

**SEGUIMIENTO PROGRAMA DE GESTIÓN CUARTO TRIMESTRE
(1 DE NOVIEMBRE DEL 2018 A 31 DE ENERO DEL 2019)
EMPRESA DE ENERGÍA ELÉCTRICA DEL DEPARTAMENTO DEL GUAVIARE S.A E.S. P –
ENERGUAVIARE S.A E.S.P.
ID: 3076**

En el presente informe se incorporan los resultados de la revisión del cumplimiento de los compromisos adquiridos por la empresa ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. con la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en el marco del Programa de Gestión suscrito el pasado 26 de enero de 2018. Para efectos de lo anterior, se incluye el análisis correspondiente a los compromisos que tenían fecha final en los meses de noviembre de 2018 a enero de 2019 del mencionado programa, de trimestres anteriores que presentaban algunas actividades pendientes y la evaluación final del programa en mención. Los resultados incorporados en el presente documento se obtuvieron a partir del informe de cumplimiento enviado por la empresa ENERGUAVIARE S.A. E.S.P., las evidencias y soportes remitidos a la SSPD por correo.

A continuación, se presentan los avances identificados por cada uno de los tópicos incluidos en el Programa de Gestión:

1. SUBSIDIOS

OBJETIVO	ACTIVIDADES	AVANCE
<p>Revisar y ajustar la información reportada en las conciliaciones trimestrales al MME y a la reportada al SUI en los formatos 2 y 3, en lo relacionado con subsidios y contribuciones para los años 2015 y 2016.</p>	<p>Verificar y validar la consistencia y calidad de la información relacionada con subsidios y contribuciones de los periodos 2015 y 2016 reportada al SUI y al MME.</p> <p>Ajustar la información de subsidios y contribuciones de los periodos 2015 y 2016 reportada al SUI en los reportes comerciales y al MME mediante oficio y ajuste a las conciliaciones</p>	<p>La empresa solicitó el 27 de abril de 2018, la reversión de la información de subsidios y contribuciones con Radicado SSPD No. 20185290405912.</p> <p>Dicha reversión se aprobó el 11 de julio 2018 con Radicado SSPD No. 20182201066881, y el caso se creó para que informática habilitara nuevamente los aplicativos el 19 de julio de 2018.</p> <p>La información de los formatos 2 y 3 fue cargada, y certificada por parte de la ESP el 26 de octubre de 2018.</p>

	trimestrales respectivas.	
<p>Reliquidar y refacturar la aplicación de los subsidios y contribuciones por diferencia tarifarias.</p>	<p>Refacturar los subsidios desde febrero de 2015 a la fecha, de conformidad con la revisión de los costos unitarios realizados.</p> <p>Ajustar la información de subsidios y contribuciones de los periodos refacturados del SUI en los formatos comerciales y al MME mediante oficio y ajuste a las conciliaciones trimestrales respectivas.</p>	<p>La empresa con Radicado SSPD 20185290405912, informa que verificó la información de: i) los cargos de inversión; ii) el valor de la tarifa; iii) la información de la liquidación de los subsidios realizando las correcciones y ajuste de la información liquidada y reportada al SUI y al MME.</p> <p>En la comunicación informan que la verificación de lo mencionado en el párrafo anterior, no afectó el valor liquidado, y por lo tanto no efectuó ningún tipo de ajuste del recalcu del costo unitario ni de subsidios.</p> <p>A 30 de septiembre se revisó la información cargada al SUI, se considera que las diferencias presentadas corresponden a las correcciones o ajustes realizados ante el MME.</p> <p>Se considera que este objetivo ya se cumplió al realizar el debido cargue al SUI de la información pendiente.</p> <p>La empresa a través del radicado 20195290052452 del 22-01-2019, indica que para el mes de enero programó devolución de subsidios de \$207.685.269, correspondiente a los meses de octubre -2018 y</p>

VG-F-001 V.2

Página 3 de 44

enero de 2019, y de acuerdo al cronograma de devolución de subsidios al MME. Está pendiente realizar los giros para los meses de abril y julio de 2019, e informa que una vez presente informe del último trimestre de 2018 al MME, enviará el reporte a la SSPD.

2. TARIFAS

OBJETIVO	ACTIVIDADES	AVANCE
Ajustar la variable IPPo utilizada para el cálculo del componente de Distribución desde el mes de febrero de 2015 a la fecha para todos los niveles de tensión según lo estipulado en la Resolución CREG 097 de 2008 y la Circular CREG 020 de 2015.	Modificar desde el mes de febrero de 2015 a la fecha, la variable IPPo de 81,91 a 82,95 teniendo en cuenta que debe corresponder a diciembre de 2007 y no a 2006 y que es utilizada para el cálculo del componente de Distribución; elaborar un informe y verificar si da lugar a refacturación.	Actividad cumplida en el informe anterior.
Ajustar el cálculo de la variable CD4 para el cálculo del componente de Distribución desde el mes de febrero de 2015 a la fecha correspondiente a los cargos por uso del STR de acuerdo a las Resoluciones CREG 097 de 2008, 008 de 2003 y 122 de 2003.	Realizar el recalcu, desde el mes de febrero de 2015 a la fecha, de la variable CD4 aplicada comparando esta con la publicada en la página de XM, de tal forma que tenga en cuenta el Valor Diferencial después de compensación, y elaborar un informe realizando las acciones correctivas a que haya lugar.	Actividad cumplida. Mediante radicado 20182201267811 del 7 de septiembre de 2018 la SSPD indica a la empresa que aprueba la corrección al cálculo de tarifas para el periodo determinado, así como el cronograma con los montos de devolver a los usuarios.
Ajustar la variable Cfg (cargo base de comercialización) para el cálculo del componente de Comercialización de acuerdo a lo establecido en la Resolución CREG 206 de 2015 a partir del mes de febrero de 2016 hasta la fecha.	Validar, elaborar y enviar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios un informe con el recalcu del Componente de Comercialización ajustando la variable Cfg (cargo base de comercialización) de acuerdo a lo establecido en la Resolución CREG 206 de 2015, desde el mes de febrero de 2016 hasta la fecha.	Actividad cumplida en el informe anterior.

<p>Ajustar el valor de la variable de Factor de Productividad (X) a partir de febrero de 2016 a la fecha teniendo en cuenta el correspondiente año calendario de aplicación de la Resolución CREG 180 de 2014.</p>	<p>Validar, elaborar y enviar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios un informe con el recalcu del Componente de Comercialización ajustando el valor de la variable de Factor de Productividad (X) a partir de febrero de 2016 hasta la fecha, de acuerdo con el concepto CREG S-2016-005320 que establece que el factor de productividad aplica a partir de la entrada en vigencia de la metodología y no de la resolución particular. (2015=0, 2016 = 0 + 0,00725 y 2017 = 0 + 0,00725 + 0,00725).</p>	<p>Actividad cumplida en el informe anterior.</p>
<p>Ajustar a partir de febrero de 2016 a la fecha el cálculo del Costo Variable de Comercialización C* de acuerdo a la Resolución CREG 180 de 2014.</p>	<p>Validar, elaborar y enviar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios un informe con el recalcu del Componente de Comercialización ajustando el valor del Costo Variable de Comercialización C* a partir de febrero de 2016 a la fecha, teniendo en cuenta que la sumatoria parcial del CU en dicha fórmula debe corresponder al mes m-1 y no al mes m.</p>	<p>Actividad cumplida en el informe anterior.</p>
<p>Ajustar a partir de febrero de 2016 a la fecha el valor de las tasas de interés definidas como r1 y r2 para el cálculo de la variable de costos financieros CFS de acuerdo a la Resolución CREG 180 de 2014 y al Circular CREG 022 de 2015.</p>	<p>Validar, elaborar y enviar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios un informe con el recalcu del componente de comercialización para ajustar a partir de febrero de 2016 hasta la fecha el valor de las tasas de interés definidas como r1 y r2 para el cálculo de la variable de costos financieros CFS de acuerdo a la Resolución CREG 180 de 2014 y al Circular</p>	<p>Actividad cumplida en el informe anterior.</p>

	<p>CREG 022 de 2015, teniendo en cuenta que el valor de las tasas deben mensualizarse (E.M) ya que las fuentes del Banco de la República están en tasas efectivas anuales (E.A.).</p>	
<p>Diseñar e implementar un procedimiento para el cálculo del Costo Unitario de Prestación del Servicio y de Tarifas en la ESP, el cual permita verificar responsables, puntos de control, fuentes de información, oportunidad de entrega de información; que contenga instructivos para el cálculo de cada componente del CU (generación, transmisión, distribución, comercialización, pérdidas y restricciones) en cumplimiento a lo establecido con las metodologías señaladas en las Resoluciones CREG 119 de 2007, 097 de 2008, 180 de 2014 y 173 de 2011. (Donde se evidencien: fuentes de información, responsables, puntos de control).</p>	<p>Diseñar procedimiento e instructivos para el cálculo del costo unitario de la prestación del servicio y de tarifas</p> <p>Implementar procedimiento de cálculo del costo unitario de la prestación del servicio y de tarifas.</p>	<p>Actividad cumplida en el informe anterior.</p> <p>Actividad cumplida en el informe anterior.</p>

<p>Recalcular las tarifas desde febrero de 2015 a la fecha teniendo en cuenta los ajustes solicitados previamente; elaborar una tabla comparativa entre las tarifas desde febrero de 2015 a la fecha aplicadas en su momento y las nuevas calculadas para realizar los ajustes en facturación a que haya lugar.</p>	<p>Validar, elaborar y enviar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios un informe con el recálculo mensual del Costo Unitario de prestación del servicio teniendo en cuenta todos los ajustes incluidos en este documento, desde febrero de 2015 hasta la fecha. Debe contemplar un comparativo entre las tarifas publicadas por la empresa y las nuevas calculadas.</p>	<p>Actividad cumplida</p> <p>Mediante radicado 20182201267811 del 7 de septiembre de 2018 la SSPD indica a la empresa que aprueba la corrección al cálculo de tarifas para el periodo determinado así como el cronograma con los montos de devolver a los usuarios.</p>
<p>Refacturar los periodos con las nuevas tarifas calculadas.</p>	<p>Establecer y elaborar un informe con los valores a refacturar para cada uno de los usuarios para los periodos donde hubo diferencia entre la tarifa publicada y la nueva tarifa recalculada, teniendo en cuenta si se afectaron los conceptos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Consumo - Subsidio - Contribución. <p>Periodo que inicia a partir de febrero de 2015 hasta la fecha.</p>	<p>Actividad cumplida</p> <p>Mediante radicado 20182201267811 del 7 de septiembre de 2018 la SSPD indica a la empresa que aprueba la corrección al cálculo de tarifas para el periodo determinado así como el cronograma con los montos de devolver a los usuarios.</p>
	<p>Establecer un cronograma sobre como (tiempo y forma) la empresa realizará la devolución de los valores correspondientes a los usuarios teniendo en cuenta el horizonte de tiempo definido por la SSPD con fecha máxima de 30 de junio de 2018.</p>	<p>Actividad cumplida</p> <p>Mediante radicado 20182201267811 del 7 de septiembre de 2018 la SSPD indica a la empresa que aprueba la corrección al cálculo de tarifas para el periodo determinado así como el cronograma con los montos de devolver a los usuarios.</p>

3. TÉCNICOS Y DE CALIDAD

OBJETIVO	ACTIVIDADES	AVANCE
Realizar la integración del DMS con el SCADA, GIS y Call Center.	Contratar una firma especializada para la integración del OMS, SCADA, SPARD GIS y Call Center y ejecución del mismo. Para lo cual se tendrá en cuenta las siguientes fases del Contrato, su ejecución y el peso porcentual de cada fase: Elaborar de Terminos de Referencia (10%), Recepción de propuestas (10%), Evaluación y Aprobación (10%), Contratación (10%), Ejecución (40%), pruebas y recibo final (20%)	Según lo informado por la empresa la contratación de los trabajos necesarios para la consecución de este objetivo no se pudo realizar por limitación de flujo de caja. En los anexos entrega soporte de la cotización y la requisición. De acuerdo con la metodología de evaluación establecida la empresa cumplió con el 20% del indicador.
Realizar la vinculación usuario - transformador - circuito de la infraestructura de distribución operada por la empresa.	Contratar firma especializada para la vinculación cliente-transformador conforme al capítulo 10 de la resolución CREG 097-2008 y ejecución del mismo.	De acuerdo a lo informado por la empresa, se logró realizar el levantamiento del 89,7% de los usuarios y el 66,7% de los transformadores de la empresa. Como soporte envía el set de datos de la información del circuito 3, el set de datos de todos los usuarios inventariados y un informe donde se evidencia la información en el DMS. De acuerdo con la metodología establecida el prestador cumplió con el 78,2% del indicador.
Implementar telemedición en los elementos de corte y maniobra instalados en la cabecera de los circuitos de la subestación el Retiro	Adquisición e instalación de los elementos y equipos de control (sensores, cableado, comunicaciones y software) para 24 puntos	Según lo informado por la empresa la adquisición de estos elementos se encuentra en etapa pre-contractual debido a limitaciones en el flujo de caja.

<p>y de las de más subestaciones que entren en operación.</p>	<p>del sistema de telemedición en cabecera de circuitos de subestaciones</p>	<p>Como soporte entrega la requisición de los elementos.</p> <p>De acuerdo con la metodología establecida el prestador no cumplió el presente indicador.</p>
<p>Realizar la puesta en operación de un Call Center por medio del cual se puedan recibir avisos de interrupción 24/7 integrado con el centro de control.</p>	<p>Contratar la adquisición, montaje y puesta en servicio de equipos para el centro de atención telefónica CAT (Call Center)</p>	<p>Actividad cumplida en el informe anterior.</p>
<p>Diseño y/o adopción de un nuevo esquema de mantenimiento centrado en la confiabilidad, enfocado en la reducción del mantenimiento correctivo.</p>	<p>Elaboración del plan de mantenimiento preventivo en Subestaciones STR-SDL Elaboración del plan de mantenimiento preventivo en Redes STR-SDL Para lo cual se tendrá en cuenta las siguientes fases tanto para subestaciones como para redes: Diagnóstico del sistema eléctrico (50%), Análisis del diagnóstico (40%), Documento final (10%)</p>	<p>El prestador suministró los diagnósticos, los cronogramas y los planes de mantenimiento para subestaciones y para redes.</p> <p>Por lo cual la empresa le dio cumplimiento a este indicador.</p>
<p>Implementar el cálculo de las pérdidas de red tomando como referencia la metodología de la Resolución CREG 172 de 2011 o las que apruebe la CREG.</p>	<p>Contratar estudio que genere una metodología de cálculo de las pérdidas técnicas de acuerdo con las características de la red (pérdidas no técnicas proceso área comercial).</p>	<p>ENERGUAVIARE remitió un documento que contiene la metodología para el cálculo de pérdidas y las memorias de cálculo de las pérdidas técnicas.</p> <p>Sin embargo, no se encuentra información sobre el cálculo de las pérdidas no técnicas y el procedimiento para la gestión de las mismas.</p> <p>Por lo anterior se considera que la empresa le dio cumplimiento del 50% del indicador.</p>

4. FINANCIERO

OBJETIVO	ACTIVIDADES	AVANCE
<p>Presentar adecuadamente los estados financieros bajo el nuevo marco normativo.</p>	<p>Teniendo en cuenta que la empresa tiene implementada la parametrización del software con el nuevo marco normativo, culminar la validación y ajuste de la información financiera que permite que en este periodo contable se generen estados financieros adecuadamente con base en la Resolución 414 de 2014</p>	<p>Esta actividad fue cumplida en el primer trimestre.</p>
<p>Legalizar los anticipos de vigencias anteriores</p>	<p>Identificar los anticipos de vigencias anteriores generados por ENERGUAVIARE, analizarlos y depurarlos con el fin de dar razonabilidad a esta cuenta</p>	<p>La ESP envían información sobre cada uno de los anticipos que se encuentran en curso de legalización, entregando detalle del tipo de proceso en el cual se encuentra especialmente para los que necesitaron proceso jurídico; se relaciona el 100% de los anticipos asignados al programa de gestión. Por lo que esta actividad fue cumplida en su totalidad.</p>
<p>Parametrizar el software contable por centro de costos de manera que se puedan extraer reportes por las unidades de negocio que tenga la compañía tanto del servicio de las zonas no interconectada como cada</p>	<p>Contratar la parametrización del software Pimisys que permita extraer los reportes por centro de costos.</p>	<p>Esta actividad fue cumplida en el primer trimestre.</p>

<p>una de las actividades del servicio del sistema interconectado nacional (Distribución y comercialización)</p>		
<p>Incorporar dentro de la contabilidad todos los ingresos provenientes de su actividad de prestación del servicio de las zonas no interconectadas.</p>	<p>Elaborar e incorporar a la contabilidad los ingresos provenientes de las zonas no interconectadas, del año 2014-2017. Cargar los formatos financieros correspondientes a dichas vigencias y pendientes en el SUI.</p>	<p>La empresa no cumple con el objetivo planteado. Energuaviare ha realizado algunas gestiones para normalizar el negocio de ZNI y lograr efectuar el cargue pertinente en el 2019, sin embargo dentro del proceso de actualización la Superintendencia debe realizar unas acciones de codificación de localidades para poder efectuar el cargue por parte de Energuaviare de la información soporte de la prestación del servicio en la Zona No Interconectada. Una vez consultado con los profesionales de ZNI, se evidencia que las certificaciones emitidas por los entes gubernamentales, no hacen referencia a las vigencias que son objeto del programa de gestión, por tal razón mientras estas no sean actualizadas no se puede dar por cumplido con este objetivo, por cuanto la empresa no podrá cargar los formatos del seguimiento de este punto del programa.</p>
<p>Cargar los formatos financieros al SUI, de las vigencias 2014 al 2017, correspondientes a ingresos de las zonas no interconectadas.</p>	<p>Cargar de forma idónea y completa los formatos financieros al SUI, referente a los ingresos percibidos por las zonas no interconectadas, de las vigencias 2014 al 2017</p>	<p>La empresa no cumple con el objetivo planteado, con relación a los activos distintos a la red 115 kV propiedad del IPSE. La Prestadora solamente desarrolla actividades de forma, para poder</p>
<p>Registrar dentro de la contabilidad los activos eléctricos y no eléctricos tanto los que son propiedad de la empresa como también de los cuales se hace usufructo para la</p>	<p>Realizar el reconocimiento y depuración de los activos eléctricos y no eléctricos que son propiedad de la empresa y demás, con base en el informe final del Contrato de Prestación de</p>	<p>La empresa no cumple con el objetivo planteado, con relación a los activos distintos a la red 115 kV propiedad del IPSE. La Prestadora solamente desarrolla actividades de forma, para poder</p>

<p>prestación del servicio, que son propiedad del Ministerio e IPSE.</p>	<p>Servicios No.111 de 2017, que tiene por objeto; "CONTRATAR LOS SERVICIOS DE UNA PERSONA JURIDICA QUE REALICE LA ACTUALIZACION Y AVALUO DE LOS ACTIVOS FIJOS CONTROLADOS POR ENERGUAVIARE S.A E.S.P. EL ESTUDIO SOCIETARIO DE LA EMPRESA DE ENERGIA ELECTRICA DEL DEPARTAMENTO DEL GUAVIARE "ENERGUAVIARE S.A E.S.P Y EL SANEAMIENTO CONTABLE.".</p>	<p>incorporar en su contabilidad los diferentes ajustes en la baja de activos.</p> <p>Con relación a los activos eléctricos de la red 115 kV, la prestadora anexó información sobre negociaciones entabladas con el IPSE para poder determinar el valor de esta. Hasta el momento no ha llegado a un acuerdo formal, es de resaltar que el ajuste en el valor de esta línea puede llevar a un cambio significativo en la situación patrimonial de la compañía.</p>
<p>Ajustar la información contable de la red 115 kV Granada San José con el calor comercial actualizado.</p>	<p>Realizar el ajuste de la red 115, con base en el informe final del Contrato de Prestación de Servicios No. 111 de 2017, que tiene por objeto; "CONTRATAR LOS SERVICIOS DE UAN PERSONA JURIDICA QUE REALICE LA ACTUALIZACIÓN Y ABALUO DE LOS ACTIVOS FIJOS CONTROLADOS POR ENERGUAVIARE S.A E.S.P EL ESTUDIO SOCIETARIO DE LA EMPRESA DE ENERGIE ELECTRICA DEL DEPARTAMENTO DEL GUAVIARE "ENERGUAVIARE S.A E.S.P Y EL SANEAMIENTO</p>	<p>Las gestiones del levantamiento de los activos eléctricos de la línea 115 kV, son desarrollados por el IPSE. Energuaviare remite radicado en el cual se establece cuál fue la firma que hizo el levantamiento de esta información (UNIÓN TEMPORAL VALORACIÓN IPSE). En el momento la prestadora se encuentra a la espera de los resultados finales de esta operación efectuada en el mes de diciembre del 2018.</p> <p>Por lo anterior, esta actividad no fue cumplida.</p>

CONTABLE"

5. COMERCIAL

OBJETIVO	ACTIVIDAD	AVANCE
Diseñar e implementar un procedimiento que le permita a la empresa adelantar acciones para la suspensión y corte del servicio para mejorar los niveles de recaudo, de conformidad con la Ley 142 de 1994.	Ajustar el procedimiento actual de suspensión y corte del servicio que tiene la empresa.	De acuerdo con el informe del primer trimestre, la empresa realizó los ajustes pertinentes e informa que el proceso ya quedó establecido y que realizó la correspondiente socialización. Por consiguiente, se considera que esta actividad para este periodo fue cumplida.
Implementar un programa de reposición y cambio de medidores que presentan alto nivel de obsolescencia y/o inadecuado registro de la medida.	Convenio con un tercero que financie al usuario el valor de la adquisición de un nuevo medidor, cuando la propiedad sea del usuario.	La empresa ya suscribió el convenio, e informa que el cronograma inició ejecución el 1 de noviembre de 2018. De igual manera informa que ya realizó la etapa de socialización a los usuarios, anexa el cronograma de actividades y aclara, que quien activa los beneficios del convenio es el usuario, cuando realiza la solicitud de la financiación.
	Contratar el servicio de un laboratorio de metrología para calibración e inspección de medidores y establecer un protocolo de retiro, embalaje y transporte del medidor.	La empresa informa que dicho contrato se encuentra en ejecución (CAM Colombia Multiservicios SAS) con contrato No. 143 de 2018 y con acta de inicio de fecha 19 de septiembre de 2018, a la fecha no se ha requerido de los servicios de dicho laboratorio. Para el cuarto informe, la ESP adjunta el protocolo de retiro, embalaje y transporte del medidor, el cual fue aprobado el 31 de Diciembre del 2018 por la mesa técnica de calidad.
Implementar herramientas necesarias para reducir las pérdidas en actividades como contratar el servicio de un laboratorio de metrología para	Comprar medidores patrón que se defina como resultado del diagnóstico del porcentaje de pérdidas no técnicas para reponer al usuario que se le	La empresa informa que ya cuenta con los medidores requeridos para tal fin y están disponibles en el almacén, de acuerdo con la certificación expedida por el responsable de esta área.

<p>calibración e inspección de medidores; establecer un protocolo de retiro, embalaje y transporte del medidor; así como disponer de medidores patrón para reponer al usuario que se le retira, entre otros</p>	<p>retira, para envío a laboratorio.</p>	
	<p>Plan de acción de gestión de pérdidas no técnicas.</p>	<p>La empresa informa, que la propuesta del plan de acción ya se encuentra elaborado y aprobado, de igual manera informa la empresa que el plan de pérdidas de acuerdo con la Resolución CREG 015 de 2018, ya fue presentado a dicha entidad.</p> <p>Además, adjunta el informe de avance de la ejecución del plan de acción de gestión de pérdidas no técnicas, realizado por la Subgerencia Comercial y de Mercadeo.</p>
<p>Implementar un programa de reposición y cambio de medidores que presentan alto nivel de obsolescencia y/o inadecuado registro de la medida.</p>	<p>Diagnostico que permita estimar el número de medidores que deben ser cambiados mediante un análisis elaborado por la empresa.</p>	<p>La empresa informa que el diagnostico se completó en el 100% y de este porcentaje se obtiene que el 50,53% es decir 10.501 usuarios deben ser normalizados o deben ser cambiados los medidores. Adicional a la revisión del estado de la acometida, según RETIE.</p>
	<p>Elaborar programa de reposición y cambio de medidores obsoletos con base en el diagnóstico realizado</p>	<p>El programa de reposición y cambio de medidores fue aprobado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, el 29 de octubre del 2018 como lo soporta el Acta No 02 de la misma fecha; y de acuerdo al cronograma de ejecución, se inició el primero (1) de Noviembre del 2018. De la ejecución del programa se anexan soportes.</p> <p>Le queda a Energaviare S.A. ESP velar por que el programa implementado no se quede solamente como una respuesta a la exigencia de la SSPD, sino que, se debe hacer el seguimiento de las distintas actividades desarrolladas en el programa y la revisión de los resultados y la correspondiente retroalimentación.</p>

6. ATENCIÓN AL USUARIO

OBJETIVO	ACTIVIDAD	AVANCE														
<p>Definir una estrategia de atención al usuario que contemple estándares, protocolos, comunicación efectiva y mecanismos de evaluación, que contemple, entre otros, mecanismos que permitan la presentación de PQR a través de los diferentes medios tecnológicos (página Web, aplicaciones móviles, etc.), garantizando el</p>	<p>Crear un indicador que mida la satisfacción en la atención al usuario.</p>	<p>Según lo verificado en el informe allegado por la empresa donde anexó como soporte de cumplimiento el 100% de este objetivo, envió estadísticas de satisfacción y evaluación de los usuarios de agosto a octubre de 2018, donde se midió la atención recibida, tal como se evidencia en las siguientes imágenes:</p> <div data-bbox="699 642 1455 1136" style="text-align: center;"> <p>CALIFICACION PROMEDIO POR ASESOR</p> <p>Generado desde: 01/10/2018 hasta: 31/10/2018</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Funcionario</th> <th>Calif promedio</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>BLANCA SANABRIA</td> <td>SIN CALIFICAR</td> </tr> <tr> <td>ELBER MORENO</td> <td>EXCELENTE</td> </tr> <tr> <td>LUDY HERNANDEZ</td> <td>EXCELENTE</td> </tr> <tr> <td>OSCAR MANRRIQUE</td> <td>EXCELENTE</td> </tr> <tr> <td>YANILET GONZALEZ</td> <td>EXCELENTE</td> </tr> <tr> <td>YERALDIN GOMEZ</td> <td>SIN CALIFICAR</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>Al respecto se observa en el informe del tercer trimestre los anexos del trámite de las evaluaciones de satisfacción realizada por ENERGUAVIARE en donde se aprecia el adecuado cumplimiento del compromiso, evidenciando la aplicación de la estrategia de atención al usuario y estándares, comunicación efectiva y mecanismo de evaluación de satisfacción de la atención recibida a satisfacción de usuario, según imágenes estadísticas allegadas en el tercer informe.</p>	Funcionario	Calif promedio	BLANCA SANABRIA	SIN CALIFICAR	ELBER MORENO	EXCELENTE	LUDY HERNANDEZ	EXCELENTE	OSCAR MANRRIQUE	EXCELENTE	YANILET GONZALEZ	EXCELENTE	YERALDIN GOMEZ	SIN CALIFICAR
Funcionario	Calif promedio															
BLANCA SANABRIA	SIN CALIFICAR															
ELBER MORENO	EXCELENTE															
LUDY HERNANDEZ	EXCELENTE															
OSCAR MANRRIQUE	EXCELENTE															
YANILET GONZALEZ	EXCELENTE															
YERALDIN GOMEZ	SIN CALIFICAR															

seguimiento mediante la asignación de número de radicado.



La empresa allegó en el informe del tercer trimestre el soporte del tiempo promedio de trámite de PQR,s, el cual indica que el tiempo promedio de respuesta es el termino de ley establecido.


También se observa el soporte de estadísticas que contemple el tiempo promedio de espera en sala del usuario:

Reporte General	
Desde	2018-08-01 00:00:00
Hasta	2018-10-31 00:00:00
Formato de tiempo	HH:mm:ss
Días seleccionados	Lunes,Martes,Miércoles,Jueves,Viernes,Sábado,Domingo
Oficinas seleccionadas	oficina principal
Salas seleccionadas	Sala principal
Áreas seleccionadas	area principal
Servicios seleccionados	CARTERA,MATRICULAS,OTROS POR DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO,CERTIFICADOS,OTROS PAGOS Y RECONEXIONES

Totales																
Fecha menor	2018-08-01 08:23:14															
Fecha mayor	2018-10-30 19:13:04															
Grupo	Cantidad	T. Espera	P. Espera	Miñitas	T. Llegado	P. Llegado	Miñitas	T. Atención	P. Atención	Miñitas	T. Total	P. Total	Miñitas	Repet.	Calificados	P. Calif.
Clientes	656	498:31:05	000:12:51	000:00:01	002:53:45	000:01:02	000:00:01	219:20:20	000:06:05	000:18:35	459:00:13	000:20:51	000:00:00	0	0	0.0
				009:22:09		004:06:11				007:36:10			007:36:35			
Transacciones	916	000:09:35	000:00:00	000:02:05	000:04:05	000:00:00	000:00:02	000:07:39	000:00:00	000:00:02	000:21:03	000:00:01	000:09:44	0	0	0.0
				000:07:11		000:04:05				000:07:17			000:11:39			
Transacciones	656	498:31:05	000:12:51	000:00:01	002:53:45	000:01:02	000:00:01	219:20:20	000:06:05	000:18:35	459:00:13	000:20:51	000:00:00	0	0	0.0
				009:22:09		004:06:11				007:36:10			007:36:35			

Asumidos: 72

Así mismo, la empresa indica el número de peticiones recibidas de julio a septiembre de 2018 y el número de peticiones que resolvieron en términos, según documento anexo.

		<p>Resultado: 100%</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>PQR'S RESUELTAS A TIEMPO</th> <th>PQR'S RECIBIDAS</th> <th>INDICADOR PQR'S RESUELTAS A TIEMPO</th> <th>INDICADOR PQR'S NO RESUELTAS A TIEMPO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.372</td> <td>1.372</td> <td>100%</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Análisis: Para la medición de este indicador, se tomo el reporte de PQR de los periodos julio, agosto y septiembre, conforme al cronograma del SUI. Es satisfactorio para la empresa, que por primera vez, se reporte un periodo en cero porciento de vencimiento de términos en respuesta a PQR.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>PQR'S RESUELTAS A TIEMPO</th> <th>PQR'S RECIBIDAS</th> <th>INDICADOR PQR'S RESUELTAS A TIEMPO</th> <th>INDICADOR PQR'S NO RESUELTAS A TIEMPO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1569</td> <td>1719</td> <td>91,27%</td> <td>8,73%</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">INDICE DE RESOLUCIÓN DE PQR'S 2° TRIMESTRE 2018</p>  <p>Análisis: De 1.719 PQR, radicadas por los usuarios desde el 01 de Abril de 2018 al 31 de Junio del 2018, la empresa dio respuesta oportuna a 1.569; lo que corresponde al 91,27% de respuestas oportunas; incumpliendo así la meta propuesta.</p> <p>De lo anterior se puede establecer que la prestadora cumplió al 100% con este objetivo establecido en el programa de gestión. El material anexo es: “CD. Atención al Usuario”. Carpeta 1.</p>	PQR'S RESUELTAS A TIEMPO	PQR'S RECIBIDAS	INDICADOR PQR'S RESUELTAS A TIEMPO	INDICADOR PQR'S NO RESUELTAS A TIEMPO	1.372	1.372	100%	0%	PQR'S RESUELTAS A TIEMPO	PQR'S RECIBIDAS	INDICADOR PQR'S RESUELTAS A TIEMPO	INDICADOR PQR'S NO RESUELTAS A TIEMPO	1569	1719	91,27%	8,73%
PQR'S RESUELTAS A TIEMPO	PQR'S RECIBIDAS	INDICADOR PQR'S RESUELTAS A TIEMPO	INDICADOR PQR'S NO RESUELTAS A TIEMPO															
1.372	1.372	100%	0%															
PQR'S RESUELTAS A TIEMPO	PQR'S RECIBIDAS	INDICADOR PQR'S RESUELTAS A TIEMPO	INDICADOR PQR'S NO RESUELTAS A TIEMPO															
1569	1719	91,27%	8,73%															
	<p>Habilitar el Link SEGUIMIENTO PQR EN LÍNEA, para que el usuario pueda realizar la consulta sobre el estado de su pqr. (Desarrollar tecnológico SIEC y plataforma Drupal)</p>	<p>Actividad cumplida en el informe de avance del segundo trimestre.</p>																
<p>Establecer un mecanismo de medición de los</p>	<p>Adquisición de digiturno para seguimiento al tiempo de atención al usuario por</p>	<p>La empresa indicó en la información allegada los resultados de la instalación del digiturno, reportes de la operación y funcionamiento desde el 1 de agosto hasta el 31 de octubre de 2018. Tal como se evidencia en la siguiente imagen:</p>																

tiempos de atención de los usuarios a través de todos los canales dispuestos por el prestador.

parte de la empresa San José y localidades (Atención al cliente, matriculas, cartera y notificaciones)
-Integrar el reporte del software del digiturno al SIEC

Reporte General													
Desde:	2018-08-01 00:00:00												
Hasta:	2018-10-31 00:00:00												
Formato de salida:	HTML												
Ciudad seleccionada:	Luzes, Maria Mercedes, Juives, Viernes, Sabado, Domingo.												
Oficinas seleccionadas:	Oficina principal.												
Canales seleccionados:	Solo principal.												
Servicios seleccionados:	servicio principal.												
Servicios seleccionados:	CARTERA, MATRICULAS, OTROS PQR, DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO, CERTIFICADOS, OTROS PAGOS Y RECONEXIONES.												

Totales																
Fecha inicio:	2018-08-01 08:23:14															
Fecha fin:	2018-10-30 18:13:04															
Item	Cantón	T. Espera	P. Espera	M. Espera	T. Llegar	P. Llegar	M. Llegar	T. Atender	P. Atender	M. Atender	T. Total	P. Total	M. Total	Rate	Calidad	FCall
Operario	100	488:37:00	000:12:00	000:00:00	00:51:48	000:01:00	000:00:00	2:16:38:00	000:00:00	000:14:20	00:00:00	000:20:00	000:00:00	0	0	0.0
					000:22:00			04:00:11		007:58:10			007:30:00			
Tendencias	0%	000:00:00	000:00:00	000:00:00	00:04:00	000:00:00	000:00:00	000:00:00	000:00:00	000:00:00	00:21:20	000:00:00	000:00:00	0	0	0.0
					000:07:11			00:04:00		000:07:07			000:11:00			
Tendencias	100%	488:37:00	000:12:00	000:00:00	02:01:48	000:01:00	000:00:00	2:16:38:00	000:00:00	000:14:20	00:00:00	000:20:00	000:00:00	0	0	0.0
					000:22:00			04:00:11		007:58:10			007:30:00			



Así mismo, el prestador, realiza en las facturas la socialización de la implementación del Digiturno y el calificador de la atención de usuario recibida:



En consecuencia, se concluye que la empresa cumple el 100% del objetivo establecido en el programa de gestión. El material anexo es: "CD. Atención al Usuario". Carpeta 2.

Parametrizar el sistema de atención telefónico para llevar los tiempos de

At revisar el informe allegado por la empresa, donde manifestó que el sistema de atención de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P., desde el 1 de mayo de 2018, reporta un informe detallado de las llamadas recibidas, registrando los tiempos de cada una.

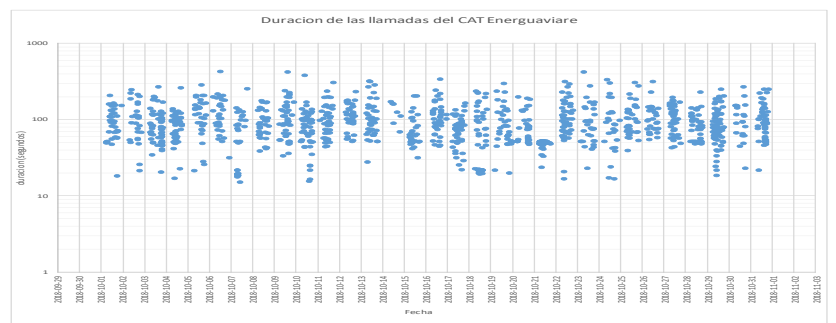
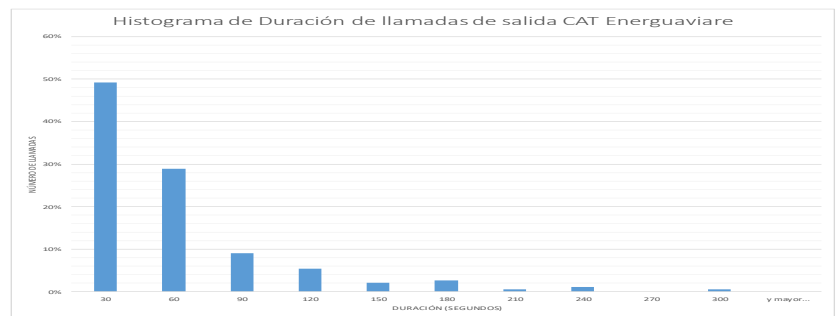
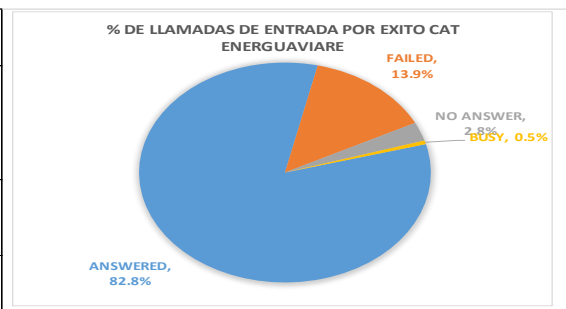
atención al usuario

Llamadas Entrantes:

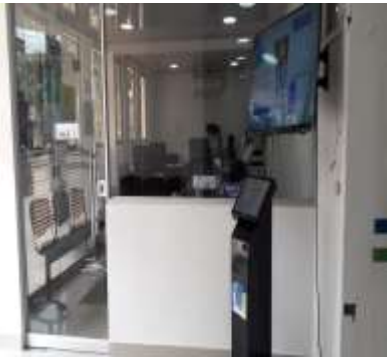

Este grupo de estadísticas se basó en la información registrada por el software AUDARA del CAT durante el mes de OCTUBRE 2018, correspondiente a las llamadas entrantes.

Número total de Llamadas entrantes:	1306
Número de orígenes diferentes que generaron llamadas entrantes:	296
Número de Llamadas promedio por origen:	2.33
Máximo número de Llamadas por un origen:	26

Número total de Llamadas entrantes:	1306
Número de orígenes diferentes que generaron llamadas entrantes:	296
Número de Llamadas promedio por origen:	2.33
Máximo número de Llamadas por un origen:	26



En la imagen se observa el número de llamadas telefónicas

		<p>recibidas y la parametrización del sistema (Call Center), además se evidencian los tiempos de atención al usuario realizado por ENERGUAVIARE.</p> <p>Por lo anterior, se observan los soportes y el adecuado cumplimiento del compromiso establecido en el programa de gestión. El material anexo es: “CD de Anexos Atención al Usuario”. Carpeta 3.</p>
<p>Adecuar los puntos de atención de la empresa para garantizar la seguridad, atención y mejora de la imagen corporativa ante sus usuarios.</p>	<p>Adecuación instalaciones de atención al usuario para los 6 puntos de atención al usuario:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mejorar el espacio físico en la infraestructura de la empresa para la sala de espera. - Aislar el espacio público de atención al cliente y del espacio de los empleados. - Disposición de agua en bolsas para el área de atención al usuario. - Disponer de dos cubículos para atención al usuario en San José del Guaviare. - Adecuar el cubículo de atención al usuario en las localidades. 	<p>La empresa indica que remitió los soportes del avance en la adecuación realizada en la sala de espera de atención a usuarios en la sede principal de San José de Guaviare, también señala que instaló un televisor, en el cual se dispone de información institucional y se informa del turno asignado y adecuaciones de los puestos de trabajos de los funcionarios.</p> <p style="text-align: center;">Oficina del Servicio al Cliente. Oficina de Recepción</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;">   </div> <p style="text-align: center;">Sala de Espera y Digiturno Oficina de Servicio al Cliente</p>

			
		<p>Oficina de Caja.</p>	<p>Área de Recaudo</p>
			
<p>El informe remitido por ENERGUAVIARE a la SSPD, en la documentación anexa en el CD se encuentran las imágenes fotográficas de las adecuaciones realizadas por la empresa en las instalaciones de atención al usuario en los 6 puntos de atención al usuario: (Calamar, Libertad, Retorno, Capricho, Puerto Concordia (Meta) y oficina principal San José) y demás aspectos de esta actividad establecido en el programa de gestión con fecha de cumplimiento para el 30 de septiembre de 2018.</p>			
<p>Como consecuencia de lo anterior, se aprecian los soportes y el adecuado cumplimiento del compromiso establecido en el programa de gestión. El material anexo es: "CD de Anexos Atención al Usuario". Carpeta 3.</p>			

7. GESTIÓN DE RIESGOS

OBJETIVO	ACTIVIDAD	AVANCE
<p>Actualizar el manual de funciones</p>	<p>Actualizar el manual de funciones de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P.</p>	<p>La empresa informa que existen trabajadores que se encuentran en la convención y que a la fecha dicha convención se halla en un proceso ordinario laboral ante el Juzgado del Circuito de San José del Guaviare, promovido por ENERGUAVIARE S.A E.S.P. en contra del Sindicato de Trabajadores de la Energía de Colombia</p>

		<p>– SINTRAELECOL, radicado 950013189001-2017-00052.</p> <p>Por lo anterior, la empresa ENERGUAVIARE no puede realizar la actualización del Manual de Funciones.</p>
<p>Realizar la revisión de la matriz de riesgos institucionales con el fin de identificar aquellos riesgos que no se han incluido, elaborar la probabilidad y el impacto de los riesgos para poder valorarlos. Realizar el mapa de riesgos inherentes y residuales. Definir los controles y responsables para cada uno de ellos.</p>	<p>Actualizar los 14 mapas de riesgos por proceso incluyendo los riesgos identificados por la SSPD y los demás necesarios asignando controles y responsables para cada uno de ellos.</p>	<p>Se evidencia en el archivo entregado por la empresa “Mapa de Riesgos 2018”, la actualización de la matriz de riesgos y adicionalmente, la actualización del mapa de riesgos inherente y residual.</p> <p>Por lo anterior, la empresa cumple con esta actividad.</p> <p>Adicionalmente, ENERGUAVIARE para poder cumplir con la disponibilidad presupuestal y la ejecución de algunos compromisos que requieren inversiones, la empresa está en el proceso de implementación de un plan de acción para la recuperación de la cartera, como se aprecia en el CD de GESTIÓN DE RIESGOS -Anexos. En la carpeta Anexo N° 1</p>
<p>Diseñar e implementar un plan de continuidad del negocio para las diferentes área de la compañía</p>	<p>Elaborar el plan de continuidad de Energaviare S.A E.S.P</p>	<p>Se evidencia en la información enviada por la empresa archivo “DOCUMENTO PLAN DE CONTINUIDAD ENERGUAVIARE SA ESP 2018-2019”, que la empresa realizó la identificación de los procesos críticos que tiene esta y adicionalmente, se realizó un análisis de vulnerabilidad y las estrategias para continuar en el negocio.</p> <p>Por lo anterior, la empresa cumple con esta actividad.</p>
<p>Diseñar e implementar un proceso para realizar comentarios a las nuevas resoluciones</p>	<p>Ajustar el procedimiento de elaboración y actualización de normograma con código</p>	<p>La empresa desde el 30 de enero de 2018 había cumplido con este compromiso.</p>

<p>legales que apliquen a la empresa</p>	<p>E-GDE-PC-05 aprobado el 10 de Agosto del año 2017, donde se detalle el paso a paso en la realización de comentarios y/o observaciones con relación a las nuevas regulaciones que aplique la empresa.</p>	
--	---	--

8. CONCLUSIONES

Subsidios.

1. La ESP dio cumplimiento a los objetivos pactados en lo relacionado con subsidios y contribuciones, realizó el cargue de la información y certificó los formatos 2 y 3. De acuerdo a la revisión realizada, la prestadora realizó los ajustes y/o correcciones ante el MINMINAS.

Tarifas.

2. De acuerdo a la revisión realizada por la DTGE, se puede concluir que la empresa dio cumplimiento a todos los objetivos propuestos en el presente programa.

Financiero.

3. Para el cuarto trimestre, con respecto a la legalización de anticipos esta actividad se cumplió en su totalidad.
4. Con relación al objetivo de información de las Zonas No Interconectadas – ZNI -, la compañía adelantó acciones para subsanar este, sin embargo, le quedaron actuaciones pendientes y necesarias para poder certificar la información. Adicionalmente, el grupo financiero considera que los ingresos deben ser incorporados por cuanto se tienen los estudios y los soportes necesarios para hacer las respectivas causaciones.

El cargue de información comercial de ZNI impiden que la prestadora solicite los subsidios pertinentes a la prestación del servicio efectuada. Esto indica que estas actividades se incumplieron.

5. Respecto al levantamiento del inventario de activos eléctricos y no eléctricos, no se cumplió con esta actividad que era la de registrar en la contabilidad los activos eléctricos

y no eléctricos. Es preciso mencionar que la efectiva valoración de estos activos podría impactar de manera significativa los Estados Financieros de la compañía.

6. Con relación al activo eléctrico más importante, que tiene registrado en su contabilidad ENERGUAVIARE (Línea 115kV), la prestadora entrega información de acuerdos que tiene con el IPSE para la valoración de esta. Solamente hasta que se tenga el valor exacto se podrá medir el impacto que se tendrá en el patrimonio y las actuaciones necesarias que deberá efectuar la empresa para tener unos estados financieros razonables y acordes con la realidad financiera. Esta actividad se da por no cumplida.

Técnicos y de calidad.

7. No se dio cumplimiento total al indicador para la integración del DMS con el SCADA, GIS y Call Center. De acuerdo con la metodología de evaluación establecida la empresa cumplió solamente con el 20% del indicador.
8. Se dio un cumplimiento del 78,2% al indicador para la realización de la vinculación usuario – transformador – circuito.
9. No se dio cumplimiento al indicador para la implementación de telemedición de los elementos de corte y maniobra instalados en las cabeceras de los circuitos.
10. Se dio cumplimiento al indicador de la puesta en operación de un Call Center 24/7.
11. Se dio cumplimiento al indicador de adoptar un esquema de mantenimiento para subestaciones y redes.
12. No se dio cumplimiento total al indicador de implementación del cálculo de las pérdidas de red de acuerdo a la regulación vigente. Solamente se avanzó en un 50%.

Comerciales.

13. La empresa presenta los soportes con el cual demuestra el cumplimiento de los compromisos adquiridos con esta Superintendencia en cuanto a los objetivos comerciales propuestos para el cuarto trimestre y por lo tanto del programa de gestión. No obstante, le corresponde a Energuaviare S.A. ESP velar por que las actividades implementadas no se queden solamente como una respuesta a la exigencia de la SSPD, sino que, se debe hacer el seguimiento de las distintas actividades desarrolladas en el programa y junto con la revisión de los resultados la correspondiente retroalimentación para buscar una mejora continua.

Atención al usuario.

14. La empresa entregó el procedimiento de habilitado del link de seguimiento a PQR, es decir que cumplió con el objetivo del programa establecido para el 30 de junio de 2018.

15. La empresa dio cumplimiento con el objetivo propuesto en el programa de gestión con fecha de 30 de junio de 2018 respecto a la instalación de 1 Digiturno en la oficina de más afluencia.
16. La empresa dio cumplimiento al objetivo del Sistema Call Center Parametrizado debido a que fue posible verificar el documento soporte dentro del término establecido en el programa de gestión con fecha de 30 de junio de 2018.
17. La empresa cumple el objetivo establecido en el programa de gestión, con respecto a la adecuación de las instalaciones de atención al usuario para los 6 puntos: (Calamar, Libertad, Retorno, Capricho, Puerto Concordia (Meta) y oficina principal San José).
18. La empresa cumple con esta actividad establecido en el programa de gestión, con respecto a crear un indicador que mida la satisfacción en la atención al usuario.

Gestión de Riesgos.

19. Si bien la empresa no cumplió con la actividad de actualizar el manual de funciones, lo cierto es que lo anterior se debe a que hay trabajadores que se encuentran en la convención y que a la fecha dicha convención se halla en un proceso ordinario laboral ante el Juzgado de Circuito de San José del Guaviare, promovido por ENERGUAVIARE S.A E.S.P. en contra del Sindicato de Trabajadores de la Energía de Colombia – SINTRAELECOL, radicado 950013189001-2017-00052. En tal sentido, el compromiso no fue posible cumplirlo oportunamente por factores ajenos al control de la empresa. En consecuencia, este compromiso no será objeto de evaluación final del Programa de Gestión.
20. La empresa cumplió con la actualización de la matriz de riesgos y adicionalmente, la actualización del mapa de riesgos inherente y residual. Adicionalmente, la empresa está implementando un plan de acción para la recuperación de la cartera, y entregó una metodología aplicada a la ejecución del mencionado plan.
21. La empresa entregó el Plan de Continuidad del Negocio, y realizó la identificación de los procesos críticos que tiene la empresa y adicionalmente, se realizó un análisis de vulnerabilidad y las estrategias para continuar en el negocio.
22. La empresa entregó el procedimiento de normatividad y cumplió con el objetivo del programa. Adicionalmente, envió el soporte del análisis de la Resolución CREG 031 de 2018.

En el siguiente cuadro se observa que el porcentaje de cumplimiento de los objetivos del programa de gestión hasta el cuarto trimestre fue del 85,93%, teniendo en cuenta que se estima que cada uno de los componentes (subsidijs, tarifas, financiero, técnico y de calidad, comerciales, atención al usuario y gestión de riesgos), tiene un peso porcentual de un 14,3%:

OBJETIVO	ACTIVIDAD(ES)	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO DE LA ACTIVIDAD	META PARCIAL INDICADOR	META INDICADOR	FECHA INICIO ACTIVIDAD	FECHA FINAL ACTIVIDAD	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
1. SUBSIDIOS							14,3%
Revisar y ajustar la información reportada en las conciliaciones trimestrales al MME y la reportada al SUI en los formatos comerciales 2 y 3, en lo relacionado con subsidijs y contribuciones para los años 2015 y 2016.	<p>Verificar y validar la consistencia y calidad de la información relacionada con subsidijs y contribuciones de los periodos 2015 y 2016 reportada al SUI y al MME.</p> <p>Ajustar la información de subsidijs y contribuciones de los periodos 2015 y 2016 del SUI en los formatos comerciales y al MME mediante oficio y ajuste a las conciliaciones trimestrales respectivas.</p>	Cargue y reporte de la información al SUI e informe al MME.	NA	100%	1/02/2018	30/04/2018	100%
Reliquidar y refacturar la aplicación de los subsidijs y contribuciones por diferencias tarifarias.	Refacturar los subsidijs y contribuciones desde febrero de 2015 a la fecha, de conformidad con la revisión de los costos unitarios realizados.	Cargue y reporte de la información al SUI e informe al MME.	NA	100%	1/02/2018	30/04/2018	100%
	Ajustar la información de subsidijs y contribuciones	Informe detallado de la refacturación y las modificaciones realizadas.	NA	Un informe	1/02/2018	30/04/2018	

VG-F-001 V.2

Página 27 de 44

	de los periodos refacturados del SUI en los formatos comerciales y al MME mediante oficio y ajuste a las conciliaciones trimestrales respectivas.	Informe y valor de reintegro al MME	NA	Un informe	1/02/2018	30/04/2018	
2. TARIFAS							14,3%
Ajustar la variable IPPo utilizada para el cálculo del componente de Distribución desde el mes de febrero de 2015 a la fecha para todos los niveles de tensión según lo estipulado en la Resolución CREG 097 de 2008 y la Circular CREG 020 de 2015.	Modificar desde el mes de febrero de 2015 a la fecha, la variable IPPo de 81,91 a 82,95 teniendo en cuenta que debe corresponder a diciembre de 2007 y no a 2006 y que es utilizada para el cálculo del componente de Distribución; elaborar un informe y verificar si da lugar a refacturación.	0: si no entrega el Informe de recalculation del component e de Distribución ajustando la variable IPPo con acciones correctivas a que haya lugar. 100: si entrega el Informe de recalculation del component e de Distribución ajustando la variable IPPo con acciones correctivas a que haya lugar.	NA	Un informe	1/02/2018	30/03/2018	100%

VG-F-001 V.2

Página 28 de 44

<p>Ajustar el cálculo de la variable CD4 para el cálculo del componente de Distribución desde el mes de febrero de 2015 a la fecha correspondiente a los cargos por uso del STR de acuerdo a las Resoluciones CREG 097 de 2008, 008 de 2003 y 122 de 2003.</p>	<p>Realizar el recálculo, desde el mes de febrero de 2015 a la fecha, de la variable CD4 aplicada comparando esta con la publicada en la página de XM, de tal forma que tenga en cuenta el Valor Diferencial después de compensación, y elaborar un informe realizando las acciones correctivas a que haya lugar.</p>	<p>0: si no entrega el Informe comparativo de la variable aplicada y la publicada con acciones correctivas a que haya lugar. 100: si entrega el Informe comparativo de la variable aplicada y la publicada con acciones correctivas a que haya lugar.</p>	<p>NA</p>	<p>Un informe</p>	<p>1/02/2018</p>	<p>30/03/2018</p>	<p>100%</p>
<p>Ajustar la variable Cj (carga base de comercialización) para el cálculo del componente de Comercialización de acuerdo a lo establecido en la Resolución CREG 206 de 2015 a partir del mes de febrero de 2016 hasta la fecha.</p>	<p>Validar, elaborar y enviar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios un informe con el recalcu del Componente de Comercialización ajustando la variable Cj (carga base de comercialización) de acuerdo a lo establecido en la Resolución CREG 206 de 2015, desde el mes de febrero de 2016 hasta la fecha.</p>	<p>0: si no entrega el informe con los anexos en Excel del detalle de los cálculos aplicados. 100: si entrega el informe con los anexos en Excel del detalle de los cálculos aplicados.</p>	<p>NA</p>	<p>Un informe</p>	<p>1/02/2018</p>	<p>30/03/2018</p>	<p>100%</p>

VG-F-001 V.2

Página 29 de 44

<p>Ajustar el valor de la variable de Factor de Productividad (X) a partir de febrero de 2016 a la fecha teniendo en cuenta el correspondiente año calendario de aplicación de la Resolución CREG 180 de 2014.</p>	<p>Validar, elaborar y enviar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios un informe con el recalcu lo del Componente de Comercialización ajustando el valor de la variable de Factor de Productividad (X) a partir de febrero de 2016 hasta la fecha, de acuerdo con el concepto CREG S-2016-005320 que establece que el factor de productividad aplica a partir de la entrada en vigencia de la metodología y no de la resolución particular. (2015=0, 2016 = 0 + 0,00725 y 2017 = 0 + 0,00725 + 0,00725).</p>	<p>0: si no entrega el informe con los anexos en Excel del detalle de los cálculos aplicados. 100: si entrega el informe con los anexos en Excel del detalle de los cálculos aplicados.</p>	<p>NA</p>	<p>Un informe</p>	<p>1/02/2018</p>	<p>30/03/2018</p>	<p>100%</p>
<p>Ajustar a partir de febrero de 2016 a la fecha el cálculo del Costo Variable de Comercialización C* de acuerdo a la Resolución CREG 180 de 2014.</p>	<p>Validar, elaborar y enviar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios un informe con el recalcu lo del Componente de Comercialización ajustando el valor del Costo Variable de Comercialización C* a partir de febrero de 2016 a la fecha, teniendo en cuenta que la sumatoria parcial del CU en dicha fórmula debe</p>	<p>0: si no entrega el informe con los anexos en Excel del detalle de los cálculos aplicados. 100: si entrega el informe con los anexos en Excel del detalle de los cálculos aplicados.</p>	<p>NA</p>	<p>Un informe</p>	<p>1/02/2018</p>	<p>30/03/2018</p>	<p>100%</p>

VG-F-001 V.2

Página 30 de 44

	corresponder al mes m-1 y no al mes m.							
Ajustar a partir de febrero de 2016 a la fecha el valor de las tasas de interés definidas como r1 y r2 para el cálculo de la variable de costos financieros CFS de acuerdo a la Resolución CREG 180 de 2014 y al Circular CREG 022 de 2015.	Validar, elaborar y enviar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios un informe con el recalcu del componente de comercialización para ajustar a partir de febrero de 2016 hasta la fecha el valor de las tasas de interés definidas como r1 y r2 para el cálculo de la variable de costos financieros CFS de acuerdo a la Resolución CREG 180 de 2014 y al Circular CREG 022 de 2015, teniendo en cuenta que el valor de las tasas deben mensualizarse (E.M) ya que las fuentes del Banco de la República están en tasas efectivas anuales (E.A.).	0: si no entrega el informe con los anexos en Excel del detalle de los cálculos aplicados. 100: si entrega el informe con los anexos en Excel del detalle de los cálculos aplicados.	NA	Un informe	1/02/2018	30/03/2018	100%	

VG-F-001 V.2

Página 31 de 44

<p>Diseñar e implementar un procedimiento para el cálculo del Costo Unitario de Prestación del Servicio y de Tarifas en la ESP, el cual permita verificar responsables, puntos de control, fuentes de información, oportunidad de entrega de información; que contenga instructivos para el cálculo de cada componente del CU (generación, transmisión, distribución, comercialización, pérdidas y restricciones) en cumplimiento a lo establecido con las metodologías señaladas en las Resoluciones CREG 119 de 2007, 097 de 2008, 180 de 2014 y 173 de 2011. (Donde se evidencien: fuentes de información, responsables, puntos de control).</p>	<p>Diseñar procedimiento e instructivos para el cálculo del costo unitario de la prestación del servicio y de tarifas</p>		NA				
	<p>Implementar procedimiento de cálculo del costo unitario de la prestación del servicio y de tarifas.</p>	<p>Procedimiento para el cálculo del CU y de tarifas implementado.</p>	NA	<p>Procedimiento para el cálculo del CU y de tarifas implementado.</p>	1/03/2018	30/03/2018	100%
<p>Recalcular las tarifas desde febrero de 2015 a la fecha teniendo en cuenta los ajustes solicitados previamente; elaborar una tabla comparativa entre las tarifas desde febrero de 2015 a la fecha aplicadas en su momento y las nuevas calculadas para realizar los ajustes en facturación a que haya lugar.</p>	<p>Validar, elaborar y enviar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios un informe con el recálculo mensual del Costo Unitario de prestación del servicio teniendo en cuenta todos los ajustes incluidos en este documento, desde febrero de 2015 hasta la fecha. Debe contemplar un comparativo</p>	<p>0: si no entrega un informe con los anexos en Excel del detalle de los cálculos aplicados. 100: si entrega un informe con los anexos en Excel del detalle de los cálculos aplicados</p>	NA	Un informe	1/02/2018	30/03/2018	100%

VG-F-001 V.2

Página 32 de 44

	entre las tarifas publicadas por la empresa y las nuevas calculadas.						
Refactorar los periodos con las nuevas tarifas calculadas.	<p>Establecer y elaborar un informe con los valores a refactorar para cada uno de los usuarios para los periodos donde hubo diferencia entre la tarifa publicada y la nueva tarifa recalculada, teniendo en cuenta si se afectaron los conceptos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Consumo - Subsidio - Contribución. <p>Periodo que inicia a partir de febrero de 2015 hasta la fecha.</p>	<p>0: si no entrega el informe con los anexos en Excel del detalle de los cálculos aplicados.</p> <p>100: si entrega el informe con los anexos en Excel del detalle de los cálculos aplicados.</p>	NA	Un informe	1/02/2018	30/03/2018	100%
	<p>Establecer un cronograma sobre como (tiempo y forma) la empresa realizará la devolución de los valores correspondientes a los usuarios teniendo en cuenta el horizonte de tiempo definido</p>	<p>0: si no entrega el cronograma con los anexos en Excel del detalle de los cálculos aplicados.</p> <p>100: si entrega el cronograma con los</p>	NA	Cronograma de devolución de los valores a los usuarios	1/02/2018	30/03/2018	100%

	por la SSPD con fecha máxima de 30 de junio de 2018.	anexos en Excel del detalle de los cálculos aplicados.					
Reporte y aplicación al usuario por consumo.	Devolver al usuario en la factura del periodo que corresponda por concepto de refacturación por consumo saldo a favor descontado en la factura de forma mensual en los periodos determinados, y se reporta la información al SUI en el formato 2 y 3.	(Cantidad de dinero devuelto a usuarios / Total de dinero programado a devolver)*100	Devolución del 40% del dinero a los usuarios	Devolución del 100% del dinero a los usuarios	1/02/2018	31/12/2018	100%
		Cargue y reporte de la información al SUI	40%	100%	1/02/2018	31/12/2018	100%
3. TÉCNICOS Y DE CALIDAD							8,3%
Realizar la integración del DMS con el SCADA, GIS y Call Center.	Contratar una firma especializada para la integración del OMS, SCADA, SPARD GIS y Call Center y ejecución del mismo.	(# de vinculaciones entre módulos de acuerdo a los requisitos de la regulación)/ (# de vinculaciones requeridas por la regulación)	80%	100%	1/06/2018	31-dic-18	20%

VG-F-001 V.2

Página 34 de 44

Realizar la vinculación usuario - transformador - circuito de la infraestructura de distribución operada por la empresa.	Contratar firma especializada para la vinculación cliente-transformador-circuito conforme al capítulo 11 de la resolución CREG 097-2008 y ejecución del mismo.	(#Usuarios vinculados y georreferenciados)/(#Usuarios Totales de la empresa) (#Transformadores vinculados y georreferenciados)/(#Transformadores Totales de la empresa)	50%	95%	01-Febrero-2018	31-dic-18	78,2%
Implementar telemedición en los elementos de corte y maniobra instalados en la cabecera de los circuitos de la subestación el Retiro y de las de más subestaciones que entren en operación.	Adquisición e instalación de los elementos y equipos de control (sensores, cableado, comunicaciones y software) para 24 puntos del sistema de telemedición en cabecera de circuitos de subestaciones	$\left(\frac{\% \text{ de Admisión de Puntos Equipos Control}}{\# \text{ Eq. instalados}} \right) \cdot 100$	N/A	100%	01-Febrero-2018	31-dic-18	0%
Realizar la puesta en operación de un Call Center por medio del cual se puedan recibir avisos de interrupción 24/7 integrado con el centro de control.	Contratar la adquisición, montaje y puesta en servicio de equipos para el centro de atención telefónica CAT (Call Center).	Sistema de Call Center puesto en servicio.	Un sistema Call Center puesto en servicio.	Un sistema de Call Center puesto en servicio.	01-Febrero-2018	30/03/2018	100%

VG-F-001 V.2

Página 35 de 44

<p>Diseño y/o adopción de un nuevo esquema de mantenimiento centrado en la confiabilidad, enfocado en la reducción del mantenimiento correctivo.</p>	<p>Elaboración del plan de mantenimiento preventivo en Subestaciones STR-SDL Elaboración del plan de mantenimiento preventivo en Redes STR-SDL Para lo cual se tendrá en cuenta las siguientes fases tanto para subestaciones como para redes: Diagnóstico del sistema eléctrico (50%), Análisis del diagnóstico (40%), Documento final (10%)</p>	<p>$\frac{\% \text{ de Elaboración de mont. subest. STR} - 50\%}{\% \text{ de Elaboración de mont. redes STR} - 50\%} = \text{Peso porcentual de las fases}$</p>	<p>NA</p>	<p>100%</p>	<p>01-Febrero-2018</p>	<p>28/09/2018</p>	<p>100%</p>
<p>Implementar el cálculo de las pérdidas de red tomando como referencia la metodología de la Resolución CREG 172 de 2011 o las que apruebe la CREG.</p>	<p>Contratar estudio que genere una metodología de cálculo de las pérdidas técnicas de acuerdo con las características de la red (pérdidas no técnicas proceso área comercial).</p>	<p>Un instructivo que contenga: 1) metodología para calcular las pérdidas de red. 2) análisis del flujo de potencia para la determinación de las pérdidas técnicas de la empresa. 3) procedimiento de gestión de pérdidas no técnicas. 4) análisis de necesidades de adquisición de medidores patrón.</p>	<p>NA</p>	<p>Un instructivo</p>	<p>01-Febrero-2018</p>	<p>28/09/2018</p>	<p>50%</p>
<p>4. INFORMACIÓN</p>							<p>6,13%</p>

FINANCIERA							
Incorporar dentro de la contabilidad todos los ingresos provenientes de su actividad de prestación del servicio de las zonas no interconectadas.	Elaborar e incorporar a la contabilidad los ingresos provenientes de las zonas no interconectadas, del año 2014-2017. cargar los formatos financieros correspondientes a dichas vigencias y pendientes en el SUI.	Información financiera de zonas no interconectadas elaborada y verificada al 100 %	NA	100% información presentada y cargada de las zonas no interconectadas al SUI, en los formatos financieros correspondientes a cada vigencia.	1/02/2018	30/06/2018	0%
Cargar los formatos financieros al SUI, de las vigencias 2014 al 2017, correspondientes a ingresos de las zonas no interconectadas.	Cargar de forma idónea y completa los formatos financieros al SUI, referente a los ingresos percibidos por las zonas no interconectadas, de las vigencias 2014 al 2017	Formatos financieros en el SUI vigencias 2014-2017 elaborada y verificada al 100 %	NA	100% formatos cargados al SUI, correspondientes a cada vigencia.	1/02/2018	30/06/2018	0%
Registrar dentro de la contabilidad los activos eléctricos y no eléctricos tanto los que son propiedad de la empresa como también de los cuales se hace usufructo para la prestación del servicio, que son propiedad del Ministerio e IPSE.	Realizar el reconocimiento y depuración de los activos eléctricos y no eléctricos que son propiedad de la empresa y demás, con base en el informe final del Contrato de Prestación de Servicios No.111 de 2017, que tiene por objeto: "CONTRATAR LOS SERVICIOS DE UNA PERSONA JURIDICA QUE REALICE LA ACTUALIZACIÓN Y AVALUO DE LOS ACTIVOS	N° de Activos eléctricos y no eléctricos registrados/ N° de Activos eléctricos y no eléctricos identificados.	NA	100% de los activos eléctricos y no eléctricos registrados	1/02/2018	30/06/2018	0%

VG-F-001 V.2

Página 37 de 44

	FIJOS CONTROLADOS POR ENERGUAVIAR E S.A E.S.P. EL ESTUDIO SOCIETARIO DE LA EMPRESA DE ENERGIA ELECTRICA DEL DEPARTAMENT O DEL GUAVIARE "ENERGUAVIAR E S.A E.S.P Y EL SANEAMIENTO CONTABLE."						
Parametrizar el software contable por centro de costos de manera que se puedan extraer reportes por las unidades de negocio que tenga la compañía tanto del servicio de las zonas no interconectada como cada una de las actividades del servicio del sistema interconectado nacional (Distribución y comercialización)	Contratar la parametrización del software Pimisys que permita extraer los reportes por centro de costos.	100% software parametrizado.	NA	100% información contable, razonable, generada por centro de costos	1/02/2018	31/12/2018	100%

VG-F-001 V.2

Página 38 de 44

<p>Ajustar la información contable de la red 115 kv Granada San José con el valor comercial actualizado.</p>	<p>Realizar el ajuste de la red 115, con base en el informe final del Contrato de Prestación de Servicios No.111 de 2017, que tiene por objeto; "CONTRATAR LOS SERVICIOS DE UNA PERSONA JURIDICA QUE REALICE LA ACTUALIZACION Y AVALUO DE LOS ACTIVOS FIJOS CONTROLADOS POR ENERGUAVIARE S.A E.S.P. EL ESTUDIO SOCIETARIO DE LA EMPRESA DE ENERGIA ELECTRICA DEL DEPARTAMENTO DEL GUAVIARE "ENERGUAVIARE S.A E.S.P Y EL SANEAMIENTO CONTABLE."</p>	<p>100% ajuste realizado basado en el valor comercial actualizado de la red 115 kv.</p>	<p>NA</p>	<p>100% de la información contable de la red 115 ajustada a su valor comercial</p>	<p>1/02/2018</p>	<p>28/09/2018</p>	<p>0%</p>
<p>Presentar adecuadamente los estados financieros bajo el nuevo marco normativo.</p>	<p>Teniendo en cuenta que la empresa tiene implementada la parametrización del software con el nuevo marco normativo, culminar la validación y ajuste de la información financiera que permita que en este periodo contable se generen los estados financieros adecuadamente</p>	<p>100% información financiera validada y ajustada bajo la resolución 414 del 2014.</p>	<p>NA</p>	<p>100% de los Estados Financieros presentados adecuadamente bajo el nuevo marco normativo</p>	<p>1/02/2018</p>	<p>30/Mar/2018</p>	<p>100%</p>

	con base en la Resolución 414 de 2014.						
Legalizar los anticipos de vigencias anteriores.	Identificar los anticipos de vigencias anteriores generados por Energuaviare, analizarlos y depurarlos con el fin de dar razonabilidad a esta cuenta.	100% anticipos analizados y depurados de vigencias anteriores/100% anticipos de vigencias anteriores identificados.	NA	100% cuenta de anticipos depurada.	1/02/2018	30/Mar/2018	100%
5. COMERCIAL							14,3%
Implementar herramientas necesarias para reducir las pérdidas en actividades como contratar el servicio de un laboratorio de metrología para calibración e inspección de medidores; establecer un protocolo de retiro, embalaje y transporte del medidor; así como disponer de medidores patrón para reponer al usuario que se le retira, entre otros	Plan acción de gestión de pérdidas no técnicas.	Plan de acción formulado y ejecutado	NA	Plan de acción	1/07/2018	31/12/2018	100%
	Contratar el servicio de un laboratorio de metrología para calibración e inspección de medidores y establecer un protocolo de retiro, embalaje y transporte del medidor.	Laboratorio contratado	Un laboratorio que preste el servicio o emita los dictámenes solicitados por la ESP	Un laboratorio que preste el servicio o emita los dictámenes solicitados por la ESP	1/03/2018	31/12/2018	100%

	Comprar medidores patrón que se defina como resultado del diagnóstico del porcentaje de pérdidas no técnicas para reponer al usuario que se le retira, para envío a laboratorio.	(N° de medidores comprados / Total de medidores programados en el diagnóstico) *100	NA	100%	1/07/2018	31-dic-18	100%
Implementar un programa de reposición y cambio de medidores que presentan alto nivel de obsolescencia y/o inadecuado registro de la medida.	Diagnostico que permita estimar el número de medidores que deben ser cambiados mediante un análisis elaborado por la empresa.	Diagnóstico semestral	1	2	1/02/2018	31/12/2018	100%
	Convenio con un tercero que financie al usuario el valor de la adquisición de un nuevo medidor, cuando la propiedad sea del usuario.	Convenio suscrito con un tercero para la financiación de los medidores a los usuarios.	NA	Un convenio	01-Abril-2018	30-Abril-2018	100%
	Elaborar programa de reposición y cambio de medidores obsoletos, con base en el diagnóstico realizado.	Programa de reposición y cambio de medidores obsoletos formulado y ejecutado.	NA	Un programa de reposición y cambio de medidores obsoletos.	1/07/2018	31-dic-18	100%
Diseñar e implementar un procedimiento que le permita a la empresa adelantar acciones para la suspensión y corte del servicio para mejorar los niveles de recaudo, de conformidad con la Ley 142 de 1994.	Ajustar el procedimiento actual de suspensión y corte del servicio que tiene la empresa.	Procedimiento de suspensión y corte del servicio	NA	un procedimiento suspensión y corte del servicio	01-Marzo-2018	31-Marzo-2018	100%
6. ATENCIÓN AL USUARIO							14,3%

Definir una estrategia de atención al usuario que contemple estándares, protocolos, comunicación efectiva y mecanismos de evaluación; que contemple, entre otros, mecanismos que permitan la presentación de PQR a través de los diferentes medios tecnológicos (página Web, aplicaciones móviles, etc.), garantizando el seguimiento mediante la asignación de número de radicado.	Elaborar un protocolo de atención al usuario	Protocolo de atención al usuario	NA	Un protocolo de atención al usuario	01-Abril-2018	30-Abril-2018	100%
	Elaborar un instructivo del uso de los diferentes medios tecnológicos para la presentación de PQR.	Instructivo del uso de los diferentes medios tecnológicos para la presentación de PQR.	NA	Un instructivo del uso de los diferentes medios tecnológicos para la presentación de PQR.	01-Abril-2018	30-Abril-2018	100%
	Crear un indicador que mida la satisfacción en la atención al usuario	Indicador de satisfacción en la atención al usuario	NA	Un indicador de satisfacción en la atención al usuario	01-Abril-2018	30-Abril-2018	100%
	Habilitar el Link SEGUIMIENTO PQR EN LÍNEA, para que el usuario pueda realizar la consulta sobre el estado de su pqr. (Desarrollo tecnológico SIEC y plataforma Drupal)	Link SEGUIMIENTO PQR EN LÍNEA	NA	100% link desarrollado	1/02/2018	30-Junio-2018	100%
Establecer un mecanismo de medición de los tiempos de atención de los usuarios a través de todos los canales dispuestos por el prestador.	Adquisición de digiturno para seguimiento al tiempo de atención al usuario por parte de la empresa en San José y localidades (Atención al cliente, matriculas, cartera y notificaciones). -Integrar el reporte del software del digiturno al SIEC.	1 punto de atención al usuario con digiturno instalado	NA	1 punto de atención al usuario con digiturno instalado	01-Marzo-2018	30/06/2018	100%

VG-F-001 V.2

Página 42 de 44

	Parametrizar el sistema de atención telefónica para llevar los tiempos de atención al usuario	Sistema Call Center parametrizado	NA	Sistema Call Center parametrizado	01-Marzo-2018	30/06/2018	100%
Adecuar los puntos de atención de la empresa para garantizar la seguridad, atención y mejora de la imagen corporativa ante sus usuarios.	Adecuación instalaciones de atención al usuario para los 6 puntos de atención al usuario: - Mejorar el espacio físico en la infraestructura de la empresa para la sala de espera. - Aislar el espacio público de atención al cliente y del espacio de los empleados. - Disposición de agua en bolsas para el área de atención al usuario. - Disponer de dos cubículos para atención al usuario en San José del Guaviare. - Adecuar el cubículo de atención al usuario en las localidades.	6 puntos de atención al usuario con adecuaciones	NA	6 puntos de atención al usuario con adecuaciones	01-Febrero-2018	28/09/2018	100%
7. GESTION DE RIESGOS							14,3%
Actualizar el manual de funciones	Actualizar el manual de funciones de ENERGUAVIAR	Manual de funciones actualizado y aprobado	N/A	Manual de funciones actualizado	1/05/2018	31/10/2018	N/A

	E.S.A.E.S.P	por la instancia correspondiente	N/A	Manual de funciones aprobado	1/11/2018	31/12/2018	
Realizar la revisión de la matriz de riesgos institucionales con el fin de identificar aquellos riesgos que no se han incluido, elaborar la probabilidad y el impacto de los riesgos para poder valorarlos. Realizar el mapa de riesgos inherentes y residuales. Definir los controles y responsables para cada uno de ellos.	Actualizar los 14 mapas de riesgos por proceso incluyendo los riesgos identificados por la SSPD y los demás necesarios, asignando controles y responsables para cada uno de ellos	Mapas de Riesgos actualizados y aprobados por la instancia correspondiente	N/A	Mapas de riesgos actualizados	1/02/2018	30/06/2018	
			N/A	Mapas de riesgos aprobados	01-Julio-2018	31/07/2018	
Diseñar e implementar un plan de continuidad del negocio para las diferentes área de la compañía	Elaborar el plan de continuidad de Energuaviare S.A.E.S.P	Plan de continuidad elaborado y aprobado por la instancia correspondiente	N/A	Plan de continuidad del negocio elaborado	1/02/2018	31/05/2018	100%
			N/A	Plan de continuidad del negocio aprobado	01-Mayo-2018	30/06/2018	
Diseñar e implementar un proceso para realizar comentarios a las nuevas resoluciones legales que apliquen a la empresa	Ajustar el procedimiento de elaboración y actualización de normograma con código E-GDE-PC-05 aprobado el 10 de Agosto del año 2017, donde se detalle el paso a paso en la realización de comentarios y/o observaciones con relación a las nuevas regulaciones que apliquen a la empresa.	Procedimiento Normograma ajustado y aprobado por la instancia correspondiente	N/A	Procedimiento Normograma ajustado	01-Febrero-2018	30/04/2018	100%
			N/A	Procedimiento Normograma aprobado	1/04/2018	30/06/2018	

Como se aprecia en el cuadro anterior el porcentaje de cumplimiento hasta el cuarto trimestre fue de un 85,93%, con un porcentaje de cumplimiento esperado de un 100% para el mismo trimestre.

Por lo anterior, esta Dirección Técnica de Energía considera que ENERGUAVIARE S.A. ESP., cumplió con un alto porcentaje de los compromisos acordados en el Programa de Gestión suscrito con esta Superintendencia.

Adicionalmente, como se evidencia, las actividades que impidieron el cumplimiento total del Programa de Gestión corresponde, principalmente, a las asociadas con los temas de Calidad y Financieros. Sobre el primer tema, la DTGE desde el año 2017 había solicitado a la Dirección de Investigaciones el inicio de las acciones de control en contra del prestador por no haber cumplido los requisitos para ingresar al esquema de calidad del servicio establecido en la Resolución CREG 097 de 2008, actuación que a la fecha aún no culminado. Sobre el segundo tema, en virtud de los objetivos incumplidos por parte de la ESP, y teniendo en cuenta que el mayor impacto que podría tener la empresa es el ajuste de la línea 115 kV dentro de la contabilidad y esta actividad se encuentra a la espera de una respuesta sobre los activos valorizados por parte de la firma contratada por el IPSE, se realizará un seguimiento por tres (3) meses a estas actuaciones y se revisará la afectación que tenga esa adecuación a los estados financieros; dependiendo del resultado esta DTGE determinará la posibilidad de iniciar o no un proceso de investigación por una presunta e incorrecta transición a las normas internacionales de información financiera (NIIF).

Proyectó: Gissell Lorena Castro Puentes – Profesional Universitario DTGE
Diego Fernando Borda Tovar - Contratista DTGE
Luis Fabián Sanabria Romero - Contratista DTGE
Luis Carlos Rodríguez Bello – Asesor DTGE
Laura Carolina Cogollo Rodríguez – Profesional Grupo de Protección del Usuarios de Energía y Gas Combustible
David José Mozo Pereira - Contratista DTGE

Revisó: Carlos Andrés Merlano Porras – Asesor DTGE
Diego Alejandro Ossa Urrea – Director Técnico de Gestión de Energía (E)