



PROGRAMA DE GESTIÓN ACORDADO

SSPD – BOJAYÁ S.A E.S.P.

INFORME DE SEGUIMIENTO FINAL

ANEXO 1

**SEGUIMIENTO A LOS INDICADORES PARCIALES SEGUNDO, TERCER Y
CUARTO PERÍODO TRIMESTRAL E INDICADORES DE RESULTADO**

TABLA DE CONTENIDO

1	Indicadores Parciales.....	4
1.1	Objetivo 1. Fortalecer la organización de la información sobre la gestión documental de la empresa.	4
1.2	Objetivo 2A). Recuperar y mantener la infraestructura eléctrica de generación y redes eléctricas para garantizar la continuidad del servicio	6
1.3	Objetivo 2B. Elaborar un plan de capacitación en operación y mantenimiento de plantas de generación y redes de distribución.....	17
1.4	Objetivo 3. Elaborar un plan para el uso eficiente del combustible asignado para sus localidades ZNI.....	20
1.5	Objetivo 4. Cumplir con los plazos de cargue y certificación financiera estipulados en las diferentes Resoluciones expedidas por esta SSPD y con los requisitos establecidos en la Resolución CREG 034 de 2004.....	25
1.6	Objetivo 5. Diseñar e implementar los procedimientos de comercialización que permitan 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.	29
1.7	Objetivo 6. Organizar los procesos de atención al usuario y PQR para una eficiente gestión y resolución de PQRs	40
1.8	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.	46
2	Indicadores de Resultado	48
2.1	Objetivo 1. Fortalecer la organización de la información sobre la gestión documental de la empresa.	48
2.2	Objetivo 2A). Recuperar y mantener la infraestructura eléctrica de generación y redes eléctricas para garantizar la continuidad del servicio	50
2.3	Objetivo 2B). Elaborar un plan de capacitación en operación y mantenimiento de plantas de generación y redes de distribución.....	56
2.4	Objetivo 3. Elaborar un plan para el uso eficiente del combustible asignado para sus localidades ZNI.....	58
2.5	Objetivo 4. Cumplir con los plazos de cargue y certificación financiera estipulados en las diferentes Resoluciones expedidas por esta SSPD y con los requisitos establecidos en la Resolución CREG 034 de 2004.....	61
2.6	Objetivo 5. Diseñar e implementar los procedimientos de comercialización que permitan 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	62
2.7	Objetivo 6. Organizar los procesos de atención al usuario y PQR para una eficiente gestión y resolución de PQRs.	69

2.8 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 70

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.

1.1.1 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, operativos que como prestador de servicios públicos de energía debe tener actualizados.

Fórmula del indicador:

Documento aprobado por gerencia.

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación	Resultado
1	100%	CUMPLE

Beneficios:

Los beneficios estimados con el cumplimiento de ese indicador, están asociados 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:

La documentación remitida por el prestador:

“Diagnóstico Organizacional”

Análisis de la SSPD:

El prestador, allegó el documento *“Diagnóstico Organizacional”*, donde reseña su objeto social e información administrativa de la empresa, en el documento remitido por Bojayá SA ESP, el operador manifiesta que en la actualidad tiene 1.705 clientes de energía eléctrica en 26 localidades menores del municipio. Además, informa que la empresa es



1.1.1 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.

Liderada por el gerente actual desde el 19 de febrero de 2019 y que cuenta con un equipo de trabajo que se describe jerárquicamente en la estructura organizacional de la empresa, la cual está incluida dentro del documento allegado.

Por lo expuesto anteriormente se concluye que Bojayá SA ESP, cumplió con la meta acordada para este indicador durante los períodos evaluados, pues la información remitida corresponde al documento acordado, según lo establecido 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. Diagnóstico Organizacional Bojayá SA ESP



Fuente: Bojayá SA ESP

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

1.2.1 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 SA ESP elabore un diagnóstico actualizado, en cuanto a la prestación del servicio, de manera que se pueda establecer las horas de servicio actual por localidad, número de fallas del servicio totales, horas actuales sin servicio por localidad etc., que sirva como base para la toma de acciones encaminadas a un óptimo aprovechamiento de los recursos, mejora de las fallas en la prestación del servicio y por ende mejora en la calidad de la prestación del servicio de energía eléctrica.

Fórmula del indicador:

Documento aprobado por gerencia

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación	Resultado
1	100%	CUMPLE

Beneficios:

Los beneficios estimados con el cumplimiento de ese indicador, están asociados 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:

La documentación remitida por el prestador:

“Diagnóstico de la prestación del servicio”

Ánalisis de la SSPD:

El prestador, allegó el documento *“Diagnóstico de la prestación del servicio”*, donde presenta el diagnóstico de la situación actual del servicio, describiendo características como: las horas de servicio por localidad, el número de días sin servicio y las horas sin servicio por cada localidad, resaltando aquellas localidades en donde más horas de interrupción del servicio se presentan y mencionando algunas estrategias para disminuir



1.2.1 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.)

las interrupciones del servicio, las cuales se ha evidenciado, disminuyeron considerablemente en el primer semestre de 2023.

Por lo expuesto anteriormente, se concluye que Bojayá SA ESP cumplió con la meta acordada para este indicador durante el periodo evaluado, pues la información remitida corresponde a los documentos acordados, según lo establecido 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 2. Diagnóstico prestación del servicio

The document header includes the company logo, name (BOJAYÁ S.A. E.S.P.), and address (COMPAÑÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE BOJAYÁ S.A. E.S.P., Nit: 900.519.539-1, Vigilada Superservicios). It states a goal to install community measurement equipment by December 31, 2023, and to increase operational utility by 11% annually. Below is a table showing service delivery data across 23 localities, with all values being zero. At the bottom, there is a signature and contact information for Wiston Valencia Cordero, Gerente S.A. E.S.P. Bojayá.

Nombre Localidad	Columna2	Columna3	Columna4	Columna5
1 ALFONSOLÓPEZ	6	0	0	sin observaciones
2 AMPARADO	8	0	0	sin observaciones
3 APARTADO	6	0	0	sin observaciones
4 CAÑAMERO	6	0	0	sin observaciones
5 CHAMO	10	0	0	sin observaciones
6 CHAMOOGALLO	8	0	0	sin observaciones
7 CUA	8	0	0	sin observaciones
8 EL TIGRE	6	0	0	sin observaciones
9 GEDEÓN	6	0	0	sin observaciones
10 GUACI	6	0	0	sin observaciones
11 IGUA BLANCA	6	0	0	sin observaciones
12 LASIBA	6	0	0	sin observaciones
13 MOJALUDO	8	0	0	sin observaciones
14 NAMBIA	10	0	0	sin observaciones
15 NARANJO	6	0	0	sin observaciones
16 PLAYA BLANCA	6	0	0	sin observaciones
17 PUERTO CORTO	10	0	0	sin observaciones
18 PUNTO CORDO	8	0	0	sin observaciones
19 ALFONSOLÓPEZ	6	0	0	sin observaciones
20 AMPARADO	8	0	0	sin observaciones
21 APARTADO	6	0	0	sin observaciones
22 CAÑAMERO	6	0	0	sin observaciones
23 CHAMO	6	0	0	sin observaciones

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

GENERANDO BIENESTAR Y DESARROLLO
Dirección: Belavista-Bojayá-Chocó, Calle Principal
E-mail: bojaya@bojaysa.com
Celular: 312 233 1914

Fuente: Bojayá SA ESP

1.2.2 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 realice las respectivas adecuaciones que haya evidenciado en el diagnóstico previo, con el fin de mantener en las mejores condiciones la infraestructura eléctrica, minimizando el riesgo de suspensiones no programadas y reduciendo la necesidad de realizar mantenimientos correctivos.

Fórmula del indicador:

Presentar un cronograma de ejecución de actividades encaminadas al cumplimiento del indicador y su respectivo avance periódico. Las actividades deben estar enmarcadas durante el tiempo que abarca el PGA. (Cronograma que incluya actividades y plazos).

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación	Resultado
1	100%	CUMPLE

Beneficios:

Los beneficios estimados con el cumplimiento de ese indicador, están asociados 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:

“Elaboración de un estudio de la infraestructura actual”

Ánalisis de la SSPD:

El prestador, allegó el documento *“Elaboración de un estudio de la infraestructura actual”*, donde describe las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo que se requiere para mantener en óptimo estado la infraestructura de los equipos existentes tanto a grupos electrógenos como a redes eléctricas.

Por lo expuesto anteriormente, se concluye que Bojayá SA ESP, cumplió con la meta acordada para este indicador durante el tercer y cuarto periodo, pues la información remitida corresponde al documento acordado en la meta del indicador, donde se incluyen los mantenimientos programados y ejecutados.



1.2.2 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.

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 3. Mantenimientos programados y ejecutados

The screenshot shows a maintenance report for a generator at Bojayá S.A.E.S.P. The report includes a logo, company details, diagnostic information, corrective maintenance details, a photo of a worker, and contact information.

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

DIAGNÓSTICO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO GRUPO ELECTRÓGENO

MANTENIMIENTOS REALIZADOS PARQUE GENERADOR BOJAYÁ S.A.E.S.P.	2T	
PERÍODO :	GRUPO ELECTROGENO	PLANTA ELÉCTRICA
MOTOR:	Perkins	
MODELO:		
CAPACIDAD:	44	
SERIE:	A12	
LOCALIDAD:	ALFONSO LOPEZ	

MANTENIMIENTOS CORRECTIVO REALIZADO
DESCRIPCIÓN MANTENIMIENTO:
Calibración y reparación de tubos, de motores Diesel, calibración de válvulas, construcción y adecuación de sistemas de escape y ventilación, ajustes al sistema de control de trasferencia, diagnóstico al sistema de transferencia.

Verificación de nivelación, se verificó las instalaciones de los sistemas puesta en tierra, se realizó mantenimiento a los escapes de humo.

Cambio de tornillería, mantenimiento a conectores de alta tensión, verificación de conexión sistemas puesta a tierra, revisión general.

REGISTRO FOTOGRÁFICO

ESTADO /RECOMENDACIONES: CAMBIAR ALTERNADOR ELECTRICO

GENERANDO BIENESTAR Y DESARROLLO
Dirección: Bellavista-Bojayá-Choco, Calle Principal
E-mail: bojaya88@hotmail.com
Celular: 312 233 1914

Fuente: Bojayá SA ESP

1.2.3 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 SA ESP 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
2	100%	CUMPLE

Beneficios:

Los beneficios estimados con el cumplimiento de ese indicador, están asociados 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 prestador remitió los documentos: “*Plan anual de mantenimientos en redes, grupos electrógenos y casetas*” y “*plan de mantenimiento correctivo, cronogramas grupos electrógenos, redes y casetas*”.

Análisis de la SSPD:

El prestador, los documentos “*Plan anual de mantenimientos en redes, grupos electrógenos y casetas*” y “*plan de mantenimiento correctivo, cronogramas grupos electrógenos, redes y casetas*”, donde describe el objetivo de cada una de las actividades del plan de mantenimiento preventivo, predictivo y correctivo para el aprovechamiento óptimo de la infraestructura, además de la periodicidad de mantenimiento sugerida tanto a grupos electrógenos como a redes eléctricas, los cuales se requieren para mantener la

1.2.3 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).

infraestructura y vida útil de los equipos existentes y de esta manera prestar un servicio de calidad, confiable y continuo.

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

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 4. Programa de mantenimientos preventivos y correctivos


BOJAYÁ S.A. E.S.P.
COMPAÑÍA DE SERVICIOS PARA LOS HABITADORES DE BOJAYÁ S.A. E.S.P.
 Nro. 300 523 5202
 Vigilada Superservicios

**PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO
EN SUBESTACIONES Y REDES SDL**

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 redeseléctricas de la Empresa de Energía Bojaya.

3. PLAN DE MANTENIMIENTO EN REDES ELECTRICAS

3.1 Generalidades

3.1.1. Mantenimiento preventivo
 Mantenimiento programado que se efectúa a un bien, servicio o instalación, llámesela red eléctrica de media tensión, baja tensión o transformador de distribución con el propósito de reducir la probabilidad de fallo, mantener condiciones seguras y preestablecidas 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 reiteradas 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 el 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



1.2.3 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 5. Cronograma de actividades programadas y ejecutadas en grupos electrógenos

ITEM	ACTIVIDAD	PROGRAMADO/EJECUTADO	PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO 2023												
			ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGOS.	SEPT.	OCT.	NOV.	DIC.	Seguimiento
1	cambio de aceite	EJECUTADO													100%
2	cambio de líquido refrigerante	PROGRAMADO													100%
3	cambio de filtros de aceite	EJECUTADO													100%
4	cambio de filtros de aire	PROGRAMADO													100%
5	cambio de filtro de combustible	EJECUTADO													100%
6	cambio de filtros de agua	PROGRAMADO													100%
7	verificación del estado de batería	EJECUTADO													100%
8	verificación de estado de cargador de baterías	PROGRAMADO													100%
9	verificación del estado de precalentor de camisa	EJECUTADO													100%
10	Diagnóstico al sistema de transferencia	PROGRAMADO													100%
11	Modernización del sistema de transferencia	EJECUTADO													100%
12	Ajustes al sistema de control de transferencia	PROGRAMADO													100%
13	Calibración de válvulas	EJECUTADO													100%
14	Reparación de motores Diesel	PROGRAMADO													100%
15	Calibración y reparación de turbos	EJECUTADO													100%
16	Construcción y adecuación de sistemas de escape y ventilación	PROGRAMADO													100%
17		EJECUTADO													100%
18		PROGRAMADO													100%
19		EJECUTADO													100%
20		PROGRAMADO													100%
21		EJECUTADO													100%
22		PROGRAMADO													100%
23		EJECUTADO													100%
24		PROGRAMADO													100%
25		EJECUTADO													100%
26		PROGRAMADO													100%
27		EJECUTADO													100%
28		PROGRAMADO													100%
29		EJECUTADO													100%
30		PROGRAMADO													100%
31		EJECUTADO													100%
32		PROGRAMADO													100%
33		EJECUTADO													100%
34		PROGRAMADO													100%
35		EJECUTADO													100%
36		PROGRAMADO													100%
		EJECUTADO													100%

Fuente: Bojayá SA ESP

Figura 6. Cronograma de actividades programadas y ejecutadas en redes eléctricas

ITEM	ACTIVIDAD	PLAN DE MANTENIMIENTO REDES ELÉCTRICAS 2023												Seguimiento
		PROGRAMADO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.
	a) Para el área de servidumbre.													
	b) Transformadores de Distribución													
	c) Reconeectadores													

Fuente: Bojayá SA ESP

Figura 7. Cronograma de actividades programadas y ejecutadas en cassetas

ITEM	ACTIVIDAD	PROGRAMADO/EJECUTADO	PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO 2023												SEGUIMIENTO 2023
			ENE.	FEB.	MAR.	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.	
1	Verificación de la ubicación: La planta eléctrica debe estar en un lugar de fácil acceso, sin restricciones de seguridad e iluminado. Así facilita las operaciones de mantenimiento y de alimentación de combustible.	P													1 semestre
2	Verificar la superficie en la cual va a esta ubicada la planta eléctrica que esté nivelada o verificar soportes anti vibratorios.	E													2 Semestre
3	Verificación instalaciones sistemas de puesta a tierra.	P													
4	Verificar que los escapes de humo no afecten el interior de las residencias cercanas y el ruido no genere contaminación auditiva.	E													
5	Verificar la presencia de animales y plantas que puedan interrumpir con el funcionamiento de la infraestructura	P													
6		E													

Fuente: Bojayá

1.2.4 Indicador Parcial 2.4. Ejecución de las actividades establecidas en el programa de mantenimientos preventivos y correctivos para recuperación de las unidades de generación y redes eléctricas.

Objetivo del Indicador:

Por medio de este indicador, se busca que Bojayá SA ESP ejecute las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo programadas, 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:

$$\frac{\text{Actividades Mmto. Ejecutadas}}{\text{Actividades Mmto. Proyectadas}} * 100\%$$

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación	Resultado
100%	100%	CUMPLE

Beneficios:

Los beneficios estimados con el cumplimiento de ese 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 prestador remitió los documentos:

Carpeta “Evidencia de Actas de mantenimiento en localidades”, “BASE DE DATOS EJECUCION DE MANTENIMIENTO”

Análisis de la SSPD:

El prestador para dar cumplimiento al indicador, remitió dos documentos:

- Archivo “BASE DE DATOS EJECUCION DE MANTENIMIENTO” que contiene la ejecución de las actividades de mantenimiento y la descripción de las novedades encontradas en cada una de las plantas donde se hizo el mantenimiento
- Carpeta con documentos “Evidencia de Actas de mantenimiento en localidades”, que contiene 50 actas de ejecución de mantenimiento realizados en las diferentes localidades correspondientes a los meses de julio, agosto, octubre, noviembre de 2022 de acuerdo a la programación.



1.2.4 Indicador Parcial 2.4. Ejecución de las actividades establecidas en el programa de mantenimientos preventivos y correctivos para recuperación de las unidades de generación y redes eléctricas.

Por lo expuesto anteriormente, se concluye que Bojayá SA ESP cumplió con la meta acordada para este indicador, pues la información remitida corresponde a las actividades de mantenimiento planeadas y ejecutadas dando cumplimiento de manera total a 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 8. Ejecución de las actividades de mantenimiento grupos electrógenos

EJECUCIÓN DE MANTENIMIENTO GRUPOS ELECTRÓGENOS								
ORDEN	LOCALIDAD	FECHA DE MANTENIMIENTO	FECHA ULTIMO MANTENIMIENTO	TIPO DE MANTENIMIENTO	MARCA-EQUIPO	CAPACIDAD	ACTIVIDAD REALIZADA	OBSERVACIONES
1	ALFONSO LOPEZ	12/11/2022	5/10/2022	PREVENTIVO	Perkins	44	GE	Calibración y reparación de tubos, calibración y reparación de motores diesel, calibración de válvulas, construcción y adecuación de sistemas de escape y ventilación, ajustes al sistema de control de transferencia, diagnóstico al sistema de transferencia
2	ALFONSO LOPEZ	24/08/2022	20/07/2022	PREVENTIVO	Perkins	44	GE	Cambio de aceite, cambio de líquido refrigerante, cambio de filtros de aceite, cambio de filtro de aire, cambio de filtros de agua, verificación del estado de batería, verificación del precalentador de camisa
3	AMPARRADO	4/08/2022	2/07/2022	PREVENTIVO	Perkins	30	GE	Cambio de aceite, cambio de líquido refrigerante, cambio de filtros de agua, cambio de filtro de aire, cambio de filtros de combustible, verificación del estado de cargador de baterías, verificación del estado de precalentador de camisa
4	AMPARRADO	1/11/2022	3/10/2022	PREVENTIVO	Perkins	30	GE	Construcción y adecuación de sistemas de escape y ventilación, calibración y reparación de tubos, reparación de motores diesel, calibración de válvulas, ajustes al sistema de control de transferencia, diagnóstico al sistema de transferencia
5	APARTADO	29/11/2022	16/10/2022	PREVENTIVO	cummins	33	GE	Verificación del estado de cargador de baterías, verificación del estado del precalentador de camisa, diagnóstico al sistema de transferencia, modernización del sistema de transferencia, calibración de válvulas
6	APARTADO	30/08/2022	13/07/2022	PREVENTIVO	cummins	33	GE	Cambio de aceite, cambio de líquido refrigerante, cambio de filtros de aceite, cambio de filtro de aire, cambio de filtros de combustible, cambio de filtro de agua, verificación del estado de batería
7	CAIMANERO	14/08/2022	25/07/2022	PREVENTIVO	Lister	16	GE	Cambio de aceite, cambio de líquido refrigerante, cambio de filtro de aire, cambio de filtro de agua, cambio de filtro de combustible, cambio de filtro e aceite, verificación del estado de batería
8	CAIMANERO	28/11/2022	17/10/2022	PREVENTIVO	Lister	16	GE	Construcción y adecuación de sistemas de escape y ventilación, calibración y reparación de tubos, reparación de motores diesel, calibración de válvulas, ajustes al sistema de control de transferencia, diagnóstico al sistema de transferencia
9	CHANO	13/08/2022	26/07/2022	PREVENTIVO	Perkins	45	GE	Verificación del estado cargador de batería, verificación del estado del precalentador de camisa, diagnóstico al sistema de transferencia, ajustes al sistema de control de transferencia, calibración de válvulas
10	CHANO	29/11/2022	22/10/2022	PREVENTIVO	Perkins	45	GE	Cambio de aceite, cambio de líquido refrigerante, cambio de filtro de aire, cambio de filtro de agua, cambio de filtros de combustible, cambio de filtro de agua, verificación del estado de baterías, verificación del estado de
11	CHARCO GALLO	2/08/2022	9/07/2022	PREVENTIVO	Perkins	33	GE	Cambio de aceite, cambios de líquido refrigerante, cambios de filtros de aceite, cambios de filtros de aire, cambio de

Fuente: Bojayá SA ESP

Figura 9. Ejecución de las actividades de mantenimiento redes eléctricas

EJECUCIÓN DE MANTENIMIENTO REDES							
DATO N°	LOCALIDAD	FECHA DE MANTENIMIENTO	FECHA DEL ULTIMO MANTENIMIENTO	TIPO DE MANTENIMIENTO	MARCA-EQUIPO	CAPACIDAD	ACTIVIDAD REALIZADA
1	ALFONSO LOPEZ	2/10/2022	30/10/2022	PREVENTIVO	Perkins	44	Verificación de nivelación, se verificó las instalaciones de los sistemas puesta en tierra, se realizó mantenimiento a los escapes de humo
2	AMPARRADO	1/10/2022	31/10/2022	PREVENTIVO	Perkins	30	Verificación de nivelación, se verificó las instalaciones de los sistemas puesta en tierra, se realizó mantenimiento a los escapes de humo
3	APARTADÓ	2/10/2022	31/10/2022	PREVENTIVO	Cummins	33	Verificación de nivelación, se verificó las instalaciones de los sistemas puesta en tierra, se realizó mantenimiento a los escapes de humo
4	CAIMANERO	1/10/2022	29/10/2022	PREVENTIVO	Lister	16	Verificación de nivelación, se verificó las instalaciones de los sistemas puesta en tierra, se realizó mantenimiento a los escapes de humo
5	CHANO	4/10/2022	28/10/2022	PREVENTIVO	Perkins	45	Verificación de nivelación, se realizó mantenimiento a los escapes de humo
6	CHARCO GALLO	5/10/2022	21/10/2022	PREVENTIVO	Perkins	33	Verificación de nivelación, se verificó las instalaciones de los sistemas puesta en tierra, se realizó mantenimiento a los escapes de humo
7	CUIA	6/10/2022	26/10/2022	PREVENTIVO	Perkins	44	Verificación de nivelación, se verificó las instalaciones de los sistemas puesta en tierra, se realizó mantenimiento a los escapes de humo
8	EL TIGRE	7/10/2022	25/10/2022	PREVENTIVO	Perkins	44	Verificación de nivelación, se verificó las instalaciones de los sistemas puesta en tierra, se realizó mantenimiento a los escapes de humo
9	GEGENADO	8/10/2022	24/10/2022	PREVENTIVO	Lister	30	Verificación de nivelación, se verificó las instalaciones de los sistemas puesta en tierra, se realizó mantenimiento a los escapes de humo
10	GUAYABAL	9/10/2022	23/10/2022	PREVENTIVO	Lister	16	Verificación de nivelación, se realizó mantenimientos a los escapes de humo
11	URIBIA EL ÁREA	10/10/2022	22/10/2022	PREVENTIVO			Verificación de nivelación, se verificó las instalaciones de los sistemas

Fuente: Bojayá SA ESP



1.2.4 Indicador Parcial 2.4. Ejecución de las actividades establecidas en el programa de mantenimientos preventivos y correctivos para recuperación de las unidades de generación y redes eléctricas.

Figura 10. Actas de mantenimiento en localidades

BOJAYA S.A.E.S.P.
FORMATO REPORTE DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO O CORRECTIVO REALIZADO
FECHA DEL MANTENIMIENTO: 30-11-2022 LOCALIDAD: CUIA
TIPO DE MANTENIMIENTO: PREVENTIVO MARCA EQUIPO: PERKINS
CAPACIDAD EQUIPO: 44 FECHA ULTIMO MANTENIMIENTO: 25-10-2022

DESCRIPCION TAREA REALIZADA:
Verificación del estado de prealimentor de carburo
Verificación de estado de cargador de baterías
Verificación del estado de batería
Cambio de filtros de agua
Cambio de filtros de combustible
Cambio de filtro de aceite

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES TÉCNICAS:
Antes de poner el electrogerador verificar el agua y el aceite

Vbo. Operario: *[Signature]* Vbo. Coordinador del Área: *[Signature]*
Nombre y firma Técnico: *[Signature]*

Fuente: Bojayá SA ESP

1.2.5 Indicador Parcial 2.5. Ejecución de las adecuaciones recomendadas para mejorar el funcionamiento de las plantas instaladas.

Objetivo del Indicador:

Por medio de este indicador, se busca que Bojayá SA ESP ejecute las actividades recomendadas en el programa de mantenimiento orientado a mejorar el funcionamiento de las plantas eléctricas, de tal manera que se genere un hábito coordinado para la ejecución de actividades recomendadas y sus activos eléctricos tengan una larga vida útil, además de estar disponibles para la prestación del servicio.

Fórmula del indicador:

$$\frac{\text{Adecuaciones realizadas}}{\text{Total adecuaciones proyectadas}} * 100\%$$

1.2.5 Indicador Parcial 2.5. Ejecución de las adecuaciones recomendadas para mejorar el funcionamiento de las plantas instaladas.

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación	Resultado
100%	100%	CUMPLE

Beneficios:

Los beneficios con el cumplimiento del indicador, están asociados a lograr un adecuado funcionamiento de las redes eléctricas, identificando características constructivas, reconociendo factores de riesgo y realizando planes de mantenimiento eléctricos preventivos y correctivos.

Información utilizada para el seguimiento:

El prestador remitió los documentos:

Carpeta: "Adecuaciones en plantas instaladas."
"BASE DE DATOS EJECUCION DE MANTENIMIENTO"

Análisis de la SSPD:

El prestador para dar cumplimiento al indicador, remitió dos documentos:

- Archivo “*BASE DE DATOS EJECUCION DE MANTENIMIENTO*” que contiene la ejecución de las actividades de mantenimiento con recomendaciones para optimizar el funcionamiento de las plantas.
- Carpeta de documentos “*Evidencia de Actas de mantenimiento en localidades.*”, que contiene 50 actas de ejecución de mantenimiento realizados en las diferentes localidades correspondientes a los meses de julio, agosto, octubre, noviembre de 2022 de acuerdo a la programación.

Es importante destacar que en las actas además de evidenciar la ejecución de los mantenimientos, también se establecen recomendaciones para mejorar el funcionamiento de las plantas.

Por lo expuesto anteriormente, se concluye que Bojayá SA ESP cumplió con la meta acordada para este indicador, pues la información remitida corresponde a las actividades de mantenimiento planeadas y ejecutadas dando cumplimiento de manera total a la meta del indicador.



1.2.5 Indicador Parcial 2.5. Ejecución de las adecuaciones recomendadas para mejorar el funcionamiento de las plantas instaladas.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

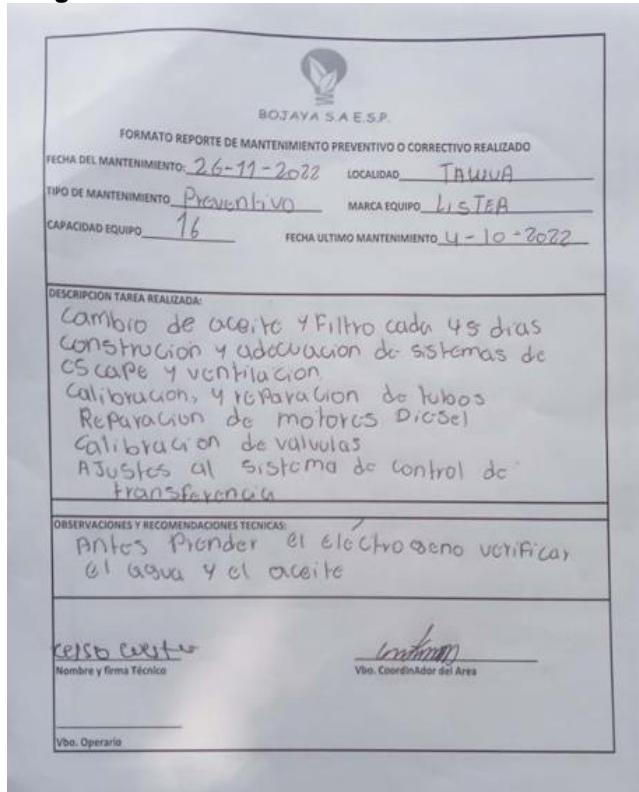
No se reportan actividades particulares por parte de la empresa.

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 11. Actas de mantenimiento en localidades



The image shows a maintenance report form from BOJAYA S.A.E.S.P. The form includes fields for date, location, equipment type, capacity, and last maintenance date. It also contains handwritten notes about tasks performed and recommendations. Signatures of technical staff and area coordinators are present at the bottom.

FORMATO REPORTE DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO O CORRECTIVO REALIZADO	
FECHA DEL MANTENIMIENTO:	26-11-2022
TIPO DE MANTENIMIENTO:	Preventivo
CAPACIDAD EQUIPO:	16
LOCALIDAD:	Tuluá
MARCA EQUIPO:	LISTER
FECHA ULTIMO MANTENIMIENTO:	4-10-2022
DESCRIPCION TAREA REALIZADA:	
Cambio de aceite y filtro cada 45 días Construcción y adecuación de sistemas de escape y ventilación Calibración y reparación de tubos Reparación de motores Diesel Calibración de válvulas Ajustes al sistema de control de transferencia	
OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES TÉCNICAS:	
Antes Prender el electrogenero verificar el agua y el aceite	
CEISO certificó	Vbo. Coordinador del Área
Nombre y firma Técnico	
Vbo. Operario	

Fuente: Bojayá SA ESP

1.3 OBJETIVO 2B. ELABORAR UN PLAN DE CAPACITACIÓN EN OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE PLANTAS DE GENERACIÓN Y REDES DE DISTRIBUCIÓN.

1.3.1 Indicador Parcial 2.6. Capacitación para los operarios sobre el manejo de grupos electrógenos con entidad certificada.

Objetivo del Indicador:

Por medio de este indicador, se busca que Bojayá realice capacitaciones continuas a los operadores de grupos electrógenos, con el objetivo de que adquieran habilidades y

1.3.1 Indicador Parcial 2.6. Capacitación para los operarios sobre el manejo de grupos electrógenos con entidad certificada.

criterios eficientes, enfocados al reconocimiento del funcionamiento, mantenimientos y protocolos de intervención en equipos electrógenos.

Fórmula del indicador:

$$\frac{\text{Operarios capacitados}}{\text{Total de Operarios}} * 100\%$$

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación	Resultado
100%	100%	CUMPLE

Beneficios:

Los beneficios con el cumplimiento del indicador, están asociados a lograr un óptimo funcionamiento de los grupos electrógenos, identificando características constructivas, reconociendo factores de riesgo y realizando planes de mantenimiento eléctricos y mecánicos.

Información utilizada para el seguimiento:

Documentación remitida por el prestador:

Carpeta “electrogeno”

Análisis de la SSPD:

La empresa para dar cumplimiento al indicador establecido en el PGA, remitió la evidencia de los certificados expedidos por el SENA regional Antioquia, respecto al curso “ejecución del mantenimiento proactivo a un grupo electrógeno”.

La empresa capacitó a un total de 2 operarios de grupos electrógenos y como soporte del cumplimiento, envía los respectivos certificados del curso para cada uno de los operarios capacitados, los cuales, por contener información sensible, no se exponen en el presente informe.

Por lo expuesto anteriormente, se concluye que Bojayá SA ESP, cumplió con la meta acordada para este indicador durante el periodo de evaluación, pues la información remitida corresponde a lo acordado en la meta del indicador.

1.3.1 Indicador Parcial 2.6. Capacitación para los operarios sobre el manejo de grupos electrógenos con entidad certificada.

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:

La empresa remitió los certificados de los dos operarios capacitados.

1.3.2 Indicador Parcial 2.7. Capacitación para los linieros sobre redes eléctricas con entidad certificada.

Objetivo del Indicador:

Por medio de este indicador, se busca que Bojayá SA ESP realice capacitaciones continuas a operadores encargados del mantenimiento de las redes eléctricas, con el objetivo de que adquieran habilidades y criterios eficientes, enfocados al reconocimiento del funcionamiento, mantenimientos y protocolos de intervención en la infraestructura existente.

Fórmula del indicador:

$$\frac{\text{Linieros capacitados}}{\text{Total de Linieros}} * 100\%$$

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación	Resultado
100%	100%	CUMPLE

Beneficios:

Los beneficios estimados con el cumplimiento del indicador, están orientados a obtener un ahorro importante de combustible en las plantas de generación de energía, lo cual implica menores costos y una disminución en el uso de combustible fósiles, reduciendo el impacto ambiental.

1.3.2 Indicador Parcial 2.7. Capacitación para los linieros sobre redes eléctricas con entidad certificada.

Información utilizada para el seguimiento:

Documentación remitida por el prestador:
Carpeta “redes eléctricas”

Análisis de la SSPD:

La empresa para dar cumplimiento al indicador establecido en el PGA durante el periodo evaluado, remitió una carpeta que contiene el archivo “redes eléctricas”; donde está contenida la evidencia de los certificados expedidos por la empresa PREVENCIÓN TÉCNICA EN ALTURA S.A.S., quienes certificaron el proceso de capacitación en entrenamiento para trabajo en alturas.

La empresa capacitó a un total de 2 técnicos electricistas y como soporte del cumplimiento, envía los respectivos certificados del curso para cada uno de los técnicos capacitados, los cuales, por contener información sensible, no se exponen en el presente informe.

Por lo expuesto anteriormente, se concluye que Bojayá SA ESP, cumplió con la meta acordada para este indicador durante el periodo de evaluación, pues la información remitida corresponde a lo acordado 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:

La empresa remitió los certificados de los dos técnicos electricistas capacitados en alturas

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

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

Objetivo del Indicador:

El objetivo de este indicador busca que Bojayá SA ESP, elabore un diagnóstico de la distribución y uso de combustible, que le permita optimizar la asignación y distribución

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

del mismo para las localidades en las que presta el servicio de energía, 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	100%	CUMPLE

Beneficios:

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

Información utilizada para el seguimiento:

Documentación remitida por el prestador:

“Diagnóstico suministro de combustible a localidades”

Análisis de la SSPD:

Para el análisis de la información en el periodo evaluado, Bojayá SA ESP remitió el documento “Diagnóstico suministro de combustible a localidades”, que contiene información actual de la forma en que se realiza el suministro de combustible para cada una de las localidades en las que presta el servicio de energía.

Por lo expuesto anteriormente se concluye que Bojayá SA ESP, cumplió con la meta acordada para este indicador durante los períodos evaluados, pues la información remitida corresponde al documento acordado, según lo establecido en la meta del indicador.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

No se reportan actividades particulares por parte de la empresa.

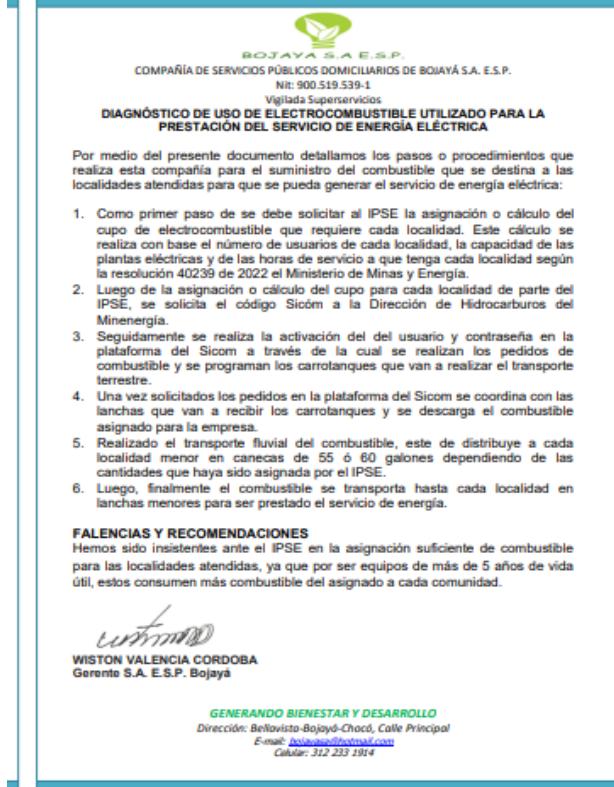
Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

La empresa no reporta dificultades para el cumplimiento del indicador.

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

Evidencias que soportan la ejecución:

Figura 12. Diagnóstico situación actual suministro de combustible a localidades



Fuente: Bojayá SA ESP

1.4.2 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 SA ESP, elabore un procedimiento de la distribución del combustible que le permita optimizar la asignación y distribución de este para las localidades de las 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.

1.4.2 Indicador Parcial 3.2. Elaboración de un procedimiento de uso eficiente de combustible (incluyendo elaboración de bitácoras).

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación	Resultado
1	100%	CUMPLE

Beneficios:

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

Información utilizada para el seguimiento:

Documentación remitida por el prestador:

“Procedimiento uso eficiente de combustible”
 Carpeta “bitácoras localidades”
 “Bitácoras GE.xlsx”, Horas de servicio y “combustible.xlsx”

Análisis de la SSPD:

Para el cumplimiento de este indicador, Bojayá remitió los siguientes documentos: Carpeta que contiene 22 archivos de bitácoras diligenciadas “bitácoras localidades”, aportando información de horas de servicio y combustible utilizado y por último el archivo “Bitácoras GE.xlsx”, el cual contiene el formato de bitácoras. De la misma manera remitió los datos recolectados con el diligenciamiento de las bitácoras.

Por lo tanto, se concluye que Bojayá SA ESP, cumplió con la meta acordada para este indicador durante los periodos evaluados, pues la información remitida corresponde al documento acordado, según lo establecido 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.



1.4.2 Indicador Parcial 3.2. Elaboración de un procedimiento de uso eficiente de combustible (incluyendo elaboración de bitácoras).

Evidencias que soportan la ejecución:

Figura 13. Procedimiento de uso eficiente de combustible



Fuente: Bojayá SA ESP

Figura 14. Formato de bitácora para uso de combustible

BOJAYÁ S.A. E.S.P.	COMPANY OF SERVICES PUBLICOS DOMICILIARIOS DE BOJAYÁ S.A. E.S.P.														Firma
	NIT: 900.519.539-1	Vigilada Superservicios	Bitácora	Fecha	Horas	Servicio	Fracción	Día 1	Día 2	Día 3	Día 4	Día 5	Día 6	Día 7	
Definiciones del Grupo Eléctrogeno	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9	D10	D11	D12	D13	D14	D15
Hora de encendido	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX
Hora de apagado	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX
Hora de Recarga	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX
Estado de Salida	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX
Pequeño sistema de Lubricación	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX
Pequeño sistema de Combustible	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX
Estado Entrada de Aceite	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX
Estado de Mantenimiento	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX
Masa de recordado															
Lectura de Mantenimiento al recordado 1 [Línea]															
Lectura de Mantenimiento al espacio 1 [Línea]															
Lectura de Mantenimiento al recordado 2 [Línea]															
Lectura de Mantenimiento al espacio 2 [Línea]															
Lectura de Mantenimiento al recordado 3 [Línea]															
Lectura de Mantenimiento al espacio 3 [Línea]															
Combustible utilizado durante el día [Línea]															
Masa de trabajadas durante el día															
HOMBRE Y APELLIDO SUPERVISOR															

Fuente: Bojayá SA ESP

1.5 OBJETIVO 4. CUMPLIR CON LOS PLAZOS DE CARGUE Y CERTIFICACIÓN FINANCIERA ESTIPULADOS EN LAS DIFERENTES RESOLUCIONES EXPEDIDAS POR ESTA SSPD Y CON LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS EN LA RESOLUCIÓN CREG 034 DE 2004.

1.5.1 Indicador Parcial 4.1. Reversión de la información financiera 2019 y 2020, por calidad de la información ya que no cumple con las resoluciones expedidas por la SSPD, en cuanto a sus requisitos de fondo y forma.

Objetivo del Indicador:

Por medio de este indicador, se busca que Bojayá realice las gestiones necesarias para disponer de una información financiera confiable, certificada y de calidad, para cumplir con las disposiciones regulatorias emitidas por los órganos de control y vigilancia.

Fórmula del indicador:

$$\frac{\# \text{Formatos certificados por SSPD}}{\# \text{Formatos solicitados para reversión}} * 100\%$$

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación	Resultado
100%	0%	NO CUMPLE

Beneficios:

La documentación remitida por el prestador tiene como objetivo crear hábitos de cargue de información de calidad, para dar cumplimiento al marco normativo y regulatorio y así evitar investigaciones y posibles sanciones.

Información utilizada para el seguimiento:

Documentos remitidos por el operador:
“Reporte información financiera cargada”

Análisis de la SSPD:

En el seguimiento al indicador y una vez analizada la información remitida por el operador mediante el archivo *“Reporte información financiera cargada”*, se evidenció que la empresa no realizó las gestiones de reversión de formatos financieros solicitados por la Superintendencia para el cumplimiento de este indicador parcial. En las evidencias allegadas para las vigencias 2019 y 2020, no existe cargue certificado de información pendiente de dichas vigencias en la plataforma SUI durante los años 2022 y 2023.

Solamente se puede evidenciar la información certificada de informes financieros de segundo, tercer y cuarto trimestre de la vigencia 2020 con cargue certificado el 26 de junio de 2021 y un informe financiero anual con fecha de cargue 1 de julio de 2021 que se encuentra en estado certificado. De igual manera para la vigencia 2019, solo se

1.5.1 Indicador Parcial 4.1. Reversión de la información financiera 2019 y 2020, por calidad de la información ya que no cumple con las resoluciones expedidas por la SSPD, en cuanto a sus requisitos de fondo y forma.

evidencia cargue certificado de información de flujo de efectivo indirecto el día 30 de julio de 2020. Por lo tanto, no existe evidencia de certificación de información en el SUI de formatos financieros pendientes para los años 2019 y 2020, en fechas posteriores a la suscripción del PGA (junio de 2022).

Por lo tanto, después de realizar el análisis de la información se concluye que el operador no solicitó la reversión de los formatos financieros para dar cumplimiento a las resoluciones expedidas por la Superintendencia en cuanto a calidad de información, por lo tanto, el operador no cumplió 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:

No se reportan actividades particulares por parte de la empresa.

Evidencias que soportan la ejecución:

Figura 15. Evidencia del no reporte de Información financiera al SUI

Fuente: SSPD-SUI



1.5.2 Indicador Parcial 4.2. Cargue de información sistema de costos y gastos basado en actividades desde 2017 a 2020.

Objetivo del Indicador:

Con este indicador se pretende que Bojayá, implemente un calendario de cargue de información, con lo cual cumpla con lo establecido en las resoluciones expedidas por esta SSPD, Resolución CREG 034 de 2004, y en el último marco normativo NIF.

Fórmula del indicador:

$$\frac{\# \text{Formatos certificados por SSPD}}{\# \text{Formatos pendientes}} * 100\%$$

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación	Resultado
100%	0%	NO CUMPLE

Beneficios:

Los beneficios estimados para este indicador están orientados a crear hábitos de cargue de información para dar cumplimiento al marco normativo y regulatorio y así evitar acciones de control por parte de la SSPD.

Información utilizada para el seguimiento:

Los informes de seguimiento remitido por el prestador:

"Reporte información financiera cargada.pdf"

Análisis de la SSPD:

En el seguimiento al indicador y una vez analizada la información remitida por el operador mediante el archivo *"Reporte información financiera cargada"*, se evidenció que la empresa no realizó la totalidad de los reportes de información de los formatos financieros de costos y gastos solicitados por la Superintendencia para el cumplimiento de este indicador parcial.

En las evidencias allegadas para las vigencias 2017 a 2020, no existe reporte de información financiera certificada de costos y gastos pendiente de dichas vigencias durante los años 2022 y 2023, solamente existe cargue de información de flujo de efectivo indirecto correspondiente a la vigencia 2018, certificada con fecha de cargue del 13 de agosto de 2019 en la plataforma SUI, de igual manera se pudo evidenciar el cargue de información de flujo de efectivo indirecto correspondiente a la vigencia 2019, con fecha de cargue certificado del 30 de julio de 2020, así mismo, se evidenció el cargue de información financiera de segundo, tercer y cuarto trimestre de la vigencia 2020 con cargue certificado el 26 de junio de 2021 y un informe financiero anual, con fecha de cargue certificado el 1 de julio de 2021.



1.5.2 Indicador Parcial 4.2. Cargue de información sistema de costos y gastos basado en actividades desde 2017 a 2020.

Por lo tanto, no existe evidencia de certificación en el SUI, de los formatos financieros pendientes de costos y gastos para los años 2017 a 2020, en fechas posteriores a la suscripción del PGA (junio de 2022).

Por lo tanto, después de realizar el análisis de la información se concluye que el operador no realizó el cargue de los formatos financieros de costos y gastos para dar cumplimiento a las resoluciones expedidas por la Superintendencia en cuanto a calidad de información, por lo tanto, el operador no cumplió 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:

No se reportan actividades particulares por parte de la empresa.

Evidencias que soportan la ejecución:

Figura 16. Evidencia del no reporte de Información Costos y gastos al SUI

Mis cargos de información					
ID de la empresa:	28053	Usuario actual: ECURINCOA_ESP			
Nombre de la empresa: COMBINACIONES PUBLICAS Domiciliarias SRL Seguro de Accidentes					
2001	Formulario	2001 - Grupo 1 - Informe Financiero Mensual - Cuarto Trimestre	Individual	Certificado	2805300001
2002	Formulario	100001-2002-Formularios	Individual	Certificado	2805300002
2003	Formulario	2002 - Grupo 2 - Informe Financiero Mensual - Primer Trimestre	Individual	Pendiente	2805300003
2004	Formulario	2002 - Grupo 2 - Informe Financiero Mensual - Segundo Trimestre	Individual	Pendiente	2805300004
2005	Formulario	2002 - Grupo 2 - Informe Financiero Mensual - Tercer Trimestre	Individual	Certificado	2805300005
2006	Formulario	2002 - Grupo 2 - Informe Financiero Mensual - Cuarto Trimestre	Individual	Certificado	2805300006
2007	Formulario	2002 - Grupo 2 - Informe Financiero Mensual - Segundo Trimestre	Individual	Certificado	2805300007
2008	Formulario	2002 - Grupo 2 - Informe Financiero Mensual - Tercer Trimestre	Individual	Certificado	2805300008
2009	Formulario	2002 - Grupo 2 - Informe Financiero Mensual - Cuarto Trimestre	Individual	Certificado	2805300009
2010	Formulario	2002 - Grupo 2 - Informe Financiero Mensual - Segundo Trimestre	Individual	Certificado	2805300010
2011	Formulario	2002 - Grupo 2 - Informe Financiero Mensual - Tercer Trimestre	Individual	Certificado	2805300011
2012	Formulario	2002 - Grupo 2 - Informe Financiero Mensual - Cuarto Trimestre	Individual	Certificado	2805300012
2013	Formulario	2002 - Grupo 2 - Informe Financiero Mensual - Segundo Trimestre	Individual	Certificado	2805300013
2014	Formulario	2002 - Grupo 2 - Informe Financiero Mensual - Tercer Trimestre	Individual	Certificado	2805300014
2015	Formulario	2002 - Grupo 2 - Informe Financiero Mensual - Cuarto Trimestre	Individual	Certificado	2805300015
2016	Formulario	2003-2016-Formatos	Individual	Pendiente	2805300016
2017	Formulario	2003-2017-Formatos	Individual	Pendiente	2805300017
2018	Formulario	2003-2018-Formatos	Individual	Pendiente	2805300018
2019	Formulario	2003-2019-Formatos	Individual	Pendiente	2805300019
2020	Formulario	2003-2020-Formatos	Individual	Pendiente	2805300020
2021	Formulario	2003-2021-Formatos	Individual	Pendiente	2805300021
2022	Formulario	2003-2022-Formatos	Individual	Pendiente	2805300022
2023	Formulario	2003-2023-Formatos	Individual	Pendiente	2805300023
2024	Formulario	2003-2024-Formatos	Individual	Pendiente	2805300024
2025	Formulario	2003-2025-Formatos	Individual	Pendiente	2805300025
2026	Formulario	2003-2026-Formatos	Individual	Pendiente	2805300026
2027	Formulario	2003-2027-Formatos	Individual	Pendiente	2805300027
2028	Formulario	2003-2028-Formatos	Individual	Pendiente	2805300028
2029	Formulario	2003-2029-Formatos	Individual	Pendiente	2805300029
2030	Formulario	2003-2030-Formatos	Individual	Pendiente	2805300030
2031	Formulario	2003-2031-Formatos	Individual	Pendiente	2805300031
2032	Formulario	2003-2032-Formatos	Individual	Pendiente	2805300032
2033	Formulario	2003-2033-Formatos	Individual	Pendiente	2805300033
2034	Formulario	2003-2034-Formatos	Individual	Pendiente	2805300034
2035	Formulario	2003-2035-Formatos	Individual	Pendiente	2805300035
2036	Formulario	2003-2036-Formatos	Individual	Pendiente	2805300036
2037	Formulario	2003-2037-Formatos	Individual	Pendiente	2805300037
2038	Formulario	2003-2038-Formatos	Individual	Pendiente	2805300038
2039	Formulario	2003-2039-Formatos	Individual	Pendiente	2805300039
2040	Formulario	2003-2040-Formatos	Individual	Pendiente	2805300040
2041	Formulario	2003-2041-Formatos	Individual	Pendiente	2805300041
2042	Formulario	2003-2042-Formatos	Individual	Pendiente	2805300042
2043	Formulario	2003-2043-Formatos	Individual	Pendiente	2805300043
2044	Formulario	2003-2044-Formatos	Individual	Pendiente	2805300044
2045	Formulario	2003-2045-Formatos	Individual	Pendiente	2805300045
2046	Formulario	2003-2046-Formatos	Individual	Pendiente	2805300046
2047	Formulario	2003-2047-Formatos	Individual	Pendiente	2805300047
2048	Formulario	2003-2048-Formatos	Individual	Pendiente	2805300048
2049	Formulario	2003-2049-Formatos	Individual	Pendiente	2805300049
2050	Formulario	2003-2050-Formatos	Individual	Pendiente	2805300050
2051	Formulario	2003-2051-Formatos	Individual	Pendiente	2805300051
2052	Formulario	2003-2052-Formatos	Individual	Pendiente	2805300052
2053	Formulario	2003-2053-Formatos	Individual	Pendiente	2805300053
2054	Formulario	2003-2054-Formatos	Individual	Pendiente	2805300054
2055	Formulario	2003-2055-Formatos	Individual	Pendiente	2805300055
2056	Formulario	2003-2056-Formatos	Individual	Pendiente	2805300056
2057	Formulario	2003-2057-Formatos	Individual	Pendiente	2805300057
2058	Formulario	2003-2058-Formatos	Individual	Pendiente	2805300058
2059	Formulario	2003-2059-Formatos	Individual	Pendiente	2805300059
2060	Formulario	2003-2060-Formatos	Individual	Pendiente	2805300060
2061	Formulario	2003-2061-Formatos	Individual	Pendiente	2805300061
2062	Formulario	2003-2062-Formatos	Individual	Pendiente	2805300062
2063	Formulario	2003-2063-Formatos	Individual	Pendiente	2805300063
2064	Formulario	2003-2064-Formatos	Individual	Pendiente	2805300064
2065	Formulario	2003-2065-Formatos	Individual	Pendiente	2805300065
2066	Formulario	2003-2066-Formatos	Individual	Pendiente	2805300066
2067	Formulario	2003-2067-Formatos	Individual	Pendiente	2805300067
2068	Formulario	2003-2068-Formatos	Individual	Pendiente	2805300068
2069	Formulario	2003-2069-Formatos	Individual	Pendiente	2805300069
2070	Formulario	2003-2070-Formatos	Individual	Pendiente	2805300070
2071	Formulario	2003-2071-Formatos	Individual	Pendiente	2805300071
2072	Formulario	2003-2072-Formatos	Individual	Pendiente	2805300072
2073	Formulario	2003-2073-Formatos	Individual	Pendiente	2805300073
2074	Formulario	2003-2074-Formatos	Individual	Pendiente	2805300074
2075	Formulario	2003-2075-Formatos	Individual	Pendiente	2805300075
2076	Formulario	2003-2076-Formatos	Individual	Pendiente	2805300076
2077	Formulario	2003-2077-Formatos	Individual	Pendiente	2805300077
2078	Formulario	2003-2078-Formatos	Individual	Pendiente	2805300078
2079	Formulario	2003-2079-Formatos	Individual	Pendiente	2805300079
2080	Formulario	2003-2080-Formatos	Individual	Pendiente	2805300080
2081	Formulario	2003-2081-Formatos	Individual	Pendiente	2805300081
2082	Formulario	2003-2082-Formatos	Individual	Pendiente	2805300082
2083	Formulario	2003-2083-Formatos	Individual	Pendiente	2805300083
2084	Formulario	2003-2084-Formatos	Individual	Pendiente	2805300084
2085	Formulario	2003-2085-Formatos	Individual	Pendiente	2805300085
2086	Formulario	2003-2086-Formatos	Individual	Pendiente	2805300086
2087	Formulario	2003-2087-Formatos	Individual	Pendiente	2805300087
2088	Formulario	2003-2088-Formatos	Individual	Pendiente	2805300088
2089	Formulario	2003-2089-Formatos	Individual	Pendiente	2805300089
2090	Formulario	2003-2090-Formatos	Individual	Pendiente	2805300090
2091	Formulario	2003-2091-Formatos	Individual	Pendiente	2805300091
2092	Formulario	2003-2092-Formatos	Individual	Pendiente	2805300092
2093	Formulario	2003-2093-Formatos	Individual	Pendiente	2805300093
2094	Formulario	2003-2094-Formatos	Individual	Pendiente	2805300094
2095	Formulario	2003-2095-Formatos	Individual	Pendiente	2805300095
2096	Formulario	2003-2096-Formatos	Individual	Pendiente	2805300096
2097	Formulario	2003-2097-Formatos	Individual	Pendiente	2805300097
2098	Formulario	2003-2098-Formatos	Individual	Pendiente	2805300098
2099	Formulario	2003-2099-Formatos	Individual	Pendiente	2805300099
2100	Formulario	2003-2100-Formatos	Individual	Pendiente	2805300100
2101	Formulario	2003-2101-Formatos	Individual	Pendiente	2805300101
2102	Formulario	2003-2102-Formatos	Individual	Pendiente	2805300102
2103	Formulario	2003-2103-Formatos	Individual	Pendiente	2805300103
2104	Formulario	2003-2104-Formatos	Individual	Pendiente	2805300104
2105	Formulario	2003-2105-Formatos	Individual	Pendiente	2805300105
2106	Formulario	2003-2106-Formatos	Individual	Pendiente	2805300106
2107	Formulario	2003-2107-Formatos	Individual	Pendiente	2805300107
2108	Formulario	2003-2108-Formatos	Individual	Pendiente	2805300108
2109	Formulario	2003-2109-Formatos	Individual	Pendiente	2805300109
2110	Formulario	2003-2110-Formatos	Individual	Pendiente	2805300110
2111	Formulario	2003-2111-Formatos	Individual	Pendiente	2805300111
2112	Formulario	2003-2112-Formatos	Individual	Pendiente	2805300112
2113	Formulario	2003-2113-Formatos	Individual	Pendiente	2805300113
2114	Formulario	2003-2114-Formatos	Individual	Pendiente	2805300114
2115	Formulario	2003-2115-Formatos	Individual	Pendiente	2805300115
2116	Formulario	2003-2116-Formatos	Individual	Pendiente	2805300116
2117	Formulario	2003-2117-Formatos	Individual	Pendiente	2805300117
2118	Formulario	2003-2118-Formatos	Individual	Pendiente	2805300118
2119	Formulario	2003-2119-Formatos	Individual	Pendiente	2805300119
2120	Formulario	2003-2120-Formatos	Individual	Pendiente	2805300120
2121	Formulario	2003-2121-Formatos	Individual	Pendiente	2805300121
2122	Formulario	2003-2122-Formatos	Individual	Pendiente	2805300122
2123	Formulario	2003-2123-Formatos	Individual	Pendiente	2805300123
2124	Formulario	2003-2124-Formatos	Individual	Pendiente	2805300124
2125	Formulario	2003-2125-Formatos	Individual	Pendiente	2805300125
2126	Formulario	2003-2126-Formatos	Individual	Pendiente	2805300126
2127	Formulario	2003-2127-Formatos	Individual	Pendiente	2805300127
2128	Formulario	2003-2128-Formatos	Individual	Pendiente	2805300128
2129	Formulario	2003-2129-Formatos	Individual	Pendiente	2805300129
2130	Formulario	2003-2130-Formatos	Individual	Pendiente	2805300130
2131	Formulario	2003-2131-Formatos	Individual	Pendiente	2805300131
2132	Formulario	2003-2132-Formatos	Individual	Pendiente	2805300132
2133	Formulario	2003-2133-Formatos	Individual	Pendiente	2805300133
2134	Formulario	2003-2134-Formatos	Individual	Pendiente	2805300134
2135	Formulario	2003-2135-Formatos	Individual	Pendiente	2805300135
2136	Formulario	2003-2136-Formatos	Individual	Pendiente	2805300136
2137	Formulario	2003-2137-Formatos	Individual	Pendiente	2805300137
2138	Formulario	2003-2138-Formatos	Individual	Pendiente	2805300138
2139	Formulario	2003-2139-Formatos	Individual	Pendiente	2805300139
2140	Formulario	2003-2140-Formatos	Individual	Pendiente	2805300140
2141	Formulario	2003-2141-Formatos	Individual	Pendiente	2805300141
2142	Formulario	2003-2142-Formatos	Individual	Pendiente	2805300142
2143	Formulario	2003-2143-Formatos	Individual	Pendiente	2805300143
2144	Formulario	2003-2144-Formatos	Individual	Pendiente	2805300144
2145	Formulario	2003-2145-Formatos	Individual	Pendiente	2805300145
2146	Formulario	2003-2146-Formatos	Individual	Pendiente	2805300146
2147	Formulario	2003-2147-Formatos	Individual	Pendiente	2805300147
2148	Formulario	2003-2148-Formatos	Individual	Pendiente	2805300148
2149	Formulario	2003-2149-Formatos	Individual	Pendiente	2805300149
2150	Formulario	2003-2150-Formatos	Individual	Pendiente	2805300150
2151	Formulario	2003-2151-Formatos	Individual	Pendiente	2805300151
2152	Formulario	2003-2152-Formatos	Individual	Pendiente	2805300152
2153	Formulario	2003-2153-Formatos	Individual	Pendiente	28

1.6 OBJETIVO 5. DISEÑAR E IMPLEMENTAR LOS PROCEDIMIENTOS DE COMERCIALIZACIÓN QUE PERMITAN 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.

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

Objetivo del Indicador:

Contar con la información necesario 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, así como también, 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.

Fórmula del indicador:

Encuesta elaborada, diligenciada y tabulada.

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación	Resultado
100%	100%	CUMPLE

Beneficios:

Los beneficios estimados con el cumplimiento del indicador, se ven reflejados en la recuperación de cartera, aplicando desde el análisis de datos hasta el seguimiento de las actividades administrativas beneficios económicos para los usuarios, permitiendo que obtengan oportunidades de pago para el cumplimiento de sus obligaciones y así evitar acciones judiciales por parte de la empresa.

Información utilizada para el seguimiento:

Los informes de seguimiento remitido por el prestador:
“Encuestas Bojayá.pdf”, *“Tabulación de Encuestas.xlsx”*,
“Análisis de información.pdf”

Ánalisis de la SSPD:

El prestador remite 2 documentos: En el documento *“Encuestas Bojayá.pdf”*, el operador elabora una encuesta con 10 preguntas que tienen como objetivo identificar las fallas en los procesos de facturación y recaudo para tomar acciones preventivas y correctivas, de

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

la misma manera en el documento “*Tabulación de Encuestas.xlsx*” el operador realiza un análisis de 70 encuestas realizadas a usuarios de diferentes localidades. Los datos obtenidos en la encuesta y en el documento “*Análisis de información.pdf*” exponen las razones por las cuales la cartera tiene un difícil tratamiento debido a la falta de capacidad de pago de los usuarios, que en muchas ocasiones posterior al cobro persuasivo, las comunidades por falta de recursos económicos ofrecen su fuerza de trabajo a cambio de la deuda con la empresa.

Por lo expuesto anteriormente, se concluye que Bojayá **cumplió** con el indicador, por lo tanto, la meta acordada se encuentra en estado de cumplimiento.

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 17. Diagnóstico estado de cartera



Fuente: Bojayá SA ESP



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

Figura 18. Encuesta realizada a los usuarios de Bojayá SA ESP

BOJAYÁ SA ESP
COMPAÑÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE BOJAYÁ S.A. E.S.P.
Nit: 900.519.539-1
Vigilada Superservicios
ENCUESTA APLICADA A LOS USUARIOS DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS
DE BOJAYÁ S.A. E.S.P.

NOMBRE: Luis Eduardo Rivas Mena.
CEDULA: 11.615.941.
LOCALIDAD: La Boba.

1. ¿Conoce la fecha en la cual la empresa de servicios públicos de energía entrega la factura?
SI NO

2. ¿Recibe siempre su factura en físico?
SI NO

3. ¿Conoce el punto de recaudo o persona recaudadora para el pago de la factura?
4. SI NO

5. ¿Ha tenido algún inconveniente con la recepción de la factura?
SI NO

6. ¿Está de acuerdo con la fecha de pago de su factura de energía?
SI NO

7. ¿Se encuentra al día con el pago de su factura de energía?
(Si la respuesta es SI, abstenerse de responder las siguientes preguntas).
SI NO

8. ¿Cuántas facturas de energía adeuda?
SI NO

9. ¿Necesita una oportunidad de pago?
SI NO

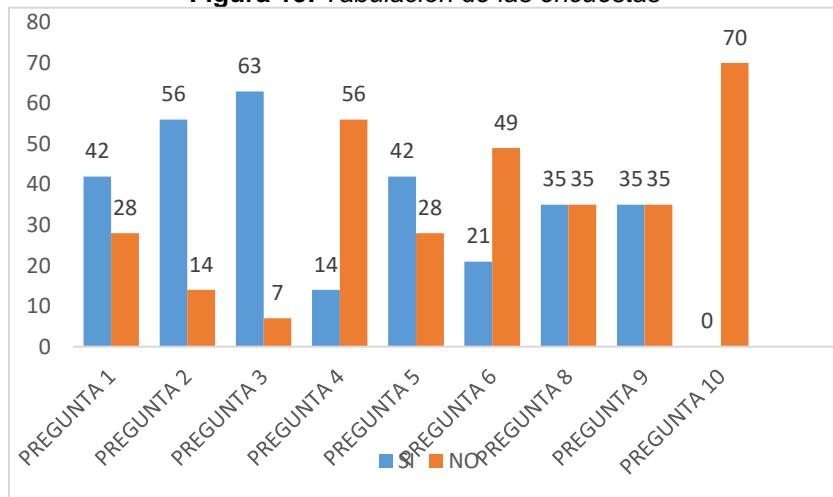
10. ¿La empresa le ha notificado los días de mora que hasta el momento lleva por el no pago de su factura?
SI NO

11. ¿Se ha acercado hasta las oficinas a solicitar información?
SI NO

IGRACIAS POR SU COLABORACIÓN!
GENERANDO BIENESTAR Y DESARROLLO
Dirección: Bellavista-Bojayá-Chocó, Calle Principal
E-mail: bojaya.sae@hotmail.com
Celular: 312 233 1914

Fuente: Bojayá SA ESP

Figura 19. Tabulación de las encuestas



Fuente: Bojayá SA ESP

1.6.2 Indicador Parcial 5.2. Actualización de la información de suscriptores en la BD.

Objetivo del Indicador:

Contar con la información necesaria que permita a Bojayá SA ESP, organizar y coordinar estrategias encaminadas a una buena gestión de facturación y recaudo que permitan disminuir los errores e incrementar los niveles de satisfacción de los usuarios.

Fórmula del indicador:

Base de datos suscriptores actualizada

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación	Resultado
1	100%	CUMPLE

Beneficios:

Los beneficios estimados con el cumplimiento del indicador, se ven reflejados en una mejora en la base de datos de la facturación y por ende una mayor eficiencia en el recaudo.

Información utilizada para el seguimiento:

La documentación remitida por el prestador:

“BASE DE DATOS LOCALIDADES BOJAYÁ.xls”

Análisis de la SSPD:

El prestador remitió la información *“BASE DE DATOS LOCALIDADES BOJAYÁ.xls”*, la cual contiene información actualizada de 1.705 usuarios de las 26 localidades a las cuales la empresa Bojayá SA ESP le presta el servicio de energía.

Para contrastar la información remitida por el operador, se tomó como referencia los usuarios totales reportados por la empresa al SUI con corte a junio de 2023 que corresponden a 1.705 usuarios, evidenciando que la base de datos remitida por la empresa se encuentra actualizada.

Por lo expuesto, se concluye que Bojayá, cumplió con la meta acordada para este indicador, por lo tanto, cumplido con la meta acordada en el PGA.



1.6.2 Indicador Parcial 5.2. Actualización de la información de suscriptores en la BD.

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 20. Base de datos suscriptores Bojayá SA ESP

BASE DE DATOS SUSCRIPTORES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE BOJAYÁ SA EPS			
No	NOMBRE Y APELLIDO	CEDULA	COMUNIDAD
1	ROVINO MENA RIVAS	11.617.054	PLAYA DE CUIA
2	FIDELA CUESTA CAICEDO	35.555.641	PLAYA DE CUIA
3	YORLEICY MENA CUESTA	90.218.756	PLAYA DE CUIA
4	MARIA LUISA IBARGUEN MORENO	30.605.888	PLAYA DE CUIA
5	WILSON ASPRILLA MURILLO	484.939	PLAYA DE CUIA
6	YARINSON ASPRILLA IBARGUEN	1.079.288.517	PLAYA DE CUIA
7	DANNY PAOLA ASPRILLA IBARGUEN	1.079.288.518	PLAYA DE CUIA
8	FERNANDO VICTORIA MENA	11.615.879	PLAYA DE CUIA
9	MARIA VICTORIA GREGORIA RIVAS PALACIOS	26.263.711	PLAYA DE CUIA
10	LUZ NERIDIA LOPEZ RENTERIA	1.010.108.857	PLAYA DE CUIA
11	LUZ LEIDY LOPEZ CORDOBA	1.079.288.644	PLAYA DE CUIA
12	HERACLIO LOPEZ RENTERIA	11.804.418	PLAYA DE CUIA
13	ROSENDY MENA MORENO	8.334.375	PLAYA DE CUIA
14	NICOLAZA LOPEZ RENTERIA	1.010.108.863	PLAYA DE CUIA
15	DAYANA LOPEZ CAICEDO	1.077.432.583	PLAYA DE CUIA
16	MARITZA ZÚÑIGA URRUTIA	1.010.010.923	PLAYA DE CUIA
17	WILMAR MOSQUERA RENTERIA	11.563.762	PLAYA DE CUIA
18	ELEODORO LOPEZ CORDOBA	11.616.108	PLAYA DE CUIA
19	FELICIDAD MENA MORENO	26.263.873	PLAYA DE CUIA
20	ANA MARIA SANCHEZ DIAZ	1.079.288.612	PLAYA DE CUIA
21	LUIS ELY VALOYES ZÚÑIGA	4.817.029	PLAYA DE CUIA
22	JESUS MARIA SANCHEZ	4.794.327	PLAYA DE CUIA
23	NICOLAZA RENTERIA MORENO	35.775.207	PLAYA DE CUIA
24	ELVIA MARIA RENTERIA MORENO	26.263.984	PLAYA DE CUIA
25	ADELAIDA LOPEZ RENTERIA	23.235.298	PLAYA DE CUIA
26	FRANCISCA RENTERIA MORENO	26.279.590	PLAYA DE CUIA
27	JULIA ESTER MENA MORENO	26.264.972	PLAYA DE CUIA
28	ESPIRITU SANTO CHAVERRA ALLIN	4.795.865	PLAYA DE CUIA
29	VICTOR MANUEL LOPEZ RIVAS	1.222.463	PLAYA DE CUIA
30	LEONARDO CHAVERRA PALACIOS	11.336.243	PLAYA DE CUIA

Fuente: Bojayá SA ESP

1.6.3 Indicador Parcial 5.3. Elaboración del procedimiento de facturación y recaudo.

Objetivo del Indicador:

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

1.6.3 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 asociados 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 para una eficiente y oportuna facturación a todos los usuarios.

Información utilizada para el seguimiento:

La documentación remitida por el prestador:

"Procedimiento de facturación y recaudo.pdf"

Análisis de la SSPD:

La empresa Bojayá SA ESP en el avance al cumplimiento de este indicador, remitió el documento *"Procedimiento de facturación.pdf"*, que permite identificar las actividades necesarias para garantizar una oportuna facturación. La evidencia remitida por la empresa contiene un documento, que describe las siguientes actividades: Elaboración de la agenda de facturación, cronograma de toma de lecturas y revisión de matrículas de cada uno de los suscriptores, con el objetivo de generar una facturación confiable y recaudo eficiente.

Por lo anterior, el documento remitido por la empresa en el seguimiento al cumplimiento del indicador, permite concluir que, el procedimiento de facturación y recaudo enviado por la empresa, 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.

1.6.4 Indicador Parcial 5.4. Elaboración del procedimiento de recuperación de cartera.

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación	Resultado
2	100%	CUMPLE

Beneficios:

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

Información utilizada para el seguimiento:

La documentación remitida por el prestador:

"Diagnóstico de estado y clasificación de cartera.pdf", *"Procedimiento de recuperación de cartera.pdf"*, *"Oficio Gestión de cobranza El Tigre.pdf"*.

Análisis de la SSPD:

Para el cumplimiento del indicador, el prestador remite 3 documentos que contienen un análisis de la cartera con corte a Junio de 2023, los cuales reflejan una cartera vencida de más de 361 días representando el 37% del total de la cartera, en dicho documento se argumenta que la escasa recuperación de cartera, es producto de los bajos ingresos de los usuarios de comunidades indígenas, los cuales se ven obligados a poner a disposición de la empresa su fuerza de trabajo para cumplir con las obligaciones de pago del servicio de energía.

De igual manera en el archivo, *"Diagnóstico de estado y clasificación de cartera.pdf"*, se reflejan los rangos de días de mora de usuarios por localidad con el respectivo monto, siendo la comunidad de Mojaudó la que tiene mayor cartera vencida y la de menor cartera vencida la comunidad de Charco Gallo.

Es importante destacar que la empresa, cuenta con un procedimiento de recuperación de cartera, donde se determina las condiciones generales del sistema de gestión de cartera, que contempla cada una de las etapas de tipo persuasivo, coactivo, pre jurídico, todo ajustado a la normatividad vigente.

Por lo anterior, los documentos remitidos por parte de la empresa para cumplimiento al seguimiento del indicador parcial, se ajustan a la meta establecida en el PGA.



1.6.4 Indicador Parcial 5.4. Elaboración del procedimiento de recuperación de cartera.

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:

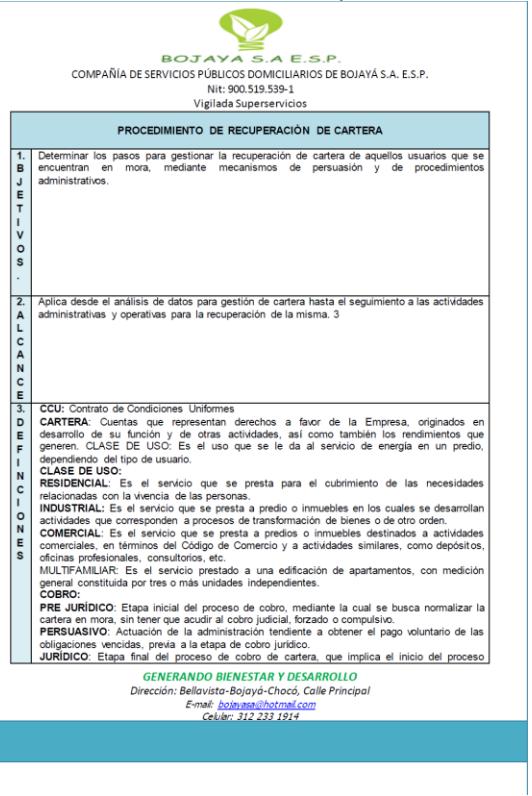
Figura 22. Diagnóstico de estado y clasificación de cartera

The screenshot displays two tables from a diagnostic report. The top table, titled 'CARTERA POR EDADES' (Debt by Age), shows the distribution of debts across different age groups. The bottom table, titled 'CARTERA POR LOCALIDAD' (Debt by Location), shows the distribution of debts across various localities. Both tables include columns for 'Edad' (Age), 'Deuda' (Debt), and 'Porcentaje' (Percentage).

EDAD	DEUDA	PORCENTAJE
0 a 30	100.00	100.00
31 a 60	200.00	100.00
61 a 90	100.00	100.00
91 a 120	100.00	100.00
121 a 150	100.00	100.00
151 a 180	100.00	100.00
181 a 210	100.00	100.00
211 a 240	100.00	100.00
241 a 270	100.00	100.00
271 a 300	100.00	100.00
301 a 330	100.00	100.00
331 a 360	100.00	100.00
361 a 390	100.00	100.00
391 a 420	100.00	100.00
421 a 450	100.00	100.00
451 a 480	100.00	100.00
481 a 510	100.00	100.00
511 a 540	100.00	100.00
541 a 570	100.00	100.00
571 a 600	100.00	100.00
601 a 630	100.00	100.00
631 a 660	100.00	100.00
661 a 690	100.00	100.00
691 a 720	100.00	100.00
721 a 750	100.00	100.00
751 a 780	100.00	100.00
781 a 810	100.00	100.00
811 a 840	100.00	100.00
841 a 870	100.00	100.00
871 a 900	100.00	100.00
901 a 930	100.00	100.00
931 a 960	100.00	100.00
961 a 990	100.00	100.00
991 a 1020	100.00	100.00
1021 a 1050	100.00	100.00
1051 a 1080	100.00	100.00
1081 a 1110	100.00	100.00
1111 a 1140	100.00	100.00
1141 a 1170	100.00	100.00
1171 a 1200	100.00	100.00
1201 a 1230	100.00	100.00
1231 a 1260	100.00	100.00
1261 a 1290	100.00	100.00
1291 a 1320	100.00	100.00
1321 a 1350	100.00	100.00
1351 a 1380	100.00	100.00
1381 a 1410	100.00	100.00
1411 a 1440	100.00	100.00
1441 a 1470	100.00	100.00
1471 a 1500	100.00	100.00
1501 a 1530	100.00	100.00
1531 a 1560	100.00	100.00
1561 a 1590	100.00	100.00
1591 a 1620	100.00	100.00
1621 a 1650	100.00	100.00
1651 a 1680	100.00	100.00
1681 a 1710	100.00	100.00
1711 a 1740	100.00	100.00
1741 a 1770	100.00	100.00
1771 a 1800	100.00	100.00
1801 a 1830	100.00	100.00
1831 a 1860	100.00	100.00
1861 a 1890	100.00	100.00
1891 a 1920	100.00	100.00
1921 a 1950	100.00	100.00
1951 a 1980	100.00	100.00
1981 a 2010	100.00	100.00
2011 a 2040	100.00	100.00
2041 a 2070	100.00	100.00
2071 a 2100	100.00	100.00
2101 a 2130	100.00	100.00
2131 a 2160	100.00	100.00
2161 a 2190	100.00	100.00
2191 a 2220	100.00	100.00
2221 a 2250	100.00	100.00
2251 a 2280	100.00	100.00
2281 a 2310	100.00	100.00
2311 a 2340	100.00	100.00
2341 a 2370	100.00	100.00
2371 a 2400	100.00	100.00
2401 a 2430	100.00	100.00
2431 a 2460	100.00	100.00
2461 a 2490	100.00	100.00
2491 a 2520	100.00	100.00
2521 a 2550	100.00	100.00
2551 a 2580	100.00	100.00
2581 a 2610	100.00	100.00
2611 a 2640	100.00	100.00
2641 a 2670	100.00	100.00
2671 a 2700	100.00	100.00
2701 a 2730	100.00	100.00
2731 a 2760	100.00	100.00
2761 a 2790	100.00	100.00
2791 a 2820	100.00	100.00
2821 a 2850	100.00	100.00
2851 a 2880	100.00	100.00
2881 a 2910	100.00	100.00
2911 a 2940	100.00	100.00
2941 a 2970	100.00	100.00
2971 a 3000	100.00	100.00
3001 a 3030	100.00	100.00
3031 a 3060	100.00	100.00
3061 a 3090	100.00	100.00
3091 a 3120	100.00	100.00
3121 a 3150	100.00	100.00
3151 a 3180	100.00	100.00
3181 a 3210	100.00	100.00
3211 a 3240	100.00	100.00
3241 a 3270	100.00	100.00
3271 a 3300	100.00	100.00
3301 a 3330	100.00	100.00
3331 a 3360	100.00	100.00
3361 a 3390	100.00	100.00
3391 a 3420	100.00	100.00
3421 a 3450	100.00	100.00
3451 a 3480	100.00	100.00
3481 a 3510	100.00	100.00
3511 a 3540	100.00	100.00
3541 a 3570	100.00	100.00
3571 a 3600	100.00	100.00
3601 a 3630	100.00	100.00
3631 a 3660	100.00	100.00
3661 a 3690	100.00	100.00
3691 a 3720	100.00	100.00
3721 a 3750	100.00	100.00
3751 a 3780	100.00	100.00
3781 a 3810	100.00	100.00
3811 a 3840	100.00	100.00
3841 a 3870	100.00	100.00
3871 a 3900	100.00	100.00
3901 a 3930	100.00	100.00
3931 a 3960	100.00	100.00
3961 a 3990	100.00	100.00
3991 a 4020	100.00	100.00
4021 a 4050	100.00	100.00
4051 a 4080	100.00	100.00
4081 a 4110	100.00	100.00
4111 a 4140	100.00	100.00
4141 a 4170	100.00	100.00
4171 a 4200	100.00	100.00
4201 a 4230	100.00	100.00
4231 a 4260	100.00	100.00
4261 a 4290	100.00	100.00
4291 a 4320	100.00	100.00
4321 a 4350	100.00	100.00
4351 a 4380	100.00	100.00
4381 a 4410	100.00	100.00
4411 a 4440	100.00	100.00
4441 a 4470	100.00	100.00
4471 a 4500	100.00	100.00
4501 a 4530	100.00	100.00
4531 a 4560	100.00	100.00
4561 a 4590	100.00	100.00
4591 a 4620	100.00	100.00
4621 a 4650	100.00	100.00
4651 a 4680	100.00	100.00
4681 a 4710	100.00	100.00
4711 a 4740	100.00	100.00
4741 a 4770	100.00	100.00
4771 a 4800	100.00	100.00
4801 a 4830	100.00	100.00
4831 a 4860	100.00	100.00
4861 a 4890	100.00	100.00
4891 a 4920	100.00	100.00
4921 a 4950	100.00	100.00
4951 a 4980	100.00	100.00
4981 a 5010	100.00	100.00
5011 a 5040	100.00	100.00
5041 a 5070	100.00	100.00
5071 a 5100	100.00	100.00
5101 a 5130	100.00	100.00
5131 a 5160	100.00	100.00
5161 a 5190	100.00	100.00
5191 a 5220	100.00	100.00
5221 a 5250	100.00	100.00
5251 a 5280	100.00	100.00
5281 a 5310	100.00	100.00
5311 a 5340	100.00	100.00
5341 a 5370	100.00	100.00
5371 a 5400	100.00	100.00
5401 a 5430	100.00	100.00
5431 a 5460	100.00	100.00
5461 a 5490	100.00	100.00
5491 a 5520	100.00	100.00
5521 a 5550	100.00	100.00
5551 a 5580	100.00	100.00
5581 a 5610	100.00	100.00
5611 a 5640	100.00	100.00
5641 a 5670	100.00	100.00
5671 a 5700	100.00	100.00
5701 a 5730	100.00	100.00
5731 a 5760	100.00	100.00
5761 a 5790	100.00	100.00
5791 a 5820	100.00	100.00
5821 a 5850	100.00	100.00
5851 a 5880	100.00	100.00
5881 a 5910	100.00	100.00
5911 a 5940	100.00	100.00
5941 a 5970	100.00	100.00
5971 a 6000	100.00	100.00
6001 a 6030	100.00	100.00
6031 a 6060	100.00	100.00
6061 a 6090	100.00	100.00
6091 a 6120	100.00	100.00
6121 a 6150	100.00	100.00
6151 a 6180	100.00	100.00
6181 a 6210	100.00	100.00
6211 a 6240	100.00	100.00
6241 a 6270	100.00	100.00
6271 a 6300	100.00	100.00
6301 a 6330	100.00	100.00
6331 a 6360	100.00	100.00
6361 a 6390	100.00	100.00
6391 a 6420	100.00	100.00
6421 a 6450	100.00	100.00
6451 a 6480	100.00	100.00
6481 a 6510	100.00	100.00
6511 a 6540	100.00	100.00
6541 a 6570	100.00	100.00
6571 a 6600	100.00	100.00
6601 a 6630	100.00	100.00
6631 a 6660	100.00	100.00
6661 a 6690	100.00	100.00
6691 a 6720	100.00	100.00
6721 a 6750	100.00	100.00
6751 a 6780	100.00	100.00
6781 a 6810	100.00	100.00
6811 a 6840	100.00	100.00
6841 a 6870	100.00	100.00
6871 a 6900	100.00	100.00
6901 a 6930	100.00	100.00
6931 a 6960	100.00	100.00
6961 a 6990	100.00	100.00
6991 a 7020	100.00	100.00
7021 a 7050	100.00	100.00
7051 a 7080	100.00	100.00
7081 a 7110	100.00	100.00
7111 a 7140	100.00	100.00
7141 a 7170	100.00	100.00
7171 a 7200	100.00	100.00
7201 a 7230	100.00	100.00
7231 a 7260	100.00	100.00
7261 a 7290	100.00	100.00
7291 a 7320	100.00	100.00
7321 a 7350	100.00	100.00
7351 a 7380	100.00	100.00
7381 a 7410	100.00	100.00
7411 a 7440	100.00	100.00
7441 a 7470	100.00	100.00
7471 a 7500	100.00	100.00
7501 a 7530	100.00	100.00
7531 a 7560	100.00	100.00
7561 a 7590	100.00	100.00
7591 a 7620	100.00	100.00
7621 a 7650	100.00	100.00
7651 a 7680	100.00	100.00
7681 a 7710	100.00	100.00
7711 a 7740	100.00	100.00
7741 a 7770	100.00	100.00
7771 a 7800	100.00	100.00
7801 a 7830	100.00	100.00</td

1.6.4 Indicador Parcial 5.4. Elaboración del procedimiento de recuperación de cartera.

Figura 23. Procedimiento de recuperación de cartera



Fuente: Bojayá SA ESP

1.6.5 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 una correcta medición de los consumos del servicio de energía eléctrica a los usuarios según la normatividad vigente, a través de un método de lectura, análisis, validación y emisión de factura confiable, que asegure un cobro oportuno, convirtiéndose en la base para mantener un flujo de caja óptimo para la empresa.

Fórmula del indicador:

Documento elaborado y aprobado por gerencia



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

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación	Resultado
1	100%	CUMPLE

Beneficios:

Los beneficios asociados estimados con el cumplimiento del indicador, se centran en una gestión de la debida y correcta medición a los suscriptores, garantizando los derechos de los usuarios a una correcta medición.

Información utilizada para el seguimiento:

La documentación remitida por el prestador:

"Procedimiento de medición - instalación de medida.pdf"

Análisis de la SSPD:

Para el cumplimiento del indicador, el prestador remite 1 archivo *"Procedimiento de medición - instalación de medida.pdf"*, que contiene las actividades de medición, instalación de equipos y toma de lecturas, de manera que se garantice el derecho de los usuarios a la medida y a un cobro adecuado, además dicho procedimiento permite que se pueda identificar las pérdidas de energía y sirve de base para la toma de acciones en cumplimiento a los requerimientos regulatorios.

Por lo expuesto, el documento remitido por la empresa, permite evidenciar el cumplimiento del indicador parcial de acuerdo con la meta establecida en el PGA.

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:

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

Figura 24. Procedimiento de medición e instalación de medida

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			
1.4 Se pueden presentar anomalías como: - Medidor hallado en temero y no encontrado en listado. - Medidor en listado y no hallado en temero. - Medidor en listado con número diferente al hallado en temero. - Cliente con dirección errada según listado. - Irregularidades en conexión y/o equipo de Medida. Estas irregularidades se deben informar al jefe inmediato para realizar los correctivos necesarios.	Técnico operativo	Reporte de equipos irregulares	
1.5 En caso de encontrar irregularidad evidente tal como líneas directas, acometidas intervenidas el caminante dejará registro fotográfico donde se registre la fecha y la irregularidad e informara dependiendo la anomalía al encargado.	Técnico operativo	Reporte de equipos irregulares	
INSTALACIÓN DE MEDIDORES			
2.1 Recibir la solicitud del cliente para instalación presentando, además, los planos eléctricos del inmueble y de la acometida hasta el punto de conexión; así como las memorias de cálculos y demás sean necesarios para garantizar la seguridad general de la instalación eléctrica y la no violación de la normatividad vigente que sea aplicable.	Técnico operativo	Solicitud de servicio	
2.2 Si la solicitud es para la modificación de una conexión existente, el cliente debe presentar los diseños eléctricos actuales y los nuevos con la modificación requerida; acatando todas las directrices constructivas y de diseño contempladas en RETIE, Norma Técnica Colombiana (NTC) y demás normativas complementarias que sean aplicables	Técnico operativo	Anexos de la solicitud	
2.3 Cuando por circunstancias excepcionales, relacionadas con el control de pérdidas de energía, sea necesario instalar equipos de medición para registrar consumos de energía no autorizados, la instalación del medidor o	Técnico operativo		
GENERANDO BIENESTAR Y DESARROLLO Dirección: Bellavista-Bojayá-Chocó, Calle Principal E-mail: bojaya@outlook.com Celular: 312 233 1914			
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			
2.4 Instalar los medidores. Los tipos de medidores a utilizar dependen del sistema de la red a la cual se va a conectar la carga y de la tarifa que le corresponde. Es obligación contar con el certificado de calibración del medidor, en el momento de solicitar nuevo servicio o cambio del mismo por daño u obsolescencia. NOTA: El cableado no deberá tener ningún tipo de empalme en su trayectoria.	Técnico operativo	Orden de trabajo para revisión en campo.	
3. TOMA DE LECTURAS			
3.1 Capturar los registros de lectura de los medidores de los clientes y usuarios para la obtención de los consumos facturables asociados a la prestación de servicios, como parte de la información requerida para la liquidación, de acuerdo con la programación de la facturación.	Técnico operativo	Registros de lectura	
3.2 Asegurar la identificación de clientes comerciales, industriales y Residenciales con alto consumo.	Técnico operativo		
3.3 En caso de encontrar irregularidad evidente tal como líneas directas, acometidas intervenidas, el caminante dejará registro fotográfico con el periódico del día donde se registre la fecha y la irregularidad e informara dependiendo la anomalía al encargado.	Técnico operativo		
<i>WISTON VALENCIA CORDOBA</i> Gerente S.A. E.S.P. Bojaya			
GENERANDO BIENESTAR Y DESARROLLO Dirección: Bellavista-Bojayá-Chocó, Calle Principal E-mail: bojaya@outlook.com Celular: 312 233 1914			

Fuente: Bojayá SA ESP

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

1.7.1 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 Bojayá realice una adecuada gestión de las PQRs presentadas por los usuarios, con el objetivo de dar respuesta oportuna y de fondo a las solicitudes presentadas por los usuarios y garantizar el debido proceso.

Fórmula del indicador:

Documento elaborado y aprobado por gerencia

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

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación	Resultado
1	100%	CUMPLE

Beneficios:

Los beneficios con el cumplimiento del indicador, están asociados a dar cumplimiento a la normativa establecida y evitar acciones de control por parte de la SSPD y acciones legales por parte de los usuarios.

Información utilizada para el seguimiento:

La documentación remitida por el prestador:

“Formato Queja y Sugerencia.pdf”

“Procedimiento de PQRS de Bojayá SA ESP.pdf”

Análisis de la SSPD:

La empresa remitió los archivos *“Formato Queja y Sugerencia.pdf”* y *“Procedimiento de PQRS de Bojayá SA ESP.pdf”*, siendo este último el que contiene el procedimiento de PQRs, este documento contiene los lineamientos que se tienen en cuenta para garantizar a los usuarios que sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas tengan un tratamiento adecuado dentro de los términos legales aplicables.

De la misma manera remite un formato prediseñado que contiene la información necesaria para que los usuarios presenten sus PQRs, y sus peticiones sean atendidas con oportunidad.

Por lo anterior, los documentos remitidos por parte de la empresa para el seguimiento al cumplimiento del indicador parcial, se ajustan a la meta establecida en el PGA.

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.

1.7.1 Indicador Parcial 6.1. Elaboración de un procedimiento del sistema de atención a usuarios, recepción y trámite de PQRs.

Evidencias que soportan la ejecución:

Figura 25. Procedimiento de medición e instalación de medidores y formato PQRs

Procedimiento de medición e instalación de medidores	Formato para recepción de PQRs									
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 5px;">COMPÀNIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE BOJAYÁ S.A. E.S.P. BOJAYÁ S.A.</td> <td style="padding: 5px;">PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS</td> <td style="padding: 5px;">Código: P.Q.R.S. Versión 01</td> </tr> </table>	COMPÀNIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE BOJAYÁ S.A. E.S.P. BOJAYÁ S.A.	PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS	Código: P.Q.R.S. Versión 01							
COMPÀNIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE BOJAYÁ S.A. E.S.P. BOJAYÁ S.A.	PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS	Código: P.Q.R.S. Versión 01								
<p>1. OBJETIVO Garantizar que las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas por la comunidad ante la compañía, se desarrollen dentro de un orden específico, conforme a los requisitos legales aplicables.</p> <p>2. ALCANCE El procedimiento inicia con la recepción de las quejas, reclamos y sugerencias presentadas por los usuarios, termina con la respuesta y el seguimiento a las mismas.</p> <p>Las PQRS pueden estar relacionadas con cualquiera de los procesos, servicios o dependencia de la compañía.</p> <p>3. RESPONSABLES La Oficina de Secretaría General será la responsable de recepcionar las quejas, reclamos y sugerencias, y de enviarlas a las áreas para su respectivo trámite.</p> <p>Los empleados de las áreas ejecutoras deben garantizar el respectivo trámite a los PQRS que son competencias de su dependencia, y que le son remitidas por la secretaría general.</p> <p>El Revisor Fiscal es responsable de hacerle seguimiento a la oportuna respuesta por parte de la Administración a las PQRS presentadas por la comunidad.</p> <p>4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES QUEJA: Es la manifestación de inconformidad que se da a conocer a las autoridades por un hecho o situación irregular de un empleado o de un particular a quien se le ha adjudicado la prestación de un servicio público o por la deficiencia o negligente atención que presta una autoridad administrativa.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <tr> <td style="width: 33%;">Elaboró:</td> <td style="width: 33%;">Revisó:</td> <td style="width: 33%;">Aprobó:</td> </tr> <tr> <td>Cargo: CONTABLES EMPRESARIAL S.A.S.</td> <td>Cargo: Secretario General</td> <td>Cargo: Presidente Junta Directiva</td> </tr> <tr> <td>Fecha:</td> <td>Fecha:</td> <td>Fecha:</td> </tr> </table>	Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Cargo: CONTABLES EMPRESARIAL S.A.S.	Cargo: Secretario General	Cargo: Presidente Junta Directiva	Fecha:	Fecha:	Fecha:	 <p>BOJAYÁ S.A. E.S.P. COMPÀNIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE BOJAYÁ S.A. E.S.P.</p> <p>FORMATO DE SUGERENCIAS, QUEJAS, COMENTARIOS Y/O FELICITACIONES N° de Folio _____ FECHA _____ / _____ HORA : _____ Cliente Interno _____ Cliente externo _____</p> <p>Con el fin de brindar un mejor servicio y atención a nuestros usuarios, se pone a su disposición el presente formato para poder atender y solucionar cualquier comentario, sugerencia, queja y/o felicitación que tenga usted acerca de los diferentes servicios que se proporcionan, así como del personal que le atiende.</p> <p>Queja <input type="checkbox"/> Felicitación <input type="checkbox"/> Sugerencia <input type="checkbox"/> Comentario <input type="checkbox"/></p> <p>Nombre _____ N° identificación _____ Teléfono _____ E-Mail _____ Dirección _____ Ciudad _____ Por favor exponer brevemente su comentario _____ _____ _____ _____ _____</p> <p>POR FAVOR DEPOSITELO EN EL BUZÓN, AGRADECEMOS SU COMUNICACIÓN</p> <p>SEGUIMIENTO: _____</p>
Elaboró:	Revisó:	Aprobó:								
Cargo: CONTABLES EMPRESARIAL S.A.S.	Cargo: Secretario General	Cargo: Presidente Junta Directiva								
Fecha:	Fecha:	Fecha:								

Fuente: Bojayá SA ESP

1.7.2 Indicador Parcial 6.2. Actualización del Contrato de condiciones uniformes.

Objetivo del Indicador:

Por medio de este indicador, se busca que Bojayá, realice la socialización del contrato de condiciones uniformes, acorde con las actualizaciones y/o modificaciones realizadas por Bojayá.

Fórmula del indicador:

Informe Actualizado (Documento aprobado y firmado por Gerencia)

1.7.2 Indicador Parcial 6.2. Actualización del Contrato de condiciones uniformes.

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación	Resultado
1	100%	CUMPLE

Beneficios:

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.

Información utilizada para el seguimiento:

La documentación remitida por el prestador:

“Contrato de Condiciones uniformes Energía actualizado.pdf”.

Análisis de la SSPD:

En el seguimiento al cumplimiento del indicador, el operador remitió el contrato de condiciones uniformes actualizado No.2, el cual tiene fecha de expedición del 01 de julio de 2023.

Cabe resaltar que el operador había manifestado en trimestres anteriores, los inconvenientes de orden público en la zona que impedían los desplazamientos, razón por la cual se pospuso el cumplimiento de este indicador.

El documento remitido por parte de la empresa para el seguimiento al cumplimiento del indicador parcial, se ajusta a la meta establecida en el PGA.

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.

1.7.2 Indicador Parcial 6.2. Actualización del Contrato de condiciones uniformes.

Evidencias que soportan la ejecución:

Figura 26. Contrato de condiciones uniformes actualizado


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

SUSCRITOR.- Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un Contrato de Servicio de Energía regido por la ley, la regulación y las Condiciones Uniformes (Art. 14.31 Ley 142).

SUSCRITOR POTENCIAL.- Persona que ha iniciado consultas para convertirse en SUSCRITOR Y/O USUARIO del servicio público de energía eléctrica.

SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.- Interrupción temporal del servicio de energía.

TARIFA.- Conjunto de precios especificados y aprobados por las autoridades competentes, para el cobro del servicio de energía prestado por la EMPRESA.

TRANSFORMADOR DEDICADO.- Es el transformador que presta servicio únicamente a un SUSCRITOR Y/O USUARIO.

UNIDAD INMOBILIARIA CERRADA.- Conjuntos de edificios, casas y demás construcciones integradas y destinadas al uso común, que comparten servicios estructurales y conexivos, áreas comunes de circulación, recreación, reunión, instalaciones técnicas, zonas verdes y de disfrute visual; cuyos propietarios participan proporcionalmente en el pago de expensas comunes, tales como los servicios públicos comunitarios, vigilancia, mantenimiento y mejoras.

USUARIO NO SUSCRITOR Y/O USUARIO.- Usuario del servicio de energía que ha conectado las instalaciones del inmueble a las redes de la EMPRESA sin autorización de la misma, y por lo tanto no ha sido reportado como su SUSCRITOR Y/O USUARIO.

En constancia de lo cual, suscribo este original, en mi calidad de representante legal de la persona prestadora, el dia 1 de julio de 2023.



WISTON VALENCIA CÓRDOBA

GERENTE BOJAYÁ S.A. E.S.P.

GENERANDO BIENESTAR Y DESARROLLO
 Dirección: Bellavista-Bojayá-Chocó, Calle Principal
 E-mail: bojaya_sa@hotmail.com
 Celular: 313 630 8318

Fuente: Bojayá SA ESP

1.7.3 Indicador Parcial 6.3. Capacitación Funcionarios Atención al Cliente.

Objetivo del Indicador:

El objetivo de este indicador está relacionado con la capacitación de los funcionarios que tienen contacto con los clientes, para mejorar el servicio y atención al usuario, así como la experiencia de servicio que se percibe por parte de los clientes.

Fórmula del indicador:

$$\frac{\text{Personal de ATC capacitado}}{\text{Total de Personal de ATC}} * 100\%$$

1.7.3 Indicador Parcial 6.3. Capacitación Funcionarios Atención al Cliente.

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación	Resultado
100%	100%	CUMPLE

Beneficios:

Los usuarios tendrán una mejor experiencia de atención al cliente, encontrando respuestas oportunas y de calidad, ante las diferentes peticiones, quejas y reclamos presentados ante Bojayá SA ESP, disminuyendo el porcentaje de quejas no atendidas o atendidas de manera inoportuna.

Información utilizada para el seguimiento:

La documentación remitida por el prestador:

Carpeta “servicio al cliente”

Análisis de la SSPD:

La empresa para dar cumplimiento al indicador establecido en el PGA durante el periodo a evaluar, remitió la evidencia de los certificados expedidos por la Subdirección del Centro de Tecnología de la Manufactura Avanzada de la regional del SENA Antioquia, con quienes había realizado gestiones previas solicitando el acompañamiento en el proceso de capacitación en atención y servicio al cliente.

Como soporte del cumplimiento, la empresa envió los respectivos certificados del curso para las personas capacitadas, los cuales por contener información sensible del personal capacitado no se exponen en el presente informe.

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:

La empresa remitió los certificados de cada una de las personas capacitadas.

1.8 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.

1.8.1 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 realice las gestiones necesarias para disponer de una información financiera confiable, certificada y de calidad, para cumplir con las disposiciones regulatorias emitidas por los órganos de control y vigilancia.						
Fórmula del indicador:						
Documento aprobado						
Resultado del indicador:						
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #0070C0; color: white;">Meta</th> <th style="background-color: #0070C0; color: white;">Evaluación</th> <th style="background-color: #0070C0; color: white;">Resultado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">0%</td> <td style="text-align: center;">NO CUMPLE</td> </tr> </tbody> </table>	Meta	Evaluación	Resultado	1	0%	NO CUMPLE
Meta	Evaluación	Resultado				
1	0%	NO CUMPLE				
Beneficios:						
La documentación remitida por el prestador tiene como objetivo crear hábitos de cargue de información de calidad, para dar cumplimiento al marco normativo y regulatorio y así evitar investigaciones y posibles sanciones						
Información utilizada para el seguimiento:						
No se remitió información por parte del prestador.						
Análisis de la SSPD:						
La empresa no remitió ninguna información para evidenciar el cumplimiento del indicador parcial, razón por la cual, este indicador no cumple con la meta establecida en el PGA.						
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 del prestador.						

1.8.2 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 realice las gestiones necesarias para disponer de una información financiera confiable, certificada y de calidad, para cumplir con las disposiciones regulatorias emitidas por los órganos de control y vigilancia.

Fórmula del indicador:

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

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación	Resultado
100%	0%	NO CUMPLE

Beneficios:

La documentación remitida por el prestador tiene como objetivo crear hábitos de cargue de información de calidad, para dar cumplimiento al marco normativo y regulatorio y así evitar investigaciones y posibles sanciones.

Información utilizada para el seguimiento:

No se remitió información por parte del prestador.

Análisis de la SSPD:

La empresa no remitió ninguna información para evidenciar el cumplimiento del indicador parcial, razón por la cual, este indicador no cumple con la meta establecida en el PGA.

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 del prestador.

2 INDICADORES DE RESULTADO

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

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

2.1.1 Indicador de Resultado 1. Implementación de Gobierno Corporativo (Manuales, Estatutos, Reglamentos, procedimientos), acorde la norma SGI ISO 9001:2015.

Objetivo del Indicador:

Mejorar el proceso de gestión administrativa mediante la incorporación de manuales, estatutos, procedimientos y reglamentos, acordes a las normas de calidad para una mejor percepción de los usuarios y el cumplimiento regulatorio y normativo que como prestador debe tener.

Fórmula del indicador:

Contrato firmado y en ejecución para actualización de manuales, estatutos, procedimientos, caracterizaciones y reglamentos, etc.

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación	Resultado
1	100%	CUMPLE

Beneficios:

Los beneficios asociados con el cumplimiento de este indicador están encaminados a que la empresa mejore su desempeño administrativo, para que además pueda establecer los procesos de dirección y control que buscan mejorar el desempeño y contribuir con la sostenibilidad empresarial.

Información utilizada para el seguimiento:

El informe de seguimiento remitido por el prestador:

“CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO ÉTICA Y CONDUCTA EMPRESARIAL”

2.1.1 Indicador de Resultado 1. Implementación de Gobierno Corporativo (Manuales, Estatutos, Reglamentos, procedimientos), acorde la norma SGI ISO 9001:2015.

Análisis de la SSPD:

El prestador, allegó un documento “CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO ÉTICA Y CONDUCTA EMPRESARIAL”, que contempla los lineamientos y reglas de comportamiento y conducta empresarial de cada una de las personas que hacen parte de la empresa. De la misma manera contempla la responsabilidad de todos los empleados, directivos y terceros de anteponer los intereses empresariales y apego a las leyes y principios éticos que rigen el código de buena conducta implementado. Así mismo la empresa manifiesta que en adelante el código implementado, hará parte integral de las relaciones laborales y será de imperativo cumplimiento para todas las relaciones laborales y contractuales y con terceros.

De esta manera, la SSPD puede concluir que mediante la implementación del “CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO ÉTICA Y CONDUCTA EMPRESARIAL”, la empresa ha desarrollado un sistema de gestión documental que va orientado a garantizar la organización de la información administrativa, una eficiente gestión del manejo de riesgos, tratamiento adecuado de conflictos, y el cumplimiento cabal de todas las normas establecidas como prestador de servicio público de energía.

Por lo expuesto anteriormente, se concluye que Bojayá cumplió con la meta acordada para este indicador de resultado.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

No se reportan actividades particulares por parte de la empresa.

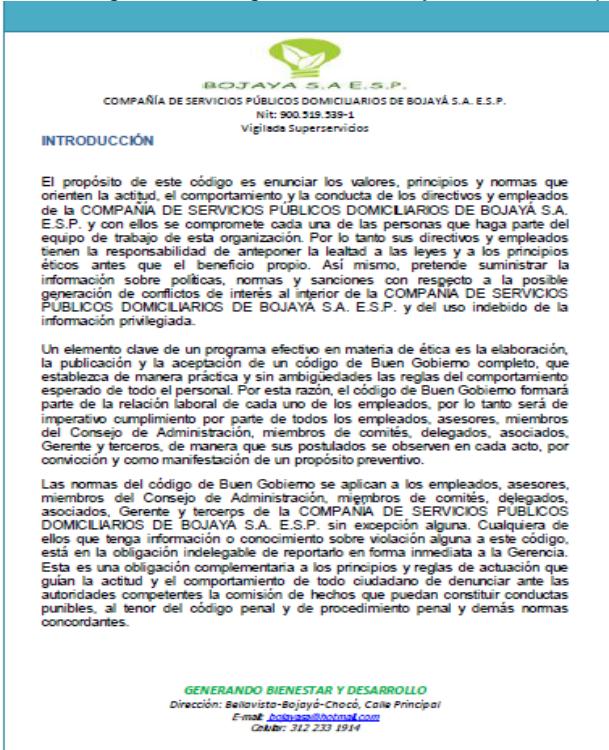
Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

La empresa no reporta dificultades para el cumplimiento del indicador.

Evidencias que soportan la ejecución:

2.1.1 Indicador de Resultado 1. Implementación de Gobierno Corporativo (Manuales, Estatutos, Reglamentos, procedimientos), acorde la norma SGI ISO 9001:2015.

Figura 27. Código de buen gobierno ética y conducta empresarial



The screenshot shows the first page of the 'Código de Buen Gobierno'. At the top, there is a logo for 'BOJAYÁ S.A. E.S.P.' and text identifying it as 'COMPANÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE BOJAYÁ S.A. E.S.P.' with NIT: 900.519.339-9 and 'Vigilada Superservicios'. Below this is a section titled 'INTRODUCCIÓN' which contains a detailed explanation of the code's purpose and scope. It states that the code aims to establish values, principles, and norms that guide the behavior of employees and management. It also emphasizes the responsibility of employees to act ethically even if it goes against their personal benefit. The code is intended for all employees, from the CEO to third parties. A section at the bottom is titled 'GENERANDO BIENESTAR Y DESARROLLO' with contact information: Dirección: Bellavista-Bojayá-Chocó, Calle Principal, Email: bojaya.s.a@hotmail.com, and Phone: 312 233 1914.

Fuente: Bojayá SA ESP

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

2.2.1 Indicador de Resultado 2.1. Aumentar el número de horas diarias de generación para la prestación del servicio en al menos el 20% de las localidades atendidas por la empresa.

Objetivo del Indicador:

Este indicador, tiene como objetivo motivar a la empresa para que continúe aumentando el número de horas del servicio, de tal manera que los usuarios puedan percibir una mejor calidad del servicio y por ende una mejor imagen de la empresa.

Fórmula del indicador:

Aumentar el número de horas diarias de generación para la prestación del servicio en al menos el 20% de las localidades atendidas por la empresa.

Trimestre base: Corresponde al último trimestre del año 2021.

2.2.1 Indicador de Resultado 2.1. Aumentar el número de horas diarias de generación para la prestación del servicio en al menos el 20% de las localidades atendidas por la empresa.

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación	Resultado
≥ 20%	65%	CUMPLE

Beneficios:

Los beneficios están orientados a mejorar la calidad del servicio, mejorar la confiabilidad de la operación, mejorar en la atención al crecimiento de la demanda y aumentar el número de horas de prestación del servicio.

Información utilizada para el seguimiento:

El informe de seguimiento remitido por el prestador:
"Información aumento horas generación.xlsx"

Análisis de la SSPD:

El prestador, allegó el archivo *"Información aumento horas generación.xlsx"*, el cual contiene el análisis y gráficas de la información en cuanto a las horas de prestación del servicio en las localidades donde la empresa presta el servicio de energía eléctrica, evidenciando que su gestión ha permitido cumplir con el aumento de las horas de prestación de forma gradual en las localidades del municipio de Bojayá, Chocó. Donde se muestra que, para todos los trimestres de evaluación, se logró cumplir con la meta acordada en el PGA para este indicador, teniendo en cuenta que se estableció como línea base o referencia, las horas de prestación durante el último trimestre del año 2021.

Por otra parte, se debe tener en cuenta que la evaluación del indicador, se estableció bajo el entendido de que más del 20% de las localidades en donde la empresa presta el servicio de energía, deben superar los porcentajes acordados para cada trimestre de evaluación, esto es ≥40% para el segundo trimestre, ≥60% para el tercer trimestre y ≥80% para el cuarto trimestre.

Por lo expuesto anteriormente, se concluye que Bojayá cumplió con los porcentajes indicados y por ende cumplió con la meta acordada para este indicador de resultado.

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.



2.2.1 Indicador de Resultado 2.1. Aumentar el número de horas diarias de generación para la prestación del servicio en al menos el 20% de las localidades atendidas por la empresa.

Evidencias que soportan la ejecución:

Tabla 1. Incremento horas de prestación del servicio por trimestre por localidad

Localidad	Horas de servicio Res. 40239-2022	Trimestre ref.	Trimestre 1	% incremento trim. 1	Trimestre 2	% incremento trim. 2	Trimestre 3	% incremento trim. 3	Trimestre 4	% incremento trim. 4
Alfonso López	6	4	5,3	67%	6,0	100%	6,0	100%	6,0	100%
Amparrado	8	5	6,0	33%	6,0	33%	6,0	33%	7,0	67%
Apartado	6	4	5,3	67%	5,3	65%	6,0	100%	6,0	100%
Caimanero	6	4	5,3	67%	5,3	65%	6,0	100%	6,0	100%
Chano	10	8	9,0	50%	9,0	50%	9,0	50%	10,0	100%
Charcogallo	8	5	6,0	33%	6,0	33%	8,0	100%	8,0	100%
Cuia	8	5	7,0	67%	8,0	100%	8,0	100%	8,0	100%
El Tigre	6	4	4,5	25%	4,5	25%	5,0	50%	5,5	75%
Gegenado	6	4	5,3	67%	5,3	65%	6,0	100%	6,0	100%
Guayabal	6	4	4,5	25%	4,5	25%	5,0	50%	6,0	100%
Hoja Blanca	6	4	5,3	67%	6,0	100%	6,0	100%	6,0	100%
La Boba	6	4	4,5	25%	4,5	25%	6,0	100%	6,0	100%
Mojaudó	8	5	7,0	67%	7,0	67%	7,0	67%	8,0	100%
Nambua	6	4	5,3	67%	6,0	100%	6,0	100%	6,0	100%
Napipí	10	7	5,3	-56%	6,0	-33%	7,7	22%	9,3	78%
Playa blanca	6	4	5,3	67%	6,0	100%	6,0	100%	6,0	100%
Puerto Conto	10	5,5	9,3	85%	9,0	78%	7,3	41%	8,7	70%
Punto Cedro	10	5	7,0	40%	7,0	40%	7,5	50%	8,0	60%
Punto Alegre	6	4	5,3	67%	5,3	65%	5,5	75%	6,0	100%
Salina	8	5	7,0	67%	7,0	67%	8,0	100%	8,0	100%
San José de la Calle	8	5	6,0	33%	6,0	33%	6,5	50%	7,0	67%
Sanpichi	6	6	NA	NA	NA	NA	6,0	0%	6,0	0%
Santa Lucia	8	8	NA	NA	NA	NA	8,0	0%	8,0	0%
Tawua	6	4	5,3	67%	6,0	100%	6,0	100%	6,0	100%
Unión Baquiza	10	8	NA	NA	NA	NA	8,0	0%	8,0	0%
Usuaraga	6	4	5,3	67%	6,0	100%	6,0	100%	6,0	100%
Promedio General		4,98	5,93	50%	6,16	61%	6,63	69%	6,98	81%
					≥40%			≥60%		≥80%

Fuente: Bojayá-Elaboración SSPD

Tabla 2. Incremento horas de prestación del servicio ≥20% de localidades por trimestre

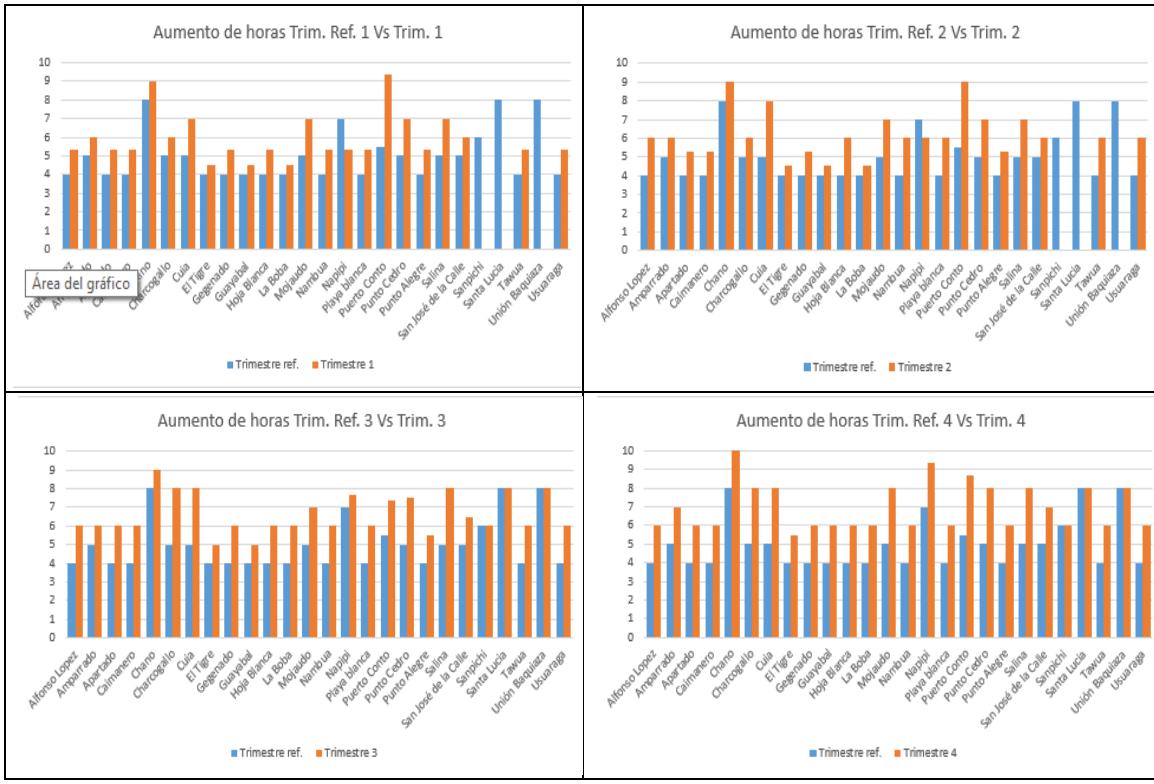
	# localidades por encima del 40% horas de servicio	# localidades por encima del 60% horas de servicio	# localidades por encima del 80% horas de servicio
	16	15	17
% localidades cumplen meta	70%	58%	65%
Cumplimiento ≥20% de localidades	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE

Fuente: Bojayá-Elaboración SSPD



2.2.1 Indicador de Resultado 2.1. Aumentar el número de horas diarias de generación para la prestación del servicio en al menos el 20% de las localidades atendidas por la empresa.

Figura 28. Gráficas que muestran el incremento horas de prestación del servicio localidades por trimestre



Fuente: Bojayá-Elaboración SSPD

2.2.2 Indicador de Resultado 2.2. Reducir el número de días sin servicio de energía en localidades menores por cada periodo de evaluación trimestral, de acuerdo con la línea base establecida.

Objetivo del Indicador:

Por medio de este indicador, se busca que Bojayá realice acciones para disminuir las pérdidas de energía, con el objetivo de establecer criterios de medición confiables encaminados a implementar estrategias técnicas, comerciales y financieras que permitan la reducción de los porcentajes de las pérdidas de energía.

Fórmula del indicador:

Reducir el número de días sin servicio de energía en al menos el 20% de las localidades menores por cada periodo de evaluación trimestral, de acuerdo con la línea base establecida.

Trimestre base: Corresponde al último trimestre del año 2021.

2.2.2 Indicador de Resultado 2.2. Reducir el número de días sin servicio de energía en localidades menores por cada periodo de evaluación trimestral, de acuerdo con la línea base establecida.

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación	Resultado
≥20%	100%	CUMPLE

Beneficios:

Los beneficios 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 número de días sin servicio.

Información utilizada para el seguimiento:

El informe de seguimiento remitido por el prestador:
"información disminución días sin servicio.xlsx"

Análisis de la SSPD:

El prestador, allegó el archivo *"información disminución días sin servicio.xlsx"*, el cual contiene el análisis y gráficas de la información en cuanto a los días sin servicio de energía en las localidades donde la empresa presta el servicio, evidenciando que su gestión ha permitido cumplir con la disminución de los días sin servicio de energía de forma gradual en las localidades del municipio de Bojayá, Chocó. Donde se muestra que, para todos los trimestres de evaluación, se logró cumplir con la meta acordada en el PGA para este indicador, teniendo en cuenta que se estableció como línea base o referencia, los días sin prestación del servicio durante el último trimestre del año 2021.

Por otra parte, se debe tener en cuenta que la evaluación del indicador, se estableció bajo el entendido de que más del 20% de las localidades en donde la empresa presta el servicio de energía, deben superar los porcentajes acordados para cada trimestre de evaluación, esto es ≥40% para el segundo trimestre, ≥60% para el tercer trimestre y ≥80% para el cuarto trimestre.

Por lo expuesto anteriormente, se concluye que Bojayá cumplió con los porcentajes indicados y por ende cumplió con la meta acordada para este indicador de resultado.

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.



2.2.2 Indicador de Resultado 2.2. Reducir el número de días sin servicio de energía en localidades menores por cada periodo de evaluación trimestral, de acuerdo con la línea base establecida.

Evidencias que soportan la ejecución:

Tabla 3. Días promedio sin prestación del servicio por trimestre por localidad

Localidad	Trimestre ref.	Trimestre 1	% disminución días trim. 1	Trimestre 2	% disminución días trim. 2	Trimestre 3	% disminución días trim. 3	Trimestre 4	% disminución días trim. 4
Alfonso López	7,5	2,5	67%	0	100%	0	100%	0	100%
Amparado	11,25	3,75	67%	8	29%	0	100%	0	100%
Apartado	7,5	2,5	67%	0	100%	0	100%	0	100%
Caimanero	7,5	2,5	67%	0	100%	0	100%	0	100%
Chano	7,5	2,5	67%	0	100%	0	100%	0	100%
Charco Gallo	11,25	3,75	67%	10	11%	5,5	51%	0	100%
Cuia	11,25	3,75	67%	9	20%	5	56%	0	100%
El Tigre	7,5	2,5	67%	0	100%	0	100%	0	100%
Gegenado	7,5	2,5	67%	0	100%	0	100%	0	100%
Guayabal	7,5	2,5	67%	2,5	67%	2,5	67%	2,5	67%
Hoja Blanca	7,5	2,5	67%	3,5	53%	0	100%	0	100%
Laboba	7,5	2,5	67%	0	100%	0	100%	0	100%
Mojaudó	11,25	3,75	67%	7,5	33%	5	56%	0	100%
Nambua	7,5	2,5	67%	0	100%	0	100%	0	100%
Napipí	13,75	17,5	-27%	5,75	58%	8,75	36%	2,5	82%
Playa Blanca	7,5	2,5	67%	0	100%	0	100%	0	100%
Puerto Conto	7,5	2,5	67%	0	100%	10	-33%	5	33%
Punto Cedro	11,25	3,75	67%	11	2%	5	56%	0	100%
Punto Alegre	7,5	2,5	67%	0	100%	0	100%	0	100%
Salina	11,25	3,75	67%	5	56%	6,5	42%	0	100%
San José de la Calle	11,25	3,75	67%	0	100%	0	100%	0	100%
Sanpichi	0	NA	NA	NA	NA	0	100%	0	100%
Santa Lucia	0	NA	NA	NA	NA	0	100%	0	100%
Tawua	7,5	2,5	67%	0	100%	0	100%	0	100%
Unión Baquiaza	0	NA	NA	NA	NA	0	100%	0	100%
Usuaraga	7,5	2,5	67%	0	100%	0	100%	0	100%
Promedio General	7,88	3,53	63%	2,71	75%	1,86	82%	0,38	95%
					≥40%				≥80%
							≥60%		

Fuente: Bojayá-Elaboración SSPD

Tabla 4. Disminución de días sin servicio ≥20% de localidades por trimestre

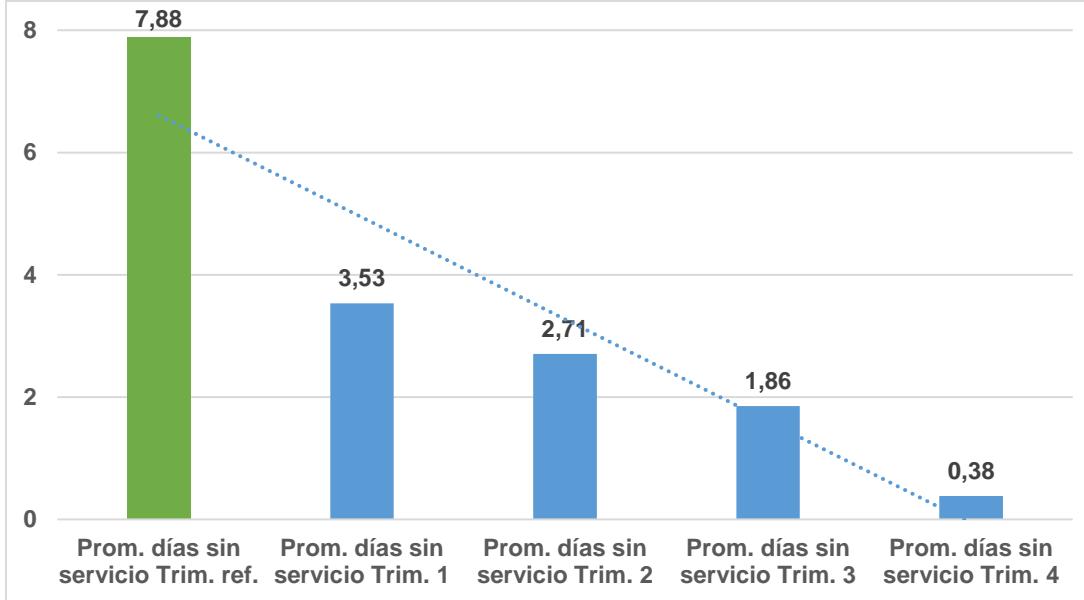
# localidades por encima del 40% de disminución días sin servicio	# localidades por encima del 60% de disminución días sin servicio	# localidades por encima del 80% de disminución días sin servicio
18	19	24
% localidades cumplen meta	78%	73%
Cumplimiento ≥20% de localidades	CUMPLE	CUMPLE

Fuente: Bojayá-Elaboración SSPD



2.2.2 Indicador de Resultado 2.2. Reducir el número de días sin servicio de energía en localidades menores por cada periodo de evaluación trimestral, de acuerdo con la línea base establecida.

Figura 29. Gráfica que muestran la disminución de días sin servicio promedio por trimestre



Fuente: Bojayá-Elaboración SSPD

2.3 OBJETIVO 2B). ELABORAR UN PLAN DE CAPACITACIÓN EN OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE PLANTAS DE GENERACIÓN Y REDES DE DISTRIBUCIÓN.

2.3.1 Indicador de Resultado 2.3. Personal técnico capacitado.

Objetivo del Indicador:

Por medio de este indicador, se busca que Bojayá SA ESP, realice capacitaciones continuas a los operadores de grupos electrógenos y técnicos electricistas de redes (linieros), con el objetivo de que adquieran habilidades y criterios eficientes, enfocados al reconocimiento del funcionamiento, mantenimientos y protocolos de intervención en equipos electrógenos y mantenimientos preventivos y correctivos en redes eléctricas.

Fórmula del indicador:

$$\frac{\text{Personal Técnico capacitado}}{\text{Total Personal Técnico}} * 100\%$$

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación	Resultado
100%	100%	CUMPLE

2.3.1 Indicador de Resultado 2.3. Personal técnico capacitado.

Beneficios:

Los beneficios con el cumplimiento del indicador, están asociados a lograr un óptimo funcionamiento de los grupos electrógenos, identificando características constructivas, reconociendo factores de riesgo y realizando planes de mantenimiento eléctricos y mecánicos, de igual manera a mantener la infraestructura eléctrica en las mejores condiciones de operatividad posibles, mediante la ejecución de los planes de mantenimiento eléctricos preventivos y correctivos.

Información utilizada para el seguimiento:

Documentación remitida por el prestador:

Carpeta “electrogeno”

Carpeta “redes eléctricas”

Carpeta “servicio al cliente”

Análisis de la SSPD:

La empresa para dar cumplimiento al indicador establecido en el PGA, remitió la carpeta de información “electrógeno”, en la que se evidencian los certificados expedidos por el SENA regional Antioquia, respecto al curso “ejecución del mantenimiento proactivo a un grupo electrónico”. De igual manera remitió una carpeta que contiene el archivo “redes eléctricas”; donde está contenida la evidencia de los certificados expedidos por la empresa PREVENCIÓN TÉCNICA EN ALTURA S.A.S., quienes certificaron el proceso de capacitación en entrenamiento para trabajo en alturas.

Por último, la empresa remitió la evidencia de los certificados expedidos por la Subdirección del Centro de Tecnología de la Manufactura Avanzada de la regional del SENA Antioquia, con quienes había realizado gestiones previas solicitando el acompañamiento en el proceso de capacitación en atención y servicio al cliente.

Según lo expuesto, la empresa capacitó a un total de 2 operarios de grupos electrógenos, 2 técnicos electricistas y 2 funcionarios de atención al cliente, para los cuales, como soporte del cumplimiento, envió los respectivos certificados del curso para cada uno de los funcionarios capacitados, los cuales, por contener información sensible, no se exponen en el presente informe. Por tal motivo, Bojayá SA ESP, cumplió con la meta acordada del indicador de resultado.

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:

La empresa remitió los certificados de cada técnico.

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

2.4.1 Indicador de Resultado 3.1. Reportar el Consumo de combustible reportado ante el Sistema Único de Información - SUI acorde con el consumo registrado en cada generador (bitácoras de consumo de combustible).

Objetivo del Indicador:

Por medio de este indicador, se busca que Bojayá SA ESP, implemente registros mediante bitácoras, donde puedan documentar la información de los grupos electrógenos, con el objetivo de llevar un control detallado del uso de combustible y otros datos que son de utilidad para determinar o prevenir fallas de la infraestructura y así prolongar la vida útil de los equipos permitiendo brindar un suministro de energía eficiente.

Fórmula del indicador:

$$\frac{\text{Consumo Reportado en SUI mes}}{\text{Consumo según bitácoras}} * 100\%$$

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación	Resultado
≥90%	100%	CUMPLE

Beneficios:

Los beneficios con el cumplimiento del indicador, están asociados a la organización de datos para tomar acciones preventivas y correctivas del funcionamiento de los equipos instalados, además permite la optimización de consumo de combustible y favorece la reducción de los costos de los procedimientos asociados al uso eficiente del combustible.

Información utilizada para el seguimiento:

Documentación remitida por el prestador:
 "Bitácoras de combustible por localidad.pdf"

Análisis de la SSPD:

El prestador, allegó el archivo "Bitácoras de combustible por localidad.pdf", el cual contiene las bitácoras de consumo de combustible para cada una de las localidades en un resumen mensual desde julio de 2022 hasta junio de 2023, cantidad de combustible que se comparó con el reportado por la empresa al SUI para cada uno de los meses presentados, evidenciando que existen ligeras diferencias en algunos de los meses para los dos semestres reportados, estas diferencias no superan el 10% respecto a lo



2.4.1 Indicador de Resultado 3.1. Reportar el Consumo de combustible reportado ante el Sistema Único de Información - SUI acorde con el consumo registrado en cada generador (bitácoras de consumo de combustible).

reportado en el SUI por el operador, razón por la cual, el indicador supera el 90% en cuanto a la meta establecida en el PGA para este indicador de resultado.

Por lo expuesto anteriormente, se concluye que Bojayá SA ESP, cumplió con los porcentajes indicados y por ende cumplió con la meta acordada para este indicador de resultado.

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:

Tabla 5. Bitácoras remitidas por Bojayá SA ESP

Localidades	Verificación del Grupo ESI/sgpno	COMPAÑÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE BOJAYÁ S.A. E.S.P. Nit: 900.519.559-1										Hasta 1	
		SEMESTRE 1 PGA (JULIO-DICIEMBRE 2022)					SEMESTRE 2 PGA (ENERO-JUNIO 2023)						
		MES 7	MES 8	MES 9	MES 10	MES 11	MES 12	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	
Alfonso López.	Consumo de combustible utilizado durante el mes (medida en galones)	52	52	52	52	76	76	76	76	76	76	76	76
Alfonso López.	Horas de prestación del servicio durante el mes	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
Amparoado.	Consumo de combustible utilizado durante el mes (medida en galones)	137	137	137	137	273	273	273	273	273	273	273	273
Amparoado.	Horas de prestación del servicio durante el mes	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
Aporto do.	Consumo de combustible utilizado durante el mes (medida en galones)	65	85	85	85	103	103	103	103	103	103	103	103
Aporto do.	Horas de prestación del servicio durante el mes	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
Caimanero.	Consumo de combustible utilizado durante el mes (medida en galones)	52	52	52	52	76	76	76	76	76	76	76	76
Caimanero.	Horas de prestación del servicio durante el mes	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Chono.	Consumo de combustible utilizado durante el mes (medida en galones)	1130	1130	1130	1408	1408	1408	1408	1408	1408	1408	1408	1408
Chono.	Horas de prestación del servicio durante el mes	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Chorco Gallo.	Consumo de combustible utilizado durante el mes (medida en galones)	386	286	336	336	618	618	618	618	618	618	618	618
Chorco Gallo.	Horas de prestación del servicio durante el mes	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
Cuia.	Consumo de combustible utilizado durante el mes (medida en galones)	101	101	101	101	156	176	201	201	201	201	201	201
Cuia.	Horas de prestación del servicio durante el mes	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
El Tigre.	Consumo de combustible utilizado durante el mes (medida en galones)	228	228	228	228	201	201	176	176	176	176	176	176
El Tigre.	Horas de prestación del servicio durante el mes	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
Gegonado.	Consumo de combustible utilizado durante el mes (medida en galones)	39	39	39	29	47	47	47	47	47	47	47	47
Gegonado.	Horas de prestación del servicio durante el mes	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
Guayabul.	Consumo de combustible utilizado durante el mes (medida en galones)	118	118	118	118	143	143	143	143	143	143	143	143
Guayabul.	Horas de prestación del servicio durante el mes	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
Hoya Blanca.	Consumo de combustible utilizado durante el mes (medida en galones)	111	111	111	111	164	164	164	164	164	164	164	164
Hoya Blanca.	Horas de prestación del servicio durante el mes	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
La Boba.	Consumo de combustible utilizado durante el mes (medida en galones)	95	95	95	95	140	140	140	140	140	140	140	140
La Boba.	Horas de prestación del servicio durante el mes	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
Majadu.	Consumo de combustible utilizado durante el mes (medida en galones)	203	263	263	263	523	523	523	523	523	523	523	523



2.4.1 Indicador de Resultado 3.1. Reportar el Consumo de combustible reportado ante el Sistema Único de Información - SUI acorde con el consumo registrado en cada generador (bitácoras de consumo de combustible).

COMPAÑIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE BOJAYÁ S.A. E.S.P. Nit: 900.519.539-1													Hojas 2
Localidades	Verificación del Grupo Electrogenero	SEMESTRE 1 PGA (JULIO-DICIEMBRE 2022)						SEMESTRE 2 PGA (ENERO-JUNIO 2023)					
		MES 7	MES 8	MES 9	MES 10	MES 11	MES 12	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6
Ujajando	Horas de prestación del servicio durante el mes	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
Nómbura	Combustible utilizado durante el mes (medido en galones)	49	49	49	49	72	72	72	72	72	72	72	72
Nambua	Horas de prestación del servicio durante el mes	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
Nopip	Combustible utilizado durante el mes (medido en galones)	7770	6.216	7770	1.654	1.295	17.250	15345	18.135	19.530	1.395	1.375	1.395
Napipi	Horas de prestación del servicio durante el mes	5	6	7	10	10	8	8	7	8	10	10	10
Playa Blanca	Combustible utilizado durante el mes (medido en galones)	72	72	72	72	84	84	84	84	84	84	84	84
Playa Blanca	Horas de prestación del servicio durante el mes	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
Puerto Cuto	Combustible utilizado durante el mes (medido en galones)	1.088	1.088	283	10.088	1.567	1.422	1.567	1.567	1.567	1.567	1.567	1.567
Puerto Coto	Horas de prestación del servicio durante el mes	10	10	10	10	10	10	6	6	6	10	10	10
Puerto Cedro	Combustible utilizado durante el mes (medido en galones)	420	420	420	420	667	667	667	667	667	667	667	667
Puerto Cedro	Horas de prestación del servicio durante el mes	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
Punto Alegre	Combustible utilizado durante el mes (medido en galones)	92	92	92	92	138	135	135	135	135	135	135	135
Bishto Alegre	Horas de prestación del servicio durante el mes	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
Solina	Combustible utilizado durante el mes (medido en galones)	2.85	2.85	2.85	2.85	453	453	453	453	453	453	453	453
Solina	Horas de prestación del servicio durante el mes	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
San José de lo Cal	Combustible utilizado durante el mes (medido en galones)	346	346	346	346	554	554	554	554	554	554	554	554
San José de lo Cal	Horas de prestación del servicio durante el mes	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
Soripichi	Combustible utilizado durante el mes (medido en galones)	—	—	—	—	—	—	222	222	222	222	222	222
Soripichi	Horas de prestación del servicio durante el mes	—	—	—	—	—	—	6	6	6	6	6	6
Santa Lucía	Combustible utilizado durante el mes (medido en galones)	—	—	—	—	—	—	452	452	452	452	452	452
Santa Lucía	Horas de prestación del servicio durante el mes	—	—	—	—	—	—	8	8	8	8	8	8
Tawua	Combustible utilizado durante el mes (medido en galones)	56	56	56	56	85	85	85	85	85	85	85	85
Tawua	Horas de prestación del servicio durante el mes	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
Unión Baguaza	Combustible utilizado durante el mes (medido en galones)	—	—	—	—	—	—	717	648	717	694	717	694

COMPAÑIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE BOJAYÁ S.A. E.S.P. Nit: 900.519.539-1													Hojas 3
Localidades	Verificación del Grupo Electrogenero	SEMESTRE 1 PGA (JULIO-DICIEMBRE 2022)						SEMESTRE 2 PGA (ENERO-JUNIO 2023)					
		MES 7	MES 8	MES 9	MES 10	MES 11	MES 12	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6
Unión Baguaza	Horas de prestación del servicio durante el mes	—	—	—	—	—	—	8	8	8	8	8	8
Usuragg	Combustible utilizado durante el mes (medido en galones)	26	26	26	26	30	30	30	30	30	30	30	30
Usuragg	Horas de prestación del servicio durante el mes	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6

Fuente: Bojayá SA ESP

Tabla 6. Resumen consumo combustible – consulta SUI

Etiquetas de fila	Resumen mensual bitácoras segundo semestre 2022												Resumen mensual bitácoras primer semestre 2023					
	7	8	9	10	11	12	Total Semestre 1	1	2	3	4	5	6	Total Semestre 2				
ALFONSOLOPEZ	52	52	52	52	76	76	360	76	76	76	76	76	76	456				
AMPARRADO	137	137	137	137	273	273	1.094	273	273	273	273	273	273	1.638				
APARTADO	85	85	85	85	103	103	546	103	103	103	103	103	103	618				
CAIMANERO	52	52	52	52	76	76	360	76	76	76	76	76	76	456				
CHAN	1.130	1.130	1.130	1.130	1.408	1.408	7.336	1.408	1.408	1.408	1.408	1.408	1.408	8.448				
CHARCOGALLO	386	386	386	386	618	618	2.780	618	618	618	618	618	618	3.708				
CUIA	101	101	101	101	176	176	756	201	201	201	201	201	201	1.206				
ELTIGRE	228	228	228	228	201	201	1.314	176	176	176	176	176	176	1.056				
GEGENADO	39	39	39	39	47	47	250	47	47	47	47	47	47	282				
GUAYABAL	118	118	118	118	143	143	758	143	143	143	143	143	143	858				
HOJA BLANCA	111	111	111	111	164	164	772	164	164	164	164	164	164	984				
LABOBA	95	95	95	95	140	140	660	140	140	140	140	140	140	840				
MOJAUZO	263	263	263	263	523	523	2.098	523	523	523	523	523	523	3.138				
NAMBUA	49	49	49	49	72	72	340	72	72	72	72	72	72	432				
NAPIPI	7.770	6.216	7.770	1.554	1.395	11.250	35.955	15.345	18.135	19.530	1.395	1.395	1.395	57.195				
PLAYABLANCA	72	72	72	72	84	84	456	84	84	84	84	84	84	504				
PUERTOCONTO	1.088	1.088	283	1.088	1.567	1.422	6.536	1.567	1.567	1.567	1.567	1.567	1.567	9.402				
PUNTO CEDRO	420	420	420	420	667	667	3.014	667	667	667	667	667	667	4.002				
PUNTOALEGRE	92	92	92	92	135	135	638	135	135	135	135	135	135	810				
SALINA	285	285	285	453	453	453	2.046	453	453	453	453	453	453	2.718				
SANJOSEDELACALLE	346	346	346	554	554	2.492	554	554	554	554	554	554	554	3.324				
SANPICH	NA	NA	NA	NA	NA	NA	0	222	222	222	222	222	222	1.332				
SANTA LUCIA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	0	452	452	452	452	452	452	2.712				
TAWUA	56	56	56	56	85	85	394	85	85	85	85	85	85	510				
UNIONBAQUIAZA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	0	717	648	717	694	717	694	4.188				
USUARAGA	26	26	26	26	30	30	164	30	30	30	30	30	30	180				

Fuente: Bojayá SA ESP

2.5 OBJETIVO 4. CUMPLIR CON LOS PLAZOS DE CARGUE Y CERTIFICACIÓN FINANCIERA ESTIPULADOS EN LAS DIFERENTES RESOLUCIONES EXPEDIDAS POR ESTA SSPD Y CON LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS EN LA RESOLUCIÓN CREG 034 DE 2004

2.5.1 Indicador de Resultado 4.1. Reportar la información financiera ante el SUI en oportunidad y calidad.

Objetivo del Indicador:

En este indicador se busca que Bojayá SA ESP, cargue de manera oportuna y con calidad la información financiera al SUI, cumpliendo con la Resolución 034 de 2004 y adicionalmente de cumplimiento a las metas acordadas en la matriz de indicadores del PGA.

Fórmula del indicador:

$$\frac{\# \text{ de reportes efectivos ante SUI}}{\# \text{ de reportes pendientes}} * 100 \%$$

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación	Resultado
100%	0%	NO CUMPLE

Beneficios:

Contar con información oportuna para un mejor proceso en la toma de decisiones, cumplir con la regulación vigente y evitar acciones de control por parte de la SSPD.

Información utilizada para el seguimiento:

No se remitió información por parte del prestador.

Análisis de la SSPD:

La empresa no remitió ninguna información para evidenciar el cumplimiento del indicador parcial, razón por la cual, este indicador no cumple con la meta establecida en el PGA.

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 del prestador.

2.6 OBJETIVO 5. DISEÑAR E IMPLEMENTAR LOS PROCEDIMIENTOS DE COMERCIALIZACIÓN QUE PERMITAN 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

2.6.1 Indicador de Resultado 5.1. Realizar y reportar la facturación y recaudo al 100% de los usuarios.

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 eléctrica a los usuarios según la normatividad vigente, a través de un método de lectura, análisis, validación y emisión confiable de factura, que aseguren un cobro oportuno, convirtiéndose en la base para mantener un flujo de caja óptimo para la empresa.

Fórmula del indicador:

$$\frac{\text{Usuarios facturados semestre } i}{\text{Usuarios facturados BD}} * 100 \%$$

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación	Resultado
100%	100%	CUMPLE

Beneficios:

Permitir que los usuarios del mercado de comercialización de Bojayá SA ESP, se les acobijen sus derechos, en virtud de lo estipulado en la Ley 142 de 1994 y la Resolución CREG 108 de 1997, sobre el derecho a que sus consumos se midan, y que la eficaz lectura del medidor sea el elemento principal del precio que se cobra en la factura.

Información utilizada para el seguimiento:

“Base de datos usuarios facturados.xlsx”

Ánalisis de la SSPD:

El prestador remitió la información “Base de datos usuarios facturados.xlsx”, la cual contiene los usuarios al mes de agosto de 2023, con su respectivo código de usuario y código de factura, además se muestra el valor del recaudo a cada uno de los clientes facturados.

Por lo expuesto, se concluye que Bojayá SA ESP, cumplió con la meta acordada para este indicador de resultado, evidenciando mediante la base de datos remitida, que los

2.6.1 Indicador de Resultado 5.1. Realizar y reportar la facturación y recaudo al 100% de los usuarios.

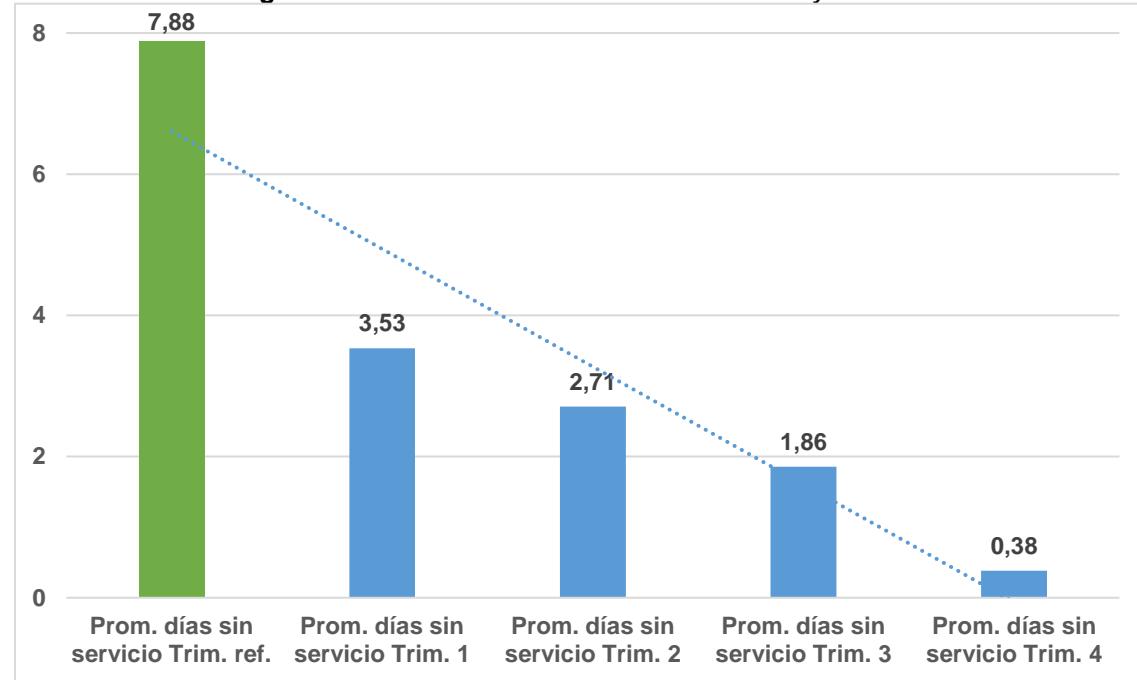
usuarios facturados corresponden a más del 95% de los usuarios totales de base de datos reportada al SUI.

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 30. Base de datos de clientes facturados y recaudo



2.6.2 Indicador de Resultado 5.2.1. Gestión a la recuperación de cartera de acuerdo con la línea base establecida en el diagnóstico. Cobros Persuasivos

Objetivo del Indicador:

Por medio de este indicador, se busca que Bojayá SA ESP, realice una adecuada gestión para la recuperación de cartera, con el objetivo de eliminar el impacto negativo por el no pago de las obligaciones de los usuarios y disminuir pérdida de recursos económicos en el recaudo del servicio de energía a los clientes.

2.6.2 Indicador de Resultado 5.2.1. Gestión a la recuperación de cartera de acuerdo con la línea base establecida en el diagnóstico. Cobros Persuasivos

Fórmulas del indicador:

$$\frac{\# \text{ Cobros Persuasivos Realizados}}{\# \text{ Cobros Persuasivos Proyectados}} * 100\%$$

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación	Resultado
100%	100%	CUMPLE

Beneficios:

Los beneficios con el cumplimiento del indicador, están asociados a lograr una adecuada gestión comercial que le permitan a Bojayá SA ESP, obtener la rentabilidad y sostenibilidad financiera y de esta manera brindar a todos sus usuarios un servicio de calidad.

Información utilizada para el seguimiento:

Documentos soporte remitidos por la empresa:
 Carpeta "Soportes cobros persuasivos"

Análisis de la SSPD:

Para el cumplimiento del indicador, la empresa identificó clientes con cartera morosa a los cuales se podía persuadir mediante documento, informándole para que se ponga al día con la deuda persistente, informándoles sobre distintas alternativas para ponerse a paz y salvo con la obligación pendiente del servicio de energía con la empresa. Para lo cual remitió 12 comunicaciones que había previsto notificar en este aspecto, informando los requisitos para suscribir un acuerdo de pago y evitar procesos judiciales.

Cabe mencionar que adicionalmente, la empresa realizó perifoneo en algunas localidades, comunicando a los clientes del servicio de energía con deuda de más de dos facturas ponerse al día en su deuda evitando suspensiones del servicio.

Por tal razón, mediante los documentos remitidos por el operador, se evidencia la gestión realizada en cuanto a los cobros persuasivos, dando cumplimiento a la meta establecida en el indicador de resultado.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

La empresa no reporta dificultades para el cumplimiento del indicador.

2.6.2 Indicador de Resultado 5.2.1. Gestión a la recuperación de cartera de acuerdo con la línea base establecida en el diagnóstico. Cobros Persuasivos

Evidencias que soportan la ejecución:

Figura 31. Documentos cobros persuasivos



Fuente: Bojayá SA ESP

2.6.3 Indicador de Resultado 5.2.2. Gestión a la recuperación de cartera de acuerdo con la línea base establecida en el diagnóstico. Cobros Coactivos.

Objetivo del Indicador:

Por medio de este indicador, se busca que Bojayá SA ESP, realice una adecuada gestión para la recuperación de cartera, con el objetivo de eliminar el impacto negativo por el no pago de las obligaciones de los usuarios y disminuir pérdida de recursos económicos en el recaudo del servicio de energía a los clientes.

Fórmulas del indicador:

$$\frac{\# \text{ Cobros Coactivos Realizados}}{\# \text{ Cobros Coactivos proyectados}} * 100\%$$

2.6.3 Indicador de Resultado 5.2.2. Gestión a la recuperación de cartera de acuerdo con la línea base establecida en el diagnóstico. Cobros Coactivos.

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación	Resultado
100%	100%	CUMPLE

Beneficios:

Los beneficios con el cumplimiento del indicador, están asociados a lograr una adecuada gestión comercial que le permitan a Bojayá SA ESP, obtener la rentabilidad y sostenibilidad financiera y de esta manera brindar a todos sus usuarios un servicio de calidad.

Información utilizada para el seguimiento:

Documentos soporte remitidos por la empresa:
Carpeta “Soportes cobros coactivos”

Análisis de la SSPD:

Para el cumplimiento del indicador, la empresa identificó los usuarios con cartera vencida de mayor número de días, a los cuales procedió a notificarles otras alternativas para ponerse a paz y salvo con la obligación pendiente del servicio de energía con la empresa. Para lo cual remitió 10 comunicaciones que había previsto notificar en este aspecto, informando los requisitos para suscribir un acuerdo de pago y evitar procesos judiciales.

Por tal razón, mediante los documentos remitidos por el operador, se evidencia la gestión realizada en cuanto a los cobros coactivos, dando cumplimiento a la meta establecida en el indicador de resultado.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

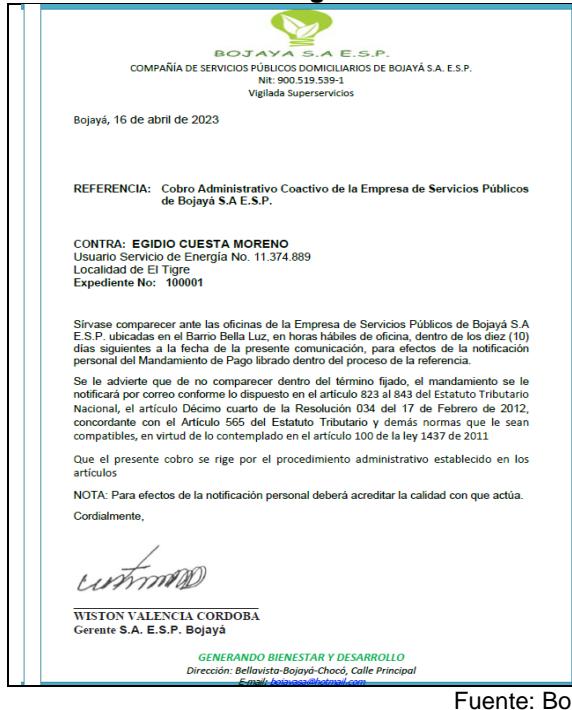
La empresa no reporta dificultades para el cumplimiento del indicador.

Evidencias que soportan la ejecución:



2.6.3 Indicador de Resultado 5.2.2. Gestión a la recuperación de cartera de acuerdo con la línea base establecida en el diagnóstico. Cobros Coactivos.

Figura 32. Documentos soporte cobros Coactivos

 <p>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</p> <p>Bojayá, 16 de abril de 2023</p> <p>REFERENCIA: Cobro Administrativo Coactivo de la Empresa de Servicios Públicos de Bojayá S.A.E.S.P.</p> <p>CONTRA: EGIDIO CUESTA MORENO Usuario Servicio de Energía No. 11.374.889 Localidad de El Tigre Expediente No.: 100001</p> <p>Sírvase comparecer ante las oficinas de la Empresa de Servicios Públicos de Bojayá S.A.E.S.P. ubicadas en el Barrio Bella Luz, en horas hábiles de oficina, dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de la presente comunicación, para efectos de la notificación personal del Mandamiento de Pago librado dentro del proceso de la referencia.</p> <p>Se le advierte que de no comparecer dentro del término fijado, el mandamiento se le notificará por correo conforme lo dispuesto en el artículo 823 al 843 del Estatuto Tributario Nacional, el artículo Décimo cuarto de la Resolución 034 del 17 de Febrero de 2012, concordante con el Artículo 565 del Estatuto Tributario y demás normas que le sean compatibles, en virtud de lo contemplado en el artículo 100 de la ley 1437 de 2011</p> <p>Que el presente cobro se rige por el procedimiento administrativo establecido en los artículos</p> <p>NOTA: Para efectos de la notificación personal deberá acreditar la calidad con que actúa.</p> <p>Cordialmente,</p> <p></p> <p>WISTON VALENCIA CORDOBA Gerente S.A. E.S.P. Bojayá</p> <p>GERANDERO BIENESTAR Y DESARROLLO Dirección: Bellavista-Bojayá-Chocó, Calle Principal Email: bojayacorreo@gmail.com</p>	 <p>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</p> <p>Bojayá, 30 de mayo de 2023</p> <p>REFERENCIA: Cobro Administrativo Coactivo de la Empresa de Servicios Públicos de Bojayá S.A.E.S.P.</p> <p>CONTRA: GRIMALDO PALACIOS ORTEGA Usuario Servicio de Energía cc 11.617.667 Localidad de Sanpichi Expediente No.: 100004</p> <p>Estimado Usuario:</p> <p>Sírvase comparecer ante las oficinas de la Empresa de Servicios Públicos de Bojayá S.A.E.S.P. ubicadas en el Barrio Bella Luz, en horas hábiles de oficina, dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de la presente comunicación, para efectos de la notificación personal del Mandamiento de Pago librado dentro del proceso de la referencia.</p> <p>Se le advierte que de no comparecer dentro del término fijado, el mandamiento se le notificará por correo conforme lo dispuesto en el artículo 823 al 843 del Estatuto Tributario Nacional, el artículo Décimo cuarto de la Resolución 034 del 17 de Febrero de 2012, concordante con el Artículo 565 del Estatuto Tributario y demás normas que le sean compatibles, en virtud de lo contemplado en el artículo 100 de la ley 1437 de 2011</p> <p>Que el presente cobro se rige por el procedimiento administrativo establecido en los artículos</p> <p>NOTA: Para efectos de la notificación personal deberá acreditar la calidad con que actúa.</p> <p>Cordialmente,</p> <p></p> <p>WISTON VALENCIA CORDOBA Gerente S.A. E.S.P. Bojayá</p> <p>GERANDERO BIENESTAR Y DESARROLLO Dirección: Bellavista-Bojayá-Chocó, Calle Principal Email: bojayacorreo@gmail.com</p>
--	---

Fuente: Bojayá SA ESP

2.6.4 Indicador de Resultado 5.3. Instalación de equipos de medida en al menos el 20% de las localidades atendidas por el operador.

Objetivo del Indicador:

Por medio de este indicador, se busca que Bojayá, realice gestiones que permitan que al menos el 20 % de las localidades cuenten con la instalación de equipos de medida, para que cada localidad pueda conocer el consumo total de los usuarios.

Fórmulas del indicador:

$$\frac{\text{Localidades con medidor instalado}}{\text{Localidades proyectadas para instalacion}} * 100\%$$

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación	Resultado
100%	100%	CUMPLE

2.6.4 Indicador de Resultado 5.3. Instalación de equipos de medida en al menos el 20% de las localidades atendidas por el operador.

Beneficios:

Permitir que los usuarios del mercado de comercialización de Bojayá SA ESP, en cierta medida puedan conocer el consumo de cada localidad en la que se instaló medidor y que de esa manera la facturación sea más confiable.

Información utilizada para el seguimiento:

Documentación remitida por el prestador:
 Carpeta “*Registro fotográfico medidores*”
 “*Localidades con instalación de medidores.docx*”

Análisis de la SSPD:

La empresa para demostrar el cumplimiento del indicador, envía los soportes documentales: Carpeta “*Registro fotográfico medidores*” y archivo “*Localidades con instalación de medidores.docx*”, donde se muestran los medidores instalados para 8 localidades en las que presta el servicio de energía, cada medidor cuenta con su debido registro fotográfico y se puede apreciar el número de medidor, cabe resaltar que el prestador había informado por parte de la empresa que serían instalados 7 medidores en diferentes localidades.

Por lo expuesto, mediante los soportes remitidos por el operador, se evidencia la gestión frente a la instalación de medidores en las localidades, razón por la cual, la empresa cumplió con lo establecido en la meta del indicador de resultado.

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 33. Documentos soporte cobros Coactivos

Localidad	Número Medidor
Usuaraga	21159204
Punto Cedro	19013415059
Mojaudó	21159210
Apartado	21159653
Charco Gallo	1901341592
Tawa	21159212
Chano	19013415705
Salinas	21159219

Fuente: Bojayá SA ESP

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

2.7.1 Indicador de Resultado 6.1. Implementar el sistema de atención a usuarios, recepción y trámite de PQR. PQRs reportados ante el Sistema Único de Información - SUI y los reportados por el prestador, deben coincidir en un 100%.

Objetivo del Indicador:

Por medio de este indicador, se busca que Bojayá SA ESP, realice una adecuada gestión de las PQRs presentadas por los usuarios, con el objetivo de dar respuesta oportuna y de fondo a las solicitudes presentadas por los usuarios y garantizar el debido proceso.

Fórmulas del indicador:

$$\frac{PQR \text{ Reportados en SUI}}{PQR \text{ Reportados por el Prestador}} * 100\%$$

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación	Resultado
≥90%	0%	NO CUMPLE

Beneficios:

Los beneficios con el cumplimiento del indicador, están asociados a dar cumplimiento a la normativa establecida y evitar acciones de control por parte de la SSPD y acciones legales por parte de los usuarios.

Información utilizada para el seguimiento:

No se remitió información por parte del prestador.

Análisis de la SSPD:

La empresa no remitió ninguna información para evidenciar el cumplimiento del indicador parcial, razón por la cual, este indicador no cumple con la meta establecida en el PGA.

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 del prestador.

2.8 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.

2.8.1 Indicador de Resultado 7.1. Cumplir con el reporte de información técnica, administrativa y comercial al SUI.

Objetivo del Indicador:

Por medio de este indicador, se busca que Bojayá SA ESP, realice un adecuado y oportuno reporte de información técnica, administrativa y comercial, con el fin de mejorar en la calidad de información reportada y dar cumplimiento a la regulación vigente, evitando acciones de control por parte de la Superintendencia.

Fórmulas del indicador:

$$\frac{\# \text{ reportes efectivos ante SUI}}{\# \text{ reportes pendientes}} * 100\%$$

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación	Resultado
100%	0%	NO CUMPLE

Beneficios:

Los beneficios con el cumplimiento del indicador, están asociados a dar cumplimiento a la normativa establecida y evitar acciones de control por parte de la SSPD y acciones legales por parte de los usuarios.

Información utilizada para el seguimiento:

No se remitió información por parte del prestador.

Ánalisis de la SSPD:

La empresa no remitió ninguna información para evidenciar el cumplimiento del indicador parcial, razón por la cual, este indicador no cumple con la meta establecida en el PGA.

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 del prestador.