

**PROGRAMA DE GESTIÓN ACORDADO**

**SSPD – BOJAYÁ SA ESP**

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

## **TABLA DE CONTENIDO**

1	INTRODUCCIÓN.....	3
2	ANTECEDENTES DEL PROGRAMA DE GESTIÓN ACORDADO .....	4
3	EVOLUCIÓN DE LOS INDICADORES .....	5
3.1	EVOLUCIÓN DE LOS INDICADORES PARCIALES Y DE RESULTADO .....	7
4	CONCLUSIONES .....	11
4.1	Indicadores parciales.....	11
4.2	Indicadores de resultado.....	13
5	RECOMENDACIONES.....	15

## 1 INTRODUCCIÓN

En el marco de la Evaluación Integral de la gestión realizada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) a la empresa COMPAÑÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE BOJAYÁ SA ESP (BOJAYÁ SA ESP), correspondiente a la vigencia 2019, publicada en diciembre de 2020, se identificaron aspectos que es necesario mejorar en la administración y operación de la empresa para la adecuada prestación del servicio, lo anterior dio lugar a que el 15 de junio de 2022 se suscribiera el Programa de Gestión Acordado (PGA) entre la SSPD y BOJAYÁ SA ESP, el cual tiene como objetivo principal, generar las acciones que conduzcan a la solución progresiva y permanente de los hallazgos identificados en la Evaluación Integral.

Los objetivos específicos del PGA, sobre los cuales se realiza el seguimiento por parte de la SSPD, son los siguientes:

1. Fortalecer la organización de la información sobre la gestión documental de la empresa.
2. a) Recuperar y mantener la infraestructura eléctrica de generación y redes eléctricas para garantizar la continuidad del servicio.  
b) Elaborar un plan de capacitación en operación y mantenimiento de plantas de generación y redes de distribución.
3. Elaborar un plan para el uso eficiente del combustible asignado para sus localidades de Zonas No Interconectadas (ZNI).
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.
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.
6. Organizar los procesos de atención al usuario y PQR para una eficiente gestión y resolución de PQRs.
7. Realizar ante el SUI el cargue de información administrativa, técnica y comercial de manera oportuna y de calidad, de conformidad con las resoluciones expedidas por la SSPD.

Para cumplir estos objetivos, se concertaron los compromisos que debía cumplir BOJAYÁ SA ESP, los cuales se verificarán con el seguimiento a los indicadores parciales y de resultado, en concordancia con las metas y plazos acordados. Los indicadores parciales apuntan a la consecución de los indicadores de resultado, su nivel de cumplimiento permite generar las alertas tempranas para que se tomen los correctivos que lleven al final del periodo a cumplir con el respectivo indicador de resultado.

Dentro de los 7 objetivos del PGA se acordaron 22 indicadores parciales, todos con periodicidad de evaluación trimestral, de igual manera se acordaron 12 indicadores de resultado, 7 con periodicidad trimestral y 5 con periodicidad semestral.

En este sentido, esta Superintendencia realiza el seguimiento al cumplimiento del PGA a través de la Dirección Técnica de Gestión de Energía (DTGE), por medio de los informes trimestrales y semestrales que el prestador debe remitir dentro de los veinte (20) días calendario posteriores a la finalización de cada periodo evaluado junto con la demás información que considere pertinente para cumplir cada compromiso.

En el presente informe, se muestra el detalle del seguimiento al cumplimiento del programa en mención, mediante un consolidado de los indicadores parciales y de resultado, que integra el segundo, tercer y cuarto periodo trimestral en un solo periodo, adicionalmente, se presentan los resultados de la evaluación de los indicadores parciales y de resultado para cada objetivo y las conclusiones y recomendaciones finales.

## **2 ANTECEDENTES DEL PGA**

Una vez realizado el seguimiento por parte de la SSPD a la gestión de BOJAYÁ SA ESP en cuanto al estado de la prestación del servicio de energía eléctrica correspondiente a la vigencia 2019, la SSPD publicó el informe de evaluación integral en el que se presentaron las conclusiones y recomendaciones que dieron origen al PGA.

Así, el análisis a la gestión de la empresa en sus componentes administrativo, financiero, técnico, operativo y comercial durante la vigencia 2019, fue realizado por la SSPD con base en la información suministrada por el prestador en la visita virtual realizada el 7 de octubre de 2020, por parte del Grupo de Zonas No Interconectadas (GZNI) de la DTGE, así como la respuesta dada por BOJAYÁ SA ESP mediante las comunicaciones con radicados SSPD 20205292111572 y SSPD 20205292154792 del 7 y 14 de octubre de 2020 respectivamente, al requerimiento realizado por esta entidad con radicado SSPD 20202210010461 del 24 de septiembre de 2020, igualmente, se analizó la información reportada por el prestador al Sistema Único de Información (SUI).

Por lo anterior, la SSPD a través de la DTGE en ejercicio de sus facultades, consideró necesario suscribir un PGA entre las partes, que permitiera a BOJAYÁ SA ESP implementar las medidas pertinentes para la mejora de la prestación del servicio. En tal sentido, se acordaron y concertaron los compromisos, indicadores, metas y plazos, y el 15 de junio de 2022, se suscribió entre la SSPD y BOJAYÁ SA ESP el PGA, con plazo máximo de cumplimiento hasta el 31 de mayo de 2023. El documento y la matriz de indicadores se encuentran publicados en el enlace: <https://www.superservicios.gov.co/Empresas-vigiladas/Energ%C3%ADa-y-gas-combustible/Programas-de-gestion/Compania-de-Servicios-Publicos-Domiciliarios-Bojaya>

En resumen, el PGA busca que el prestador cumpla los objetivos del programa y para ello el seguimiento se realizará a través de indicadores parciales y de resultado. Es preciso aclarar, que los indicadores parciales apuntan a la consecución de los indicadores de resultados, no obstante es dable señalar que un incumplimiento en los indicadores parciales no determina el incumplimiento de los indicadores de resultado, sino que permite generar alertas tempranas para que se tomen correctivos que lleven al final del periodo a cumplir con el resultado esperado.

### 3 EVOLUCIÓN DE LOS INDICADORES

En cumplimiento de lo previsto frente al seguimiento del PGA, a la fecha BOJAYÁ SA ESP, ha remitido información correspondiente al cumplimiento de indicadores para el periodo comprendido entre el 1 de junio de 2022 y el 31 de agosto de 2022. Esta información fue objeto de revisión y análisis por parte de la DTGE.

En el primer informe trimestral, BOJAYÁ SA ESP allegó información respecto al seguimiento de los indicadores parciales, no obstante, esta no fue suficiente para dar cumplimiento a la totalidad de indicadores evaluados durante el periodo mencionado, razón por la cual su cumplimiento fue del 25%.

En cuanto a la información correspondiente al cumplimiento de indicadores correspondientes al segundo, tercero y cuarto periodo trimestral, cabe resaltar, que por inconvenientes de orden público en la zona de influencia de la prestación del servicio de energía de BOJAYÁ SA ESP, de común acuerdo con la SSPD<sup>1</sup>, se estableció aplazar la entrega de dicha información hasta que se normalizaran aquellos inconvenientes, para los cual se acordó como fecha de entrega final de información el 31 de agosto de 2023.

En línea de lo anterior, para el seguimiento y evaluación de los indicadores de los periodos comprendidos entre el 1 de septiembre de 2022 y el 31 de mayo de 2023, BOJAYÁ SA ESP en concordancia con lo establecido en el PGA y el plazo antes señalado, mediante comunicaciones con radicados SSPD No. 20235292409272 del 6 de julio de 2023 y SSPD No. 20235293244002 del 1 de septiembre de 2023, remitió a la SSPD los documentos asociados a la información requerida para el seguimiento de indicadores parciales y de resultado. Información que se tiene en cuenta por la SSPD para el informe final de seguimiento, como se indica a continuación:

**Tabla 1. Comunicaciones soporte de cumplimiento segundo, tercero y cuarto periodo**

No. RADICADO	ASUNTO	FECHA DE RADICADO
20235292409272	INFORMACIÓN CORRESPONDIENTE AL 3° Y 4° TRIMESTRE DE INDICADORES PARCIALES Y DE RESULTADO PGA BOJAYÁ / COMPAÑÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE BOJAYÁ	06/07/2023
20235293244002	COMPAÑÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE BOJAYÁ S.A E.S.P. - ENVÍO FINAL INFORMACIÓN PGA BOJAYÁ 2022-2023	01/09/2023

A partir de dicha información, la DTGE, verificó el estado de cumplimiento de los indicadores parciales y de resultado para el presente informe. Cabe mencionar que durante los periodos a evaluar no se realizaron reuniones de aclaración en cuanto al avance de los indicadores.

Como resultado del seguimiento y análisis de la información remitida por BOJAYÁ SA ESP, se encontró que dicha empresa ha incumplido con 4 de los 22 indicadores parciales

<sup>1</sup> Acta de reunión realizada el 28 de abril de 2023

evaluados en el presente informe, de igual manera, ha incumplido con 3 de los 12 indicadores de resultado, por lo tanto, el porcentaje de cumplimiento de las metas acordadas para los indicadores parciales es del **81,8%** y el porcentaje de cumplimiento de las de las metas acordadas para los indicadores de resultado es del **75%**.

Se aclara que, como se señaló con anterioridad, de común acuerdo entre la SSPD y BOJAYÁ SA ESP se determinó que los indicadores parciales y de resultado pese a que son de seguimiento trimestral y semestral, serían evaluados en el cuarto periodo de seguimiento trimestral, debido al aplazamiento de la fecha de entrega de información por los inconvenientes de orden público en la región.

Dicho lo anterior, en la siguiente sección se presenta el resumen de los resultados al seguimiento de los indicadores parciales y de resultado evaluados en el presente informe, de igual manera, se muestra el resumen de la evolución de los indicadores parciales y de resultado durante el PGA.

En las tablas resumen de la evolución de los indicadores parciales y de resultado (Tabla 2 y Tabla 3), se resaltan en color verde los indicadores que cumplen la meta, mientras que en color rosa aquellos que la incumplen.

### 3.1 EVOLUCIÓN DE LOS INDICADORES PARCIALES Y DE RESULTADO

**Tabla 2. Evolución de indicadores parciales**

No.	OBJETIVO	INDICADORES PARCIALES	PERIODICIDAD DE EVALUACIÓN	META ACORDADA	EVALUACIÓN PRIMER PERIODO	EVALUACIÓN SEGUNDO, TERCERO Y CUARTO PERIODO
1	<b>Fortalecer la organización de la información sobre la gestión documental de la empresa.</b>	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.	Primer trimestre de evaluación	1 Documento aprobado por Gerencia	0%	100%
2	<b>A) Recuperar y mantener la infraestructura eléctrica de generación y redes eléctricas para garantizar la continuidad del servicio.</b>	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.)	Primer trimestre de evaluación	1 Documento aprobado	0%	100%
		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	Primer trimestre de evaluación	1 Documento aprobado	0%	100%
		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)	Primer trimestre de evaluación	Documento y cronograma anexo en Excel de las actividades programadas proyectadas para cada trimestre	100%	100%
		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.	Trimestral	Cumplimiento al 100% de las actividades establecidas en el programa de mantenimiento. por medio de un cronograma de ejecución de actividades encaminadas al cumplimiento del indicador y su respectivo avance periódico.	NO APLICA	100%
		2.5 Ejecución de las adecuaciones recomendadas para mejorar el funcionamiento de las plantas instaladas	Trimestral	100% de las actividades establecidas	NO APLICA	100%
	<b>B) Elaborar un plan de capacitación en operación y mantenimiento de plantas de generación y redes de distribución.</b>	2.6 Capacitación para los operarios sobre el manejo de grupos electrógenos con entidad certificada	Trimestral	100% de los operarios capacitados	NO APLICA	100%
		2.7 Capacitación para los linieros sobre redes eléctricas con entidad certificada	Trimestral	100% de los linieros capacitados	NO APLICA	100%
3	<b>Elaborar un plan para el uso eficiente del combustible asignado para sus localidades ZNI.</b>	3.1 Elaboración de un diagnóstico de la distribución y uso del combustible	Primer trimestre de evaluación	1 Documento del diagnóstico actual	0%	100%
		3.2 Elaboración de un procedimiento de uso eficiente de combustible (incluyendo elaboración de bitácoras)	Trimestral	Procedimiento elaborado	0%	100%

No.	OBJETIVO	INDICADORES PARCIALES	PERIODICIDAD DE EVALUACIÓN	META ACORDADA	EVALUACIÓN PRIMER PERIODO	EVALUACIÓN SEGUNDO, TERCERO Y CUARTO PERIODO
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.	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	Trimestral	La información oficial cargada en el SUI, será la que se contraste con la información remitida por la ESP	<b>NO APLICA</b>	<b>0%</b>
		4.2 Cargue de información sistema de costos y gastos basado en actividades desde 2017 a 2020	Trimestral	A la firma del PGA existen 4 formatos anuales pendientes 2017, 2018, 2019 y 2020	<b>NO APLICA</b>	<b>0%</b>
5	Diseñar e implementar los procedimientos de comercialización que permita disponer de información permanente relacionada con el registro de suscriptores de la empresa y organizar y programar dicha información para una adecuada gestión comercial de la empresa.	5.1 Elaboración del diagnóstico del estado de la cartera, recaudo y facturación.	Primer trimestre de evaluación	Encuesta elaborada, diligenciada y tabulada	<b>0%</b>	<b>100%</b>
		5.2 Actualización de la información de suscriptores en la BD	Trimestral	Base de datos suscriptores actualizada.	<b>0%</b>	<b>100%</b>
		5.3 Elaboración del procedimiento de facturación y recaudo Documento elaborado y aprobado por gerencia	Trimestral	Documento elaborado y aprobado por gerencia	<b>100%</b>	<b>100%</b>
		5.4 Elaboración del procedimiento de recuperación de cartera	Primer trimestre de evaluación	a) Elaboración del diagnóstico del estado y clasificación de cartera aprobado por gerencia. b) Elaboración del procedimiento y políticas de recuperación de cartera aprobado por gerencia	<b>100%</b>	<b>100%</b>
		5.5 Elaborar procedimiento de medición, instalación de medidores o definición del sistema de medida (diferencia de lecturas, promedio, aforo, etc.).	Trimestral	Documento elaborado y aprobado por gerencia	<b>0%</b>	<b>100%</b>
6	Organizar los procesos de atención al usuario y PQR para una eficiente gestión y resolución de PQRs.	6.1 Elaboración de un procedimiento del sistema de atención a usuarios, recepción y trámite de PQR	Trimestral	Documento elaborado y aprobado por gerencia	<b>0%</b>	<b>100%</b>
		6.2 Actualización del Contrato de condiciones uniforme	Trimestral	Informe de actualización	<b>0%</b>	<b>100%</b>
		6.3 Capacitación Funcionarios Atención Al Cliente	Trimestral	100% de los funcionarios de ATC capacitados.	<b>NO APLICA</b>	<b>100%</b>
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.	7.1 Elaborar diagnóstico de información pendiente de registro, información mal reportada o con problemas de certificación ante el SUI	Primer trimestre de evaluación	1 Diagnóstico previo al cargue de información pendiente	<b>0%</b>	<b>0%</b>
		7.2 Realizar los procesos de reversión de información ante el SUI de los datos que deban ser modificados	Primer trimestre de evaluación	Solicitudes de reversión enviadas y aprobadas	<b>0%</b>	<b>0%</b>

Fuente: SSPD



**Tabla 3. Evolución de indicadores de resultado**

No.	OBJETIVO	INDICADORES DE RESULTADO	PERIODICIDAD DE EVALUACIÓN	META ACORDADA	EVALUACIÓN FINAL PGA
1	<b>Fortalecer la organización de la información sobre la gestión documental de la empresa.</b>	1.1 Implementación de Gobierno Corporativo (Manuales, Estatutos, Reglamentos, procedimientos), acorde la norma SGI ISO 9001:2015.	Trimestral	1	100%
2	<b>A) Recuperar y mantener la infraestructura eléctrica de generación y redes eléctricas para garantizar la continuidad del servicio.</b>	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.	Trimestral	≥ 20% para cada trimestre (a partir del segundo trimestre)	65%
		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.	Trimestral	≥ 20% para cada trimestre (a partir del segundo trimestre)	100%
	<b>B) Elaborar un plan de capacitación en operación y mantenimiento de plantas de generación y redes de distribución.</b>	2.3 Personal técnico capacitado	Semestral	100% de los técnicos capacitados	100%
3	<b>Elaborar un plan para el uso eficiente del combustible asignado para sus localidades ZNI.</b>	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)	Semestral	≥90% (a partir del segundo semestre)	100%
4	<b>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.</b>	4.1 Reportar la información financiera ante el SUI en oportunidad y calidad	Semestral	100%	0%
5	<b>Diseñar e implementar los procedimientos de comercialización que permita disponer de información permanente relacionada con el registro de suscriptores de la empresa y organizar y programar dicha información para una adecuada gestión comercial de la empresa.</b>	5.1 Realizar y reportar la facturación y recaudo al 100% de los usuarios	Semestral	≥90% (a partir del segundo semestre)	100%
		5.2.1 Gestión a la recuperación de cartera de acuerdo con la línea base establecida en el diagnóstico. Cobros Persuasivos	Trimestral	100%	100%
		5.2.2 Gestión a la recuperación de cartera de acuerdo con la línea base establecida en el diagnóstico. Cobros Coactivos	Trimestral	100%	100%
		5.3 Instalación de equipos de medida en al menos el 20% de las localidades atendidas por el operador.	Trimestral (a partir del segundo trimestre)	100%	100%

No.	OBJETIVO	INDICADORES DE RESULTADO	PERIODICIDAD DE EVALUACIÓN	META ACORDADA	EVALUACIÓN FINAL PGA
6	<b>Organizar los procesos de atención al usuario y PQR para una eficiente gestión y resolución de PQRs.</b>	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%	Semestral	≥90% (a partir del segundo semestre)	0%
7	<b>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.</b>	7.1 Elaborar diagnóstico de información pendiente de registro, información mal reportada o con problemas de certificación ante el SUI	Trimestral (a partir del segundo trimestre)	100%	0%

Fuente: SSPD

## 4 CONCLUSIONES

### 4.1 INDICADORES PARCIALES

- El PGA incluyó 22 indicadores parciales en total, los cuales en su totalidad se analizaron y evaluaron en el presente informe. Los indicadores que **no** cumplieron la meta acordada son:
  - i) 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.
    - 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.
    - Indicador Parcial 4.2 Cargue de información sistema de costos y gastos basado en actividades desde 2017 a 2020.
  - ii) Objetivo 7: Realizar ante el SUI el cargue de información administrativa, técnica y comercial de manera oportuna, suficiente y de calidad, de conformidad con las resoluciones expedidas por la Superservicios.
    - Indicador Parcial 7.1. Elaborar diagnóstico de información pendiente de registro, información mal reportada o con problemas de certificación ante el SUI.
    - Indicador Parcial 7.2. Realizar los procesos de reversión de información ante el SUI de los datos que deban ser modificados.
- Durante el presente informe de evaluación, en cuanto al seguimiento y análisis de la información remitida por el prestador, se encontró que BOJAYÁ SA ESP, ha **cumplido** con 18 de los 22 indicadores parciales y ha **incumplido** con 4 de ellos (indicadores 4.1, 4.2, 7.1 y 7.2), por lo cual, el porcentaje de cumplimiento en la evaluación del presente informe, según las metas acordadas en cada uno de los indicadores parciales es del **81,8%**.

La evolución y seguimiento de los indicadores parciales para cada objetivo, se describe a continuación:

- Para el indicador parcial del objetivo 1, en cuanto a **Fortalecer la organización de la información sobre la gestión documental de la empresa**, se tiene que:
  - El indicador parcial 1.1, se cumplió en un 100% dentro del presente periodo de seguimiento, remitiendo por parte de la empresa el documento del diagnóstico solicitado en el indicador.

- Para los indicadores parciales del objetivo 2A, en cuanto a **Recuperar y mantener la infraestructura eléctrica de generación y redes eléctricas para garantizar la continuidad del servicio**, se tiene que:
  - De los 5 indicadores parciales de este objetivo, los indicadores 2.1, 2.2, 2.3, 2.4 y 2.5, cumplieron con el 100% de la meta acordada dentro del presente informe de seguimiento.
- Para los indicadores parciales del objetivo 2B, en cuanto a **Elaborar un plan de capacitación en operación y mantenimiento de plantas de generación y redes de distribución**.
  - De los 2 indicadores parciales asociados a este objetivo, los indicadores 2.6 y 2.7 cumplieron con el 100% de la meta acordada dentro del presente informe de seguimiento.
- En cuanto a los indicadores parciales del Objetivo 3, respecto a **Elaborar un plan para el uso eficiente del combustible asignado para sus localidades ZNI**, se tiene que:
  - De los 2 indicadores parciales asociados a este objetivo, los indicadores 3.1 y 3.2 cumplieron con el 100% de la meta acordada dentro del presente informe de seguimiento.
- En cuanto a los indicadores parciales del Objetivo 4, respecto a **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**, se tiene que:
  - Los 2 indicadores parciales 4.1 y 4.2 asociados a este objetivo, se incumplieron dentro del presente informe de seguimiento.
- En cuanto a los indicadores parciales del Objetivo 5, respecto a **Diseñar e implementar los procedimientos de comercialización que permita disponer de información permanente relacionada con el registro de suscriptores de la empresa y organizar y programar dicha información para una adecuada gestión comercial de la empresa**, se tiene que:
  - De los 5 indicadores parciales asociados a este objetivo, los 5 indicadores cumplieron con el 100% de la meta acordada dentro del presente informe de seguimiento.
- En cuanto a los indicadores parciales del Objetivo 6, respecto a **Organizar los procesos de atención al usuario y PQR para una eficiente gestión y resolución de PQRs**, se tiene que:
  - Los 3 indicadores parciales 6.1, 6.2 y 6.3 asociados a este objetivo, se cumplieron con el 100% de la meta acordada dentro del presente informe de seguimiento.

- En cuanto a los indicadores parciales del Objetivo 7, respecto a **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**, se tiene que:
  - Los 2 indicadores parciales 7.1 y 7.2 asociados a este objetivo, se incumplieron dentro del presente informe de seguimiento.

#### 4.2 INDICADORES DE RESULTADO

- Es importante mencionar que, el PGA incluyó 12 indicadores de resultado en total, de los cuales 9 se cumplieron en el análisis de información realizado en el presente informe. Los indicadores que **no cumplieron** la meta acordada son:
  - i) 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:
    - Indicador de Resultado 4.1 Reportar la información financiera ante el SUI en oportunidad y calidad.
  - ii) Objetivo 6: Organizar los procesos de atención al usuario y PQR para una eficiente gestión y resolución de PQRs:
    - 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%.
  - iii) Objetivo 7: Mejorar canales de comunicación para una eficiente atención al usuario:
    - Indicador de Resultado 7.1 Elaborar diagnóstico de información pendiente de registro, información mal reportada o con problemas de certificación ante el SUI.

Durante el presente periodo evaluado, en cuanto al seguimiento y análisis de la información remitida por el prestador, se encontró que BOJAYÁ SA ESP, ha **cumplido** con 9 de los 12 indicadores de resultado y ha **incumplido** con 3 de ellos (indicadores 4.1, 6.1 y 7.1), por lo cual el porcentaje de cumplimiento en la evaluación del presente informe, según las metas acordadas en cada uno de los indicadores de resultado es del **75%**.

La evolución y seguimiento de los indicadores de Resultado para cada objetivo, se describe a continuación:

- Para el indicador de resultado del objetivo 1, en cuanto a **Fortalecer la organización de la información sobre la gestión documental de la empresa**, se tiene que:

- El indicador de resultado 1.1 asociado a este objetivo, cumplió con el 100% de la meta acordada dentro del presente periodo de seguimiento, remitiendo por parte de la empresa el documento 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 el apego a las leyes y principios éticos que rigen el código de buena conducta implementado.
- Para los indicadores parciales del objetivo 2A, en cuanto a **Recuperar y mantener la infraestructura eléctrica de generación y redes eléctricas para garantizar la continuidad del servicio.**, se tiene que:
  - El indicador de resultado 2.1 que corresponde a este objetivo, cumplió con el 100% la meta acordada en la presente evaluación de seguimiento, para lo cual el prestador remitió 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.
  - El indicador de resultado 2.2 que corresponde a este objetivo, cumplió con el 100% la meta acordada en la presente evaluación de seguimiento, para lo cual el prestador remitió 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 su gestión.
- Para el indicador de resultado del objetivo 2B, en cuanto a **Elaborar un plan de capacitación en operación y mantenimiento de plantas de generación y redes de distribución.**
  - El indicador de resultado 2.3 que corresponde a este objetivo, cumplió con el 100% la meta acordada en la presente evaluación de seguimiento, evidenciando el cumplimiento mediante los certificados expedidos por el SENA regional Antioquia, respecto al curso “ejecución del mantenimiento proactivo a un grupo electrógeno”, así como 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 y por último con los certificados expedidos por la Subdirección del Centro de Tecnología de la Manufactura Avanzada de la regional del SENA Antioquia.
- En cuanto al indicador de resultado del Objetivo 3, respecto a **Elaborar los procedimientos que permitan organizar la información para una adecuada gestión comercial de la empresa**, se tiene que:
  - El indicador de resultado 3.1 asociado a este objetivo, cumplió con el 100% de la meta acordada en la presente evaluación de seguimiento, evidenciando el cumplimiento mediante los certificados 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, diferencias que no superan el 10% respecto a lo reportado en el SUI, razón por la cual, el indicador supera el 90% en cuanto a la meta establecida en el PGA.

- En cuanto al indicador de resultado del Objetivo 4, respecto a **Elaborar los procedimientos que permitan organizar la información para una adecuada gestión comercial de la empresa**, se tiene que:
  - El indicador de resultado 4.1 asociado a este objetivo, se incumplió dentro del presente informe de seguimiento.
- En cuanto a los indicadores de resultado del Objetivo 5, respecto a **Elaborar un plan para el uso eficiente del combustible asignado para sus localidades ZNI**, se tiene que:
  - De los 4 indicadores de resultado asociados a este objetivo, los 4 indicadores cumplieron con el 100% de la meta acordada dentro del presente informe de seguimiento, para lo cual la empresa remitió las evidencias que fueron analizadas en la evaluación del presente informe.
- En cuanto a los indicadores parciales del Objetivo 6, respecto a **Elaborar los procedimientos que permitan organizar la información para una adecuada gestión comercial de la empresa**, se tiene que:
  - El indicador de resultado 6.1 asociado a este objetivo, se incumplió dentro del presente informe de seguimiento.
- En cuanto a los indicadores parciales del Objetivo 7, respecto a **Elaborar los procedimientos que permitan organizar la información para una adecuada gestión comercial de la empresa**, se tiene que:
  - El indicador de resultado 7.1 asociado a este objetivo, se incumplió dentro del presente informe de seguimiento.

## 5 RECOMENDACIONES

- Se debe tener en cuenta que los indicadores de resultado 4.1 y 7.1, se incumplieron por la no entrega de información, por tal razón se recomienda realizar un seguimiento especial para garantizar el cumplimiento del cargue de información financiera, técnica y comercial y de PQRs al SUI de los formatos pendientes.
- Respecto al incumplimiento del indicador 6.1, se recomienda al prestador que recopile toda la información respecto a las PQRs que haya recibido en su empresa y realice el

cargue efectivo al SUI, evidenciando el cumplimiento mediante el certificado del cargue en el formato correspondiente.

- Se recomienda a BOJAYÁ SA ESP, organizar y mejorar la información a remitir, evitando confusiones e inconsistencias entre los documentos aportados y aportando mayor claridad en la misma, de tal manera que permita una mayor trazabilidad y validación.

Proyectó: Darío Fernando Obando Batallas – Profesional Especializado DTGE

Revisó: Camila Parada Sánchez – Profesional Especializado DTGE  
Catherine Bravo Solarte- Profesional Especializado DTGE

Aprobó: Luis Adolfo Vargas Agudelo – Director Técnico de Gestión de Energía (E)