

PROGRAMA DE GESTIÓN ACORDADO

SSPD – BOJAYÁ SA ESP

**INFORME DE SEGUIMIENTO No. 1
PRIMER PERIODO 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

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”.

Análisis 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.

Análisis 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 casetas 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 casetas, 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 casetas.pdf"*
2. *"plan de mantenimiento, correctivo, cronogramas grupos electrógenos, redes y casetas.xls"*.

Análisis de la SSPD:

El operador remite el documento *"Plan anual de mantenimientos en redes, grupos electrógenos y casetas. 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 casetas.xls"*, donde se programa las actividades recomendadas para dar cumplimiento al plan de mantenimiento preventivos y correctivos para grupos electrógenos, redes eléctricas y casetas.

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 casetas 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



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 casetas en las localidades atendidas por la ESP).

Figura 2. Programación plan de mantenimiento

		PLAN DE MANTENIMIENTO REDES ELÉCTRICAS 2022												
ITEM	ACTIVIDAD	PROGRAMA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
MANTENIMIENTO PREVENTIVO REDES ELÉCTRICAS	(A) Para el área de servidumbre. Puede incluir y como máximo, el punto y toda el área en general del área de servidumbre de todas las redes eléctricas para mejorar la confiabilidad del sistema eléctrico. Inspección visual al estado de los equipos en general. Verificación de estructura de soporte (torres y postes). Verificación de conexión Sistema de Tierra a tierra. Verificación de niveles de aceite transformador y cambio de potencialidad.													
	(B) Para Transformadores de Distribución. Verificación y cambio de derivaciones de operación en carga. Cambio de torres y mantenimiento a conexiones de alta tensión, aplicar para conductores en ventadas de conexión. Limpieza manual con agua e inspección de parafusos. Ajuste en terminales de puesta a tierra. Conexión de fugas de aceite. Reposición manual de aceite al transformador.													
	(C) Reconectores													

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.

Análisis 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:

Meta	Evaluación	Resultado
1	0%	NO CUMPLE

Indicador parcial 3.2. Elaboración de un procedimiento de uso eficiente de combustible (incluyendo elaboración de bitácoras).
<p>Beneficios.</p> <p>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.</p>
<p>Información utilizada para el seguimiento:</p> <p>A la fecha de evaluación el operador no remite información.</p>
<p>Análisis de la SSPD:</p> <p>El operador no remite información para dar cumplimiento a este indicador, por lo tanto, incumple la meta establecida 'para este primer periodo de evaluación.</p>
<p>Actividades particulares reportadas por la empresa:</p> <p>No se reportan actividades particulares por parte de la empresa.</p>
<p>Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:</p> <p>La empresa no reporta dificultades para el cumplimiento del indicador.</p>
<p>Evidencias que soportan la ejecución:</p> <p>No se remitió información por parte de la empresa, para el análisis del cumplimiento en el primer periodo.</p>

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.
<p>Objetivo del Indicador:</p> <p>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.</p>
<p>Fórmula del indicador:</p> <p>Encuesta elaborada, diligenciada y tabulada</p>

Indicador parcial 5.1. Elaboración del diagnóstico del estado de la cartera, recaudo y facturación.

Resultado del indicador:

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.

Análisis 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:

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.

Análisis 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:

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 "*Procedimiento de facturación.pdf*"

Análisis de la SSPD:

La empresa Bojayá en el avance al cumplimiento de este indicador, remitió el documento "*Procedimiento de facturación.pdf*", 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



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

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

10. SEGUIMIENTO CONTROL	Y	Dentro de las actividades desarrolladas para el proceso de facturación, se tendrán en cuenta los estados de las revisiones, para tener en cuenta el control sobre cada una de las cuentas del usuario.
11. DOCUMENTOS REGISTROS	Y	Instructivo revisiones novedades por consumos. Instructivo análisis desviaciones significativas. Instructivo toma de lectura y reparto. Procedimiento control operativo. Manual operativo facturación. Formato agenda de facturación.

Wiston Valencia Córdoba

WISTON VALENCIA CORDOBA
 Gerente S.A. E.S.P. Bojayá

GENERANDO BIENESTAR Y DESARROLLO
 Dirección: Bellavista-Bojayá-Chocó, Calle Principal
 E-mail: bojayasa@ctmml.com
 Celular: 312 233 1914

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 *“Diagnostico 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 diagnostico 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



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

BOJAYA 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. 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> <p>RESIDENCIAL: Es el servicio que se presta para el cubrimiento de las necesidades relacionadas con la vivencia de las personas.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>MULTIFAMILIAR: Es el servicio prestado a una edificación de apartamentos, con medición general constituida por tres o más unidades independientes.</p> <p>COBRO:</p> <p>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.</p> <p>PERSUASIVO: Actuación de la administración tendiente a obtener el pago voluntario de las obligaciones vencidas, previa a la etapa de cobro jurídico.</p> <p>JURÍDICO: Etapa final del proceso de cobro de cartera, que implica el inicio del proceso.</p>

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 5.5. 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:

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.

Análisis 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.

Análisis 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								
<p>Objetivo del Indicador:</p> <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>								
<p>Fórmula del indicador:</p> <p>Informe de actualización.</p>								
<p>Resultado del indicador:</p> <table border="1" data-bbox="537 774 1081 888"> <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						
<p>Beneficios.</p> <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>								
<p>Información utilizada para el seguimiento:</p> <p>A la fecha de evaluación el operador no remite información.</p>								
<p>Análisis de la SSPD:</p> <p>El operador no remite información para dar cumplimiento a este indicador, por lo tanto, incumple la meta establecida para este primer periodo de evaluación.</p>								
<p>Actividades particulares reportadas por la empresa:</p> <p>No se reportan actividades particulares por parte de la empresa.</p>								
<p>Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:</p> <p>La empresa no reporta dificultades para el cumplimiento del indicador.</p>								
<p>Evidencias que soportan la ejecución:</p> <p>No se remitió información por parte de la empresa, para el análisis del cumplimiento en el primer periodo.</p>								

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 cargue 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:

Meta	Evaluación	Resultado
1	0%	NO CUMPLE

Beneficios.

Los beneficios estimados con el cumplimiento del indicador, se centran en 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.

Análisis 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 cargue 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.

Análisis 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.