tener disponible para los diferentes fines.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

No se reportan actividades particulares por parte de la empresa.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

La empresa no reporta dificultades para el cumplimiento del indicador.

Evidencias que soportan la ejecución:

No se remitió información por parte de la empresa, para el análisis del cumplimiento en el primer periodo.

1.2 OBJETIVO 2 A) RECUPERAR Y MANTENER LA INFRAESTRUCTURA ELÉCTRICA DE GENERACIÓN Y REDES ELÉCTRICAS PARA GARANTIZAR LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO.

Indicador parcial 2.1. Elaboración de un diagnóstico de la situación actual en cuanto a la prestación del servicio (horas de servicio actual por localidad, número de fallas del servicio totales, horas actuales sin servicio por localidad, etc.)

Objetivo del Indicador:

Por medio de este indicador, se busca que Bojayá, establezca un diagnóstico actualizado en cuanto a la prestación servicio, de manera que se pueda establecer horas de servicio actual por localidad, número de fallas del servicio totales, horas actuales sin servicio por localidad, etc.), para tomar acciones encaminadas a un óptimo aprovechamiento de los recursos, mejorar las fallas en la prestación del servicio y por ende aumentar la calidad de prestación del servicio de energía eléctrica.

Fórmula del indicador:

Documento aprobado.

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación	Resultado
1	0%	NO CUMPLE

Indicador parcial 2.1. Elaboración de un diagnóstico de la situación actual en cuanto a la prestación del servicio (horas de servicio actual por localidad, número de fallas del servicio totales, horas actuales sin servicio por localidad, etc.)

Beneficios.

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

Información utilizada para el seguimiento:

El informe de seguimiento remitido por el prestador:

“Elaboración de un diagnóstico de la situación actual en cuanto a la prestación del servicio”.

Ánalisis de la SSPD:

El prestador remitió un archivo Excel que contiene información de las 23 localidades en donde presta el servicio de energía incluyendo las horas de servicio para cada localidad, con la información contenida en el documento no es posible evidenciar el diagnóstico solicitado que dé cumplimiento a la meta establecida. Por tanto, este indicador se encuentra en estado de incumplimiento.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

No se reportan actividades particulares por parte de la empresa.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

La empresa no reporta dificultades para el cumplimiento del indicador.

Evidencias que soportan la ejecución:

Se remitió información incompleta por parte de la empresa, para el análisis del cumplimiento en el primer periodo.

Indicador parcial 2.2. Elaboración de un estudio de la infraestructura para determinar las adecuaciones requeridas para el óptimo funcionamiento de los grupos electrógenos instalados en las localidades.

Objetivo del Indicador:

Por medio de este indicador, se busca que Bojayá SA ESP establezca con claridad un estudio de la infraestructura disponible y funcional, de manera que se genere un hábito coordinado para la ejecución de mantenimientos rutinarios y sus activos eléctricos tengan una larga vida útil, además de estar disponibles para la prestación del servicio.

Indicador parcial 2.2. Elaboración de un estudio de la infraestructura para determinar las adecuaciones requeridas para el óptimo funcionamiento de los grupos electrógenos instalados en las localidades.

Fórmula del indicador:

Documento aprobado.

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación	Resultado
1	0%	NO CUMPLE

Beneficios.

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

Información utilizada para el seguimiento:

A la fecha de evaluación el operador no remite información.

Ánalisis de la SSPD:

La empresa de servicios público de Bojayá, no cumplió con la meta acordada para este indicador durante el primer periodo de evaluación.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

No se reportan actividades particulares por parte de la empresa.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

La empresa no reporta dificultades para el cumplimiento del indicador.

Evidencias que soportan la ejecución:

No se remitió información por parte de la empresa, para el análisis del cumplimiento en el primer periodo

Indicador parcial 2.3. Elaboración de un programa de mantenimientos preventivos y correctivos para grupos electrógenos y redes eléctricas (El plan de mantenimiento debe estar orientado a todos los grupos electrógenos, redes eléctricas y cassetas en las localidades atendidas por la ESP).

Objetivo del Indicador:

Por medio de este indicador, se busca que Bojayá establezca un programa de mantenimiento preventivo y correctivo orientado a los mantenimientos tanto en las redes eléctricas, como en los grupos electrógenos y cassetas, de manera que se genere un hábito coordinado para la ejecución de mantenimientos y sus activos eléctricos tengan una larga vida útil, además de estar disponibles para la prestación del servicio.

Fórmula del indicador:

Documento y cronograma anexo en Excel de las actividades programadas proyectadas para cada trimestre.

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación	Resultado
1	100%	CUMPLE

Beneficios.

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

Información utilizada para el seguimiento:

El informe de seguimiento remitido por el prestador:

1. *“Plan anual de mantenimientos en redes, grupos electrógenos y cassetas.pdf”*
2. *“plan de mantenimiento, correctivo, cronogramas grupos electrógenos, redes y cassetas.xls”*.

Ánálisis de la SSPD:

El operador remite el documento *“Plan anual de mantenimientos en redes, grupos electrógenos y cassetas. doc.”* donde describe las actividades anuales de mantenimiento de tipo preventivo y correctivo para implementarla en la infraestructura existente y la periodicidad recomendada para cada actividad, igualmente remite el documento *“plan de mantenimiento, correctivo, cronogramas grupos electrógenos, redes y cassetas.xls”*, donde se programa las actividades recomendadas para dar cumplimiento al plan de mantenimiento preventivos y correctivos para grupos electrógenos, redes eléctricas y cassetas.

Indicador parcial 2.3. Elaboración de un programa de mantenimientos preventivos y correctivos para grupos electrógenos y redes eléctricas (El plan de mantenimiento debe estar orientado a todos los grupos electrógenos, redes eléctricas y cassetas en las localidades atendidas por la ESP).

Por lo expuesto anteriormente, se concluye que Bojayá, cumplió con la meta acordada para este indicador durante el primer periodo, pues la información remitida corresponde a los documentos acordados en la meta del indicador.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

No se reportan actividades particulares por parte de la empresa.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

La empresa no reporta dificultades para el cumplimiento del indicador.

Evidencias que soportan la ejecución:

Figura 1. Plan de mantenimiento



PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO

1. OBJETIVO
 Ejecutar el plan anual de mantenimiento de redes eléctricas.

2. ALCANCE
 El alcance del presente plan de mantenimiento será para la vigencia del año 2022, en el cual se desarrollarán las diferentes actividades de mantenimiento preventivo y correctivo en las redes eléctricas de la Empresa de Energía ESELCA S.A. E.S.P.

3. PLAN DE MANTENIMIENTO EN REDES ELÉCTRICAS

3.1. GENERALIDADES

3.1.1. Mantenimiento preventivo
 Mantenimiento programado que se efectúa a un bien, servicio o instalación, llámesé red eléctrica de media tensión, baja tensión o transformador de distribución con el propósito de reducir la probabilidad de fallo, mantener condiciones seguras y prestablecidas de operación, prolongar la vida útil y evitar accidentes.

El mantenimiento preventivo tiene la finalidad de evitar que el equipo falle durante el periodo de su vida útil, plan de mantenimiento, reportes de fallas referidas y para su ejecución se apoya en experiencias de operación, que determinan que el equipo, después de pasar el periodo de puesta en servicio, reduzca sus posibilidades de falla.

3.1.2. Mantenimiento predictivo
 Pruebas, revisiones y diagnósticos que se realizan a equipos con el propósito de conocer su estado actual y predecir posibles fallas que se podrían ocasionar. El resultado de este mantenimiento permite tomar acciones correctivas y/o preventivas para optimizar su funcionamiento.

3.1.3. Mantenimiento correctivo
 Es la reposición, cambio o reposición que se realiza a un equipo, servicio o instalación una vez que se ha producido el fallo con el objetivo de restablecer su funcionamiento y eliminar la causa que ha producido la falla.

El mantenimiento correctivo tiene la finalidad de reemplazar los elementos o equipos averiados y que no pueden funcionar operativamente en la subestación o en las redes eléctricas, el reemplazo también se da cuando los equipos han cumplido las horas de trabajo para las que fue fabricado o porque la capacidad nominal no es suficiente.

Fuente: Bojayá SA ESP

Indicador parcial 2.3. Elaboración de un programa de mantenimientos preventivos y correctivos para grupos electrógenos y redes eléctricas (El plan de mantenimiento debe estar orientado a todos los grupos electrógenos, redes eléctricas y cassetas en las localidades atendidas por la ESP).

Figura 2. Programación plan de mantenimiento

ACTIVIDAD		PROGRAMA MENSUAL	PLAN DE MANTENIMIENTO REDES ELÉCTRICAS 2022					
ITEM	DETALLE		JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
MANTENIMIENTO PREVENTIVO REDES ELÉCTRICAS	(a) Para el área de servidumbre.	Probar, ajustar y corregir malencias, adquirir e instalar reparación en general del área de servidumbre de todas las redes eléctricas para mejorar la confiabilidad del servicio eléctrico.						
	(b) Transformadores de Distribución	Reprogramación oficial de la trifásica en general: Verificación de estructura y de soporte (cables y puentes). Verificación de conexión Sistema de Plancha a tierra. Verificación de niveles de aceite transformador y combustible. Homogeneidad. Verificación cambiadora de derivaciones de operación sin carga. Cambio de tomillera y mantenimiento a conexiones de alta tensión, aplicar grasa conductora en terminales de conexión. Limpieza manual con trapo e inspección de porosidad. Ajuste en terminales de puesta a tierra. Corrección de fugas de aceite. Reposición del aceite al transformador.						
	(c) Recorredores							

Fuente: Bojayá SA ESP

1.3 OBJETIVO 3. ELABORAR UN PLAN PARA EL USO EFICIENTE DEL COMBUSTIBLE ASIGNADO PARA SUS LOCALIDADES ZNI.

Indicador parcial 3.1. Elaboración de un diagnóstico de la distribución y uso del combustible.

Objetivo del Indicador:

Por medio de este indicador, se busca que Bojayá, elabore un diagnóstico de la distribución y uso del combustible que le permita optimizar la asignación y distribución del mismo para las localidades ZNI, de esta manera se vea reflejado en una mejor prestación del servicio de energía eléctrica para todos los usuarios.

Fórmula del indicador:

Documento aprobado por gerencia.

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación	Resultado
1	0%	NO CUMPLE

Beneficios.

Los beneficios estimados con el cumplimiento del indicador están orientados a optimizar el uso del combustible y el aumento de la demanda.

Indicador parcial 3.1. Elaboración de un diagnóstico de la distribución y uso del combustible.
Información utilizada para el seguimiento:
A la fecha de evaluación el operador no remite información.
Ánalisis de la SSPD:
El operador no remite información para dar cumplimiento a este indicador, por lo tanto, incumple la meta establecida para este primer periodo de evaluación.
Actividades particulares reportadas por la empresa:
No se reportan actividades particulares por parte de la empresa.
Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:
La empresa no reporta dificultades para el cumplimiento del indicador.
Evidencias que soportan la ejecución:
No se remitió información por parte de la empresa, para el análisis del cumplimiento en el primer periodo.

Indicador parcial 3.2. Elaboración de un procedimiento de uso eficiente de combustible (incluyendo elaboración de bitácoras).						
Objetivo del Indicador:						
Por medio de este indicador, se busca que Bojayá, elabore un diagnóstico de la distribución y uso del combustible que le permita optimizar la asignación y distribución del mismo para las localidades ZNI, de esta manera se vea reflejado en una mejor prestación del servicio de energía eléctrica para todos los usuarios.						
Fórmula del indicador:						
Documento aprobado por gerencia.						
Resultado del indicador:						
<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>Meta</th> <th>Evaluación</th> <th>Resultado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>0%</td> <td>NO CUMPLE</td> </tr> </tbody> </table>	Meta	Evaluación	Resultado	1	0%	NO CUMPLE
Meta	Evaluación	Resultado				
1	0%	NO CUMPLE				

Indicador parcial 3.2. Elaboración de un procedimiento de uso eficiente de combustible (incluyendo elaboración de bitácoras).
Beneficios.
Los beneficios estimados con el cumplimiento del indicador están orientados a optimizar el uso del combustible, aumentar la demanda y mejorar la confiabilidad de la operación.
Información utilizada para el seguimiento:
A la fecha de evaluación el operador no remite información.
Ánalisis de la SSPD:
El operador no remite información para dar cumplimiento a este indicador, por lo tanto, incumple la meta establecida 'para este primer periodo de evaluación.
Actividades particulares reportadas por la empresa:
No se reportan actividades particulares por parte de la empresa.
Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:
La empresa no reporta dificultades para el cumplimiento del indicador.
Evidencias que soportan la ejecución:
No se remitió información por parte de la empresa, para el análisis del cumplimiento en el primer periodo.

1.4 OBJETIVO 5. DISEÑAR E IMPLEMENTAR LOS PROCEDIMIENTOS DE COMERCIALIZACIÓN QUE PERMITA DISPONER DE INFORMACIÓN PERMANENTE RELACIONADA CON EL REGISTRO DE SUSCRIPTORES DE LA EMPRESA Y ORGANIZAR Y PROGRAMAR DICHA INFORMACIÓN PARA UNA ADECUADA GESTIÓN COMERCIAL DE LA EMPRESA

Indicador parcial 5.1. Elaboración del diagnóstico del estado de la cartera, recaudo y facturación.
Objetivo del Indicador:
Contar con la información necesaria que permita a Bojayá SA ESP, implementar estrategias para organizar y coordinar equipos de trabajo encaminados a la gestión de recuperación de cartera mediante un proceso medible y controlable que permita llevar a la empresa a un nivel financiero aceptable.
Fórmula del indicador:
Encuesta elaborada, diligenciada y tabulada

Indicador parcial 5.1. Elaboración del diagnóstico del estado de la cartera, recaudo y facturación.						
Resultado del indicador:						
<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>Meta</th> <th>Evaluación</th> <th>Resultado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>0%</td> <td>NO CUMPLE</td> </tr> </tbody> </table>	Meta	Evaluación	Resultado	1	0%	NO CUMPLE
Meta	Evaluación	Resultado				
1	0%	NO CUMPLE				
Beneficios.						
Los beneficios estimados con el cumplimiento del indicador, se centran en una gestión de políticas de recuperación aplicando desde el análisis de datos para gestión de cartera hasta el seguimiento a las actividades administrativas y operativas para la recuperación y para establecer oportunidades de pago a los suscriptores.						
Información utilizada para el seguimiento:						
A la fecha de evaluación el operador no remite información.						
Ánalisis de la SSPD:						
El operador no remite información para dar cumplimiento a este indicador, por lo tanto, incumple la meta establecida para este primer periodo de evaluación.						
Actividades particulares reportadas por la empresa:						
No se reportan actividades particulares por parte de la empresa.						
Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:						
La empresa no reporta dificultades para el cumplimiento del indicador.						
Evidencias que soportan la ejecución:						
No se remitió información por parte de la empresa, para el análisis del cumplimiento en el primer periodo.						

Indicador parcial 5.2. Actualización de la información de suscriptores en la BD.
Objetivo del Indicador:
Con este indicador se busca que la empresa pueda organizar la información de sus usuarios, con el fin de que se mantenga actualizada la base de datos de usuarios y de esta manera establecer herramientas administrativas, operativas y financieras encaminadas a la buena gestión de facturación y recaudo que permitan disminuir los errores e incrementar los niveles de satisfacción de los usuarios.

Indicador parcial 5.2. Actualización de la información de suscriptores en la BD.						
Fórmula del indicador:						
Base de datos suscriptores actualizada.						
Resultado del indicador:						
<table border="1" data-bbox="540 502 1083 620"> <thead> <tr> <th>Meta</th><th>Evaluación</th><th>Resultado</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td><td>0%</td><td>NO CUMPLE</td></tr> </tbody> </table>	Meta	Evaluación	Resultado	1	0%	NO CUMPLE
Meta	Evaluación	Resultado				
1	0%	NO CUMPLE				
Beneficios.						
Los beneficios estimados con el cumplimiento del indicador, se centran en una gestión de la empresa para garantizar la facturación a todos los usuarios.						
Información utilizada para el seguimiento:						
A la fecha de evaluación el operador no remite información.						
Ánalisis de la SSPD:						
El operador no remite información para dar cumplimiento a este indicador, por lo tanto, incumple la meta establecida para este primer periodo de evaluación.						
Actividades particulares reportadas por la empresa:						
No se reportan actividades particulares por parte de la empresa.						
Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:						
La empresa no reporta dificultades para el cumplimiento del indicador.						
Evidencias que soportan la ejecución:						
No se remitió información por parte de la empresa, para el análisis del cumplimiento en el primer periodo.						

Indicador parcial 5.3. Elaboración del procedimiento de facturación y recaudo.
Objetivo del Indicador:
Por medio de este indicador, se busca que Bojayá SA ESP pueda estructurar e identificar las actividades tendientes a garantizar la facturación del servicio de energía a los usuarios, según la normatividad vigente, a través de un método de lectura, análisis, validación y emisión confiable, que aseguran un cobro oportuno, convirtiéndose en la base para mantener un flujo de caja óptimo para la empresa.

Indicador parcial 5.3. Elaboración del procedimiento de facturación y recaudo.								
Fórmula del indicador:								
Documento elaborado y aprobado por gerencia.								
Resultado del indicador:								
<table border="1" data-bbox="540 530 1083 650"> <thead> <tr> <th>Meta</th><th>Evaluación</th><th>Resultado</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td><td>100%</td><td>CUMPLE</td></tr> </tbody> </table>			Meta	Evaluación	Resultado	1	100%	CUMPLE
Meta	Evaluación	Resultado						
1	100%	CUMPLE						
Beneficios.								
Los beneficios estimados con el cumplimiento del indicador, se centran en una gestión de políticas de facturación que permitan implementar hábitos de toma de lectura, y revisión de datos que permitan una eficiente y oportuna entrega de facturas a todos usuarios.								
Información utilizada para el seguimiento:								
Documento " <i>Procedimiento de facturación.pdf</i> "								
Ánálisis de la SSPD:								
La empresa Bojayá en el avance al cumplimiento de este indicador, remitió el documento " <i>Procedimiento de facturación.pdf</i> ", en el que elaboró el procedimiento que permite identificar las actividades necesarias para garantizar una oportuna facturación. La evidencia contiene un documento donde se establece un método de lectura, análisis de la información y cotejo de la misma para generar facturación.								
Por lo anterior, el documento que se anexó al presente informe por parte de la empresa, permite realizar el análisis para el cálculo del cumplimiento del indicador, es decir, el procedimiento de facturación enviado cumple con la meta acordada.								
Actividades particulares reportadas por la empresa:								
No se reportan actividades particulares por parte de la empresa.								
Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:								
La empresa no reporta dificultades para el cumplimiento del indicador.								

Indicador parcial 5.3. Elaboración del procedimiento de facturación y recaudo.

Evidencias que soportan la ejecución:

Figura 3. Procedimiento facturación y recaudo

Fuente: Bojayá SA ESP

Indicador parcial 5.4. a) Elaboración del diagnóstico del estado y clasificación de cartera aprobado por gerencia.

Objetivo del Indicador:

Implementar estrategias que permitan organizar y coordinar equipos de trabajo encaminados a la gestión de recuperación de cartera mediante un proceso medible y controlable que permita llevar a la empresa a un nivel financiero aceptable.

Fórmula del indicador:

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

Indicador parcial 5.4. a) Elaboración del diagnóstico del estado y clasificación de cartera aprobado por gerencia.

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación	Resultado
1	100%	CUMPLE

Beneficios.

Los beneficios estimados con el cumplimiento del indicador, se centran en una gestión de políticas de facturación aplicando desde el análisis de datos para gestión de cartera hasta el seguimiento a las actividades operativas, administrativas y jurídicas para la recuperación de activos para llevar a la empresa a una situación financiera aceptable

Información utilizada para el seguimiento:

El operador remite el documento “*Diagnóstico cartera.pdf*”.

Análisis de la SSPD:

Bojayá en el avance al cumplimiento del primer periodo, remitió un documento “*Diagnóstico de cartera.pdf*”, donde el operador informa sobre el estado de cartera, además de los porcentajes según los días de mora. Las recomendaciones que se hacen en el diagnóstico van encaminadas a solicitar a la Junta Directiva la autorización para implementar políticas que incentiven el pago y por otra parte la implementación de estrategias encaminadas a la recuperación efectiva de la carteta.

Por lo anterior, el documento que se anexó al presente informe por parte de la empresa, permite realizar el análisis para el cálculo del cumplimiento del indicador, es decir, el diagnóstico de carteta enviado cumple con la meta acordada.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

No se reportan actividades particulares por parte de la empresa.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

La empresa no reporta dificultades para el cumplimiento del indicador.

Indicador parcial 5.4. a) Elaboración del diagnóstico del estado y clasificación de cartera aprobado por gerencia.

Evidencias que soportan la ejecución:

Figura 4. Diagnóstico del estado de la cartera


BOJAYÁ S.A. E.S.P.
 COMPAÑÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE BOJAYÁ S.A. E.S.P.
 NIT: 900.519.539-1
 Vigilada Superservicios

meses, a continuación se presenta dicha información: Cartera agrupada por rangos, así la cartera permite realizar un análisis particular y determinar acciones de acuerdo a los vencimientos.

1. El primer rango, es decir de 1 a 10 meses, corresponde al 12% del total de la cartera, pero donde está más del 90% de las facturas vencidas, tema que hay que trabajar de inmediato con el fin de que esta cartera no aumente en la edad de la misma.
2. El siguiente rango, de 11 a 20 meses participa también con el 12%, pero un numero significativamente inferior al rango anterior, a este rango se debe analizar cuál de esta cartera es realizable al cobro y que acciones se inicien para la gestión de cobro.
3. El tercer rango, de 21 a 30 meses, la cartera solo participa con el 6%, pero se debe analizar la procedencia del cobro y las gestiones específicas a realizar.
4. El último rango participa con el 71% del total de la cartera y si bien es significativa, el primer análisis debe ser el de determinar que es gestionable o no, para determinar cual de esta se debe castigar.

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

Para los siguientes rangos adicional a lo que se establezca para los dos primeros, la cartera se debe analizar una a una las facturas vencidas para determinar la gestionabilidad de las mismas y al mismo tiempo cuales de estas se deberían castigar. Ya contando con la autorización de la Junta Directiva, se establecerán las acciones generales para la recuperación de la cartera y las específicas de acuerdo al procedimiento existente


WISTON VALENCIA CORDOBA
 Gerente S.A. E.S.P. Bojayá
GENERANDO BIENESTAR Y DESARROLLO
 Dirección: Bellavista-Bojayá-Chocó, Calle Principal
 E-mail: bojayasa@hotmail.com
 Celular: 312 233 1914

Fuente: Bojayá SA ESP

Indicador parcial 5.4. b) Elaboración del procedimiento y políticas de recuperación de cartera aprobado por gerencia.

Objetivo del Indicador:

Implementar estrategias que permitan organizar y coordinar equipos de trabajo encaminados a la gestión de recuperación de cartera mediante un proceso medible y controlable que permita llevar a la empresa a un nivel financiero aceptable.

Determinar los pasos para gestionar la recuperación de cartera de aquellos usuarios que se encuentran en mora, mediante mecanismos de persuasión y de procedimientos administrativos que permitan la solvencia de la empresa y las oportunidades 'de pago para los suscriptores que se encuentran en mora.

Indicador parcial 5.4. b) Elaboración del procedimiento y políticas de recuperación de cartera aprobado por gerencia.

Fórmula del indicador:

Elaboración del procedimiento y políticas de recuperación de cartera aprobado por gerencia.

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación	Resultado
1	100%	CUMPLE

Beneficios.

Los beneficios estimados con el cumplimiento del indicador, se centran en una gestión de políticas de facturación aplicando desde el análisis de datos para gestión de cartera hasta el seguimiento a las actividades operativas, administrativas y jurídicas para la recuperación de activos para llevar a la empresa a una situación financiera aceptable

Información utilizada para el seguimiento:

El operador remite el documento *“Procedimiento de recuperación de cartera.pdf”*.

Análisis de la SSPD:

Bojayá en el avance al cumplimiento del primer periodo, remitió el documento *“Procedimiento de recuperación de cartera.pdf”*, en el que elaboró el procedimiento solicitado para el cumplimiento del indicador, la evidencia contiene un documento donde se determina las condiciones generales del sistema de gestión de cartera, es decir, el agotamiento de las diferentes etapas persuasivas, pre-jurídicas, ejecutivas o gestión jurídica, como también las políticas de financiamiento de las obligaciones en las etapas de persuasión, y pre-jurídica, esto ajustado a la normatividad y competencia de la empresa.

Por lo anterior, el documento remitido por parte de la empresa, permite realizar el análisis para el cálculo del cumplimiento del indicador, es decir, el procedimiento de cartera enviado cumple con la meta acordada.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

No se reportan actividades particulares por parte de la empresa.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

La empresa no reporta dificultades para el cumplimiento del indicador.

Indicador parcial 5.4. b) Elaboración del procedimiento y políticas de recuperación de cartera aprobado por gerencia.

Evidencias que soportan la ejecución:

Figura 5. Procedimiento recuperación de cartera

BOJAYÁ S.A E.S.P.
 COMPAÑÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE BOJAYÁ S.A. E.S.P.
 Nit: 900.519.539-1
 Vigilada Superservicios

PROCEDIMIENTO DE RECUPERACIÓN DE CARTERA	
1. B J E T I V O S -	Determinar los pasos para gestionar la recuperación de cartera de aquellos usuarios que se encuentran en mora, mediante mecanismos de persuasión y de procedimientos administrativos.
2. A L C A N C E	Aplica desde el análisis de datos para gestión de cartera hasta el seguimiento a las actividades administrativas y operativas para la recuperación de la misma. 3
3. D E F I N C I O N E S	<p>CCU: Contrato de Condiciones Uniformes</p> <p>CARTERA: Cuentas que representan derechos a favor de la Empresa, originados en desarrollo de su función y de otras actividades, así como también los rendimientos que generen.</p> <p>CLASE DE USO: Es el uso que se le da al servicio de energía en un predio, dependiendo del tipo de usuario.</p> <p>CLASE DE USO:</p> <ul style="list-style-type: none"> RESIDENCIAL: Es el servicio que se presta para el cumplimiento de las necesidades relacionadas con la vivienda de las personas. INDUSTRIAL: Es el servicio que se presta a predio o inmuebles en los cuales se desarrollan actividades que corresponden a procesos de transformación de bienes o de otro orden. COMERCIAL: Es el servicio que se presta a predios o inmuebles destinados a actividades comerciales, en términos del Código de Comercio y a actividades similares, como depósitos, oficinas profesionales, consultorios, etc. MULTIFAMILIAR: Es el servicio prestado a una edificación de apartamentos, con medición general constituida por tres o más unidades independientes. <p>COBRO:</p> <ul style="list-style-type: none"> PRE JURÍDICO: Etapa inicial del proceso de cobro, mediante la cual se busca normalizar la cartera en mora, sin tener que acudir al cobro judicial, forzado o compulsivo. PERSUASIVO: Actuación de la administración tendiente a obtener el pago voluntario de las obligaciones vencidas, previa a la etapa de cobro jurídico. JURÍDICO: Etapa final del proceso de cobro de cartera, que implica el inicio del proceso

GENERANDO BIENESTAR Y DESARROLLO

Dirección: Bellavista-Bojayá-Chocá, Calle Principal
 E-mail: bojaya@hotmail.com
 Celular: 312 233 1914

Fuente: Bojayá SA ESP

Indicador parcial 5.5. Elaborar procedimiento de medición, instalación de medidores o definición del sistema de medida (diferencia de lecturas, promedio, aforo, etc.).

Objetivo del Indicador:

Por medio de este indicador, se busca que Bojayá SA ESP pueda estructurar e identificar las actividades tendientes a garantizar la facturación del servicio de energía a los usuarios, según la normatividad vigente, a través de un método de lectura, análisis, validación y emisión confiable, que aseguren un cobro oportuno y transparente, convirtiéndose en la base para mantener un flujo de caja óptimo para la empresa.

Indicador parcial 5.5. Elaborar procedimiento de medición, instalación de medidores o definición del sistema de medida (diferencia de lecturas, promedio, aforo, etc.).						
Fórmula del indicador:						
Documento elaborado y aprobado por gerencia.						
Resultado del indicador:						
<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>Meta</th> <th>Evaluación</th> <th>Resultado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>0%</td> <td>NO CUMPLE</td> </tr> </tbody> </table>	Meta	Evaluación	Resultado	1	0%	NO CUMPLE
Meta	Evaluación	Resultado				
1	0%	NO CUMPLE				
Beneficios.						
Los beneficios estimados con el cumplimiento del indicador, garantizarán el correcto registro de la energía consumida de los usuarios y contribuirán en la disminución de pérdidas de energía.						
Información utilizada para el seguimiento:						
A la fecha de evaluación el operador no remite información.						
Ánalisis de la SSPD:						
El operador no remite información para dar cumplimiento a este indicador, por lo tanto, incumple la meta establecida para este primer periodo de evaluación.						
Actividades particulares reportadas por la empresa:						
No se reportan actividades particulares por parte de la empresa.						
Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:						
La empresa no reporta dificultades para el cumplimiento del indicador.						
Evidencias que soportan la ejecución:						
No se remitió información por parte de la empresa, para el análisis del cumplimiento en el primer periodo.						

1.5 OBJETIVO 6. ORGANIZAR LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PQR PARA UNA EFICIENTE GESTIÓN Y RESOLUCIÓN DE PQRs.

Indicador parcial 6.1. Elaboración de un procedimiento del sistema de atención a usuarios, recepción y trámite de PQR.

Objetivo del Indicador:

Por medio de este indicador, se busca que la empresa Bojayá S.A. ESP, elabore un procedimiento para una eficiente gestión de los PQRs, que alleguen los diferentes usuarios de la empresa.

Fórmula del indicador:

Documento elaborado y aprobado por gerencia.

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación	Resultado
1	0%	NO CUMPLE

Beneficios.

Los beneficios estimados con el cumplimiento del indicador, garantizan a los usuarios el un canal de comunicación directo y el ejercicio de sus derechos al debido proceso establecidos en el contrato de condiciones uniformes.

Información utilizada para el seguimiento:

A la fecha de evaluación el operador no remite información.

Ánálisis de la SSPD:

El operador no remite información para dar cumplimiento a este indicador, por lo tanto, incumple la meta establecida para este primer periodo de evaluación.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

No se reportan actividades particulares por parte de la empresa.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

La empresa no reporta dificultades para el cumplimiento del indicador.

Evidencias que soportan la ejecución:

No se remitió información por parte de la empresa, para el análisis del cumplimiento en el primer periodo.

Indicador parcial 6.2. Actualización del Contrato de condiciones uniforme								
Objetivo del Indicador:								
<p>Por medio de este indicador, se busca que Emselca actualice el contrato de condiciones uniformes, acorde con las condiciones actuales del mercado y las características propias del servicio prestado por Bojayá SA E.S.P.</p>								
Fórmula del indicador: Informe de actualización.								
Resultado del indicador: <table border="1" data-bbox="540 783 1090 897"> <thead> <tr> <th>Meta</th><th>Evaluación</th><th>Resultado</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td><td>0%</td><td>NO CUMPLE</td></tr> </tbody> </table>			Meta	Evaluación	Resultado	1	0%	NO CUMPLE
Meta	Evaluación	Resultado						
1	0%	NO CUMPLE						
Beneficios. <p>Los beneficios estimados con el cumplimiento del indicador, se centran en la actualización de las reglas que rigen la relación contractual, recogiendo la experiencia previa y asegurando los niveles de calidad esperados.</p>								
Información utilizada para el seguimiento: A la fecha de evaluación el operador no remite información.								
Ánálisis de la SSPD: El operador no remite información para dar cumplimiento a este indicador, por lo tanto, incumple la meta establecida para este primer periodo de evaluación.								
Actividades particulares reportadas por la empresa: No se reportan actividades particulares por parte de la empresa.								
Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador: La empresa no reporta dificultades para el cumplimiento del indicador.								
Evidencias que soportan la ejecución: No se remitió información por parte de la empresa, para el análisis del cumplimiento en el primer periodo.								

1.6 OBJETIVO 7. REALIZAR ANTE EL SUI EL CARGUE DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA, TÉCNICA Y COMERCIAL DE MANERA OPORTUNA, SUFICIENTE Y DE CALIDAD, DE CONFORMIDAD CON LAS RESOLUCIONES EXPEDIDAS POR LA SUPERSERVICIOS.

Indicador parcial 7.1. Elaborar diagnóstico de información pendiente de registro, información mal reportada o con problemas de certificación ante el SUI						
Objetivo del Indicador:						
Por medio de este indicador, se busca que Bojayá S.A: E.S:P., realice un diagnóstico que permita identificar y gestionar la información pendiente de carga y certificación financiera que permita dar cumplimiento a las diferentes resoluciones y normas contables existentes que regulan los temas financieros de los prestadores.						
Fórmula del indicador: Documento aprobado.						
Resultado del indicador:						
<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>Meta</th> <th>Evaluación</th> <th>Resultado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>0%</td> <td>NO CUMPLE</td> </tr> </tbody> </table>	Meta	Evaluación	Resultado	1	0%	NO CUMPLE
Meta	Evaluación	Resultado				
1	0%	NO CUMPLE				
Beneficios.						
Los beneficios estimados con el cumplimiento del indicador, se centran una adecuada gestión comercial, financiera, de calidad de la empresa para que los usuarios tengan un servicio de calidad en todas las localidades.						
Información utilizada para el seguimiento:						
A la fecha de evaluación el operador no remite información.						
Ánalisis de la SSPD:						
El operador no remite información para dar cumplimiento a este indicador, por lo tanto, incumple la meta establecida para este primer periodo de evaluación.						
Actividades particulares reportadas por la empresa:						
No se reportan actividades particulares por parte de la empresa.						
Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:						
La empresa no reporta dificultades para el cumplimiento del indicador.						
Evidencias que soportan la ejecución:						
No se remitió información por parte de la empresa, para el análisis del cumplimiento en el primer periodo.						

Indicador parcial 7.2. Realizar los procesos de reversión de información ante el SUI de los datos que deban ser modificados

Objetivo del Indicador:

Por medio de este indicador, se busca que Bojayá S.A: E.S: P., solicite ante la Superintendencia, los procesos de reversión que permita identificar y gestionar la información pendiente de carga y certificación financiera que permita dar cumplimiento a las diferentes resoluciones y normas contables existentes que regulan los temas financieros de los prestadores.

Fórmula del indicador:

$$\frac{\# \text{ Reversiones aprobadas por SSPD}}{\# \text{ Reversión solicitadas a SSPD}} * 100$$

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación	Resultado
1	0%	NO CUMPLE

Beneficios.

Los beneficios estimados con el cumplimiento del indicador, se centran una adecuada gestión comercial, financiera, de calidad de la empresa para que los usuarios tengan un servicio de calidad en todas las localidades.

Información utilizada para el seguimiento:

A la fecha de evaluación el operador no remite información.

Ánalisis de la SSPD:

El operador no remite información para dar cumplimiento a este indicador, por lo tanto, incumple la meta establecida para este primer periodo de evaluación.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

No se reportan actividades particulares por parte de la empresa.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

La empresa no reporta dificultades para el cumplimiento del indicador.

Evidencias que soportan la ejecución:

No se remitió información por parte de la empresa, para el análisis del cumplimiento en el primer periodo.