



PROGRAMA DE GESTIÓN ACORDADO SUPERSERVICIOS - EMSPUVIF

INFORME DE SEGUIMIENTO SEGUNDO TRIMESTRE 2021

I. INTRODUCCIÓN

El prestador Empresa Municipal de Servicios Públicos Domiciliarios de Vigía del Fuerte - EMSPUVIF S.A. E.S.P (EMSPUVIF) ha sido objeto de varias acciones de inspección y vigilancia y control por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Superservicios) en los últimos tres años debido a requerimiento de la Contraloría General de la República (CGR), visita de inspección por parte de la Dirección Técnica de Gestión de Energía (DTGE) en la vigencia 2018, sanción por varios cargos¹ a finales de 2019 y realización de evaluación integral en el año 2020.

Como resultado de lo anterior, el 1 de marzo de 2021 se suscribió un Programa de Gestión Acordado (PGA) entre Superservicios y EMSPUVIF.

Los objetivos que se persiguen con el PGA en mención a corto plazo son los siguientes:

1. Implementar un sistema de gestión documental orientado a garantizar la organización de la información de tal manera que esta sea recuperable para uso de la administración y para la toma de decisiones gerenciales.
2. Ejecutar un plan de mantenimiento, a corto y mediano plazo, para las localidades que atiende, que permita minimizar las interrupciones de prestación de servicio de energía eléctrica, originadas por daño en los grupos electrógenos.
3. Realizar el cargue de información financiera, de manera oportuna, suficiente y de calidad, de conformidad con las resoluciones expedidas por esta SSPD.
4. Formular un plan de mejora para la ejecución efectiva del proceso de cartera y gestión de cartera.
5. Estructurar un proceso para el desarrollo de la actividad de comercialización al interior de la empresa que contemple la identificación de la información, el registro de suscriptores de la empresa, la gestión de medición de consumos de energía, un sistema de facturación, recaudo y gestión de cartera y un sistema de atención al usuario que permita la recepción y trámite de peticiones, quejas, y reclamos (PQRS) de la empresa.

Para cumplir estos objetivos, se establecieron los compromisos previamente concertados entre las partes que debía ejecutar EMSPUVIF, los cuales se valoraron con indicadores parciales y de resultado, en concordancia con las metas y plazos acordados.

En este sentido, esta superintendencia realizó el seguimiento al cumplimiento del PGA a través del Grupo de Zonas No Interconectadas (GZNI) de la DTGE, para lo cual se tuvo en cuenta el(os) informe(s) mensual(es) y el informe trimestral que fueron acordados para ser enviados por el prestador de acuerdo con la matriz de indicadores y según lo establecido en el numeral 3.1 del PGA que expresa:

¹ falla en la prestación del servicio de energía eléctrica, calidad del indicador DES, reporte SUI, subsidios e inconsistencias en sus estados financieros



“A partir de la fecha de firma del presente acuerdo, el prestador adquiere la obligación de presentar informes mensual, trimestral y/o anual², de acuerdo con las metas de cada indicador, dentro de los quince (15) días calendario posteriores a la finalización del período evaluado, en el que deben reposar las generalidades en cuanto al cumplimiento de compromisos, detalle y soportes de las actividades desarrolladas.”

El presente informe presenta los antecedentes del PGA suscrito entre la Superservicios y EMSPUVIF, los avances realizados previos al inicio del periodo de evaluación del presente informe y otras situaciones que tengan relevancia en el desarrollo del PGA. Posteriormente se presenta el detalle del seguimiento al cumplimiento del programa en mención durante el periodo evaluado y los resultados de evaluación del mismo. Finalmente se presentan las conclusiones del informe de seguimiento.

II. ANTECEDENTES

Frente al seguimiento del PGA con EMSPUVIF, las acciones de seguimiento que esta superintendencia desarrolló durante el primer trimestre fueron:

- En vista de que EMSPUVIF no remitió a la Superservicios el primer informe de avance mensual, cuyo vencimiento fue el 15 de abril de 2021, se le requirió mediante radicado No. SSPD 20212210001801 de fecha 16-04-2021 para que remitiera nuevamente la información correspondiente al avance.
- Por su parte el prestador mediante radicado No. SSPD 20215290801432 de 28-04-2021 remitió una respuesta en la cual solicitó una prórroga para la entrega de dicho informe, justificando por parte del gerente su retraso debido a razones de salud que afectaron su gestión en la entidad y también por el agendamiento tardío de una reunión con Archivo Nacional para solicitar apoyo en la gestión administrativa. Al respecto mediante radicado No. SSPD 20212211709031 de 26-05-2021, la Superservicios negó dicha solicitud, debido a que se realizó y fue remitida en tiempo posterior a la fecha de vencimiento del primer avance. Adicionalmente, se le informó que no había cumplido con el compromiso de remitir informes mensuales para las actividades estipuladas en la matriz de indicadores.
- Posteriormente EMSPUVIF S.A. E.S.P., mediante radicado SSPD No. 20215291241522 de 1-06-2021 remite sus avances los cuales son insumo para la evaluación del primer informe trimestral del PGA.
- Finalmente, EMSPUVIF mediante radicado SSPD No. 20215292340712 del 25-08-2021 remite un alcance al primer informe enviado el 1-06-21, los cuales también se tienen en cuenta para la evaluación del primer trimestre del PGA.

III. SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DEL PGA

En cumplimiento de lo previsto en el programa de gestión acordado (PGA), suscrito con la Empresa Municipal de Servicios Públicos Domiciliarios de Vigía del Fuerte -EMSPUVIF S.A. E.S.P., mediante comunicaciones con radicados SSPD No. 20215291241522 de 1-06-2021 y SSPD No. 20215292340712 del 25-08-2021, EMSPUVIF S.A. E.S.P. remitió tardíamente el informe correspondiente al avance del primer trimestre comprendido entre el 1 de marzo y el 30 de mayo de 2021.

² Según la periodicidad establecida en el plan de acción para cada actividad.



Una vez verificada la información a continuación se presenta el resultado del análisis por parte de la DTGE. El análisis de los indicadores se presenta tomando como insumo los soportes remitidos por EMSPUVIF S.A. E.S.P., insumos revisados como parte de la evaluación al cumplimiento del programa de gestión acordado y que en todo caso seguirán siendo objeto de revisión detallada por parte de la SSPD junto con su incidencia en el cálculo de los indicadores parciales o de resultado previstos en la matriz de indicadores para el periodo de evaluación.

La evaluación de los indicadores para el primer trimestre, se realiza evaluando inicialmente los indicadores parciales y posteriormente los indicadores de resultado.

A. Indicadores parciales

1. Implementar un sistema de gestión documental orientado a garantizar la organización de la información de tal manera que esta sea recuperable para uso de la administración y para la toma de decisiones gerenciales

Los indicadores de proceso asociados a este objetivo están enfocados a vigilar e inspeccionar que el prestador dé cumplimiento a un grupo de acciones que, de acuerdo con los análisis al interior de la Superintendencia, ayudarán a implementar un sistema de gestión documental que permitan la conservación de la información de la empresa.

1.1. Elaboración de un diagnóstico que permita planificar lo que se debe hacer para corregir errores y optimizar la información de la empresa como un todo.

Por medio de este indicador se busca que EMSPUVIF genere un plan que le permita ejecutar a lo largo del PGA una implementación de un sistema de gestión documental.

La actividad está encaminada a la elaboración de un diagnóstico que permita planificar lo que se debe hacer para corregir errores y optimizar la información de la empresa como un todo.

Se evidenció por parte de la SSPD, que EMSPUVIF remitió el documento de diagnóstico de gestión documental que permita planificar lo que se debe hacer para corregir errores y optimizar la información de la empresa, el cual tiene como alcance establecer el estado de madurez de la Función Archivística y de la Gestión Documental en EMSPUVIF, frente a las últimas actualizaciones normativas y administrativas realizadas por el Archivo General de la Nación, AGN y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, contribuyendo a la definición de las estrategias que permitan diseñar el Plan Institucional de Archivo, PINAR, de la entidad.



Imagen 1 Evidencia elaboración del diagnóstico de gestión documental

FICHA DEL DOCUMENTO

Título:	DIAGNOSTICO DE GESTIÓN DOCUMENTAL
Sumario:	La EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE VIGÍA DEL FUERTE en desarrollo de la Ley 594 de 2000 requiere como condición indispensable la elaboración del Diagnóstico de Gestión Documental; este documento es la base para la identificación de la situación actual de la entidad en cuanto a la administración formal de sus acervos documentales, permitiendo la identificación de puntos críticos y el establecimiento de los planes necesarios a corto, mediano y largo plazo.
Palabras claves:	Diagnóstico Integral de Archivo; Programa de Gestión Documental (PGD); Plan Institucional de Archivos (PINAR).
Formato:	PDF
Instancia de aprobación:	de Gerencia Yaminson Palacios Mosquera
Revisó:	Santa Yarley Asprilla Mosquera
Fecha de Aprobación:	30 de junio de 2021
Versión aprobada:	1.0
Autor (es):	Corporación Antioquia Responsable
Profesional responsable:	Luisa Fernanda Ramirez Atehortua Tarjeta Profesional Archivista N°: 1705

Ejecutado bajo el Convenio de Asociación No. 001 de 2021

Fuente: Información remitida por EMSPUVIF

Tabla 1 Estado de cumplimiento – Elaboración de diagnóstico de gestión documental

Programado 1er Trimestre	% Ejecutado período	Evaluación Período
100%	100%	CUMPLE

Por lo tanto, dentro de la información remitida por el operador a esta SSPD, se evidencia el **CUMPLIMIENTO** del indicador, razón por la cual para este primer trimestre el cumplimiento es del **100%**.

1.2. Formulación de una propuesta de mejora que contenga los lineamientos para la creación y administración de los documentos y las estrategias técnicas de gestión que permitan la conservación de la información de la empresa

Por medio de este indicador se busca que EMSPUVIF formule una propuesta que le permita llegar a tener un sistema de gestión documental maduro. Esta propuesta debe ser clara y estar enmarcada en la creación y administración de documentos que permitan la conservación y correcto almacenamiento de los mismos.

Tabla 2 Estado de cumplimiento – Formulación de una propuesta de mejora

Programado 1er Trimestre	% Ejecutado período	Evaluación Período
50%	0%	INCUMPLE

No se evidenció por parte de la SSPD, que EMSPUVIF remitiera el documento de avance de la propuesta de mejora que incorporara los lineamientos para la creación y administración de los documentos y las estrategias técnicas de gestión que permitan la conservación de la información de la empresa.



Por lo tanto, dentro de la información remitida por el operador a esta SSPD, no se evidencia el cumplimiento del indicador, razón por la cual para este primer trimestre el cumplimiento es del **0%**, **INCUMPLIENDO** la meta establecida.

1.3. Implementación del sistema de gestión documental con el apoyo técnico del Archivo Nacional, que permita efectuar el seguimiento, almacenamiento, administración y control del flujo de documentos y archivos de la empresa

Por medio de este indicador se busca que EMSPUVIF, implemente un sistema de gestión documental que le permita gestión de forma segura y confiable en el tiempo la información de la empresa.

Imagen 2 Evidencia elaboración plan institucional de archivo

Ficha del documento	
Título:	PLAN INSTITUCIONAL DE ARCHIVO
Sumario:	La EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE VIGÍA DEL FUERTE, configura este instrumento cuya finalidad es formalizar la planeación de la función archivística, articulándola con los demás programas y proyectos estratégicos previstos por la entidad en desarrollo de la Ley 594 de 2000 (Ley General de Archivos), especialmente el artículo 4 "Principios Generales", de la Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información pública nacional), especialmente en el artículo 16 "Archivos" y del Decreto 1080 de 2015 de Min Cultura, principalmente el artículo 2.8.2.5.8.
Palabras claves:	PINAR, Plan Institucional de Archivos, Planeación, Programas, Proyectos, Procesos.
Formato:	PDF
Instancia de aprobación:	Gerencia Yaminson Palacios Mosquera
Revisó:	Santa Yarley Asprilla Mosquera Secretaría General
Fecha de Aprobación:	30 de junio de 2021
Versión aprobada:	1.0
Autor (es):	Corporación Antioquia Responsable
Profesional responsable:	Luisa Fernanda Ramírez Atehortúa Tarjeta Profesional Archivista N°: 1705 Ejecutado bajo el Convenio de Asociación No. 001 de 2021

Fuente: Información remitida por EMSPUVIF

Tabla 3 Estado de cumplimiento – Implementación del sistema de gestión documental

Programado 1er Trimestre	% Ejecutado período	Evaluación Período
0%	12,5%	CUMPLE

EMSPUVIF remitió un documento correspondiente al plan institucional de archivo 2020-2023, pero no se evidencia el informe de actividades encaminado a la implementación del Sistema de Gestión Documental, sin embargo, el seguimiento para el cumplimiento de este indicador inicia a partir del segundo trimestre.

Por lo tanto, dentro de la información remitida por el operador a esta SSPD, no se evidencia el cumplimiento total del indicador, ya que existe tan solo un documento que hace parte del indicador y no la evidencia de su implementación, razón por la cual para este primer trimestre teniendo en cuenta que solo se envió parte del indicador pese a que



su seguimiento iniciaba en el segundo trimestre, el cumplimiento es del **12,5%**, con lo cual se **CUMPLE** la meta establecida.

- 2. Ejecutar un plan de mantenimiento, a corto y mediano plazo, para las localidades que atiende, que permita minimizar las interrupciones de prestación de servicio de energía eléctrica originadas por daño en los grupos electrógenos.**

Los indicadores de proceso asociados a este objetivo están enfocados en vigilar e inspeccionar que el prestador dé cumplimiento a un grupo de acciones que, de acuerdo con los análisis en el interior de la Superintendencia, ayudarían a preservar la vida útil de los grupos electrógenos y aumentar la calidad en la prestación del servicio.

- 2.1. Elaboración del plan de mantenimiento (lineamientos: que incluya: mantenimientos, tanto a los grupos electrógenos: preventivo y correctivo, como a las casetas; capacitación del personal técnico operativo y comunidad; cronograma; No. de interrupciones servicio de energía).**

Por medio de este indicador se busca que EMSPUVIF elabore un plan de mantenimiento que le permita hacer mantenimientos preventivos y correctivos de manera periódica, mantener la infraestructura de generación con el fin de evitar accidentes y tener el personal capacitado. Este plan debe estar descrito detalladamente en un cronograma que permita un fácil seguimiento.

Este indicador tiene calificación trimestral, no obstante, se debe entregar la información desagregada por mes. Para el primer trimestre el prestador remitió un informe de alcance el 25 de agosto de 2021 que se considera como el avance trimestral, en el cual no se encontró cronograma de ejecución de las actividades a desarrollar de acuerdo al plan establecido.

Imagen 3 Evidencia elaboración plan de mantenimiento



Ficha del documento

Título:	PLAN DE MANTENIMIENTO
Sumario:	La EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE VIGÍA DEL FUERTE detectó la ausencia de un programa de mantenimiento que permita mejorar las buenas prácticas de operación y mantenimiento de la infraestructura eléctrica.
Palabras claves:	Mantenimiento, equipos, planta eléctrica, transformador, red de distribución, generación eléctrica, caja primaria, usuario final, seguridad eléctrica, actividades, salud ocupacional.
Formato:	PDF
Instancia de aprobación:	Gerencia Yamirson Palacios Mosquera
Revisó:	Aledson Mena Perea Liniero
Fecha de Aprobación:	30 de junio de 2021
Versión aprobada:	1.0
Autor (es):	Corporación Antioquia Responsable Victoria Eugenia Mercado Fernández Tarjeta Profesional: AN205-101835
Profesional responsable:	Ejecutado bajo el Convenio de Asociación No. 001 de 2021

Fuente: Información remitida por EMSPUVIF

Tabla 4 Estado de cumplimiento – Elaboración del plan de mantenimiento

Programado 1er Trimestre	% Ejecutado período	Evaluación Período
100%	50%	INCUMPLE

Por lo tanto, dentro de la información remitida por el operador a esta SSPD, no se evidencia el cumplimiento total del indicador, pues se remite un documento correspondiente al plan de mantenimiento sin tener en cuenta todas las actividades orientadas al cumplimiento del indicador (Mantenimientos preventivos y correctivos, tanto a los grupos electrógenos como a las casetas; capacitación del personal técnico operativo y comunidad; cronograma de actividades; No. de interrupciones servicio de energía), razón por la cual para este primer trimestre el cumplimiento es del **50%**, con lo cual se **INCUMPLE** la meta establecida.

2.2. Diligenciamiento permanente de cada una de las bitácoras de operación diaria del sistema de generación eléctrico disponible (incluir modelo)

Por medio de este indicador se busca que EMSPUVIF lleve un registro diario de la generación de energía y tiempo de prestación del servicio por cada grupo electrógeno.

Para la evaluación del primer informe trimestral, el prestador remitió un informe de alcance el 25 de agosto de 2021 que se considera como el avance trimestral, en el cual no se evidenció que EMSPUVIF remitiera la información requerida para su evaluación.

Tabla 5 Estado de cumplimiento – Diligenciamiento permanente de las bitácoras



Programado 1er Trimestre	% Ejecutado período	Evaluación Período
100%	0%	INCUMPLE

Por lo tanto, en el informe que el operador remitió a la SSPD, no se evidencia el cumplimiento del indicador, no se remitió un modelo de bitácora y tampoco se remite información sobre las localidades en las que se implementó dicha bitácora, además no presentó las bitácoras diligenciadas, razón por la cual para este primer trimestre el cumplimiento es del **0%**, con lo cual se **INCUMPLE** la meta establecida.

2.3. Capacitación del personal técnico en la operación de los grupos electrógenos con los que dispone cada localidad atendida.

Por medio de este indicador se busca que EMSPUVIF capacite al personal técnico encargado de la operación de sus grupos electrógenos.

Para la evaluación del primer informe trimestral, el prestador no remitió la información correspondiente al cumplimiento del indicador (Certificados o actas de capacitación del personal operativo para las localidades, registro fotográfico de las capacitaciones, ni el contrato de un técnico o entidad encargada de impartir las mismas).

Tabla 6 Estado de cumplimiento – Capacitación del personal técnico

Programado 1er Trimestre	% Ejecutado período	Evaluación Período
50%	0%	INCUMPLE

Por lo tanto, en el informe que el operador remitió a la SSPD no se evidencia el cumplimiento del indicador, razón por la cual para este primer trimestre el cumplimiento es del **0%**, con lo cual se **INCUMPLE** la meta establecida.

2.4. Mejoramiento de los accesos a las casas de máquinas y limpieza periódica de las mismas para minimizar el riesgo de accidentes.

Por medio de este indicador se busca que EMSPUVIF minimice el riesgo de accidentes por medio de condiciones óptimas de aseo e infraestructura.

Para la evaluación del primer informe trimestral, el prestador no remitió la información correspondiente al cumplimiento del indicador, no allega el registro fotográfico o evidencia del mejoramiento de los accesos a casas de máquinas y su limpieza periódica, actividades que deberían ser básicas para mantener el buen estado de los accesos a los grupos electrógenos por parte de los operarios y minimizar o evitar accidentes.

Tabla 7 Estado de cumplimiento – Mejoramiento de los accesos a las casas de máquinas y limpieza periódica

Programado 1er Trimestre	% Ejecutado período	Evaluación Período
75%	0%	INCUMPLE

Por lo tanto, en el informe que el operador remitió a la SSPD, no se evidencia el cumplimiento del indicador, razón por la cual para este primer trimestre el cumplimiento es del **0%**, con lo cual se **INCUMPLE** la meta establecida.



2.5. Sensibilización a la comunidad sobre la asignación de cupo de combustible, uso racional de energía.

Por medio de este indicador se busca que EMSPUVIF sensibilice a la población en el uso racional de la energía con el fin de optimizar el consumo de los hogares lo que aumenta la vida útil de los equipos eléctricos y genera un impacto ambiental positivo.

Para la evaluación del primer informe trimestral, el prestador no remitió la información correspondiente al cumplimiento del indicador (Actas y registros fotográficos de los talleres con las comunidades sensibilizadas sobre asignación del cupo de combustible y uso racional de energía).

Tabla 8 Estado de cumplimiento – Sensibilización a la comunidad sobre la asignación de cupo de combustible y uso racional de energía

Programado 1er Trimestre	% Ejecutado período	Evaluación Período
50%	0%	INCUMPLE

Por lo tanto, en el informe que el operador remitió a la SSPD, no se evidencia el cumplimiento del indicador, pues se remite un documento que corresponde a una cartilla de sensibilización a la comunidad, que si bien pudo ser socializada con los usuarios, tampoco existe evidencia de ello y es claro que el indicador se evalúa con la evidencia de los talleres realizados, razón por la cual para este primer trimestre el cumplimiento es del **0%**, con lo cual se **INCUMPLE** la meta establecida.

2.6. Mantenimientos (preventivos y correctivos) realizados a los grupos de generación según plan de mantenimiento.

Por medio de este indicador se busca que EMSPUVIF realice los mantenimientos preventivos y correctivos de manera periódica de acuerdo con un cronograma, esto con el fin de preservar la vida útil de las máquinas y reducir la probabilidad de fallas y daños mayores.

Para la evaluación del primer informe trimestral, el prestador no remitió la información correspondiente al cumplimiento del indicador, pues no se evidencia el cumplimiento de las actividades plasmadas en el plan de mantenimiento, que pudo evaluarse con el cumplimiento de un cronograma de ejecución y registros fotográficos de las actividades establecidas dentro del plan de mantenimiento.

Tabla 9 Estado de cumplimiento – Sensibilización a la comunidad sobre la asignación de cupo de combustible y uso racional de energía

Programado 1er Trimestre	% Ejecutado período	Evaluación Período
25%	0%	INCUMPLE

Por lo tanto, en el informe que el operador remitió a la SSPD, no se evidencia el cumplimiento del indicador, por cuanto la elaboración del plan de mantenimiento hace parte de otro indicador que ya fue evaluado y en este caso se requiere la evidencia de su ejecución teniendo en cuenta el número de mantenimientos realizados, razón por la cual para este primer trimestre el cumplimiento es del **0%**, con lo cual se **INCUMPLE** la meta establecida.



3. Realizar el cargue de información financiera, de manera oportuna, suficiente y de calidad, de conformidad con las Resoluciones expedidas por esta SSPD.

3.1. Cumplimiento en las fechas establecidas por la Superintendencia para el cargue de la información.

Por medio de este indicador se busca que EMSPUVIF realice el cargue de información financiera de acuerdo a los plazos establecidos en la matriz y de conformidad con la Resolución SSPD No. 202111000016645 del 09-04-2021.

Para la evaluación del primer informe trimestral, el prestador no remitió la información correspondiente al cumplimiento del indicador dentro de los plazos máximos de cargue de la información financiera, tal como se evidenció en el seguimiento, cargó de manera extemporánea el día 17-06-2021, incumpliendo el plazo máximo el cual venció el día 17-05-2021, según ID (1930), de conformidad con la Resolución SSPD No. 202111000016645 del 09-04-2021.

Tabla 10 Estado de cumplimiento – Cumplimiento en las fechas establecidas por la Superintendencia para el cargue de la información

Programado 1er Trimestre	% Ejecutado período	Evaluación Período
100%	50%	INCUMPLE

Por lo tanto, en el informe que el operador remitió a la SSPD, no se evidencia el cumplimiento del indicador, sin embargo, en el seguimiento que se realiza desde el SUI, se evidenció el cargue de la información incumpliendo los plazos establecidos, razón por la cual para este primer trimestre el cumplimiento es del **50%**, con lo cual se **INCUMPLE** la meta establecida.

3.2. Realizar revisión previa al cargue y certificación al SUI, de la información financiera, esta actividad deber ser llevada conjuntamente con el Contador público de la empresa, revisor fiscal y representante legal de la empresa.

Por medio de este indicador se busca que EMSPUVIF realice el cargue de información financiera de acuerdo a los plazos establecidos en la matriz y de conformidad con la Resolución SSPD No. 202111000016645 del 09-04-2021.

Para la evaluación del primer informe trimestral, el prestador no remitió la información correspondiente al cumplimiento del indicador y partiendo del hecho de haber incumplido con el cargue de la información financiera dentro de los plazos establecidos en la Resolución SSPD No. 202111000016645 del 09-04-2021, también incumplió con la revisión de la información financiera previa al cargue y certificación al SUI, pues no suministró los documentos que evidencien la revisión de la información financiera previa al cargue SUI y solamente envió un procedimiento de cargue de información al SUI generalizado, el cual no se puede tomar como soporte para el cumplimiento del indicador.

Tabla 11 Estado de cumplimiento – Realizar revisión previa al cargue y certificación al SUI

Programado 1er Trimestre	% Ejecutado período	Evaluación Período
100%	0%	INCUMPLE



Por lo tanto, es claro que en el informe que el operador remitió a la SSPD, no se evidencia el cumplimiento del indicador, razón por la cual para este segundo trimestre el cumplimiento es del **0%**, con lo cual se **INCUMPLE** la meta establecida.

4. Formular un plan de mejora para la ejecución efectiva del proceso de cartera y gestión de cartera.

4.1. Realización del diagnóstico del proceso actual de cartera y gestión de cobro.

Por medio de este indicador se busca que EMSPUVIF conozca e identifique el estado actual de los procesos de cartera y gestión del cobro, para implementar un plan de mejora para la ejecución efectiva del proceso de cartera y gestión de cartera.

Para el primer trimestre, el prestador remitió un informe el 25 de agosto de 2021 que se considera como el avance trimestral, en el cual se evidencia el documento correspondiente al diagnóstico actual de los procesos de cartera y gestión del cobro, sin embargo, no se presenta el informe estadístico que debería estar desagregado de forma mensual y que hace parte del cumplimiento del indicador.



Imagen 4 Evidencia elaboración del diagnóstico

EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE VIGÍA DEL FUERTE
Copyright © 2021. Todos los derechos reservados

Página 2 de 18

Ficha del Documento

Título:	DIAGNOSTICO DE FACTURACION Y CARTERA
Sumario:	La EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE VIGÍA DEL FUERTE en desarrollo del artículo 617 el estatuto tributario "requisitos de la factura de venta" y la resolución 042 de 2020 "facturación electrónica" debe aplicar las normas vigentes de facturación, y políticas claras para el recaudo de cartera, con el fin de realizar un control y gestión oportuno de estos procesos en la entidad.
Palabras claves:	Facturación electrónica, recaudo, control, proceso
Formato:	PDF
Instancia de aprobación:	Gerencia Yaminson Palacios Mosquera
Revisó:	Yesitd Murillo Rojas
Fecha de Aprobación:	30 junio de 2021
Versión aprobada:	1.0
Autor (es):	Corporación Antioquia Responsable
Profesional responsable:	Jhonatan Álvarez Gañan Tarjeta Profesional N°: 236580-T

Ejecutado bajo el Convenio de Asociación No. 001 de 2021

Fuente: Información remitida por EMSPUVIF

Tabla 12 Estado de cumplimiento – Realizar el diagnóstico del proceso actual de cartera y gestión de cobro

Programado 1er Trimestre	% Ejecutado período	Evaluación Período
30%	30%	CUMPLE

Por lo tanto, en el informe que el operador remitió a la SSPD pese a que no se presenta un informe estadístico de la situación actual de la cartera, si se remite un documento que contiene el diagnóstico del proceso de cartera y gestión del cobro, razón por la cual para este primer trimestre el cumplimiento es del **30%** teniendo en cuenta el porcentaje de meta para este trimestre, con lo cual se **CUMPLE** la meta establecida para el periodo.

4.2. Elaboración de un proceso de cartera y gestión de cobro acorde con las necesidades de la empresa

Por medio de este indicador se busca que EMSPUVIF pueda implementar un plan de mejora para la ejecución efectiva del proceso de cartera y gestión de cartera.

Para el primer trimestre, el prestador remitió un informe el 25 de agosto de 2021 dando alcance al primer informe enviado a la SSPD, por lo que dicho informe se considera como el avance trimestral.

En el informe remitido por EMSPUVIF, se evidencia el documento correspondiente a la elaboración del procedimiento de cartera y gestión del cobro.



Imagen 5 Evidencia elaboración del procedimiento de cartera

 emspuvif <small>VIGIA DEL FUERTE - ANTIOQUIA</small>	PROCEDIMIENTO DE CARTERA	CÓDIGO
		VERSIÓN 0
		PÁGINA 2 DE 6

No.	ACTIVIDADES ESENCIALES	RESPONSABLE	REGISTROS/CONTROL
1	PLANEACIÓN DE ESTRATEGIAS Y EXTRACCIÓN DE INFORMACIÓN		
1.1	Definir y ajustar las políticas de recuperación, cobro de cartera y depuración.	Tesorero	Políticas de cartera
1.2	Extraer los saldos de cartera del sistema y realizar periódicamente copia de seguridad de la información digitalmente.	Tesorero	
1.3	Caracterizar, segmentar y clasificar la información de cartera de acuerdo con las edades y sectores.	Tesorero	Cartera por edades
1.4	Analizar el estado de la cartera y calificar el nivel de riesgo de no pago teniendo en cuenta su comportamiento de pago y algunas variables geográficas y sociales, analizar los saldos de cuentas por cobrar y los indicadores del proceso.	Tesorero	Análisis
2	GESTIÓN DE COBRO		
2.1	De acuerdo con las características de cada una de las carteras se podrán desarrollar las siguientes acciones o estrategias: - Gestión preventiva: Estrategias de recordación previa a la mora de las obligaciones. - Gestión Administrativa: Acciones de cobranza interna o externa en edades tempranas. - Gestión Prejurídica o jurídica: Gestión de cobro con especialistas en cobranza o abogado para cliente con mora si la cuantía lo amerita, de acuerdo con la política de cobro jurídico.	Tesorero	No aplica
2.2	Gestión preventiva: Ejecutar las estrategias de cobranza y recordación del pago oportuno de los servicios cuando el cliente/usuario aún no se encuentra en mora.	Tesorero	No aplica
2.3	Gestión administrativa edad temprana: Gestionar los soportes de los pagos que se generen en el mes y llevar control por cliente en medio físico y/o magnético. Anexar notificación escrita a la factura detallando la fecha límite de pago y los días	Tesorero	Factura y anexos

Fuente: Información remitida por EMSPUVIF

Tabla 13 Estado de cumplimiento – Realizar el diagnóstico del proceso actual de cartera y gestión de cobro

Programado 1er Trimestre	% Ejecutado período	Evaluación Período
25%	100%	CUMPLE

Por lo tanto, en el informe que el operador remitió a la SSPD, se evidencia el cumplimiento del indicador, razón por la cual para este primer trimestre el cumplimiento es del **100%**, ya que no se remitió el documento de avance para cada trimestre sino el documento final que se requería en el indicador, con lo cual se **CUMPLE** la meta establecida para el periodo **01-03-2021 a 28-02-2022**.

5. Gestión Comercial

5.II Organizar y programar la base de información de facturación y recaudo.

En este objetivo se busca estructurar un proceso para el desarrollo de la actividad de comercialización al interior de la empresa, el cual contemple la identificación de la información, el registro de suscriptores de la empresa, la gestión de medición de consumos de energía, un sistema de facturación, recaudo y gestión de cartera y un sistema de atención al usuario que permita la recepción y trámite de peticiones, quejas, y reclamos (PQRS) de la empresa.



5.1. 5.II.1 Actualización de la información de suscriptores en el BD (ítem anterior) y el contenido mínimo de la factura.

Por medio de este indicador se busca que EMSPUVIF tenga una base de datos, que contenga la relación actualizada de suscriptores a los cuales le preste el servicio de energía.

Para la evaluación del primer informe trimestral, el prestador no remitió la información correspondiente al cumplimiento del indicador (Base de datos de suscriptores actualizada).

Tabla 14 Estado de cumplimiento – Actualización de la información de suscriptores

Programado 1er Trimestre	% Ejecutado período	Evaluación Período
100%	0%	INCUMPLE

Por lo tanto, en el informe que el operador remitió a la SSPD, no se evidencia el cumplimiento del indicador, razón por la cual para este primer trimestre el cumplimiento es del **0%**, con lo cual se **INCUMPLE** la meta establecida.

5.2. 5.II.2 Elaborar proceso de medición; instalación de medidores o definición del sistema de medida (diferencia de lecturas, promedio, aforo, etc), toma de lecturas.

El presente procedimiento tiene por objeto agrupar en un solo procedimiento estas actividades para facilitar la gestión de facturación.

Para el primer trimestre, el prestador remitió un informe de alcance el día 25 de agosto de 2021 que se considera como el avance del primer trimestre, en el cual se evidencia un documento correspondiente a la elaboración del procedimiento de medición, instalación de medidores y toma de lecturas, sin embargo, también se requiere un documento que evidencie el avance para la implementación de dicho procedimiento, el cual no se remitió.



Imagen 6 Evidencia elaboración del procedimiento de medición, instalación de medidores y toma de lecturas

		PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN, INSTALACIÓN DE MEDIDORES Y TOMA DE LECTURAS	CÓDIGO VERSIÓN 0 PÁGINA 2 DE 7
<p>5. GENERALIDADES</p> <p>usuario, los elementos que corresponden a esta acometida serán: punto de alimentación, conductores, ductos, caja de medición o caja para equipo de medición, interruptor general y demás elementos que a juicio de la empresa sean necesarios para garantizar la conexión y seguridad de la misma. Los medidores de energía deben someterse a calibración antes de su puesta en servicio, después de cualquier intervención donde se retiren los sellos de seguridad de la tapa principal del medidor, por modificaciones de la programación que afecte la calibración del medidor o teniendo en cuenta el plan anual de mantenimiento y calibración de equipos de la empresa.</p>			
No.	ACTIVIDADES ESENCIALES	RESPONSABLE	REGISTROS/CONTROL
1 MEDICIÓN DEL SERVICIO			
1.1	Realizar lista de los equipos a medir y establecer un cronograma que se entregue a la persona encargada.	Técnico operativo	Listado de equipos
1.2	Definir los medidores susceptibles de revisar o intervenir.	Técnico operativo	
1.3	En caso de que se detecte una irregularidad y/o anomalía en las instalaciones o que el equipo de medida no cumpla alguna de las pruebas realizadas, se debe identificar la fuente de la irregularidad y reportar.	Técnico operativo	Reporte de equipos irregulares
1.4	Se pueden presentar anomalías como: - Medidor hallado en terreno y no encontrado en listado - Medidor en listado y no hallado en terreno. - Medidor en listado con número diferente al hallado en terreno. - Cliente con dirección errada según listado. - Irregularidades en conexión y/o equipo de Medida Estas irregularidades se deben informar al jefe inmediato para realizar los correctivos necesarios.	Técnico operativo	Reporte de equipos irregulares
		PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN, INSTALACIÓN DE MEDIDORES Y TOMA DE LECTURAS	CÓDIGO VERSIÓN 0 PÁGINA 3 DE 7
No.	ACTIVIDADES ESENCIALES	RESPONSABLE	REGISTROS/CONTROL
1.5	En caso de encontrar irregularidad eminente tal como líneas directas, acometidas intervenidas, el caminante dejará registro fotográfico donde se registre la fecha y la irregularidad e informará dependiendo la anomalía al encargado.	Técnico operativo	Reporte de irregularidades
2. INSTALACIÓN DE MEDIDORES			
2.1	Recibir la solicitud del cliente para instalación presentando, además, los planos eléctricos del inmueble y de la acometida hasta el punto de conexión; así como las memorias de cálculos y demás sean necesarios para garantizar la seguridad general de la instalación eléctrica y la no violación de la normatividad vigente que sea aplicable.	Técnico operativo	Solicitud de servicio
2.2	Si la solicitud es para la modificación de una conexión existente, el cliente debe presentar los diseños eléctricos actuales y los nuevos con la modificación requerida; acatando todas las directrices constructivas y de diseño contempladas en RETIE, Norma Técnica Colombiana (NTC) y demás normativas complementarias que sean aplicables	Técnico operativo	Anexos de la solicitud
2.3	Cuando por circunstancias excepcionales, relacionadas con el control de pérdidas de energía, sea necesario instalar equipos de medición para registrar consumos de energía no autorizados, la instalación del medidor o medidores, no se entenderá como la legalización del servicio por parte de la empresa, pues esto solo ocurrirá cuando el inmueble y las instalaciones eléctricas, cumplan con los requisitos previstos en las normas que regulan.	Técnico operativo	
2.4	Instalar los medidores. Los tipos de medidores a utilizar dependen del sistema de la red a la cual se va a conectar la carga	Técnico operativo	
		PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN, INSTALACIÓN DE MEDIDORES Y TOMA DE LECTURAS	CÓDIGO VERSIÓN 0 PÁGINA 4 DE 7
No.	ACTIVIDADES ESENCIALES	RESPONSABLE	REGISTROS/CONTROL
	y de la tarifa que le corresponde. Es obligación contar con el certificado de calibración del medidor, en el momento de solicitar nuevo servicio o cambio del mismo por daño u obsolescencia. NOTA: El cableado no deberá tener ningún tipo de empalmes en su trayectoria.		
3. TOMA DE LECTURAS			
3.1	Capturar los registros de lectura de los medidores de los clientes y usuarios para la obtención de los consumos facturables asociados a la prestación de servicios, como parte de la información requerida para la liquidación, de acuerdo con la programación de la facturación.	Técnico operativo	Registros de lectura
3.2	Asegurar la identificación de clientes comerciales, Industriales y Residenciales con alto consumo.	Técnico operativo	
3.3	En caso de encontrar irregularidad eminente tal como líneas directas, acometidas intervenidas, el caminante dejará registro fotográfico con el periódico del día donde se registre la fecha y la irregularidad e informará dependiendo la anomalía al encargado	Técnico operativo	
6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA			
7. DEFINICIONES			
<p>ACOMETIDA: Derivación de la red local del servicio respectivo que llega hasta el registro de corte del inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios, la acometida llega hasta el registro de corte general.</p> <p>AFORO: Actividad tendiente a determinar las capacidades nominales de los equipos, artefactos, e instalaciones eléctricas conectados o susceptibles de conexión encontrados en un inmueble al momento de la visita</p>			

Fuente: Información remitida por EMSPUVIF



Tabla 15 Estado de cumplimiento – Elaboración del procedimiento de medición; instalación de medidores y toma de lecturas

Programado 1er Trimestre	% Ejecutado período	Evaluación Período
25%	25%	CUMPLE

Por lo tanto, en el informe que el operador remitió a la SSPD, se evidencia el cumplimiento de la meta establecida, razón por la cual para este primer trimestre el cumplimiento es del **25%**, con lo cual se **CUMPLE** la meta fijada para el periodo, sin embargo, cabe resaltar que el indicador se continúa evaluando por medio de los documentos que evidencien el avance periódico para la implementación del procedimiento.

5.3. 5.II.3 Definición e implementación del proceso de facturación y reparto (cumplimiento de requisitos mínimos de la factura)

La implementación del proceso de facturación y reparto tiene por objeto la organización de la información y sus bases de datos para facilitar la gestión de facturación.

Para el primer trimestre, el prestador remitió un informe de alcance el día 25 de agosto de 2021 que se considera como el avance del primer trimestre, en el cual se evidencia un documento correspondiente a la elaboración del procedimiento de facturación y reparto (cumplimiento de requisitos mínimos de la factura), sin embargo, también se requiere un documento que evidencie el avance para la implementación de dicho procedimiento, el cual no se remitió.

Imagen 7 Evidencia definición e implementación del proceso de facturación y reparto

	<p align="center">PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN Y REPARTO</p>	CÓDIGO
		VERSIÓN 0
		PÁGINA 1 DE 6

1. INTRODUCCIÓN
El proceso de facturación es una herramienta que permite a la empresa mantener actualizada la información de los suscriptores que están haciendo uso de los servicios, con el ánimo de generarles facturas de los servicios prestados, asentar los pagos realizados por los suscriptores, aplicar las financiaciones solicitadas por los mismos, generar balances e informes correspondientes a lo facturado y recaudado, realizar informes relacionados con los consumos y actualizar tarifas.

Este procedimiento busca la optimización de las actividades para asegurar que Empresa Municipal de Servicios Públicos Domiciliarios de Vigía del Fuerte cuente con un sistema de facturación eficiente y eficaz.

2. OBJETIVO
Expedir oportuna y correctamente la facturación a los grupos de interés que corresponda y realizar la distribución de las facturas con sus anexos a los clientes y usuarios a través de los diferentes medios o canales dispuestos para tal fin en cumplimiento de la normatividad legal vigente.

3. ALCANCE
Este procedimiento inicia con la preparación de la facturación y finaliza con la emisión y distribución de la factura.

4. RESPONSABLE
Auxiliar contable y tesorero

5. GENERALIDADES
El artículo 148 de la Ley 142 de 1994 indica que los requisitos formales de las facturas serán los que determine el contrato de condiciones uniformes, pero contendrán como mínimo, información suficiente para que el suscriptor o usuario pueda establecer con facilidad si la empresa se cionó a la ley y al contrato al elaborarla, cómo se determinaron y valoraron sus consumos, cómo se comparan estos y su precio con los de periodos anteriores, y el plazo y modo en el que debe hacerse el pago. En razón de lo anterior, el término legal para la remisión y entrega de la factura de servicios públicos, así como el término para que el usuario realice el pago de dicha factura, es el que se pacte entre el usuario y el contrato de condiciones uniformes.
Los clientes del proceso de facturación de la empresa de servicios públicos domiciliarios Vigía del fuerte, se clasifican en la zona industrial, comercial, residencial y oficial.
Deben identificarse con precisión, los factores que determinan la cuantía de la cartera, los pagos o abonos que puedan afectar su cuantía, con el fin de entregar estado de cartera conciliado periódicamente.

Fuente: Información remitida por EMSPUVIF

Tabla 16 Estado de cumplimiento – Definición e implementación del proceso de facturación y reparto

Programado 1er Trimestre	% Ejecutado período	Evaluación Período
25%	25%	CUMPLE

Por lo tanto, en el informe que el operador remitió a la SSPD, se evidencia el cumplimiento de la meta establecida, razón por la cual para este primer trimestre el cumplimiento es del **25%**, con lo cual se **CUMPLE** la meta fijada para el periodo, sin embargo, cabe resaltar que el indicador se continúa evaluando por medio de los documentos que evidencien el avance periódico para la implementación del procedimiento.

5.4. 5.II.4 Definición e implementación del proceso de recaudo y actualización de la Base de Datos de facturación.

La implementación del proceso de recaudo y actualización de la Base de Datos de facturación, tiene por objeto identificar, controlar y registrar los ingresos que son recaudados por la empresa.

Para el primer trimestre, el prestador remitió un informe de alcance el día 25 de agosto de 2021 que se considera como el avance del primer trimestre, en el cual se evidencia un documento correspondiente a la elaboración del procedimiento de recaudo y actualización de la Base de Datos de facturación, sin embargo, también se requiere un documento que evidencie el avance para la implementación de dicho procedimiento, el cual no se remitió.

Imagen 8 Evidencia definición e implementación del proceso de recaudo y actualización de la Base de Datos de facturación



	PROCEDIMIENTO DE RECAUDO Y ACTUALIZACIÓN DE LA BASE DE DATOS	CÓDIGO
		VERSIÓN 0
		PÁGINA 2 DE 4

No.	ACTIVIDADES ESENCIALES	RESPONSABLE	REGISTROS/CONTROL
1	PROCESAR INFORMACIÓN Y RECAUDAR LOS PAGOS		
1.1	Una vez finalizado el procedimiento de facturación, generar de forma preliminar los estados de cuenta de los clientes	Tesorero	Estados de cuenta
1.2	Verificar los cargos liquidados para validar que los cargos facturados se presenten con la calidad requerida.	Tesorero	
1.3	Recibir los pagos de los usuarios o clientes a través de los diferentes canales dispuestos para esto presenciales o a través de entidades financieras, verificando el número, valor y fecha de la factura.	Tesorero	Factura
1.4	Verificar las cuentas con servicio suspendido que requieren reconexión y registrar en el informe de reconexiones.	Tesorero	Informe de reconexiones
2	APLICAR LOS PAGOS AL SISTEMA		
2.1	Ingresar las consignaciones o pagos en efectivo al sistema de información para su aplicación inmediata.	Tesorero	Comprobante de ingreso
2.2	Verificar que no se generen inconsistencias en el procedimiento, si se presentan y se pueden solucionar, proceder a corregir.	Tesorero	Registro de inconsistencias
2.3	Verificar si hay pagos con saldo a favor y aplicarlos como anticipo.	Tesorero	Aplicaciones
2.4	Legalizar el recaudo, imprimir comprobante de ingreso, anexas soportes de recaudos y archivar en la carpeta de comprobantes de ingreso	Tesorero	Comprobante de ingreso
3	ACTUALIZAR BASE DE DATOS DE CLIENTES		
3.1	Actualizar y depurar la base de datos de clientes.	Tesorero	Base de datos
3.2	Generar listado de inconsistencias, sobrantes o faltantes una vez aplicados los recaudos por todos los medios dispuestos y comparar el valor en archivos con lo abonado.	Tesorero	listado de inconsistencias
3.3	Solucionar las inconsistencias identificadas cruzando las bases de datos aplicando el pago o elaborando el documento contable correspondiente.	Tesorero	listado de inconsistencias

Fuente: Información remitida por EMSPUVIF

Tabla 17 Estado de cumplimiento – Definición e implementación del proceso de recaudo y actualización de la Base de Datos de facturación

Programado 1er Trimestre	% Ejecutado período	Evaluación Período
25%	25%	CUMPLE

Por lo tanto, en el informe que el operador remitió a la SSPD, se evidencia el cumplimiento de la meta establecida, razón por la cual para este primer trimestre el cumplimiento es del **25%**, con lo cual se **CUMPLE** la meta fijada para el periodo, sin embargo, cabe resaltar que el indicador se continúa evaluando por medio de los documentos que evidencien el avance periódico para la implementación del procedimiento.

5.5. 5.II.5 Actualización del recaudo en el sistema y definición e implementación del proceso de cartera (estadísticas y políticas de recuperación).

Por medio de este indicador se busca que EMSPUVIF pueda implementar un mecanismo que le permita realizar el seguimiento y control de las cuentas por cobrar de la empresa

Para el primer trimestre, el prestador remitió un informe de alcance el día 25 de agosto de 2021 que se considera como el avance del primer trimestre, en el cual se evidencia un documento correspondiente a la elaboración del procedimiento de cartera (estadísticas y políticas de recuperación), sin embargo, también se requiere un documento que evidencie el avance para la implementación de dicho procedimiento y tampoco se evidencia registros de la actualización del recaudo en el sistema.



Imagen 9 Evidencia elaboración del procedimiento de cartera

 PROCEDIMIENTO DE CARTERA	CÓDIGO
	VERSIÓN 0
	PÁGINA 1 DE 6

1. INTRODUCCIÓN

El manejo y recaudo oportuno de cartera es fundamental para que los ingresos de la entidad no se vean afectados y consecuentemente el nivel de ejecución de proyectos para el mejoramiento de la calidad del servicio.

Se pretende por parte de EMSPUVIF brindar una solución al usuario para ponerse al día o normalizar deudas pendientes con la empresa, recaudar cartera y mejorar los ingresos de la entidad.

2. OBJETIVO

Establecer un proceso sistemático de ejecución, evaluación, seguimiento y control de las cuentas por cobrar con el fin de lograr que los pagos se realicen de manera oportuna y efectiva en las zonas donde la Empresa Municipal de Servicios Públicos de Vigía del Fuerte presta sus servicios.

3. ALCANCE

Comprende desde la actualización en el sistema del recaudo hasta el cobro de cartera y finaliza con la extinción de la deuda y la medición y análisis de indicadores.

4. RESPONSABLE

Tesorero y auxiliar contable

5. GENERALIDADES

De conformidad con el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, si el usuario o suscriptor incumple su obligación de pagar oportunamente los servicios facturados dentro del término previsto en el contrato, el cual no excederá dos periodos consecutivos de facturación, la empresa de servicios públicos estará en la obligación de suspender el servicio. Si la empresa incumple la obligación de la suspensión del servicio se romperá la solidaridad.

El cobro de la cartera se realizará de acuerdo a lo registrado en los estados de cuenta, con los ajustes que se realicen por los posibles acuerdos de financiación aceptados o pagos realizados por los clientes, por lo cual debe existir una oportuna actualización de la información.

Se deben realizar copias de seguridad periódicas a las bases de datos, por lo menos una vez al mes.

Fuente: Información remitida por EMSPUVIF

Tabla 18 Estado de cumplimiento – Actualización del recaudo en el sistema y definición e implementación del proceso de cartera

Programado 1er Trimestre	% Ejecutado período	Evaluación Período
25%	12,5%	INCUMPLE

Por lo tanto, dentro de la información remitida por el operador a esta SSPD, no se evidencia el cumplimiento total del indicador, pues como se dijo anteriormente, se remite un documento correspondiente a la elaboración del procedimiento de cartera y no se muestra evidencia de la actualización del recaudo en el sistema (No existen archivos que lo demuestren), razón por la cual para este primer trimestre el cumplimiento es del **12,5%**, con lo cual se **INCUMPLE** la meta establecida.

Adicionalmente, cabe resaltar que el indicador se continúa evaluando por medio de los documentos que evidencien el avance periódico para la implementación del procedimiento.



5.III Organizar la atención a usuarios

5.6. 5.III.1 Definición proceso e implementación del sistema de atención a usuarios, recepción y trámite (encargado, radicación y estadísticas)

El prestador debe elaborar un documento que permita la implementación de la atención de las PQR presentadas por usuarios.

Para el primer trimestre, el prestador remitió un informe de alcance el día 25 de agosto de 2021 que se considera como el avance del primer trimestre, en el cual se evidencia un documento correspondiente a la elaboración del procedimiento de atención a usuarios, recepción y trámites de PQRs, sin embargo, también se requiere un documento que evidencie el avance para la implementación de dicho procedimiento, el cual no se remitió.

Por otra parte, el operador remitió varios documentos que de alguna manera son necesarios para la elaboración del procedimiento de atención al usuario, recepción y trámites de PQRs, los cuales no pueden ser objeto de evaluación ya que no se mencionan dentro del indicador parcial que se evalúa.

Los documentos adicionales al indicado en el indicador parcial "Definición proceso e implementación del sistema de atención a usuarios, recepción y trámite (encargado, radicación y estadísticas)" son:

- Política de servicio al ciudadano
- Carta de trato digno
- Registro Público de PQRSF
- Formato para gestión de las manifestaciones PQRSF
- Formato para gestión de trámite
- Autodiagnóstico Servicio al ciudadano – Diagnostico
- Autodiagnóstico Servicio al ciudadano – Gráficos

Imagen 10 Evidencia elaboración del procedimiento de atención a usuarios, recepción y trámite



 emspuvif <small>VIGIA DEL FUERTE - ANTIOQUIA</small>	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN A USUARIOS, RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE PQRSF	CÓDIGO
		VERSIÓN 0
		PÁGINA 1 DE 7

1. INTRODUCCIÓN

La atención al usuario es el conjunto de procesos interrelacionados entre sí, que buscan satisfacer de manera adecuada y oportuna las necesidades de los usuarios, suscriptores o la ciudadanía

Por eso, aspectos fundamentales de la calidad de atención: la información sobre los distintos servicios, la forma de funcionamiento, los horarios, el equipo técnico, la posibilidad de expresar su opinión sobre la atención recibida, el trato recibido por parte del personal administrativo, técnico y profesional, así como la percepción del grado de satisfacción con los servicios.

Este manual pretende ser una ayuda para los colaboradores en el desempeño de sus funciones orientando la forma de tramitar las diversas manifestaciones de la comunidad.

2. OBJETIVO

Definir e implementar un sistema de atención a usuarios, recepción y trámite de manifestaciones y servicios que garanticen la satisfacción del suscriptor, usuario o ciudadano.

3. ALCANCE

Este proceso comprende desde recepción del ciudadano/usuario hasta la evaluación de la eficacia en la respuesta.

4. RESPONSABLE

Es responsable del desarrollo eficaz de este procedimiento la Técnica Administrativa, sin embargo, en su ausencia todos los colaboradores deben estar en capacidad de orientar al usuario o ciudadano.

5. GENERALIDADES
<p>La atención de las manifestaciones y trámites se deberán enmarcar en la política de servicio al ciudadano adoptada por la entidad en cumplimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.</p> <p>La entidad cuenta con una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, con personal formado, capacitado y entrenado en servicio al ciudadano.</p> <p>La dependencia responsable se encarga de orientar sobre los trámites y servicios de la entidad.</p>

Fuente: Información remitida por EMSPUVIF

Tabla 19 Estado de cumplimiento – Definición proceso e implementación del sistema de atención a usuarios, recepción y trámite

Programado 1er Trimestre	% Ejecutado período	Evaluación Período
25%	25%	CUMPLE

Por lo tanto, en el informe que el operador remitió a la SSPD, se evidencia el cumplimiento de la meta establecida, razón por la cual para este primer trimestre el cumplimiento es del **25%**, con lo cual se **CUMPLE** la meta fijada para el periodo, sin embargo, cabe resaltar que el indicador se continúa evaluando por medio de los documentos que evidencien el avance periódico para la implementación del procedimiento.

B. Indicadores de resultado

Acorde con lo previsto en el PGA, la periodicidad y la meta establecida para el seguimiento al avance de los indicadores de resultado se presenta a continuación:



- 1. Implementar un sistema de gestión documental orientado a garantizar la organización de la información de tal manera que esta sea recuperable para uso de la administración y para la toma de decisiones gerenciales**

1.1. Sistema de gestión documental implementado

Por medio de este indicador, la SSPD busca que EMSPUVIF implemente un sistema de gestión documental que le permita garantizar en el tiempo la información que maneja.

Tabla 20 Estado de cumplimiento – Sistema de gestión documental implementado

Programado 2do Trimestre	% Ejecutado período	Evaluación Período
0%	NA	NA

Este indicador inicia su seguimiento o evaluación a partir del segundo trimestre, por lo tanto, no se evalúa dentro de este periodo.

- 2. Ejecutar un plan de mantenimiento, a corto y mediano plazo, para las localidades que atiende, que permita minimizar las interrupciones de prestación de servicio de energía eléctrica originadas por daño en los grupos electrógenos.**

2.1. Reducción del número de interrupciones, como mínimo en las localidades que cuentan con telemetría (solamente se incluyen las concernientes con fallas en el grupo electrógeno).

Por medio de este indicador la Superservicios busca que EMSPUVIF reduzca el número de interrupciones del servicio originadas por los grupos electrógenos, así como evitar los riesgos de accidentes tanto eléctricos como físicos y generar en las localidades capacitación tanto del personal técnico como de la comunidad.

Tabla 21 Estado de cumplimiento – Reducción del número de interrupciones

Programado 2do Trimestre	% Ejecutado período	Evaluación Período
0%	NA	NA

Este indicador inicia su seguimiento o evaluación a partir del segundo trimestre, por lo tanto, no se evalúa dentro de este periodo.

- 3. Realizar el cargue de información financiera, de manera oportuna, suficiente y de calidad, de conformidad con las Resoluciones expedidas por esta SSPD.**

3.1. Reporte de información financiera a SUI realizado con oportunidad y calidad

La información certificada de manera extemporánea, es de baja calidad, esto teniendo en cuenta que, al ser validada y comparada con la consignada en las Notas a los Estados Financieros debidamente firmados, presenta diferencias en cifras tanto del ESTADO DE



RESULTADO, como el ESTADO DE LA SITUACIÓN FINANCIERA, para la vigencia (2020).

Al ser evaluada la calidad de la información cargada al SUI, se evidencia:

- 1) EMPUVIF no dio cumplimiento del envío previo de la documentación donde conste la revisión contable y financiera previa al cargue al SUI.
- 2) Lo anterior conllevó a que la empresa prestadora subiera información de baja calidad y errores tanto de fondo como de forma, los cuales se hubiesen podido evitar, dando cumplimiento a esta actividad.

Se evaluó un avance del 25% por parte de EMPUVIF, en cuanto a que en el SUI se registra información financiera, la cual, a pesar de que carece de calidad y oportunidad, sirvió de insumo para hacer seguimiento a la empresa y ser posteriormente evaluada.

Sin embargo, es muy importante resaltar y aclarar que este indicador debió cumplirse en un 100% para el primer trimestre, periodo durante el cual EMSPUVIF no dio cumplimiento a los plazos máximos de cargue de información financiera, tal como se evidenció en el seguimiento, cargó de manera extemporánea el día 17-06-2021, incumpliendo el plazo máximo el cual venció el día 17-05-2021, según ID (1930), de conformidad con la Resolución SSPD No. 202111000016645 del 09-04-2021.

Tabla 22 Estado de cumplimiento – Reporte de información financiera a SUI realizado con oportunidad y calidad

Programado 1er Trimestre	% Ejecutado período	Evaluación Período
100%	25%	INCUMPLE

Por lo tanto, en el informe que el operador remitió a la SSPD, no se evidencia el cumplimiento total del indicador, pues además de haber realizado el cargue fuera de los plazos establecidos, no envió la documentación en donde conste la revisión previa de la información contable y financiera para el cargue al SUI, razón por la cual para este primer trimestre el cumplimiento es del **25%**, con lo cual se **INCUMPLE** la meta establecida.

4. Formular un plan de mejora para la ejecución efectiva del proceso de cartera y gestión de cartera.

4.1. Proceso de cartera y gestión de cobro implementado

El prestador debe remitir a esta SSPD, el Acto administrativo del procedimiento y políticas; consolidación de cartera por periodicidad, uso y estratos (cifras y estadísticas, en tablas de Excel).

Para la evaluación del primer informe trimestral, el prestador no remitió la información correspondiente al cumplimiento del indicador de resultado.

Tabla 23 Estado de cumplimiento – Proceso de cartera y gestión de cobro implementado

Programado 1er Trimestre	% Ejecutado período	Evaluación Período
25%	0%	INCUMPLE



Por lo tanto, en el informe que el operador remitió a la SSPD, no se evidencia el cumplimiento del indicador, pues no se remite ningún informe sobre el avance de la implementación del proceso de cartera, por lo tanto, para el primer trimestre el cumplimiento es del **0%**, con lo cual se **INCUMPLE** la meta establecida.

5. Indicadores resultado Gestión comercial

5.1.1. Elaboración y diligenciamiento de la encuesta con la información requerida para una eficiente gestión comercial.

Por medio de este indicador, la SSPD busca que EMSPUVIF identifique la información requerida para mejorar su gestión al igual que la elaboración de un censo de suscriptores.

Para la evaluación del primer informe trimestral, el prestador no remitió la información correspondiente al cumplimiento del indicador de resultado.

Tabla 24 Estado de cumplimiento – Elaboración y diligenciamiento de encuesta para una eficiente gestión comercial

Programado 1er Trimestre	% Ejecutado período	Evaluación Período
100%	0%	INCUMPLE

Por lo tanto, en el informe que el operador remitió a la SSPD, no se evidencia el cumplimiento del indicador, pues no se remite ningún informe sobre el avance para la elaboración y diligenciamiento de encuesta (Informe con descripción, con tabla de datos de censo de suscriptores), por lo tanto, para el primer trimestre el cumplimiento es del **0%**, con lo cual se **INCUMPLE** la meta establecida.

5.7. 5.II.1. Resultado Sistema de gestión comercial

Por medio de este indicador la Superservicios busca que EMSPUVIF implemente un sistema de gestión comercial ágil que le permita realizar la facturación, tener micro medición y optimizar el recaudo.

Para la evaluación del primer informe trimestral, el prestador no remitió la información correspondiente al cumplimiento del indicador de resultado.

Tabla 1 Estado de cumplimiento – Implementación del sistema de gestión comercial

Programado 1er Trimestre	% Ejecutado período	Evaluación Período
25%	0%	INCUMPLE

Por lo tanto, en el informe que el operador remitió a la SSPD, no se evidencia el cumplimiento del indicador, pues no se remite ningún informe sobre el avance para la implementación del sistema de gestión comercial, por lo tanto, para el primer trimestre el cumplimiento es del **0%**, con lo cual se **INCUMPLE** la meta establecida.



5.8. 5.III.1. Resultado del objetivo comercial

Por medio de este indicador la Superservicios busca que EMSPUVIF se ponga al día en el cargue de las PQRs al SUI.

Para la evaluación del segundo informe trimestral, el prestador no remitió la información correspondiente al cumplimiento del indicador de resultado.

Tabla 2 Estado de cumplimiento – Cargue de las PQRs al SUI

Programado 1er Trimestre	% Ejecutado período	Evaluación Período
25%	0%	INCUMPLE

Por lo tanto, en el informe que el operador remitió a la SSPD, no se evidencia el cumplimiento del indicador, pues no se remite ningún informe sobre el avance para la implementación del sistema de atención a usuarios, recepción y trámite (encargado, radicación y estadísticas), ni de cargue DE PQRs al SUI, por lo tanto, para el primer trimestre el cumplimiento es del **0%**, con lo cual se **INCUMPLE** la meta establecida.

IV. CONCLUSIONES

- De los 19 indicadores parciales establecidos en la matriz del PGA, EMSPUVIF solamente cumplió con 8 de ellos, para 3 indicadores adicionales el operador remitió información incompleta, sin embargo, estos se evaluaron, pero su resultado fue de incumplimiento con la meta establecida para el primer trimestre, por último para los 8 indicadores restantes, la empresa no remitió ninguna información por lo que se tiene como resultado el **incumplimiento** de las metas establecidas.
- EMSPUVIF tuvo un desempeño promedio del **23,9%**, en cuanto a los porcentajes de cumplimiento para las metas establecidas en los 19 indicadores parciales, los cuales se fijaron con un porcentaje promedio de meta programada del **54,2%** para el primer trimestre.
- Se debe tener presente las condiciones generales para el seguimiento de los indicadores, especialmente en donde se establece que, si el 50% o más de los indicadores parciales de un mismo objetivo específico se encuentra en estado de alerta, la Superservicios podrá convocar un comité de seguimiento especial con el prestador, con el fin de definir acciones correctivas de corto plazo para normalizar su cumplimiento, sin embargo, como se indica a continuación también se observó el incumplimiento de los indicadores de resultado.
- EMSPUVIF presentó información para el cumplimiento de un (1) indicador de resultado teniendo en cuenta los 5 establecidos para el primer trimestre, sin embargo, la información remitida fue inoportuna y e incompleta por lo que no se cumplió con la meta establecida.
- EMSPUVIF presentó un cumplimiento del **5%** de los 5 indicadores de resultado establecidos en el acuerdo, para cumplimiento dentro del primer avance trimestral.



- Se evidencia que EMSPUVIF no implementó ninguna herramienta o sistema de alertas en el seguimiento al cumplimiento de los indicadores, por cuanto sus cumplimientos son muy bajos comparados con las metas establecidas para cada periodo.
- En vista de que EMSPUVIF tiene el **95%** de incumplimiento de los indicadores de resultado, se encuentra la situación identificada en el numeral 5 literal b del PGA el cual expresa “*Unilateralmente por parte de la Superservicios, cuando evidencie que el prestador ha incumplido en el 50% de los indicadores de resultado que lo componen.*”.

V. RECOMENDACIONES

Por el incumplimiento evidenciado en los indicadores de resultado, así como el nivel de avance en los indicadores parciales se recomienda unilateralmente dar por terminado el programa de gestión acordado.

Proyectó: Dario Fernando Obando Batallas – Contratista DTGE

Revisó: Olga Lucia Triviño – Coordinadora Grupo ZNI

Aprobó: Ángela María Sarmiento Forero – Directora Técnica de Gestión de Energía