

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 PERIODO 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 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.

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”

Análisis 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



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”

Análisis 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



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 ELECTROGENO

MANTENIMIENTOS REALIZADOS PARQUE GENERADOR BOJAYÁ S.A. E.S.P.	
PERIODO:	2T
GRUPO ELECTROGENO	PLANTA ELECTRICA
MOTOR:	Perkins
MODELO	
CAPACIDAD	44
SERIE	A13
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 transferencia, 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-Chocó, Calle Principal
E-mail: bojayas@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.

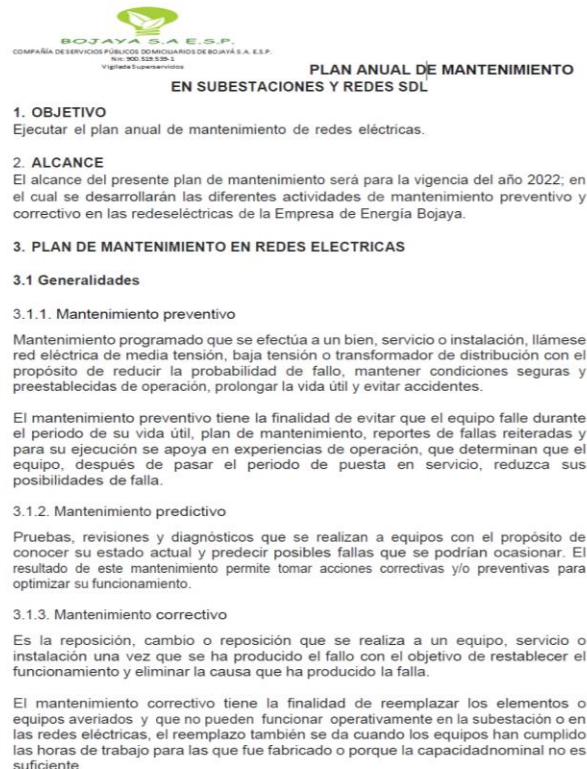
Por lo expuesto anteriormente, se concluye que Bojayá SA ESP **cumplió** con la meta acordada para este indicador durante el periodo evaluado, pues la información remitida corresponde a los documentos acordados, según lo establecido en la meta del indicador.

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



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

BOJAYA S.A.E.S.P. COMPAÑÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE BOJAYÁ S.A. E.S.P. NIT: 900.539.539-1 Vigilada Superservicios		PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO 2023												Seguimiento	
ITEM	ACTIVIDAD	PROGRAMADO/EJECUTADO	ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGOS.	SEPT.	OCT.	NOV.	DIC.	Seguimiento
1	cambio de aceite	PROGRAMADO													100%
2	cambio de liquido refrigerante	EJECUTADO													100%
3	cambio de filtros de aceite	PROGRAMADO													100%
4	cambio de filtros de aire	EJECUTADO													100%
5	cambio de filtro de combustible	PROGRAMADO													100%
6	cambio de filtros de agua	EJECUTADO													100%
7	verificación del estado de batería	PROGRAMADO													100%
8	verificación de estado de cargador de baterías	EJECUTADO													100%
9	verificación del estado de precalentador de camisa	PROGRAMADO													100%
10	Diagnóstico al sistema de transferencia	EJECUTADO													100%
11	Modernización del sistema de transferencia	PROGRAMADO													100%
12	Ajustes al sistema de control de transferencia	EJECUTADO													100%
13	Calibración de válvulas	PROGRAMADO													100%
15	Reparación de motores Diesel	EJECUTADO													100%
16	Calibración y reparación de turbos	PROGRAMADO													100%
17	Construcción y adecuación de sistemas de escape y ventilación	EJECUTADO													100%

Fuente: Bojayá SA ESP

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

BOJAYA S.A.E.S.P. COMPAÑÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE BOJAYÁ S.A. E.S.P. NIT: 900.539.539-1 Vigilada Superservicios		PLAN DE MANTENIMIENTO REDES ELÉCTRICAS 2023							Seguimiento
ACTIVIDAD		PROGRAMADO/EJECUTADO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	Seguimiento
MANTENIMIENTO PREVENTIVO REDES ELÉCTRICAS	a) Para el área de servidumbre. Podar árboles y cortar malezas, arbustos y toda vegetación en general del área de sembradros de todos los redes eléctricas para mejorar la contabilidad del sistema eléctrico.								
	b) Para Transformadores de Distribución Inspección visual al estado de la Platera en general. Verificación de estructura de soporte (collarines y pernos). Verificación de conexión Sistema de Paqueta a tierra. Verificación de niveles de aceite transformador y cambiador. Hermeticidad. Verificación cambiadora de derivaciones de operación sin carga. Cambio de tornillería y mantenimiento a conectores de alto tensión, aplicar grasa conductora en terminalos de colector. Limpieza manual con trapeo e inspección de porcelanas. Ajuste en terminalos de paqueta a tierra. Corrección de fugas de aceite. Reposición del nivel de aceite al transformador.								
	c) Reconectores								

Fuente: Bojayá SA ESP

Figura 7. Cronograma de actividades programadas y ejecutadas en casetas

BOJAYA S.A.E.S.P. COMPAÑÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE BOJAYÁ S.A. E.S.P. NIT: 900.539.539-1 Vigilada Superservicios		PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO 2023												Seguimiento	OBSERVACIONES		
ITEM	ACTIVIDAD	PROGRAMADO/EJECUTADO	ENE.	FEB.	MAR.	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGO	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.	1 semestre	2 Semestre	OBSERVACIONES
1	Verificación de la ubicación: La planta eléctrica debe estar en un lugar de fácil acceso, sin restricciones de seguridad e iluminación. Así facilita las operaciones de mantenimiento y de alimentación de combustible.	P															
2	Verificar la superficie en la cual va a estar ubicada la planta eléctrica que esté nivelada o verificar soportes anti vibratorios.	P															
3	Verificación instalaciones sistemas de puesta a tierra.	E															
4	Verificar que los escapes de humo no afecten el interior de las residencias cercanas y el ruido no genere contaminación auditiva.	P															
5	Verificar la presencia de animales y plantas que puedan interrumpir con el funcionamiento de la infraestructura	P															

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

BOJAYÁ S.A. E.S.P.
COMPAÑÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE BOJAYÁ S.A. E.S.P.
NIT. 900.505.036-1
Vigilada Superservicios

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 filtros de aire, cambio de filtros de agua, verificación del estado de batería, verificación de precalentador de camisas
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 filtros de aire, cambio de filtros de combustible, verificación del estado de cargador de baterías, verificación del estado de precalentador de
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
5	APARTADO	2/11/2022	16/10/2022	PREVENTIVO	cummins	33	GE	Verificación de estado de cargador de baterías, verificación del estado de 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 filtros de aire, cambio de filtros de combustible, cambio de filtros 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 filtros de aceite, cambio de filtros de aire, cambio de filtros de combustible, cambio de filtros de agua, verificación de estado de batería
8	CAIMANERO	26/11/2022	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
9	CHAND	13/08/2022	26/07/2022	PREVENTIVO	Perkins	45	GE	Verificación del estado cargador de batería, verificación el estado de precalentador de camisa, diagnóstico al sistema de transferencia, ajustes al sistema de control de transferencia, calibración de válvulas.
10	CHAND	23/11/2022	22/10/2022	PREVENTIVO	Perkins	45	GE	Cambio de aceite, cambio de líquido refrigerante, cambio de filtros de aceite, cambio de filtros de aire, cambio de filtros de combustible, cambio de filtros de agua, verificación del estado de baterías, verificación del estado de
11	CHARCO GALLO	2/08/2022	3/07/2022	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

BOJAYÁ S.A. E.S.P.
COMPAÑÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE BOJAYÁ S.A. E.S.P.
NIT. 900.505.036-1
Vigilada Superservicios

EJECUCIÓN DE MANTENIMIENTO REDES

DATO No.	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	APARTADO	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	23/10/2022	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	CHAND	4/10/2022	28/10/2022	PREVENTIVO	Perkins	45	Verificación de nivelación, se verificó las instalaciones de los sistemas puesta en tierra, 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	CUJA	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	3/10/2022	23/10/2022	PREVENTIVO	Lister	16	Verificación de nivelación, se realizó mantenimientos a los escapes de humo
11	GUAYABAL	4/10/2022	23/10/2022	PREVENTIVO	Lister	16	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

BOJAYÁ 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

DESCRIPCIÓN TAREA REALIZADA:
Verificación del estado de precalentador de carburador
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 prender el electrogenerador verificar el agua y el aceite

Celso Cuesta
Nombre y firma Técnico

Vbo. Coordinador del Área

Vbo. Operario

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:

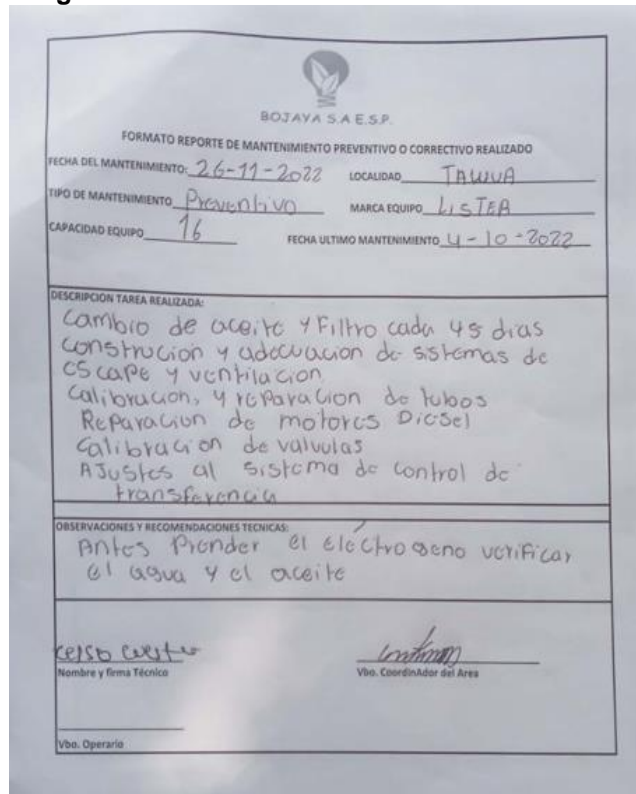
No se reportan actividades particulares por parte de la empresa.

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



BOJAYÁ S.A. E.S.P.

FORMATO REPORTE DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO O CORRECTIVO REALIZADO

FECHA DEL MANTENIMIENTO: 26-11-2022 LOCALIDAD: TALUVA

TIPO DE MANTENIMIENTO: Preventivo MARCA EQUIPO: LISTEA

CAPACIDAD EQUIPO: 16 FECHA ÚLTIMO MANTENIMIENTO: 4-10-2022

DESCRIPCIÓN 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 electrogeno verificar el agua y el aceite

Roberto Castro
Nombre y firma Técnico

[Firma]
Vbo. Coordinador del Área

Vbo. Operaria

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.

critérios 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 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.

1.4.1 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



SINTESES DEL MANEJO DEL ELECTRO-CONSUMIBLE UTILIZADO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA

La siguiente lista de verificación ayudará a la planta e instalaciones conexas a mejorar la eficiencia en el uso de la energía.

- Determinar cuál es el costo de generar actualmente con cada grupo electrógeno. Para poder mejorar el ahorro de energía, se necesita tener un punto de referencia a partir del cual medir el avance general, que permita calcular el ahorro en costo de las medidas específicas de ahorro de energía. De los recibos de combustible de la planta del año anterior se determinará el costo anual total de energía y el costo por unidad de energía.
- Determinar los usuarios con mayor consumo de energía. Entre las cosas que hay que ver son los usuarios con mayor consumo y que requieren de energía por mayor tiempo, o que tienen requerimientos de energía de arranque periódicos, pero sustanciales (como un grupo de motores eléctricos).
- Desarrollar un equipo trabajo para dar seguimiento e informar sobre el uso de la energía, identificar las oportunidades de ahorro de ésta, desarrollar un plan e implementar medidas de ahorro.
- Reducir las pérdidas técnicas, analizando las características de los conductores que cada planta posee para la distribución de la energía a los usuarios.
- Sustituir o reparar equipos que han cumplido la vida útil tanto en los grupos electrógenos como en sus equipos conexos.
- Realizar campañas a los usuarios del servicio energía para que instalen bombillos ahorradores, reduzcan el uso de equipos electrónicos innecesarios y eviten dejar bombillos encendidos mientras no estén en casa.
- Capacitar correcta y periódicamente al personal que opera los grupos electrógenos.



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

Fuente: Bojayá SA ESP

Figura 14. Formato de bitácora para uso de combustible

BOJAYÁ S.A. E.S.P. COMPañIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE BOJAYÁ S.A. E.S.P. NIT: 900.519.539-1 Vigilada Superintendencia	Cantidad Consumida		Formato Bitácora																											
	Equipo		Meses					Semana					Fecha					Firma												
	Motor	Generador	Día 1	Día 2	Día 3	Día 4	Día 5	Día 6	Día 7	Día 8	Día 9	Día 10	Día 11	Día 12	Día 13	Día 14	Día 15													
Nivel de combustible																														
Nivel de Refrigerante																														
Nivel de Aceite																														
Estado de Batería																														
Papeletas de Lubricación																														
Papeletas de Combustible																														
Estado Filtros de Aceite																														
Estado de Muestras																														
Marcas de recargas																														
Lubricación de Muestras al recargar (1 litro)																														
Lubricación de Muestras al recargar (2 litro)																														
Lubricación de Muestras al recargar (3 litro)																														
Lubricación de Muestras al recargar (4 litro)																														
Consumible utilizado durante el día (cantidad)																														
Marcas recibidas durante el día																														
MONEDA 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:

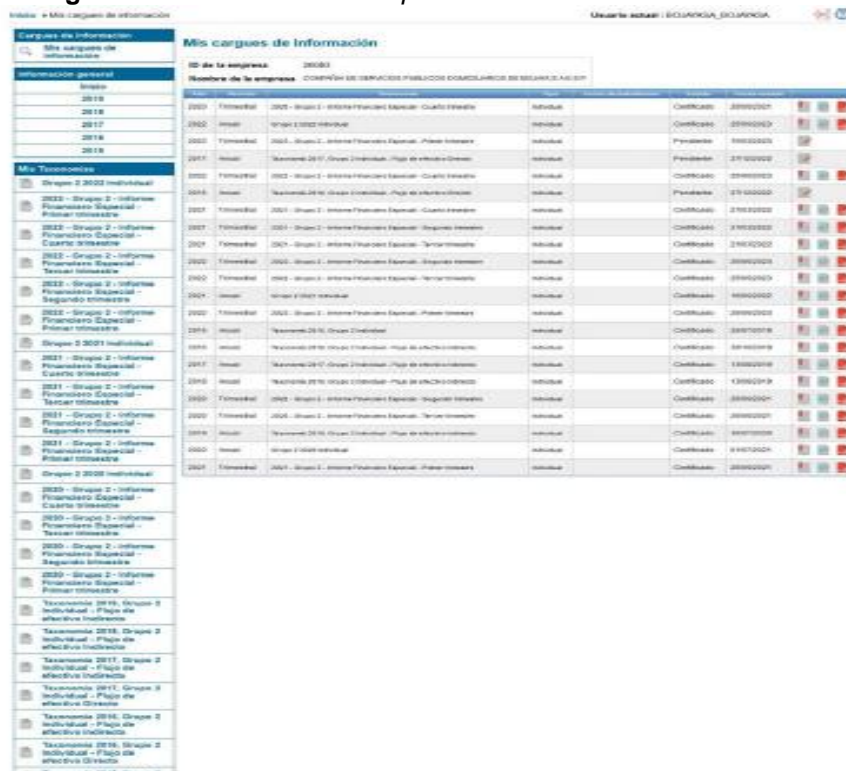
No se reportan actividades particulares por parte de la empresa.

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



The screenshot shows a web application interface for 'Mis cargas de información'. On the left, there is a sidebar with navigation options like 'Cargas de Información', 'Mis Tipos de Información', and a list of 'Mis Tipos de Información' including 'Informe Financiero Especial - Cuenta Inmobiliaria' and 'Informe Financiero Especial - Segundo Trimestre'. The main area displays a table with columns for 'ID de la empresa', 'Nombre de la empresa', 'ID de la carga de información', 'Nombre de la carga de información', 'Fecha de vencimiento', 'Estado', 'Fecha de carga', and 'Fecha de actualización'. The table lists multiple entries for different periods (e.g., 2019, 2020) and types of financial information, with some entries marked as 'Pendiente' or 'Cargado'.

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:

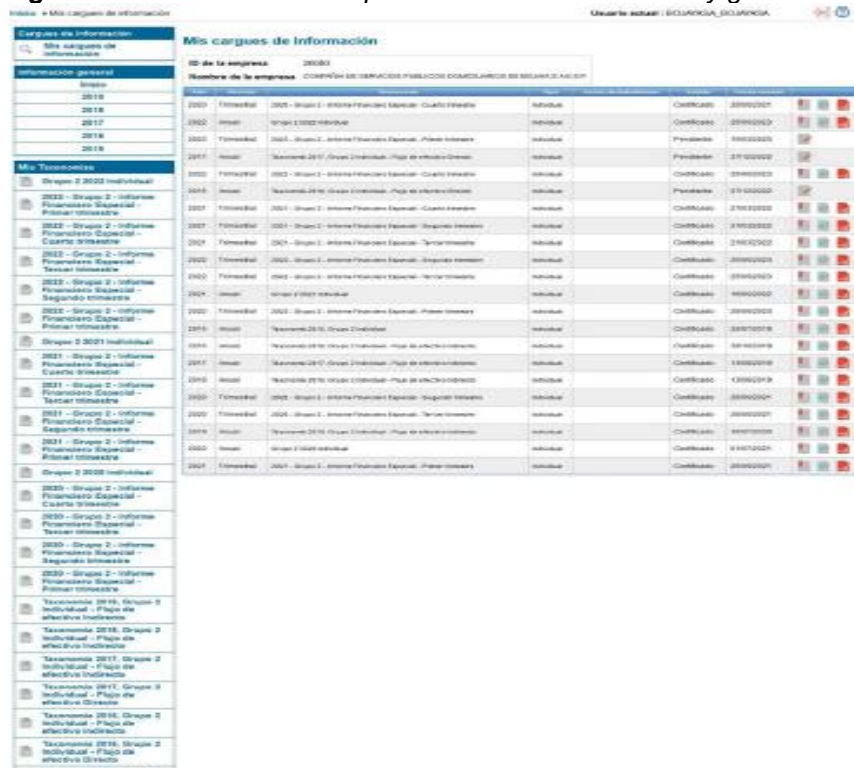
No se reportan actividades particulares por parte de la empresa.

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



Fuente: Bojayá SA ESP

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"

Análisis 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 S.A. E.S.P.
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.

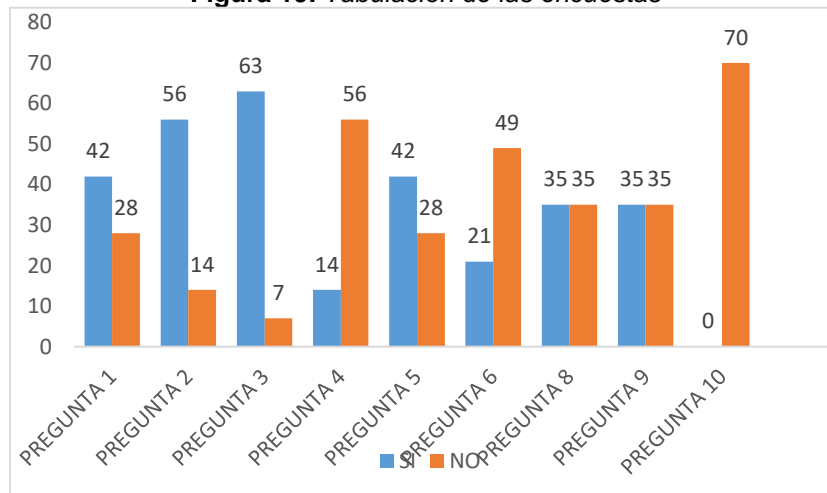
NOMBRE: Luis Eduardo Rivas Herra.
CEDULA: 11.615.941.
LOCALIDAD: La Baba.

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? 7
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

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!
GENERANDO BIENESTAR Y DESARROLLO
Dirección: Bellavista-Bojayá-Chocó, Calle Principal
E-mail: bojayasa@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.xlsx”

Análisis de la SSPD:

El prestador remitió la información *“BASE DE DATOS LOCALIDADES BOJAYÁ.xlsx”*, 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 ESP**

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

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.

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

Evidencias que soportan la ejecución:

Figura 21. Procedimiento de facturación y recaudo

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

NIVEL DE REVISIÓN	PÁGINAS MODIFICADAS	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA

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

Wiston Valencia Cordoba

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

GENERANDO BIENESTAR Y DESARROLLO
Dirección: Bellavista-Bojayá-Chocó, Calle Principal
E-mail: bojayas@supersm.com
Celular: 312 232 2214

Fuente: Bojayá SA ESP

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

Objetivo del Indicador:

El objetivo que persigue este indicador, está encaminado a implementar estrategias que permitan organizar y coordinar equipos de trabajo, direccionados a la gestión de recuperación de cartera mediante un proceso medible, confiable y controlable que le permita a la empresa alcanzar un nivel financiero aceptable.

Fórmula del indicador:

1. Elaboración del diagnóstico del estado y clasificación de cartera aprobado por gerencia.
2. Elaboración del procedimiento y políticas de recuperación de cartera aprobado por gerencia.

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:

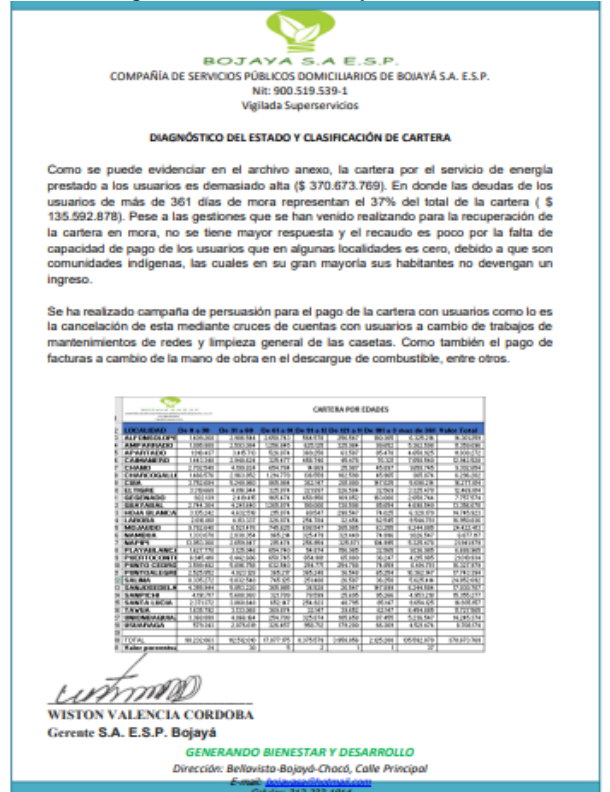
No se reportan actividades particulares por parte de la empresa.

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



Fuente: Bojayá SA ESP

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

Figura 23. Procedimiento de recuperación de cartera



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

PROCEDIMIENTO DE RECUPERACIÓN DE CARTERA	
I. B. J. E. T. I. V. O. S.	1. 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.
Z. A. L. C. A. N. C. E.	2. Aplica desde el análisis de datos para gestión de cartera hasta el seguimiento a las actividades administrativas y operativas para la recuperación de la misma. 3
3. D. E. F. I. N. C. I. O. N. E. S.	3. CCLU: Contrato de Condiciones Uniformes CARTERA: Cuentas que representan derechos a favor de la Empresa, originados en desarrollo de su función y de otras actividades, así como también los rendimientos que generen. CLASE DE USO: Es el uso que se le da al servicio de energía en un predio, dependiendo del tipo de usuario. CLASE DE USO: RESIDENCIAL: Es el servicio que se presta para el cubrimiento de las necesidades relacionadas con la vivienda de las personas. INDUSTRIAL: Es el servicio que se presta a predio o inmuebles en los cuales se desarrollan actividades que corresponden a procesos de transformación de bienes o de otro orden. COMERCIAL: Es el servicio que se presta a predios o inmuebles destinados a actividades comerciales, en términos del Código de Comercio y a actividades similares, como depósitos, oficinas profesionales, consultorios, etc. MULTIFAMILIAR: Es el servicio prestado a una edificación de apartamentos, con medición general constituida por tres o más unidades independientes. COBRO: PRE JURÍDICO: Etapa inicial del proceso de cobro, mediante la cual se busca normalizar la cartera en mora, sin tener que acudir al cobro judicial, forzado o compulsivo. PERSUASIVO: Actuación de la administración tendiente a obtener el pago voluntario de las obligaciones vencidas, previa a la etapa de cobro jurídico. JURÍDICO: Etapa final del proceso de cobro de cartera, que implica el inicio del proceso

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

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		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 terreno y no encontrado en listado. - Medidor en listado y no hallado en terreno. - Medidor en listado con número diferente al hallado en terreno. - 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 eminente tal como líneas directas, acometidas intervenidas, el caminante dejará registro fotográfico donde se registre la fecha y la irregularidad e informará dependiendo la anomalía al encargado.	Técnico operativo	Reporte de equipos irregulares
2. 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; acortando 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	
2.4	medidores, no se entenderá como la legalización del servicio por parte de la empresa, pues esto solo ocurrirá cuando el inmueble y las instalaciones eléctricas, cumplan con los requisitos previstos en las normas que regulan. 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 empalmes 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 eminente 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 informará dependiendo la anomalía al encargado.	Técnico operativo	
 WISTON VALENCIA CORDOBA Gerente S.A. E.S.P. Bojayá			
GENERANDO BIENESTAR Y DESARROLLO Dirección: Bellavista-Bojayá-Cnecc, Calle Principal Email: ajoyas@bojayas.com Celular: 312 233 1914		GENERANDO BIENESTAR Y DESARROLLO Dirección: Bellavista-Bojayá-Cnecc, Calle Principal Email: ajoyas@bojayas.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 PQR.

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" data-bbox="279 529 750 609"> <tr> <td data-bbox="279 529 435 609"> COMPAÑÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE BOJAYÁ S.A. E.S.P. BOJAYÁ S.A. </td> <td data-bbox="438 529 594 609"> PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS </td> <td data-bbox="597 529 750 609"> Código: P.Q.R.S. Versión 01 </td> </tr> </table> <p>1. OBJETIVO</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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 secretaria 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</p> <p>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" data-bbox="279 1176 750 1281"> <tr> <td>Elaboró:</td> <td>Revisó:</td> <td>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>	COMPAÑÍA 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	Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Cargo: CONTABLES EMPRESARIAL S.A.S.	Cargo: Secretario General	Cargo: Presidente Junta Directiva	Fecha:	Fecha:	Fecha:	 <p>FORMATO DE SUGERENCIAS, QUEJAS, COMENTARIOS Y/O FELICITACIONES N° De Folio _____</p> <p>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 _____</p> <p>Teléfono _____ E-Mail _____</p> <p>Dirección _____ Ciudad _____</p> <p>Por favor exponer brevemente su comentario _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>POR FAVOR DEPOSITALO EN EL BUZON, AGRADECEMOS SU COMUNICACIÓN</p> <p>SEGUIMIENTO: _____</p>
COMPAÑÍA 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											
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



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:

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.

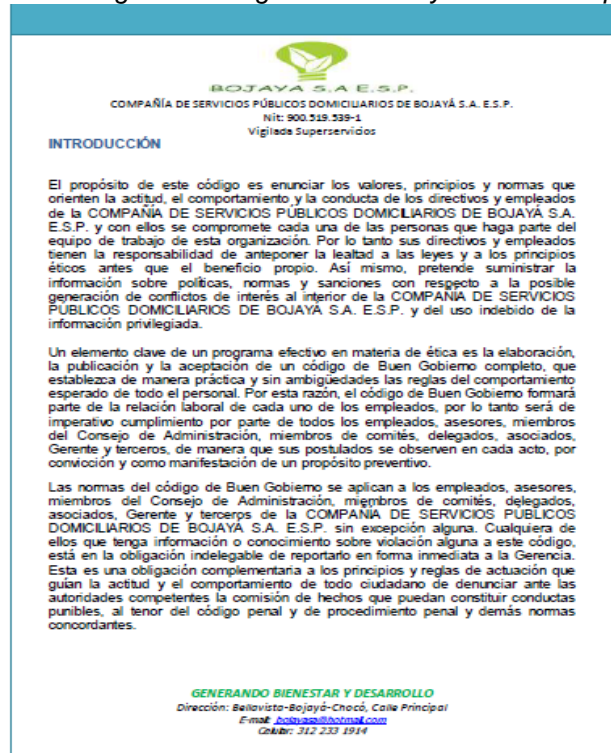
Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

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



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 Baquiaza	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

2.2.2 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%
Amparrado	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%
Cuía	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%
Napipi	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 Baquíaza	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%		≥60%		≥80%

Fuente: Bojayá-Elaboración SSPD

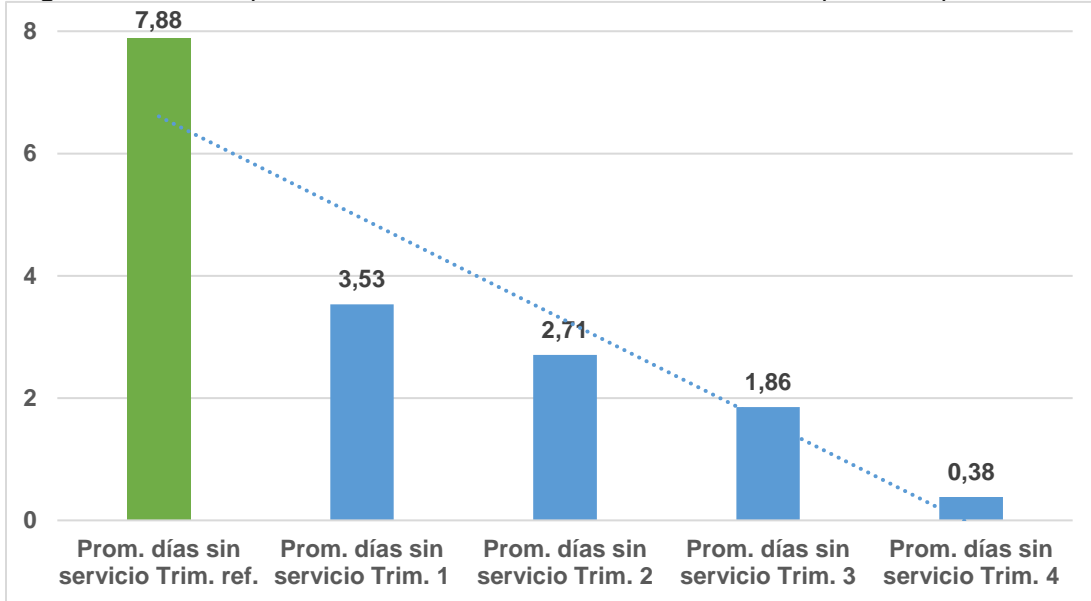
Tabla 4. Disminución de días sin servicio ≥20% de localidades por trimestre

	# 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%	92%
Cumplimiento ≥20% de localidades	CUMPLE	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 electrógeno”. 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

BOJAYÁ S.A. E.S.P.		COMPañIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE BOJAYÁ S.A. E.S.P. NIT: 900.519.559-1												Hoja 4	
Localidades	Verificación del Grupo (Estrategia)	SEMESTRE 1 PGA (JULIO-DICIEMBRE 2022)						SEMESTRE 2 PGA (ENERO-JUNIO 2023)						MES 7	MES 8
		MES 7	MES 8	MES 9	MES 10	MES 11	MES 12	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6		
Alfonso López	Consumo de combustible durante el mes (medida en galones)	52	52	52	52	76	76	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	6	6
Amparado	Consumo de combustible durante el mes (medida en galones)	137	137	137	137	273	273	273	273	273	273	273	273	273	273
Amparado	Horas de prestación del servicio durante el mes	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
Apartado	Consumo de combustible durante el mes (medida en galones)	85	85	85	85	103	103	103	103	103	103	103	103	103	103
Apartado	Horas de prestación del servicio durante el mes	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
Caimanero	Consumo de combustible durante el mes (medida en galones)	52	52	52	52	76	76	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	10	10
Chono	Consumo de combustible durante el mes (medida en galones)	1130	1130	1130	1408	1408	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	10	10
Chorro Gallo	Consumo de combustible durante el mes (medida en galones)	386	386	386	386	618	618	618	618	618	618	618	618	618	618
Chorro Gallo	Horas de prestación del servicio durante el mes	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
Quia	Consumo de combustible durante el mes (medida en galones)	101	101	101	101	176	176	201	201	201	201	201	201	201	201
Quia	Horas de prestación del servicio durante el mes	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
El Tigre	Consumo de combustible durante el mes (medida en galones)	228	228	228	228	201	201	176	176	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	6	6
Gegenodo	Consumo de combustible durante el mes (medida en galones)	39	39	39	39	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
Gegenodo	Horas de prestación del servicio durante el mes	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
Guayabal	Consumo de combustible durante el mes (medida en galones)	118	118	118	118	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143
Guayabal	Horas de prestación del servicio durante el mes	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
Hoja Blanca	Consumo de combustible durante el mes (medida en galones)	111	111	111	111	164	164	164	164	164	164	164	164	164	164
Hoja Blanca	Horas de prestación del servicio durante el mes	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
La Boba	Consumo de combustible durante el mes (medida en galones)	95	95	95	95	140	140	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	6	6
Moqueado	Consumo de combustible durante el mes (medida en galones)	263	263	263	263	523	523	523	523	523	523	523	523	523	523
Moqueado	Horas de prestación del servicio durante el mes	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6

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).

COMPANHÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE BOJAYÁ S.A. E.S.P. NIT: 900.519.539-1													Hoja 2	
Localidades	Verificación del Grupo Electrogenerador	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	
Ujaco	Horas de prestación del servicio durante el mes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Ujaco	Consumible utilizado durante el mes (medida 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	
Nambua	Consumible utilizado durante el mes (medida en galones)	7770	6.216	7770	1654	1295	17250	15245	1835	19530	1295	1295	1295	
Napi	Horas de prestación del servicio durante el mes	5	6	7	10	10	0	0	7	0	10	10	10	
Napi	Consumible utilizado durante el mes (medida en galones)	72	72	72	72	04	04	04	04	04	04	04	04	
Playa Blanca	Horas de prestación del servicio durante el mes	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
Playa Blanca	Consumible utilizado durante el mes (medida en galones)	1088	1088	283	1088	1567	1422	1567	1567	1567	1567	1567	1567	
Puerto Conto	Horas de prestación del servicio durante el mes	10	10	10	10	10	10	6	6	6	10	10	10	
Puerto Cedro	Consumible utilizado durante el mes (medida en galones)	420	420	420	420	667	667	667	667	667	667	667	667	
Puerto Cedro	Horas de prestación del servicio durante el mes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Punto Alegre	Horas de prestación del servicio durante el mes	92	92	92	92	135	135	135	135	135	135	135	135	
Punto Alegre	Consumible utilizado durante el mes (medida en galones)	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
Salina	Horas de prestación del servicio durante el mes	205	205	205	205	453	453	453	453	453	453	453	453	
Salina	Consumible utilizado durante el mes (medida en galones)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
San José de la Calle	Horas de prestación del servicio durante el mes	346	346	346	346	554	554	554	554	554	554	554	554	
San José de la Calle	Consumible utilizado durante el mes (medida en galones)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Sanpichi	Horas de prestación del servicio durante el mes	-	-	-	-	-	-	222	222	222	222	222	222	
Sanpichi	Consumible utilizado durante el mes (medida en galones)	-	-	-	-	-	-	6	6	6	6	6	6	
Santa Lucía	Horas de prestación del servicio durante el mes	-	-	-	-	-	-	452	452	452	452	452	452	
Santa Lucía	Consumible utilizado durante el mes (medida en galones)	-	-	-	-	-	-	0	0	0	0	0	0	
Tawua	Horas de prestación del servicio durante el mes	56	56	56	56	85	85	85	85	85	85	85	85	
Tawua	Consumible utilizado durante el mes (medida en galones)	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
Unión Baquiza	Horas de prestación del servicio durante el mes	-	-	-	-	-	-	717	648	717	694	717	694	

COMPANHÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE BOJAYÁ S.A. E.S.P. NIT: 900.519.539-1													Hoja 3	
Localidades	Verificación del Grupo Electrogenerador	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 Baquiza	Horas de prestación del servicio durante el mes	-	-	-	-	-	-	0	0	0	0	0	0	
Usuraga	Consumible utilizado durante el mes (medida en galones)	26	26	26	26	30	30	30	30	30	30	30	30	
Usuraga	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
CHANO	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
MOJAUDO	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	285	453	453	2.046	453	453	453	453	453	453	2.718
SANJOSEDELA CALLE	346	346	346	346	554	554	2.492	554	554	554	554	554	554	3.324
SANPICHI	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
USURAGA	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 <u>Indicador de Resultado 4.1. Reportar la información financiera ante el SUI en oportunidad y calidad.</u>						
<p>Objetivo del Indicador:</p> <p>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.</p>						
<p>Fórmula del indicador:</p> $\frac{\# \text{ de reportes efectivos ante SUI}}{\# \text{ de reportes pendientes}} * 100 \%$						
<p>Resultado del indicador:</p> <table border="1" data-bbox="537 968 1081 1081"> <thead> <tr> <th>Meta</th> <th>Evaluación</th> <th>Resultado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>100%</td> <td>0%</td> <td>NO CUMPLE</td> </tr> </tbody> </table>	Meta	Evaluación	Resultado	100%	0%	NO CUMPLE
Meta	Evaluación	Resultado				
100%	0%	NO CUMPLE				
<p>Beneficios:</p> <p>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.</p>						
<p>Información utilizada para el seguimiento:</p> <p>No se remitió información por parte del prestador.</p>						
<p>Análisis de la SSPD:</p> <p>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.</p>						
<p>Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:</p> <p>La empresa no reporta dificultades para el cumplimiento del indicador.</p>						
<p>Evidencias que soportan la ejecución:</p> <p>No se remitió información por parte del prestador.</p>						

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”

Análisis 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.

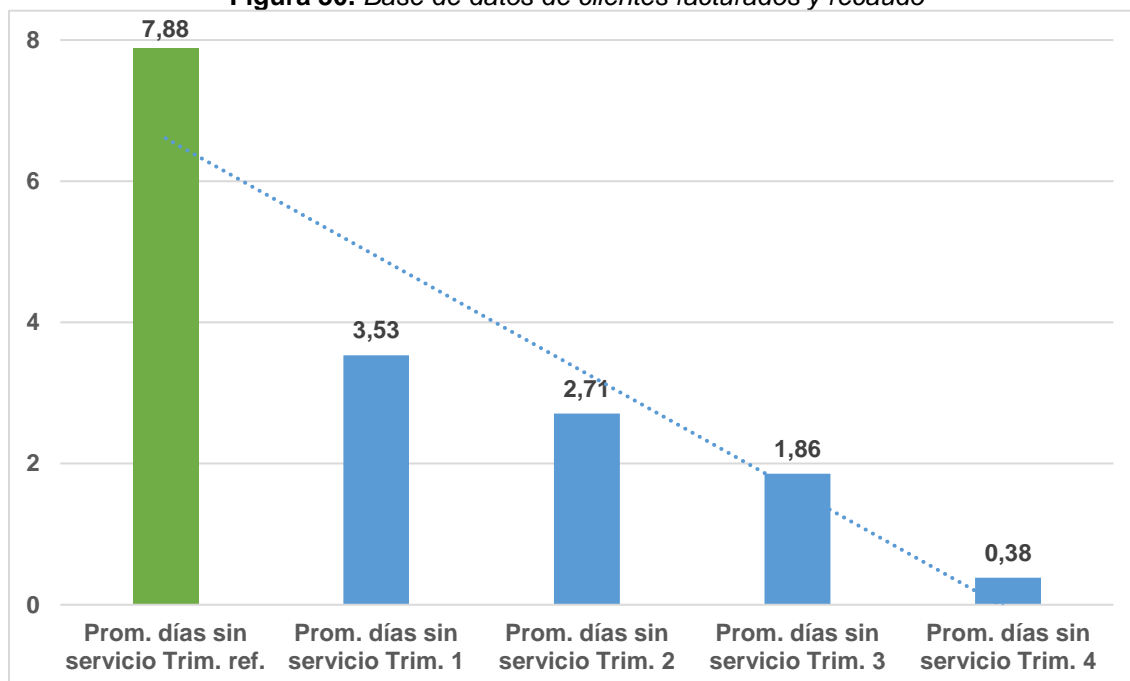
usuarios facturados corresponden a más del 95% de los usuarios totales de base de datos reportada al SUI.

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



Fuente: Bojayá SA ESP

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



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.

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.