

MATRIZ DE INDICADORES

No.	TEMA	Objetivo del programa de gestión	Motivante	Indicadores parciales	Fórmula indicadores parciales	Referencia indicador parcial	Meta indicadores parciales	Fecha inicio de actividad	Fecha final de actividad	Periodicidad de evaluación de los indicadores parciales
1	Gestión administrativa	Fortalecer la organización de la información sobre la gestión documental de la empresa.	En la evaluación integral practicada para la vigencia 2019 se evidenció debilidad en la organización de la información sobre la gestión documental de la empresa.	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.	Documento aprobado por gerencia		1	A partir de la fecha de la firma del Programa de Gestión.	31/08/2022	Primer trimestre de evaluación
2	Infraestructura de generación eléctrica	a) Recuperar y mantener la infraestructura eléctrica de generación y redes eléctricas para garantizar la continuidad del servicio	En la evaluación integral se evidencia que: a) El prestador carece de organización en su manejo de información por cuanto no allegó documentación de mantenimientos, inventario de activos, organigramas de generación y distribución, operadores de plantas y planes para superar contingencias en la prestación del servicio. b) Las prolongadas interrupciones del servicio durante 2019 en algunas localidades, cuyas causales de interrupción que más han originado días sin servicio son el déficit de combustible y el daño en las unidades de generación.	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)	Documento aprobado	(Documento con el diagnóstico de la situación actual en la prestación del servicio, incluyendo estadísticas de los principales indicadores de la prestación, # de horas de prestación, # de fallas, # de horas sin servicio etc), aprobado por gerencia	1	A partir de la fecha de la firma del Programa de Gestión.	31/08/2022	Primer trimestre de evaluación
				2.2 Elaboración de un estudio de la infraestructura para determinar las adecuaciones requeridas para el óptimo funcionamiento de los grupos electrogenos instalados en las localidades	Documento aprobado	Documento que contenga el diagnóstico de las adecuaciones requeridas, aprobado por gerencia	1	A partir de la fecha de la firma del Programa de Gestión.	31/08/2022	Primer trimestre de evaluación
				2.3 Elaboración de un programa de mantenimientos preventivos y correctivos para grupos electrogenos y redes eléctricas (El plan de mantenimiento debe estar orientado a todos los grupos electrogenos, redes eléctricas y casetas en las localidades atendidas por la ESP)	Documento y cronograma anexo en excel de las actividades programadas proyectadas para cada trimestre	Documento que contenga lineamientos para los mantenimientos de GE y redes eléctricas y actividades establecidas en un cronograma excel por cada trimestre	1	A partir de la fecha de la firma del Programa de Gestión.	31/08/2022	Primer trimestre de evaluación
				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.	$\frac{\text{Actividades Mmto. Ejecutadas}}{\text{Actividades Mmto. Proyectadas}} * 100$	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. Las actividades deben estar enmarcadas durante el tiempo que abarca el PGA. (Cronograma que incluya actividades, plazos y la ponderación).	100%	1/09/2022	31/05/2023	Trimestral
		2.5 Ejecución de las adecuaciones recomendadas para mejorar el funcionamiento de las plantas instaladas	$\frac{\text{Adecuaciones Realizadas}}{\text{Total Adecuaciones Proyectadas}} * 100$	Cumplimiento al 100% de las actividades establecidas en el programa de mantenimiento al finalizar	100%	1/09/2022	31/05/2023	Trimestral		
		b) Elaborar un plan de capacitación en operación y mantenimiento de plantas de generación y redes de distribución	2.6 Capacitación para los operarios sobre el manejo de grupos electrogenos con entidad certificada	$\frac{\text{Operarios capacitados}}{\text{Total Operarios}} * 100$	Cumplimiento al 100% de los operarios capacitados, establecido en cronograma por cada trimestre, con soportes de la certificación emitida al personal capacitado, expedida por entidades publicas o privadas que tengan la idoneidad para dicha capacitación. Se realizará capacitación en el manejo de grupos electrogenos de mínimo 40 horas	100%	1/09/2022	31/05/2023	Trimestral	
			2.7 Capacitación para los linieros sobre redes eléctricas con entidad certificada	$\frac{\text{Linieros capacitados}}{\text{Total Linieros}} * 100$	Cumplimiento al 100% de los linieros capacitados según lo establecido en cronograma por cada trimestre, con soportes de la certificación emitida al personal capacitado, expedida por entidades publicas o privadas que tengan la idoneidad para dicha capacitación. Se realizará capacitación en trabajos de redes eléctricas y trabajos en alturas	100%	1/09/2022	31/05/2023	Trimestral	
3	Cumplimiento en el reporte del combustible asignado	Elaborar un plan para el uso eficiente del combustible asignado para sus localidades ZNI	La empresa no hace uso de la totalidad del combustible asignado para sus localidades ZNI. La gestión de la empresa en cuanto a la prestación del servicio a través del uso adecuado y eficiente del combustible no es clara para esta Superintendencia.	3.1 Elaboración de un diagnóstico de la distribución y uso del combustible	Documento aprobado por gerencia	Informe del diagnóstico actual	1	A partir de la fecha de la firma del Programa de Gestión.	31/08/2022	Primer trimestre de evaluación
				3.2 Elaboración de un procedimiento de uso eficiente de combustible (incluyendo elaboración de bitácoras)	Documento aprobado por gerencia	Procedimiento elaborado	1	A partir de la fecha de la firma del Programa de Gestión.	30/11/2022	Trimestral
4	Cumplimiento indicadores financieros regulatorios	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	Bojayá no ha dado cumplimiento a los plazos de cargue y certificación financiera estipulados en las diferentes Resoluciones expedidas por esta SSPD. Lo anterior teniendo en cuenta que el prestador cargó y certificó sólo la vigencia 2018. La empresa no cumple con los cinco referentes establecidos por la Comisión en la Resolución CREG 034 de 2004, ni en el nuevo marco normativo NIF	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	$\frac{\# \text{ Formatos certificados por SSPD}}{\# \text{ Formatos solicitadas para reversión}} * 100$	La información oficial cargada en el SUI, será la que se contraste con la información remitida por la ESP	100%	1/09/2022	30/11/2022	Trimestral
				4.2 Carque de información sistema de costos y gastos basado en actividades desde 2017 a 2020	$\frac{\# \text{ Formatos certificados por SSPD}}{\# \text{ Formatos pendientes}} * 100$	A la firma del PGA existen 4 formatos anuales pendientes 2017, 2018, 2019 y 2020	100%	1/09/2022	30/11/2022	Trimestral

MATRIZ DE INDICADORES

No.	TEMA	Objetivo del programa de gestión	Motivante	Indicadores parciales	Fórmula indicadores parciales	Referencia indicador parcial	Meta indicadores parciales	Fecha inicio de actividad	Fecha final de actividad	Periodicidad de evaluación de los indicadores parciales
5	Gestión Comercial	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	En cuanto a la gestión comercial, se observa que no se cuenta con información de manera adecuada y segura, ni se cuenta con estadísticas de facturación, recaudo y estado de la cartera, catastro de suscriptores, lo que implica la prioridad de organizar e implementar un sistema de información comercial que responda a la necesidad legal y operacional de la empresa.	5.1 Elaboración del diagnóstico del estado de la cartera, recaudo y facturación.	Encuesta elaborada, diligenciada y tabulada	Realizada al 100% de suscriptores	100%	A partir de la fecha de la firma del Programa de Gestión.	31/08/2022	Primer trimestre de evaluación
				5.2 Actualización de la información de suscriptores en la BD	Base de datos suscriptores actualizada	BD para 100% de suscriptores	100%	A partir de la fecha de la firma del Programa de Gestión.	30/11/2022	Trimestral
				5.3 Elaboración del procedimiento de facturación y recaudo	Documento elaborado y aprobado por gerencia	Elaboración del procedimiento 100%	1	A partir de la fecha de la firma del Programa de Gestión.	30/11/2022	Trimestral
				5.4 Elaboración del procedimiento de recuperación de cartera	Elaboración del diagnóstico del estado y clasificación de cartera aprobado por gerencia.	Documento aprobado por gerencia	1 Diagnóstico de cartera	A partir de la fecha de la firma del Programa de Gestión.	31/08/2022	Primer trimestre de evaluación
					Elaboración del procedimiento y políticas de recuperación de cartera aprobado por gerencia.	Documento aprobado por gerencia	1 Procedimiento de recuperación de cartera	A partir de la fecha de la firma del Programa de Gestión.	30/11/2022	Trimestral
5.5 Elaborar procedimiento de medición, instalación de medidores o definición del sistema de medida (diferencia de lecturas, promedio, aforo, etc).	Documento elaborado y aprobado por gerencia	Elaboración del procedimiento 100%	1	A partir de la fecha de la firma del Programa de Gestión.	30/11/2022	Trimestral				
6	Atención al usuario	Organizar los procesos de atención al usuario y PQR para una eficiente gestión y resolución de PQRs	En cuanto a la atención al usuario, se observa que no se cuenta con información de PQRs para brindar atención oportuna y adecuada a cualquier reclamación	6.1 Elaboración de un procedimiento del sistema de atención a usuarios, recepción y trámite de PQR	Documento elaborado y aprobado por gerencia	Elaboración del procedimiento 100%	1	A partir de la fecha de la firma del Programa de Gestión.	30/11/2022	Trimestral
				6.2 Actualización del Contrato de condiciones uniforme	Informe de actualización	Documento aprobado y firmado por Gerencia	1	A partir de la fecha de la firma del Programa de Gestión.	31/08/2022	primer trimestre de evaluación
				6.3 Capacitación Funcionarios Atención Al Cliente		$\frac{\text{Personal ATC capacitado}}{\text{Total personal ATC}} * 100$	100% de los funcionarios de ATC capacitados. Presentar cronograma de capacitaciones a lo largo del plazo del PGA	100%	1/09/2022	31/05/2023
7	Mejoramiento en el reporte oportuno de información técnica y comercial al Sistema Único de Información	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 encuentra que existe un rezago evidente en el reporte de información de todos los tópicos técnicos, financieros y comerciales, lo que dificulta seriamente el ejercicio de inspección y vigilancia que realiza la Superservicios y ocasiona problemas para el giro oportuno de los subsidios por parte del Ministerio de Minas y Energía.	7.1 Elaborar diagnóstico de información pendiente de registro, información mal reportada o con problemas de certificación ante el SUI	Documento aprobado	1 Diagnóstico previo al cargue de información pendiente	1	A partir de la fecha de la firma del Programa de Gestión.	31/08/2022	Primer trimestre de evaluación
				7.2 Realizar los procesos de reversión de información ante el SUI de los datos que deban ser modificados		$\frac{\# \text{ Reversiones aprobadas por SSPD}}{\# \text{ Reversión solicitadas a SSPD}} * 100$	Solicitudes de reversión enviadas y aprobadas	100%	A partir de la fecha de la firma del Programa de Gestión.	31/08/2022

MATRIZ DE INDICADORES

No.	TEMA	Indicador de resultado	Fórmula indicador de resultado	Meta indicadores de resultado	Periodicidad de evaluación de los indicadores de resultado	Fecha inicio de actividad	Fecha final de actividad	Costos estimados (\$)	Responsable actividad
1	Gestión administrativa	1. Implementación de Gobierno Corporativo (Manuales, Estatutos, Reglamentos, procedimientos), acorde a la norma SGI ISO 9001:2015	Contrato firmado y en ejecución para actualización de manuales, estatutos, procedimientos, caracterizaciones y reglamentos, etc.	1	Trimestral	A partir de la fecha de la firma del Programa de Gestión.	28/02/2023	37.000.000	Gerente y Lider de área
2	Infraestructura de generación eléctrica	2. 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. 3. Reducir el número de días sin servicio de energía en al menos el 20% de las localidades menores por cada periodo de evaluación trimestral, de acuerdo con la línea base establecida.	2.1 Para cada trimestre de evaluación Trimestre base: Corresponde al último trimestre del año 2021 2.2 Para cada trimestre de evaluación Trimestre base: Corresponde al último trimestre del año 2021	Se establecerá una línea base una vez elaborado el diagnóstico de la prestación del servicio por parte del operador, de manera que se cumpla con lo establecido en la regulación vigente, de acuerdo con la siguiente senda. mayor o igual al 40% en el segundo trimestre, mayor o igual al 60% en el tercer trimestre, mayor o igual al 80% a partir del cuarto trimestre.	Trimestral a partir del segundo trimestre de evaluación	1/09/2022	31/05/2023	5.000.000	Gerente y Lider de área
								8.000.000	
								3.000.000	
								18.000.000	
								30.000.000	
3	Cumplimiento en el reporte del combustible asignado	4. Personal técnico capacitado	$\frac{\text{Personal Técnico capacitado}}{\text{Total Personal Técnico}} * 100$	De acuerdo con la siguiente senda: Mayor o igual a 60% en el primer semestre, igual al 100% a partir del segundo semestre.	Semestral	1/09/2022	31/05/2023	6.000.000	Gerente y Lider de área
								6.000.000	
3	Cumplimiento en el reporte del combustible asignado	5. 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)	$\frac{\text{Consumos Reportados en SUI mes}}{\text{Consumo según bitácora}} * 100\%$ Reporte de consumo de combustible en el formato establecido en el SUI para tal fin. Lo reportados por el prestador en los informes trimestrales (bitácoras de consumo de combustible) deben coincidir en un 100% con el reporte al SUI	De acuerdo con la siguiente senda: Mayor o igual a 70% en el primer semestre, mayor o igual al 90% a partir del segundo semestre.	Semestral	A partir de la fecha de la firma del Programa de Gestión.	31/05/2023	5.000.000	Gerente y Lider de área
								6.000.000	
4	Cumplimiento indicadores financieros regulatorios	6. Reportar la información financiera ante el SUI en oportunidad y calidad.	$\frac{\# \text{ reportes efectivos ante SUI}}{\# \text{ reportes pendientes}} * 100\%$ Reportes pendientes: Hace referencia a los reportes pendientes a la firma del PGA	De acuerdo con la siguiente senda: Mayor o igual a 60% en el primer semestre, igual al 100% a partir del segundo semestre.	Semestral	A partir de la fecha de la firma del Programa de Gestión.	31/05/2023	4.000.000	Gerente y Lider de área
								6.000.000	

MATRIZ DE INDICADORES

No.	TEMA	Indicador de resultado	Fórmula indicador de resultado	Meta indicadores de resultado	Periodicidad de evaluación de los indicadores de resultado	Fecha inicio de actividad	Fecha final de actividad	Costos estimados (\$)	Responsable actividad
5	Gestión Comercial	7. Realizar y reportar la facturación y recaudo al 100% de los usuarios	$\frac{\text{Usuarios Facturados}_{\text{Semestre } i}}{\text{Usuarios Totales BD}} * 100$	De acuerdo con la siguiente senda: Mayor o igual al 60% en el primer semestre, mayor o igual al 90% a partir del segundo semestre. Se permite un margen de 5% en la ejecución del primer semestre	Semestral	A partir de la fecha de la firma del Programa de Gestión.	31/05/2023	2.000.000 1.500.000 5.000.000	Gerente y Lider de área
		8. Gestión a la recuperación de cartera de acuerdo con la línea base establecida en el diagnóstico.	$5.2.1 \frac{\# \text{ Cobros Persuasivos Realizados}}{\# \text{ Cobros Persuasivos Projectados}} * 100\%$ $5.2.2 \frac{\# \text{ Cobros Coactivos Realizados}}{\# \text{ Cobros Coactivos proyectados}} * 100\%$	Se establecerá una línea base a partir del diagnóstico de cartera elaborado por el operador, de manera que se cumpla con la siguiente senda: Mayor o igual a 50% en el segundo trimestre. mayor o igual al 80% en el tercer trimestre. igual al 100% cuarto trimestre.	Trimestral A partir del segundo trimestre de evaluación	1/09/2022	31/05/2023	5.000.000 5.000.000	Gerente y Lider de área
		9. Instalación de equipos de medida en al menos el 20% de las localidades atendidas por el operador.	$\frac{\text{Localidades con medidor instalado}}{\text{Localidades proyectadas para instalación}} * 100\%$	Realizar gestiones orientadas a la instalación de equipos de medida en localidades menores. de manera que se cumpla con la siguiente senda: Mayor o igual a 50% en el segundo trimestre. Mayor o igual al 80% en el tercer trimestre. igual al 100% cuarto trimestre.	Trimestral A partir del segundo trimestre de evaluación	1/09/2022	31/05/2023	5.000.000	Gerente y Lider de área
6	Atención al usuario	10. 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%	$\frac{\text{PQRs Reportados en SUI}}{\text{PQRs Reportados por el Prestador}} * 100\%$ Reporte de PQRs al SUI en el formato correspondiente, dando cumplimiento a la Resolución SSPD-20151300054575 DE 2015.	De acuerdo con la siguiente senda: Mayor o igual a 70% en el primer semestre, mayor o igual al 90% a partir del segundo semestre. Se debe suministrar las bases de datos de las PQRs generadas cada trimestre tanto, recepcionadas como atendidas	Semestral	A partir de la fecha de la firma del Programa de Gestión.	31/05/2023	3.000.000 4.000.000 4.000.000	Gerente y Lider de área
7	Mejoramiento en el reporte oportuno de información técnica y comercial al Sistema Único de Información	11. Cumplir con el reporte de información técnica, administrativa y comercial al SUI	$\frac{\# \text{ reportes efectivos ante SUI}}{\# \text{ reportes pendientes}} * 100\%$ Reportes pendientes: Hace referencia a los reportes pendientes a la firma del PGA	100%	Trimestral A partir del segundo trimestre de evaluación	1/09/2022	31/05/2023	4.000.000 7.500.000	Gerente y Lider de área