

**SEGUIMIENTO PROGRAMA DE GESTIÓN TERCER TRIMESTRE
(1 DE AGOSTO A 31 DE OCTUBRE DEL 2018)
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 agosto a octubre de 2018 del mencionado programa, y de trimestres anteriores que presentaban algunas actividades pendientes. 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 SU en los reportes comerciales y al MME mediante oficio y ajuste a las conciliaciones trimestrales respectivas.</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>

<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 realizadas 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>
---	--	---

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 Cfj (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.	Validar, elaborar y enviar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios un informe con el recalcu del Componente de Comercialización ajustando la variable Cfj (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.	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- 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>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- 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 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</p>	<p>Validar, elaborar y enviar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios un informe con el recalcu- lo 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</p>	<p>Actividad cumplida en el informe anterior.</p>

2015.	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.).	
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).	Diseñar procedimiento e instructivos para el cálculo del costo unitario de la prestación del servicio y de tarifas Implementar procedimiento de cálculo del costo unitario de la prestación del servicio y de tarifas.	Actividad cumplida en el informe anterior. Actividad cumplida en el informe anterior.

<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 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)	Según lo verificado en la visita efectuada a la empresa, el Centro de Atención Telefónica está operando desde el 08 de marzo, a través del sistema AUDARA, el cual registra los tiempos de llamada. http://www.dreampbx.co/wiki/rutas-salientes/ Es atendido por dos funcionarios del call center en turnos de lunes a sábado de 6.00am-2:00pm y de 2:00 pm-10:00pm, adicionalmente, el Operador del Centro de Control, registra las llamadas en horario nocturno. Se cumplió el objetivo.
Diseño y/o adopción de un nuevo esquema de mantenimiento centrado en la confiabilidad, enfocado en la reducción del mantenimiento correctivo.	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%)	ENERGUAVIARE remitió en el Anexo No 5 un documento llamado Plan de Mantenimiento Subestaciones, el cual está compuesto por la identificación de una serie de trabajos que se deben realizar a las subestaciones y en segundo lugar unos procedimientos de mantenimiento para las subestaciones. Sin embargo, se debe entregar el cronograma de mantenimiento de las subestaciones, el procedimiento y cronograma de mantenimiento de redes. Por lo cual la empresa le dio cumplimiento parcial a este indicador.
Implementar el cálculo de las pérdidas de red tomando como referencia	Contratar estudio que genere una metodología de cálculo de las pérdidas	ENERGUAVIARE remitió en el Anexo No 6 un archivo de Excel que contiene el cálculo de las

<p>la metodología de la Resolución CREG 172 de 2011 o las que apruebe la CREG.</p>	<p>técnicas de acuerdo con las características de la red (pérdidas no técnicas proceso área comercial).</p>	<p>pérdidas técnicas del sistema de Energuaviare donde indican que las pérdidas Técnicas están en el orden del 15%.</p> <p>Sin embargo, el objetivo de este indicador es construir un instructivo el cual 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>Por lo anterior, se determina que la empresa no dio cumplimiento a este 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</p>	<p>Una vez revisado lo remitido por el prestador se evidencia que aún</p>

	<p>generados por ENERGUVIARE, analizarlos y depurarlos con el fin de dar razonabilidad a esta cuenta</p>	<p>persiste el incumplimiento de la actividad. No obstante, la empresa está haciendo las actuaciones necesarias tales como circularizaciones a deudores para poder generar las respectivas legalizaciones.</p> <p>Entendiendo que el trámite puede ser a mediano plazo, consideramos que a la fecha el porcentaje de cumplimiento de este objetivo es bajo como se aprecia en el cuadro denominado “<i>Legalizar los anticipos de vigencias anteriores</i>”, y estas circularizaciones se pudieron haber efectuado comenzando el programa de gestión, por consiguiente, se considera que esta actividad para este periodo no fue cumplida.</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>Se recibió el informe modelo de prestación del servicio de ZNI por parte de la ESP, donde se evidencia que ya tienen en cuenta todas las variables y los elementos necesarios para la prestación del servicio. Adicional a lo anterior informan que ya cuentan con una certificación expedida por parte de las alcaldías municipales de Calamar y El Retorno, quedando pendiente la expedición de esta por parte de la alcaldía del municipio de San José del Guaviare.</p> <p>La incorporación de los ingresos a la contabilidad está atada</p>

		directamente a la prestación del servicio y no a la incorporación de los requisitos formales para cargue al SUI, teniendo en cuenta que ya ha realizado los cálculos y verificaciones necesarias, debe ser incluido en el 2018 en la contabilidad, por consiguiente, se considera que esta actividad para este periodo no fue cumplida.
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	Teniendo en cuenta el proceso que está adelantando la ESP, consideramos que es necesario agilizar el trámite con el municipio de San José del Guaviare para cumplir con este objetivo, en este sentido este aún no se ha cumplido.
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 ACTUALIZACION Y AVALUO DE LOS ACTIVOS FIJOS CONTROLADOS POR ENERGUAVIARE S.A E.S.P. EL ESTUDIO SOCIETARIO DE LA	Con base en la información recibida, y teniendo en cuenta en la fecha que estamos, es indispensable que se realicen las acciones internas pertinentes para la aprobación de estos ajustes, mientras no se encuentre este registro en la contabilidad, este objetivo se da por no cumplido.

	<p>EMPRESA DE ENERGIA ELECTRICA DEL DEPARTAMENTO DEL GUAVIARE "ENERGUAVIARE S.A E.S.P Y EL SANEAMIENTO CONTABLE."</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 CONTABLE"</p>	<p>La Dirección Técnica de Gestión de Energía no se puede pronunciar frente a las negociaciones que se encuentra adelantando la ESP con el IPSE, sin embargo, en última reunión el gerente comunicó que esta actividad está próxima a cumplirse. Es necesario que se adelanten las actuaciones necesarias, teniendo en cuenta que este ajuste presuntamente generará importantes impactos en la situación financiera de la ESP. Hasta el momento se da por no cumplido este objetivo.</p>

Presentamos una tabla concerniente al objetivo: "Legalizar los anticipos de vigencias anteriores". Según información de la SSPD el porcentaje de avance del segundo objetivo es el siguiente:

CONCEPTO	VALOR	% AVANCE
Anticipos legalizados 2018	467.510.812,36	50,64%

Anticipos en proceso de legalización	427.825.700,00	46,34%
Anticipos correspondientes a vigencia 2017, menores a un año	27.828.000,00	3,01%
Anticipos reportados por ENERGUAVIARE	923.164.512,36	100,00%

De lo anterior se puede establecer que la prestadora no cumplió con el objetivo de la depuración de los anticipos, objetivo planteado para el 31 de marzo de 2018.

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.	Energuaviare presentó en el informe del primer trimestre, el convenio suscrito con la empresa con la cual se realizará la financiación de los medidores a los usuarios. La empresa ya suscribió el convenio, e informa que el cronograma inicia ejecución el 1 de noviembre.
	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 acta de inicio de septiembre de 2018, a la fecha no se ha requerido de los servicios de dicho laboratorio.
Implementar herramientas necesarias para reducir las pérdidas en actividades como	Comprar medidores patrón que se defina como resultado del diagnóstico del	La empresa informa que ya cuenta con los medidores requeridos para tal fin y están disponibles en el almacén.

<p>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</p>	<p>porcentaje de pérdidas no técnicas para reponer al usuario que se le retira, para envío a laboratorio.</p>	<p>A nivel general las actividades para reducción de las pérdidas no técnicas se deben revisar en su conjunto y realizar verificaciones en terreno con el prestador.</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. También se aclara que esta actividad tiene como fecha de cumplimiento de para fin de año como quedó definido en el programa de gestión.</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 presenta un avance del 78.2%, se anexa reporte del avance Anexo 4-CD, de igual manera se aclara que esta actividad tiene como fecha de cumplimiento de para fin de año como quedó definido en el programa de gestión.</p>
	<p>Elaborar programa de reposición y cambio de medidores obsoletos con base en el diagnóstico realizado</p>	<p>La empresa informa, que la propuesta del plan de acción ya se encuentra elaborado y pendiente de aprobación, se anexa reporte del avance Anexo 4-CD, de igual manera se aclara que esta actividad tiene como fecha de cumplimiento de para fin de año como quedó definido en el programa de gestión.</p>

6. ATENCIÓN AL USUARIO

OBJETIVO	ACTIVIDAD	AVANCE
<p>Definir una estrategia de atención al usuario que contemple estándares,</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</p>

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.

imágenes:



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.



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:	área 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 18:13:04															
Grupo	Cantidad	T. Espera	P. Espera	Mi.Valor	T. Llegado	P. Llegado	Mi.Valor	T. Atendido	P. Atendido	Mi.Valor	T. Total	P. Total	Mi.Valor	Repet.	Calificados	P. Calif.
Ciudad	186	498:31:05	000:12:51	000:00:01	002:53:45	000:01:02	000:00:01	219:20:20	000:06:55	000:18:25	459:00:15	000:20:51	000:00:03	0	0	0.0
				008:22:08			004:06:11			007:36:10			007:36:35			
Transacciones	918	000:38:56	000:00:00	000:02:25	000:04:38	000:00:00	000:00:02	000:07:39	000:00:00	000:00:02	000:21:53	000:00:01	000:09:44	0	0	0.0
				000:07:11			000:04:05			000:07:17			000:11:28			
Transacciones	186	498:31:05	000:12:51	000:00:01	002:53:45	000:01:02	000:00:01	219:20:20	000:06:55	000:18:25	459:00:15	000:20:51	000:00:03	0	0	0.0
				008:22:08			004:06:11			007:36:10			007:36:35			
Asistencia:	72															

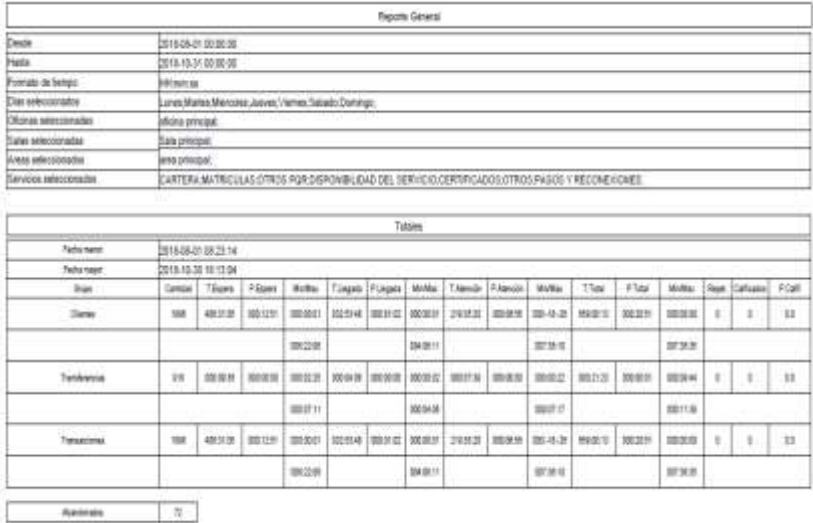


Así mismo, la empresa indica el número de peticiones recibidas de julio a septiembre de 2018 y el número de peticiones que resolvieron en términos, según documento anexo.

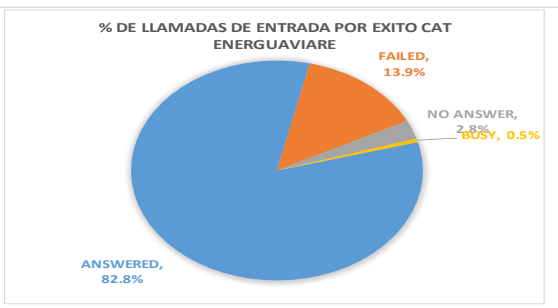
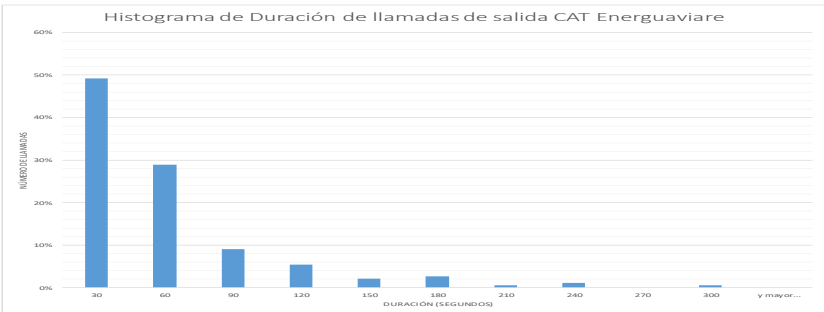
Resultado: 100%

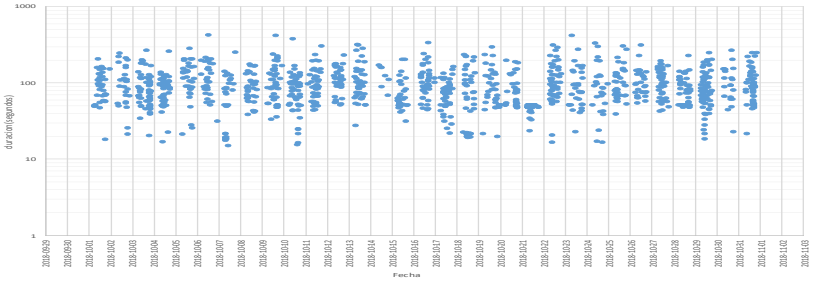
PQR'S RESUELTAS A TIEMPO	PQR'S RECIBIDAS	INDICADOR PQR'S RESUELTAS A TIEMPO	INDICADOR PQR'S NO RESUELTAS A TIEMPO
1.372	1.372	100%	0%

Análisis: Para la medición de este indicador, se tomó 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 reportó un periodo en cero por ciento de vencimiento de términos en respuesta a PQR.

		<table border="1" data-bbox="695 359 1433 443"> <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> <div data-bbox="706 457 1421 695"> <p style="text-align: center;">INDICE DE RESOLUCIÓN DE PQR'S 2° TRIMESTRE 2018</p>  <p style="text-align: center;"> * INDICADOR PQR'S RESUELTAS A TIEMPO * INDICADOR PQR'S NO RESUELTAS A TIEMPO </p> </div> <p data-bbox="706 709 1485 779">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 data-bbox="669 793 1511 926">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	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							
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 tiempos de atención de los usuarios a través de todos los</p>	<p>Adquisición de digiturno para seguimiento al tiempo de atención al usuario por parte de la empresa San José y localidades (Atención al</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>								

<p>canales dispuestos por el prestador.</p>	<p>cliente, matriculas, cartera y notificaciones) -Integrar el reporte del software del digiturno al SIEC</p>	 <p>Reporte General</p> <p>Desde: 2018-08-01 00:00:00 Hasta: 2018-10-31 00:00:00 Formato de Salida: HTML en Citas seleccionadas: Lunes Martes Miércoles Jueves Viernes Sábado Domingo Oficinas seleccionadas: oficina principal Citas seleccionadas: Sala principal Áreas seleccionadas: área principal Servicios seleccionados: CARTERA-MATRICULAS-OTROS POR DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO-CERTIFICADOS-OTROS PAGOS Y RECOMENDACIONES</p> <p>Tablas</p> <p>Fecha inicio: 2018-08-01 08:23:14 Fecha fin: 2018-10-31 18:13:04</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Item</th> <th>Comida</th> <th>T. Espera</th> <th>P. Espera</th> <th>M. Espera</th> <th>F. Espera</th> <th>P. Espera</th> <th>M. Espera</th> <th>T. Espera</th> <th>P. Espera</th> <th>M. Espera</th> <th>T. Total</th> <th>P. Total</th> <th>M. Total</th> <th>Resp.</th> <th>Calificación</th> <th>FCGI</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Cartera</td> <td>1000</td> <td>400.00</td> <td>00.00</td> <td>00.00</td> <td>00.00</td> <td>00.00</td> <td>00.00</td> <td>00.00</td> <td>00.00</td> <td>00.00</td> <td>00.00</td> <td>00.00</td> <td>00.00</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0.0</td> </tr> <tr> <td>Trascurrida</td> <td>0</td> <td>00.00</td> <td>00.00</td> <td>00.00</td> <td>00.00</td> <td>00.00</td> <td>00.00</td> <td>00.00</td> <td>00.00</td> <td>00.00</td> <td>00.00</td> <td>00.00</td> <td>00.00</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0.0</td> </tr> <tr> <td>Trascurrida</td> <td>1000</td> <td>400.00</td> <td>00.00</td> <td>00.00</td> <td>00.00</td> <td>00.00</td> <td>00.00</td> <td>00.00</td> <td>00.00</td> <td>00.00</td> <td>00.00</td> <td>00.00</td> <td>00.00</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0.0</td> </tr> </tbody> </table> <p>Atenciones: 70</p>  <p>2018-11-28 11:29:53 OTROS POR Turno: P1</p> <p>Así mismo, el prestador, realiza en las facturas la socialización de la implementación del Digiturno y el calificador de la atención de usuario recibida:</p>  <p>#ConoceNuestroDigiturno</p> <p>Pensando en ti, hemos implementado el nuevo sistema digiturno en San José del Guaviare, en el cual podrás realizar tus trámites de manera cómoda y tranquila en la sala de espera.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Digita tu número de identificación o el Código de Usuario. 2. Selecciona la opción que más se ajuste a tus necesidades. 3. El sistema te asignará un turno con el cual serás atendido. 4. Al finalizar tus trámites, podrás calificar la atención de nuestros asesores. <p>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.</p>	Item	Comida	T. Espera	P. Espera	M. Espera	F. Espera	P. Espera	M. Espera	T. Espera	P. Espera	M. Espera	T. Total	P. Total	M. Total	Resp.	Calificación	FCGI	Cartera	1000	400.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	0	0	0.0	Trascurrida	0	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	0	0	0.0	Trascurrida	1000	400.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	0	0	0.0
Item	Comida	T. Espera	P. Espera	M. Espera	F. Espera	P. Espera	M. Espera	T. Espera	P. Espera	M. Espera	T. Total	P. Total	M. Total	Resp.	Calificación	FCGI																																																						
Cartera	1000	400.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	0	0	0.0																																																						
Trascurrida	0	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	0	0	0.0																																																						
Trascurrida	1000	400.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	0	0	0.0																																																						
	<p>Parametrizar el sistema de atención</p>	<p>Al 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</p>																																																																				

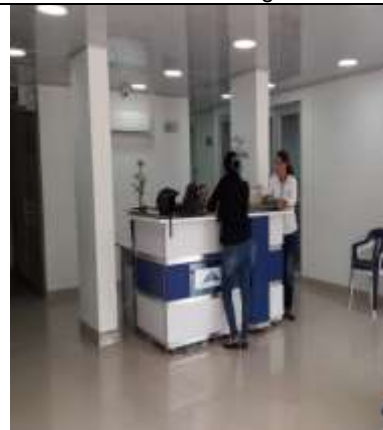
	<p>telefónico para los tiempos de atención al usuario</p>	<p>las llamadas recibidas, registrando los tiempos de cada una.</p> <p>Llamadas Entrantes:</p> <p>Este grupo de estadísticas se basó en la información registrada por el software AUDARA del CAT durante el mes de OCTUBRE 2018, correspondiente a las llamadas entrantes.</p> <table border="1" data-bbox="670 659 1507 806"> <tr> <td>Número total de llamadas entrantes:</td> <td>1306</td> </tr> <tr> <td>Número de orígenes diferentes que generaron llamadas entrantes:</td> <td>296</td> </tr> <tr> <td>Número de llamadas promedio por origen:</td> <td>2.33</td> </tr> <tr> <td>Máximo número de llamadas por un origen:</td> <td>26</td> </tr> </table> <table border="1" data-bbox="670 837 924 1142"> <tr> <td>Número total de llamadas entrantes:</td> <td>1306</td> </tr> <tr> <td>Número de orígenes diferentes que generaron llamadas entrantes:</td> <td>296</td> </tr> <tr> <td>Número de llamadas promedio por origen:</td> <td>2.33</td> </tr> <tr> <td>Máximo número de llamadas por un origen:</td> <td>26</td> </tr> </table> <div data-bbox="932 837 1487 1142">  </div> <div data-bbox="675 1176 1495 1486">  </div>	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
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																	

		<p style="text-align: center;">Duración de las llamadas del CAT Energuaviare</p>  <p>En la imagen se observa el número de llamadas telefónicas 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 	<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>Oficina del Servicio al Cliente. Oficina de Recepción</p>

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.



Sala de Espera y Digiturno



Oficina de Servicio al Cliente



Oficina de Caja.



Área de Recaudo



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>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 – SINTRAELECOL, radicado 950013189001-2017-00052.</p> <p>Por lo anterior, la empresa ENERGUAVIARE no puede realizar la actualización del Manual de Funciones.</p> <p>Se recomienda, en lo posible, que ENERGUAVIARE adelante la actualización de las funciones en áreas donde no se encuentre personal que pertenezca a la convención.</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</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</p>

<p>residuales. Definir los controles y responsables para cada uno de ellos.</p>		<p>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 Energuaviare 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 legales que apliquen a la empresa</p>	<p>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 aplique la empresa.</p>	<p>La empresa desde el 30 de enero de 2018 había cumplido con este compromiso.</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, queda pendiente por parte de la prestadora realizar 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 tercer trimestre, la empresa no evidencia haber cumplido con las actividades establecidas en el tópico financiero del programa de gestión.
4. Según la empresa, las presuntas razones por las cuales no se muestran adelantos en las actividades obedecen a situaciones externas como la no certificación de las localidades por parte del municipio de Guaviare en el tema ZNI. Así mismo, en la actualización de anticipos, se encuentran pendientes de realizar los comités para aprobación, y respecto al tema de la línea de nivel de tensión 115, la falta de avance del mismo se debe a la no respuesta de negociación por parte del IPSE.

Técnicos y de calidad.

5. Se cumplió con el objetivo de poner en funcionamiento el sistema de Call Center.
6. La empresa cumplió parcialmente el indicador de Plan de Mantenimiento debido a que solo entregó el procedimiento de mantenimiento a subestaciones.
7. La empresa no dio cumplimiento al indicador del instructivos de perdidas, debido a que únicamente entregó los cálculos de las pérdidas técnicas.

Comerciales.

8. La empresa cumple con los objetivos comerciales propuestos para el tercer trimestre del programa de gestión (procedimiento de suspensión y corte del servicio), con algunas mejoras expuestas en este informe. Respecto a la suscripción de un convenio para la financiación de los medidores, si bien es cierto que la empresa ya suscribió el convenio, para este informe presenta a esta Superintendencia el cronograma de ejecución, la socialización con los usuarios y demás aspectos inherentes a estas actividades.

9. No obstante, que las demás actividades del tópico comercial tienen vencimiento a 31 de diciembre de 2018, se evidencia el estado de avance en el que se encuentra cada una de ellas.

Atención al usuario.

10. 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.
11. 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.
12. 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.
13. 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).
14. 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.

15. La empresa no cumplió con esta actividad debido 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 – SINTRAEECOL, radicado 950013189001-2017-00052.
16. Se recomienda a ENERGUAVIARE, en lo posible, adelantar la actualización de las funciones en áreas donde no se encuentre personal que pertenezca a la convención.
17. 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.

18. La empresa entregó el Plan de Continuidad del Negocio, en este ENERGUAVIARE S.A E.S.P., 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.
19. 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.

Se observa que ENERGUAVIARE S.A E.S.P no cumplió con algunos de los compromisos acordados en el Programa de Gestión suscrito con esta Superintendencia; sin embargo, dado que el objetivo y propósito de dicho programa es lograr una mejora en la prestación del servicio de energía eléctrica a través del control y vigilancia de la Superservicios, después de analizar la información del informe sobre el cumplimiento de actividades allegado por la prestadora, se concluyó que dichos incumplimientos no afectan la continuidad de los compromisos suscritos y en dicha medida se incluirán dentro de las acciones correctivas que deberán ser aplicadas por ENERGUAVIARE S.A E.S.P al tenor de lo dispuesto en el numeral 16 del artículo 15 del Decreto 990 de 2002¹.

Proyectó: Gissell Lorena Castro Puentes – Profesional Universitario DTGE
Helbert German Ángel Pulido – Contratista 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
Guillermo Enrique Ochoa Acuña - Contratista DTGE
David José Mozo Pereira - Contratista DTGE

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

¹ “16. Verificar que los prestadores apliquen las acciones correctivas derivadas de las evaluaciones de gestión y resultados, de los informes de inspección, así como de los programas de gestión y de los informes de los auditores externos”.