



EMPRESA DE ENERGÍA ELÉCTRICA DEL
DEPARTAMENTO DEL GUAVIARE S.A. E.S.P.
Nit. 822.004.680-9

Dirección: Calle 8 # 23-55
LINEA DE SERVICIO AL CLIENTE
584 04 93 - Cel. 318 782 7947
OFICINAS 584 04 93

INFORME DE VERIFICACIÓN A LA RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE PQRS SEGUNDO SEMESTRE DEL 2022 Y CONSOLIDADO 2022

DYEWISKEY MOSQUERA PALACIO
Gerente

HERNANDO HINPACIE RESTREPO
Sub-Gerente Área de Distribución

OMAR EDUARDO BLANDÓN SÁNCHEZ
Sub-Gerente Área Financiero

JOSE WILLIAN COY TORREZ
Sub-Gerente Área Administrativa

LEIDY SOLANYI BARRETO PINTO
Sub-Gerente Área Comercial y Mercadeo

MARIBEL MONTERO ABELLO
Secretaria General y Jurídica

MARLON LOPEZ SANCHEZ
Director de Planeación

JEMMY YAMID MONTENEGRO RUIZ
Jefe de Oficina de Control Interno

San José del Guaviare, enero de 2023





EMPRESA DE ENERGÍA ELÉCTRICA DEL
DEPARTAMENTO DEL GUAVIARE S.A. E.S.P.
Nit. 822.004.680-9

Dirección: Calle 8 # 23-55
LINEA DE SERVICIO AL CLIENTE
584 04 93 - Cel. 318 782 7947
OFICINAS 584 04 93

I. INTRODUCCION

ENERGUAVIARE SA ESP, es un prestador del servicio público domiciliario de energía eléctrica que se rige por las Leyes 142 y 143 de 1994, registrado ante la Superintendencia de Servicios Públicos como empresa mixta de régimen jurídico privado, cuya composición accionaria es:

Conformación de los Accionistas	% de Acciones
Departamento del Guaviare	92,11%
Municipio San José del Guaviare	5,91%
Accionistas Minoritarios	1,98%
Total, Acciones	100,00%

Acorde con lo anterior, debe tenerse presente que por expresa disposición de los artículos 19, 32 en concordancia con el artículo 186 ibidem de la Ley 142 de 1994 y los artículos 7 y 8 de Ley 143 de 1994, el régimen jurídico aplicable a todos los actos o negocios jurídicos que celebre ENERGUAVIARE S.A. E.S.P corresponde al derecho privado y sus vacíos han de suplirse con normas comerciales y civiles. Es así como, las mencionadas disposiciones legales establecen lo siguiente:

“ARTÍCULO 19. RÉGIMEN JURÍDICO DE LAS EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS. Las empresas de servicios públicos se someterán al siguiente régimen jurídico: (...)

19.15. En lo demás, las empresas de servicios públicos se regirán por las reglas del Código de Comercio sobre sociedades anónimas. “

“ARTÍCULO 32. RÉGIMEN DE DERECHO PRIVADO PARA LOS ACTOS DE LAS EMPRESAS. Salvo en cuanto la Constitución Política o esta Ley dispongan expresamente lo contrario, la constitución, y los actos de todas las empresas de servicios públicos, así como los requeridos para la administración y el ejercicio de los derechos de todas las personas que sean socias de ellas, en lo no dispuesto en esta Ley, se regirán exclusivamente por las reglas del derecho privado.

La regla precedente se aplicará, inclusive, a las sociedades en las que las entidades públicas sean parte, sin atender al porcentaje que sus aportes representen dentro del capital social, ni a la naturaleza del acto o del derecho que se ejerce.” (Subrayas propias).

“ARTÍCULO 186. CONCORDANCIAS Y DEROGACIONES. Para efectos del artículo 84 de la Constitución Política, esta Ley reglamenta de manera general las actividades relacionadas con los servicios públicos definidos en esta Ley; deroga todas las leyes que le sean contrarias; y prevalecerá y servirá para complementar e interpretar las leyes especiales que se dicten para algunos de los servicios



EMPRESA DE ENERGÍA ELÉCTRICA DEL
DEPARTAMENTO DEL GUAVIARE S.A. E.S.P.

Nit. 822.004.680-9

Dirección: Calle 8 # 23-55
LINEA DE SERVICIO AL CLIENTE
584 04 93 - Cel. 318 782 7947
OFICINAS 584 04 93

públicos a los que ella se refiere. En caso de conflicto con otras leyes sobre tales servicios, se preferirá ésta, y para efectos de excepciones o derogaciones, no se entenderá que ella resulta contrariada por normas posteriores sobre la materia, sino cuando éstas identifiquen de modo preciso la norma de esta ley objeto de excepción, modificación o derogatoria. (...)

Por su parte, la Ley 143 de 1994, reza:

“Artículo 7o. En las actividades del sector podrán participar diferentes agentes económicos, públicos, privados o mixtos, los cuales gozarán de libertad para desarrollar sus funciones en un contexto de libre competencia, de conformidad con los artículos 333, 334 y el inciso penúltimo del artículo 336 de la Constitución Nacional, y el artículo 3o. de esta Ley.

En los casos señalados por la ley, para operar o poner en funcionamiento los proyectos, se deberán obtener de las autoridades competentes los permisos respectivos en materia ambiental, sanitaria, uso de aguas y los de orden municipal que sean exigibles.

Parágrafo. La actividad de comercialización sólo puede ser desarrollada por aquellos agentes económicos que realicen algunas de las actividades de generación o distribución y por los agentes independientes que cumplan las disposiciones que expida la comisión de regulación de energía y gas.

Artículo 8o. Las empresas públicas que presten el servicio de electricidad al entrar en vigencia la presente Ley, en cualquiera de las actividades del sector, deben tener autonomía administrativa, patrimonial y presupuestaria.

Salvo disposición legal en contrario, los presupuestos de las entidades públicas del orden territorial serán aprobados por las correspondientes juntas directivas, sin que se requiera la participación de otras autoridades.

Parágrafo. El régimen de contratación aplicable a estas empresas será el del derecho privado. La Comisión de Regulación de Energía y Gas podrá hacer obligatoria la inclusión de cláusulas excepcionales al derecho común en algunos de los contratos que celebren tales entidades. Cuando su inclusión sea forzosa, todo lo relativo a estas cláusulas se sujetará al Estatuto General de Contratación de la Administración Pública

ARTÍCULO 96. Para efecto de las excepciones que consagra el artículo referente a "Concordancias y derogaciones" de la Ley sobre el Régimen de los Servicios Públicos Domiciliarios, en todo lo referente a energía eléctrica, en el caso específico que sean contrarias, se aplicará preferentemente esta Ley especial.”.

Como consecuencia de lo expuesto, los estatutos sociales de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P, plasmaron la premisa legal anteriormente expuesta en el siguiente sentido:





EMPRESA DE ENERGÍA ELÉCTRICA DEL
DEPARTAMENTO DEL GUAVIARE S.A. E.S.P.

Nit. 822.004.680-9

Dirección: Calle 8 # 23-55
LINEA DE SERVICIO AL CLIENTE
584 04 93 - Cel. 318 782 7947
OFICINAS 584 04 93

“ARTICULO PRIMERO. – La sociedad se denominará EMPRESA DE ENERGIA ELECTRICA DEL DEPARTAMENTO DEL GUAVIARE S.A. E.S.P, cuya sigla será “ENERGUAVIARE S.A. E.S.P.” y como se ha dicho, es una empresa prestataria de servicios públicos, especialmente el de energía eléctrica, regida por las normas de derecho privado colombiano y por las particulares que regulan los servicios públicos, presididas estas por la Ley 142 de 1994”.

Como consecuencia de lo anterior, se concluye lo siguiente:

- La ley 142 de 1994, en materia de prestación de servicios públicos domiciliarios, establece la creación de las **comisiones de regulación en torno a la necesidad de regular técnicamente**, estas realizan controles a las condiciones del mercado conocido como controles de estructura y fijación de tarifas entendidas como control de conducta; para ello las autoridades reguladoras cuentan con sus propias herramientas.
- Se establece un **régimen tarifario** bajo los esquemas de libertad regulada y libertad controlada, teniendo en cuenta el principio de solidaridad y redistribución de ingresos; el cual se materializa en la aplicación de subsidios a los niveles 1, 2 y 3 teniendo en cuenta que en materia de servicios públicos domiciliarios no existe exoneración de pago para ninguna persona natural o jurídica de derecho público o privado.
- Los usuarios como principales destinatarios, con capacidad de decisión frente a la garantía de sus derechos, pueden participar con funciones de control social, para ejercer como **vocales de control en la gestión de los prestadores de servicios públicos** y le serán aplicables el régimen de incompatibilidades e inhabilidades expresamente establecido por el artículo 66 de la ley 142 de 1994.
- Frente al **tema societario y desarrollo de la actividad comercial** por parte de los prestadores de servicios públicos domiciliarios, la ley 142 de 1994 señala que siendo éstos, sociedades por acciones, **se rigen por el derecho mercantil:** su constitución, razón social, aportes, responsabilidad societaria, obligaciones como comerciante, ejecución y reformas del contrato social, actos de competencia, órganos de dirección y administración, distribución de utilidades sociales, balances, contratos y obligaciones mercantiles, derechos y deberes de los Accionistas, órganos de dirección y administración y del revisor fiscal, entre otros aspectos.



EMPRESA DE ENERGÍA ELÉCTRICA DEL
DEPARTAMENTO DEL GUAVIARE S.A. E.S.P.

Nit. 822.004.680-9

Dirección: Calle 8 # 23-55
LINEA DE SERVICIO AL CLIENTE
584 04 93 - Cel. 318 782 7947
OFICINAS 584 04 93

- **El control fiscal, es ejercido por parte de la Contraloría General de la República y las Contralorías Departamentales** cuando existe participación del estado y se ejercerá sobre la documentación que soporte los actos y contratos celebrados por el accionista o socio estatal y no sobre la empresa de servicios públicos domiciliarios. Dicho control abarca el control de gestión, resultados, legalidad, financiero, evaluación de control interno y se ejerce en forma posterior y selectiva, generando como resultado un plan de mejoramiento que permita subsanar los hallazgos administrativos evidenciados y en investigaciones disciplinarias, fiscales o penales a que hubiere lugar, de ser el caso.
- **El régimen de contratación corresponde al de derecho privado**, salvo las excepciones establecidas en la ley 142 de 1994; por tanto, se rige por normas comerciales y civiles en los aspectos no previstos en el Reglamento Interno de contratación. No obstante, el juez que dirima los conflictos derivados de la celebración, ejecución o liquidación de los contratos celebrados con ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. sea el Juez Administrativo.
- **El régimen laboral de trabajadores particulares sometidos a las normas del Código Sustantivo de Trabajo**; el cual se aplica para la celebración de contratos laborales, interpretación de cláusulas laborales, vigencia de la relación laboral y finalización de esta y en términos generales para las discrepancias laborales que surjan entre las empresas prestadoras de servicios públicos, sus trabajadores y/o con los sindicatos conoce el Juez Laboral.
- En relación al **régimen disciplinario corresponde al régimen de particulares**, que se traduce en investigación disciplinaria y sanción por incurrir en una prohibición o el incumplimiento a los deberes y obligaciones establecidos en el Código Sustantivo de Trabajo o del contrato individual de trabajo, Reglamento Interno de Trabajo, omisión o irregularidad en el ejercicio de funciones y demás normas que cada empresa de servicios públicos domiciliarios tenga incorporadas, ello sin perjuicio de la competencia de la Procuraduría General de la Nación en los eventos en que expresamente determine la Constitución y la ley.



EMPRESA DE ENERGÍA ELÉCTRICA DEL
DEPARTAMENTO DEL GUAVIARE S.A. E.S.P.

Nit. 822.004.680-9

Dirección: Calle 8 # 23-55
LINEA DE SERVICIO AL CLIENTE
584 04 93 - Cel. 318 782 7947
OFICINAS 584 04 93

- Se aplica **diferentes tipos de control**, entre ellos: el control de gestión y resultados establecido legalmente a cargo de la Oficina de Control interno y la AEGR Auditoría Externa de Gestión y Resultados; así mismo, el control social, control por parte de la Superintendencia de servicios públicos domiciliarios frente a la prestación del servicio público domiciliario y de la Superintendencia de Sociedades frente a las obligaciones mercantiles.
- Los **conflictos de intereses, régimen de incompatibilidades e inhabilidades** de carácter taxativo en el artículo 44 de la Ley 142 de 1994, sin perjuicio de las establecidas por los prestadores de servicios públicos domiciliarios en su normatividad interna.
- En las **controversias que se suscitan entre el prestador de servicios públicos domiciliarios y el cumplimiento del contrato de servicios públicos con los usuarios**, las respuestas a peticiones, quejas y reclamos como actos administrativos del prestador de servicios, el silencio administrativo positivo, las acciones de reparación directa, las controversias derivadas de la celebración, ejecución, interpretación, liquidación de un contrato de servicios públicos o aplicación de cláusulas exorbitantes en el evento de ser autorizado por la CREG, se ciñe al derecho administrativo.
- Para el caso de las empresas de servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica, como lo es ENERGUAVIARE S.A. E.S.P., las Resoluciones CREG No. 072 de 2002 “Por la cual se establece la metodología para clasificar las personas prestadoras de los servicios públicos, de acuerdo con el nivel de riesgo y se definen los criterios, metodologías, indicadores, parámetros y modelos de carácter obligatorio que permiten evaluar su gestión y resultados” (artículo 8º ibídem), y la No. 034 de 2004 que modificó apartes de la anterior, establecen los lineamientos sobre los que se desarrolla la actividad de Control Interno en las empresas del sector eléctrico.
- Mediante Circular EXTERNA N° 100-004 DE 2021 el CONSEJO PARA LA GESTIÓN Y EL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL señala que a las empresas de servicios públicos domiciliarios mixtas no le son aplicables las disposiciones en materia de control interno, contenidas en la Ley 87 de 1993 y sus modificaciones, dado que constituyen una tipología especial de entidades públicas, con naturaleza y régimen jurídico propio, que les regula de manera particular



EMPRESA DE ENERGÍA ELÉCTRICA DEL
DEPARTAMENTO DEL GUAVIARE S.A. E.S.P.

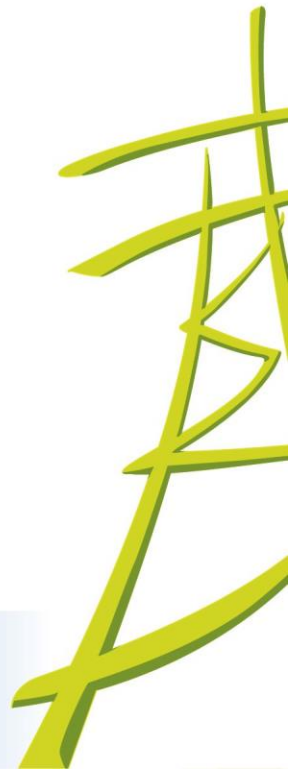
Nit. 822.004.680-9

Dirección: Calle 8 # 23-55
LINEA DE SERVICIO AL CLIENTE
584 04 93 - Cel. 318 782 7947
OFICINAS 584 04 93

diversos temas, entre los que se encuentra, el régimen de control de gestión y resultados.

En razón a lo anterior el Consejo para la Gestión y Desempeño del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG- informó, que las Empresas de Servicios Públicos mixtas no serán objeto de medición del desempeño institucional y por lo tanto, no estarán obligadas a reportar información a través del Formulario Único de Reporte de Avance a la Gestión FURAG.

- Finalmente, la estructura del Sistema de Control Interno de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P está basado en el Modelo COSO (Committee of sponsoring organizations), por medio de la implementación de acciones, herramientas, instrumentos y mecanismos de prevención, monitoreo, verificación y evaluación de la gestión realizada en la empresa, en conformidad con la normatividad legal vigente aplicable, con el fin de generar controles y/o alertas oportunas y necesarias para la toma de decisiones y mejora continua en la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica.





EMPRESA DE ENERGÍA ELÉCTRICA DEL
DEPARTAMENTO DEL GUAVIARE S.A. E.S.P.

Nit. 822.004.680-9

Dirección: Calle 8 # 23-55
LINEA DE SERVICIO AL CLIENTE
584 04 93 - Cel. 318 782 7947
OFICINAS 584 04 93

II. OBJETIVO DEL INFORME

Presentar el informe de verificación a la recepción y tratamiento de PQRS de ENERGUAVIARE SA ESP de conformidad a la Ley 1474 de 2011, Resoluciones SSPD 20102400008055 de 2010 y 20188000076635 de 2018 y Resolución CREG 034 de 2004.

III. ALCANCE DEL INFORME

La verificación a la recepción y tratamiento a los PQRS en ENERGUAVIARE SA ESP corresponde al segundo semestre 2022 y consolidado 2022.

IV. ARQUITECTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA

➤ MISIÓN DE ENERGUAVIARE S.A. ESP

Brindar bienestar y desarrollo regional, mediante la prestación del servicio de energía eléctrica, a través de la perspectiva conjunta de nuestros grupos de interés, basados en criterios de calidad, confiabilidad, equidad, sostenibilidad empresarial y el cuidado del medio ambiente.

➤ VISIÓN DE ENERGUAVIARE SA ESP

En 2026 seremos una empresa reconocida por la calidad y continuidad del servicio de energía eléctrica, con innovación tecnológica y capital humano, mediante el eficiente cumplimiento normativo y la aplicación de buenas prácticas que aumenten el valor empresarial.

➤ OBJETIVOS CORPORATIVOS

- I. Comprar, vender y comercializar energía eléctrica o de otras fuentes.
- II. Construir y explotar centrales y/o plantas generadoras de energía y subestaciones, líneas de transformación, transmisión y redes de distribución de energía eléctrica.
- III. Crear o participar en la creación de nuevas empresas de servicios públicos o de carácter mercantil, cuyo objeto sea afín a ENERGUAVIARE S.A. E.S.P.
- IV. Adquirir, grabar y enajenar bienes muebles e inmuebles, corporales e incorporeales y en general realizar todos los actos de comercio necesarios para el desarrollo del



EMPRESA DE ENERGÍA ELÉCTRICA DEL
DEPARTAMENTO DEL GUAVIARE S.A. E.S.P.

Nit. 822.004.680-9

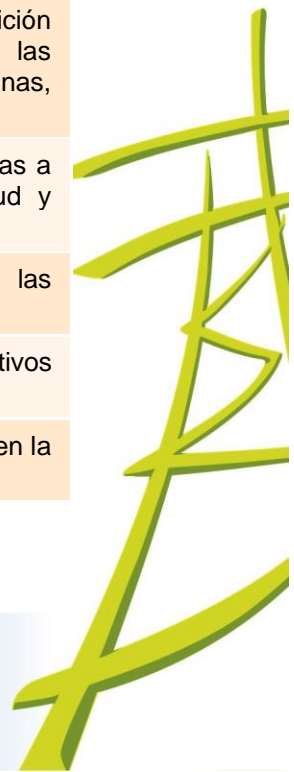
Dirección: Calle 8 # 23-55
LINEA DE SERVICIO AL CLIENTE
584 04 93 - Cel. 318 782 7947
OFICINAS 584 04 93

objeto social, tales como colocar o tomar dinero en mutuo, emitir acciones, celebrar contratos de arrendamiento, prestación de servicios.

- V. Vender, comercializar, distribuir electrodomésticos a los suscriptores o usuarios del servicio de energía eléctrica domiciliaria.
- VI. Vender, comercializar unidades de computadores de redes de datos, equipos de comunicaciones a entidades gubernamentales para el adelantamiento de programas educativos para la dotación y creación de aulas virtuales y salas de cómputo.
- VII. Aplicar en la facturación de los usuarios suscriptores de energía eléctrica domiciliaria, la venta de servicios convenidos con entidades públicas y privadas, respetando las directrices de facturación de la superintendencia de servicios públicos.

➤ **VALORES**

VALOR	DEFINICIÓN
Honestidad:	Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia, rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.
Respeto:	Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición
Compromiso:	Soy consciente de la importancia de mi rol como trabajador de ENERGUAVIARE S.A E.S.P y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar
Diligencia:	Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del estado
Justicia	Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación
Solidaridad	Apoyo mutuo entre los colaboradores para lograr los objetivos empresariales
Responsabilidad:	Cumplo con las obligaciones, deberes y compromisos adquiridos en la empresa





EMPRESA DE ENERGÍA ELÉCTRICA DEL
DEPARTAMENTO DEL GUAVIARE S.A. E.S.P.

Nit. 822.004.680-9

Dirección: Calle 8 # 23-55
LINEA DE SERVICIO AL CLIENTE
584 04 93 - Cel. 318 782 7947
OFICINAS 584 04 93

➤ PRINCIPIOS

PRINCIPIOS	DEFINICIÓN
Búsqueda de la excelencia	Nos esforzamos por utilizar al máximo nuestras competencias y desarrollar estrategias para el éxito de las metas a nivel empresarial
Transparencia	Hacemos publica la información para conocimiento de las partes interesadas.
Trabajo en equipo	Desarrollamos actividades compartidas y organizadas para alcanzar metas comunes
Innovación	Aplicamos nuevas ideas, conceptos, métodos, para mejorar el desempeño empresarial

➤ POLÍTICA EMPRESARIAL

En ENERGUAVIARE S.A E.S.P., nos comprometemos a prestar un servicio de energía eléctrica con calidad, confiabilidad y equidad, mediante el cumplimiento normativo, el mejoramiento continuo en el desempeño empresarial, el fortalecimiento del compromiso, las competencias y la seguridad de nuestro capital humano, para mejorar la expectativa del cliente y el valor empresarial; aplicando buenas prácticas para la preservación del medio ambiente.

➤ OBJETIVOS ESTRATEGICOS

- ❖ Mejorar los servicios de energía eléctrica con calidad, confiabilidad y equidad, a partir del cumplimiento normativo
- ❖ Fortalecer los procesos empresariales relacionados con la prestación del servicio de energía eléctrica a través de los requerimientos normativos y regulatorios
- ❖ Fortalecer el mejoramiento continuo como parte fundamental de la cultura empresarial a través de la implementación de sistemas de gestión
- ❖ Fortalecer el bienestar y las competencias del capital humano para mejorar el compromiso empresarial a través de la implementación del plan estratégico del talento humano.
- ❖ Aumentar el índice de satisfacción de los usuarios mejorando la atención de sus necesidades y expectativas.



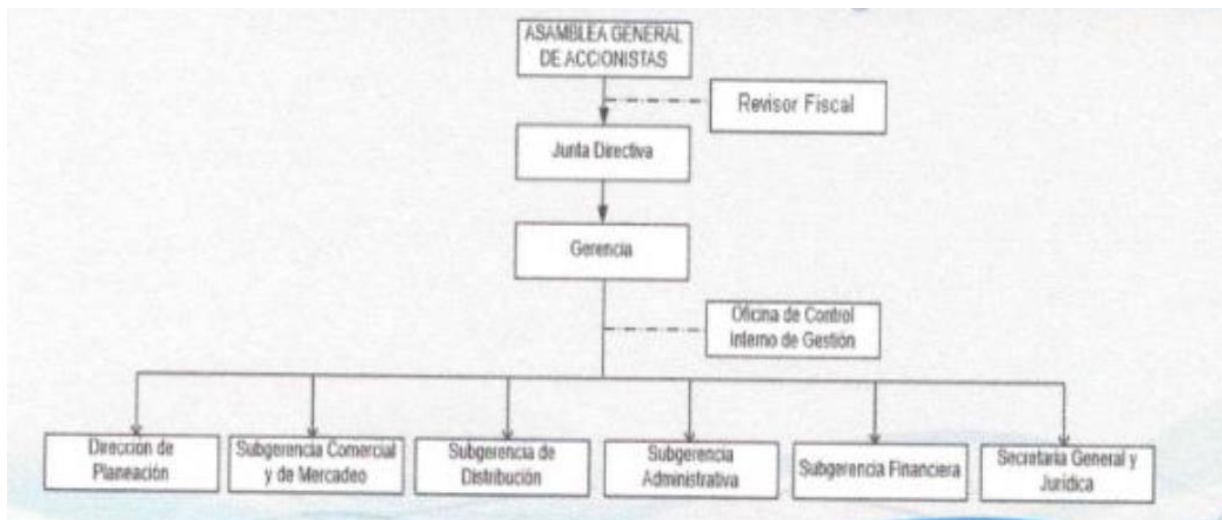
EMPRESA DE ENERGÍA ELÉCTRICA DEL
DEPARTAMENTO DEL GUAVIARE S.A. E.S.P.

Nit. 822.004.680-9

Dirección: Calle 8 # 23-55
LINEA DE SERVICIO AL CLIENTE
584 04 93 - Cel. 318 782 7947
OFICINAS 584 04 93

- ❖ Aumentar el índice de imagen empresarial mediante el fortalecimiento de los procesos de comunicación con los usuarios.
- ❖ Crecer financieramente, mediante la diversificación de los ingresos y el mejoramiento de los indicadores rentísticos

➤ ESTRUCTURA ORGÁNICA DE ENERGUAVIARE SA ESP



Fuente: Acta de Junta Directiva 159 de 2018

Mapa de Procesos





EMPRESA DE ENERGÍA ELÉCTRICA DEL
DEPARTAMENTO DEL GUAVIARE S.A. E.S.P.

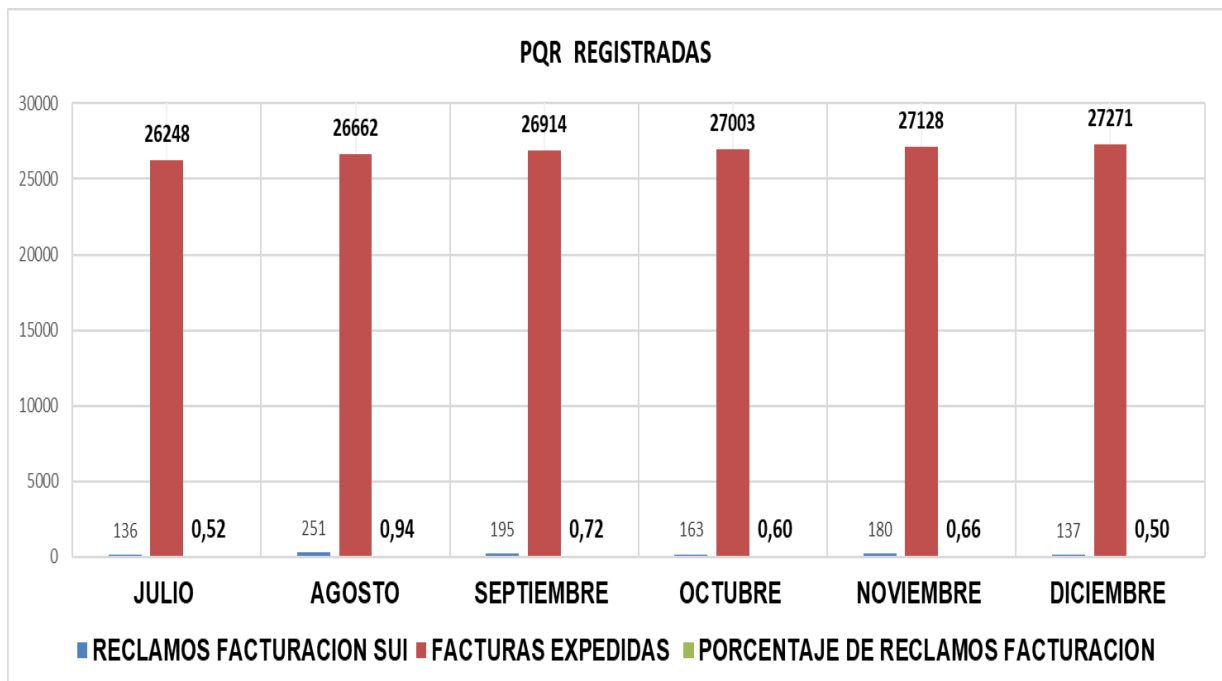
Nit. 822.004.680-9

Dirección: Calle 8 # 23-55
LINEA DE SERVICIO AL CLIENTE
584 04 93 - Cel. 318 782 7947
OFICINAS 584 04 93

V. VERIFICACIÓN RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO A LOS PQRS DEL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2022.

1. PQR'S DE TODAS LAS LOCALIDADES REPORTADAS AL SUI DE LA SUPERSERVICIOS.

MES	Reclamos facturación SUI	Facturas expedidas	Porcentaje de reclamos facturación
JULIO	136	26248	0,52
AGOSTO	251	26662	0,94
SEPTIEMBRE	195	26914	0,72
OCTUBRE	163	27003	0,60
NOVIEMBRE	180	27128	0,66
DICIEMBRE	137	27271	0,50
	1.062	161.226	0,66





EMPRESA DE ENERGÍA ELÉCTRICA DEL
DEPARTAMENTO DEL GUAVIARE S.A. E.S.P.

Nit. 822.004.680-9

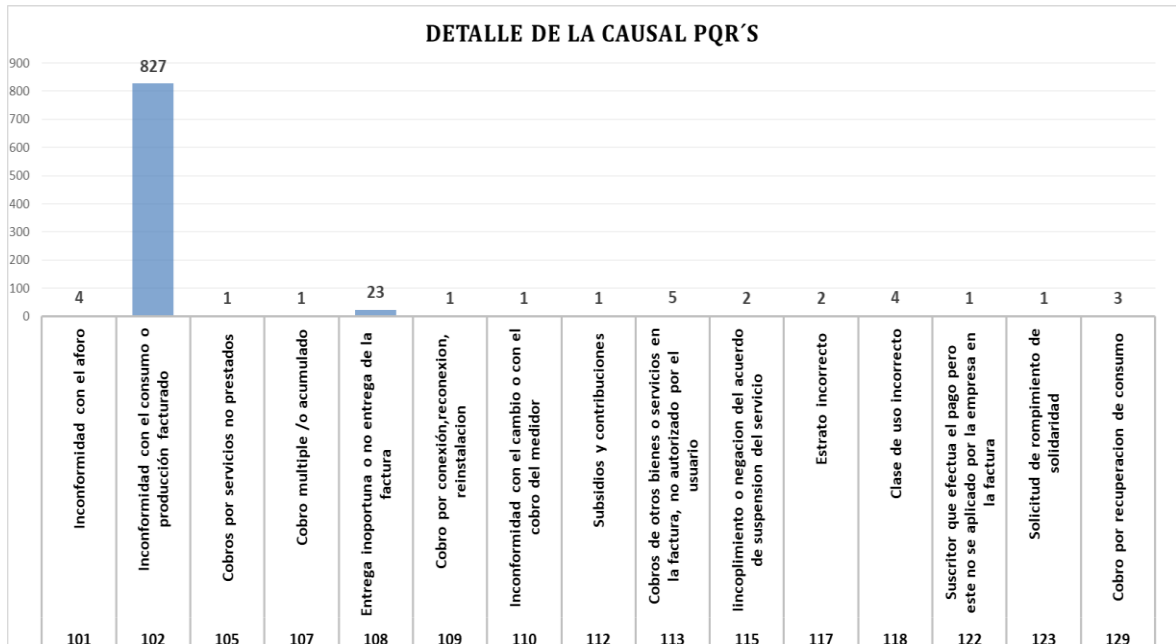
Dirección: Calle 8 # 23-55
LINEA DE SERVICIO AL CLIENTE
584 04 93 - Cel. 318 782 7947
OFICINAS 584 04 93

- **DETALLE DE LA CAUSAL PQR'S POR FACTURACIÓN DEL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2022.**

DETALLE DE LA CAUSAL PQR'S

CODIGO	DESCRIPCION	CANTIDAD
101	Inconformidad con el aforo	4
102	Inconformidad con el consumo o producción facturado	827
105	Cobros por servicios no	1
107	Cobro multiple /o acumulado	1
108	Entrega inoportuna o no entregada	23
109	Cobro por	1
110	Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor	1
112	Subsidios y contribuciones	1
113	Cobros de otros bienes o servicios en la factura, no	5
115	Incumplimiento o negacion del acuerdo de suspension del	2
117	Estrato incorrecto	2
118	Clase de uso incorrecto	4
122	Suscriptor que efectua el pago pero este no se aplicado por la	1
123	Solicitud de rompimiento de	1
129	Cobro por recuperacion de	3
		877

DETALLE DE LA CAUSAL PQR'S





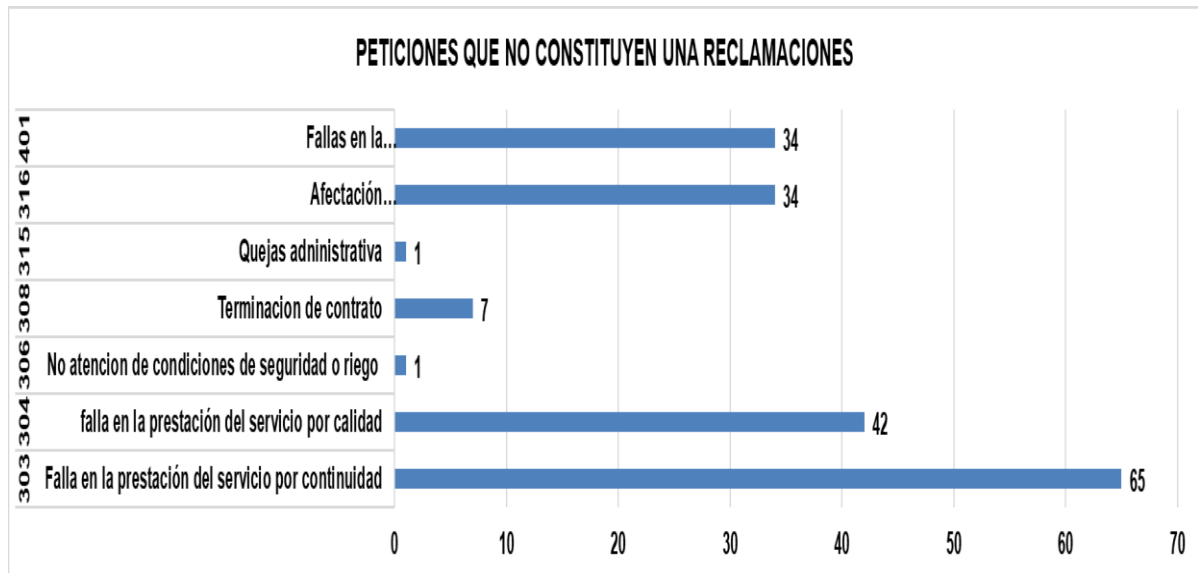
EMPRESA DE ENERGÍA ELÉCTRICA DEL
DEPARTAMENTO DEL GUAVIARE S.A. E.S.P.

Nit. 822.004.680-9

Dirección: Calle 8 # 23-55
LINEA DE SERVICIO AL CLIENTE
584 04 93 - Cel. 318 782 7947
OFICINAS 584 04 93

- **RECLAMACIONES QUE NO SON POR FACTURACION DEL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2022.**

PETICIONES QUE NO CONSTITUYEN UNA RECLAMACIONES		
CODIGO	DESCRIPCION	CANTIDAD
303	Falla en la prestación del servicio por continuidad	65
304	falla en la prestación del servicio por calidad	42
306	No atencion de condiciones de seguridad o riego	1
308	Terminacion de contrato	7
315	Quejas administrativa	1
316	Afectación Ambiental	34
401	Fallas en la conexión del servicio	34
402	No reconexion del servicio	1
		185





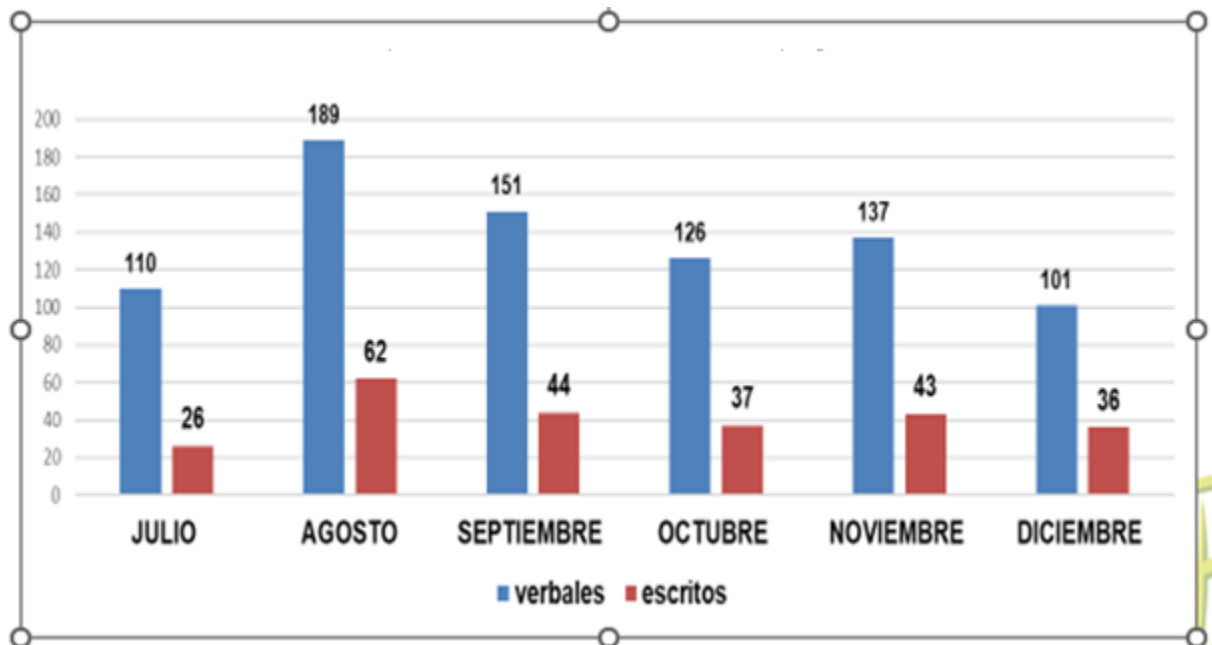
EMPRESA DE ENERGÍA ELÉCTRICA DEL
DEPARTAMENTO DEL GUAVIARE S.A. E.S.P.

Nit. 822.004.680-9

Dirección: Calle 8 # 23-55
LINEA DE SERVICIO AL CLIENTE
584 04 93 - Cel. 318 782 7947
OFICINAS 584 04 93

- **PQR'S VERBALES Y ESCRITOS INGRESADOS AL SIEC, DEL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2022.**

MES	verbales	escritos	Total
JULIO	110	26	136
AGOSTO	189	62	251
SEPTIEMBRE	151	44	195
OCTUBRE	126	37	163
NOVIEMBRE	137	43	180
DICIEMBRE	101	36	137
			1062





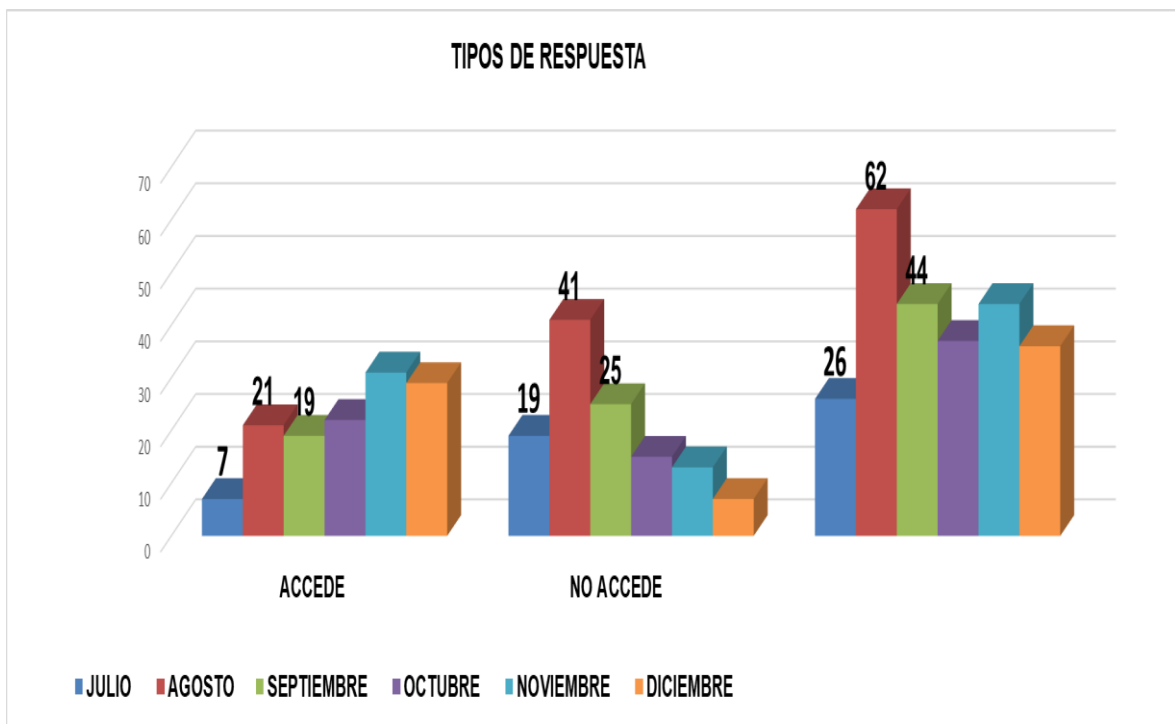
EMPRESA DE ENERGÍA ELÉCTRICA DEL
DEPARTAMENTO DEL GUAVIARE S.A. E.S.P.
Nit. 822.004.680-9

Dirección: Calle 8 # 23-55
LINEA DE SERVICIO AL CLIENTE
584 04 93 - Cel. 318 782 7947
OFICINAS 584 04 93

• **PQR'S ESCRITOS RECEPCIONADOS EN EL SISTEMA COMERCIAL - SIEC, DEL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2022.**

Reclamos Por Facturación escritas / SIEC	249
TOTAL	249

MES	ACCEDE	NO ACCEDE	
JULIO	7	19	26
AGOSTO	21	41	62
SEPTIEMBRE	19	25	44
OCTUBRE	22	15	37
NOVIEMBRE	31	13	44
DICIEMBRE	29	7	36
TOTAL =	129	120	249



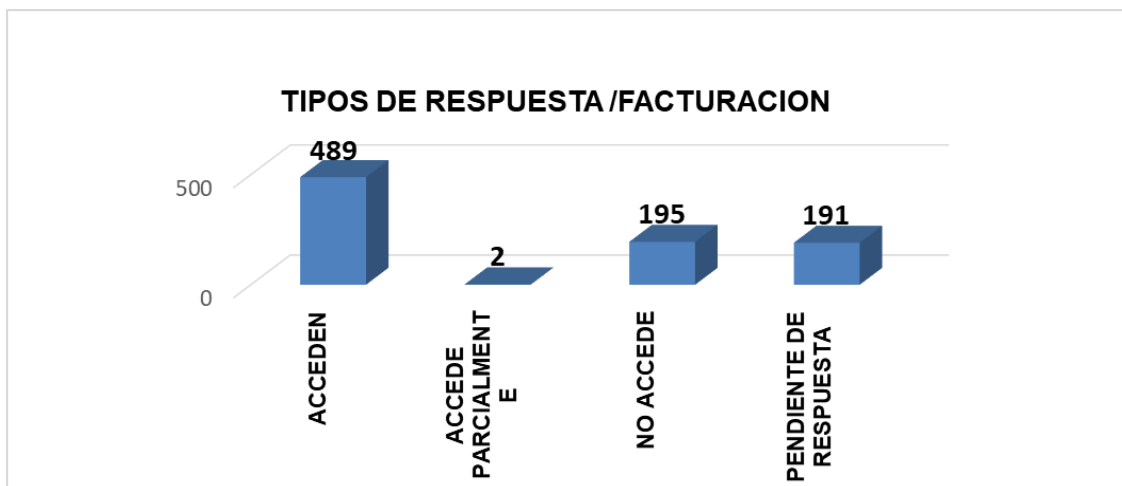


EMPRESA DE ENERGÍA ELÉCTRICA DEL
DEPARTAMENTO DEL GUAVIARE S.A. E.S.P.
Nit. 822.004.680-9

Dirección: Calle 8 # 23-55
LINEA DE SERVICIO AL CLIENTE
584 04 93 - Cel. 318 782 7947
OFICINAS 584 04 93

- **DETALLE DEL TIPO DE RESPUESTAS A LOS PQR'S, POR FACTURACION ESCRITOS Y VERBALES REGISTRADOS EN EL SISTEMA COMERCIAL SIEC, DEL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2022.**

	TIPOS DE RESPUESTA / FACTURACION	
CODIGO		CANTIDA
1	ACCEDEN	489
2	ACCEDE PARCIALMENTE	2
3	NO ACCEDE	195
9	PENDIENTE DE RESPUESTA	191
	TOTAL	877



- **SEGÚN LA INFORMACION DEL SISTEMA SIEC LOS TIPOS DE RESPUESTAS REALIZADOS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2022 SON:**

1. Accede **489**
2. Accede parcialmente **2**
3. No accede **195**
4. Traslado por competencia **0**
5. Pendiente de respuesta **191**





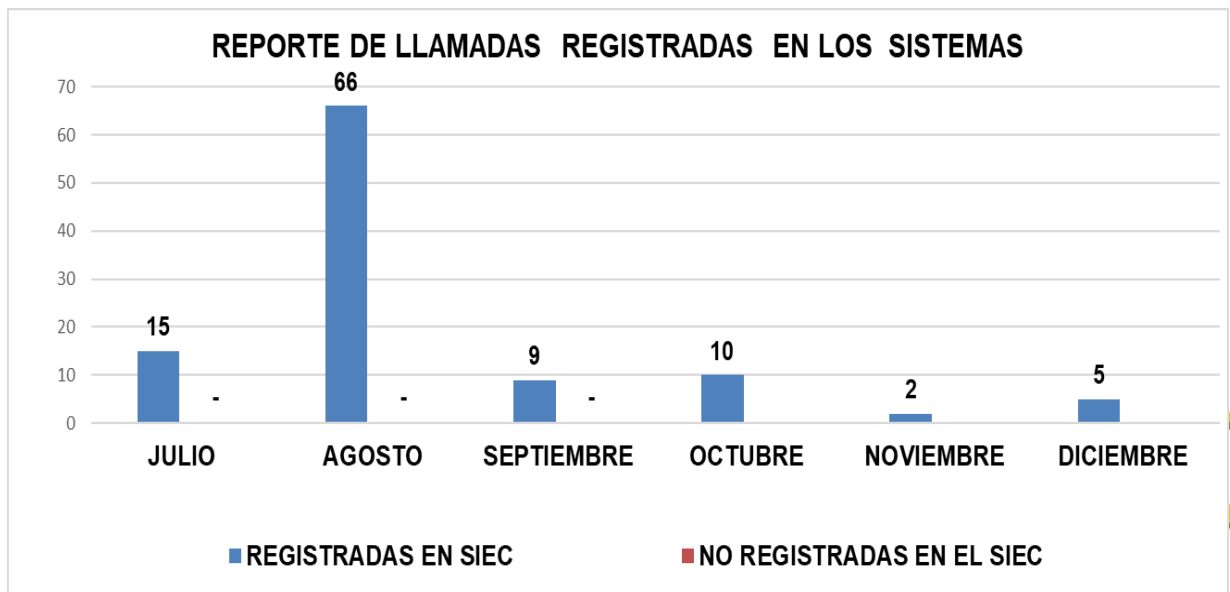
EMPRESA DE ENERGÍA ELÉCTRICA DEL
DEPARTAMENTO DEL GUAVIARE S.A. E.S.P.

Nit. 822.004.680-9

Dirección: Calle 8 # 23-55
LINEA DE SERVICIO AL CLIENTE
584 04 93 - Cel. 318 782 7947
OFICINAS 584 04 93

- **DETALLE DE LLAMADAS TELEFONICAS REGISTRADAS Y NO REGISTRADAS EN EL SISTEMA COMERCIAL SIEC, SEGUNDO SEMESTRE DEL 2022.**

REPORTE DE LLAMADAS REGISTRADAS EN LOS SISTEMAS		
	REGISTRADAS EN SIEC	NO REGISTRADAS EN SIEC, POR EL
JULIO	15	-
AGOSTO	66	-
SEPTIEMBRE	9	-
OCTUBRE	10	
NOVIEMBRE	2	
DICIEMBRE	5	
TOTAL	107	-





EMPRESA DE ENERGÍA ELÉCTRICA DEL
DEPARTAMENTO DEL GUAVIARE S.A. E.S.P.

Nit. 822.004.680-9

Dirección: Calle 8 # 23-55
LINEA DE SERVICIO AL CLIENTE
584 04 93 - Cel. 318 782 7947
OFICINAS 584 04 93

VI. OBSERVACIONES

1. En el segundo semestre de 2022 los PQRS de todas las localidades donde opera ENERGUAVIARE SA ESP reportadas al SUI de la SSPD corresponden a 1.062 sobre 161.226 facturas generadas.
2. De los 1.062 PQRS reportados en el SUI de la SSPD, 877 escritos y verbales corresponden a reclamos por facturación y 185 son peticiones que no constituyen una reclamación.
3. Las causales de reclamaciones por facturación más representativas son las siguientes:
 - Código 102 Inconformidad con el consumo o producción facturado **827**
 - Código 108 Entrega inoportuna o no entrega de la factura **23**
4. Las causales de peticiones que no constituyen una reclamación son las siguientes:
 - Código 303 Falla en la prestación del servicio por continuidad **95**
 - Código 304 Falla en la prestación del servicio por calidad **42**
 - Código 401 Fallas en la conexión del servicio **34**

Observación:

Código 303. Reclamación por interrupción frecuentes o por la prestación continua del servicio, en los términos del artículo 136 de la ley 142 de 1994, la respectiva regulación, y el contrato de condiciones uniforme.

Código 304. Reclamación por deficiencia presentadas en la prestación del servicio tales como fluctuaciones en la intensidad de la iluminación, entre otras.

Código 401. Reclamación por deficiencias o falla en la conexión del servicio.

5. De los 1.062 PQRS del segundo semestre 2022 ingresados al SIEC, 249 fueron escritos.
6. Los 249 PQRS escritos del segundo semestre de 2022 ingresados al SIEC se presentaron por los siguientes medios:



EMPRESA DE ENERGÍA ELÉCTRICA DEL
DEPARTAMENTO DEL GUAVIARE S.A. E.S.P.

Nit. 822.004.680-9

Dirección: Calle 8 # 23-55
LINEA DE SERVICIO AL CLIENTE
584 04 93 - Cel. 318 782 7947
OFICINAS 584 04 93

- Reclamos por escrito ingresados mediante la página web y ventanilla de atención al cliente estas fueron registradas directamente al SIEC.

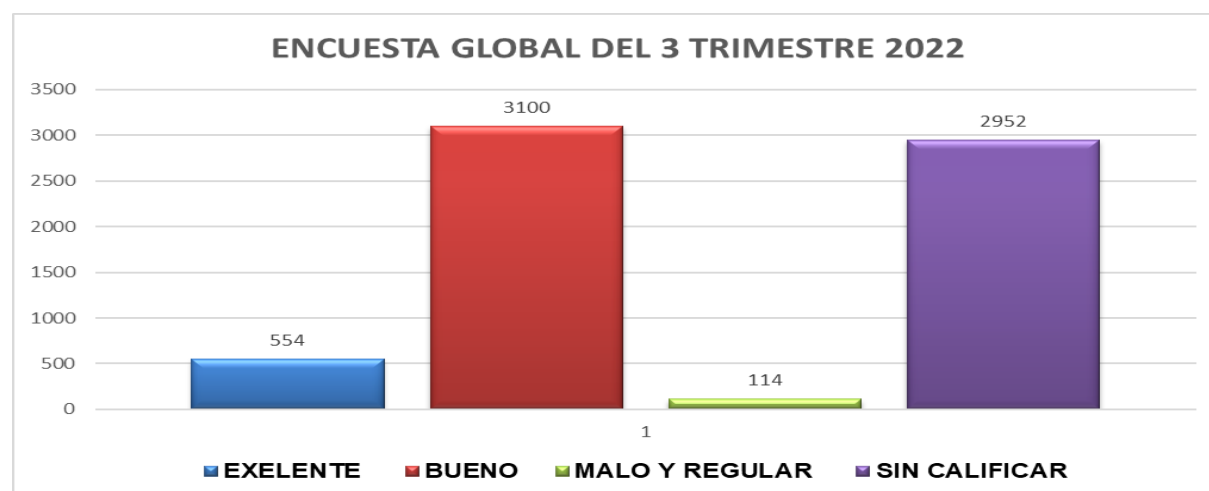
7. Tal como se mencionó en el numeral 2 se detectaron 877 reclamos escritos y verbales por facturación en el primer semestre de 2022, presentándose el siguiente tipo de respuestas:

- Acceden **489**
- Acceden Parcialmente **2**
- No acceden **195**
- Pendientes de Respuesta **191**

8. En el segundo semestre de 2022 se recibieron 107 llamadas telefónicas, de las cuales fueron registradas en el sistema comercial SIEC.

9. Con respecto al reporte del digiturno en el segundo semestre de 2022, fueron atendidas por el área de atención al cliente, matriculas y el área de cartera 6.720, registrando el siguiente balance.

CALIFICACION GLOBAL DEL SEGUNDO SEMESTRE 2022			
EXELENTE	BUENO	MALO Y REGULAR	SIN CALIFICAR
554	3100	114	2952
		TOTAL =	6720





EMPRESA DE ENERGÍA ELÉCTRICA DEL
DEPARTAMENTO DEL GUAVIARE S.A. E.S.P.

Nit. 822.004.680-9

Dirección: Calle 8 # 23-55
LINEA DE SERVICIO AL CLIENTE
584 04 93 - Cel. 318 782 7947
OFICINAS 584 04 93

Observación: las 2.952 sin calificar, se presentaron por fallas del sistema operativo del digiturno y las interrupciones del servicio de energía eléctrica en este sector, cual afectaba el cierre de los turnos solicitados por los usuarios.

CONCLUSION

- El consolidado del segundo semestre de 2022 por concepto de reclamaciones por facturación resueltas a favor del suscriptor, es el siguiente:

De acuerdo con la resolución CREG 034 DEL 2004, el referente administrativo técnico para los OR CD corresponde a 33 reclamaciones permitidas, y resulta de aplicar el indicador Relación Reclamos por Facturación (por 10.000 fact.) como lo expresa la resolución anterior.

Se contabilizan únicamente los reclamos resueltos a favor del suscriptor, para el caso de los comercializadores, o a favor de quien presenta el reclamo, si se trata de las otras actividades de la cadena.

$$\text{Relación Reclamos Facturación} = \frac{\text{Reclamos Facturación}}{\text{Facturas Expedidas}} * 10,000$$

Por lo anterior, al aplicar la respectiva formula obtenemos:

Total Reclamos por Facturación - ACCEDEN 2 semestre 2022	489
Total facturas expedidas 2 semestre 2022 2022	161226
Indicador Reclamos Facturación 2 semestre 2022 2022	30,33

Es de resaltar, que para el segundo semestre 2022, las reclamaciones que fueron resueltas a favor del suscriptor corresponden a 489 de 161.226 facturas generadas; dando como resultado que la empresa ENERGUAVIARE S.A.E.S.P, está por debajo del referente nacional que es 33 reclamaciones permitidas por 10.000 facturas expedidas.



EMPRESA DE ENERGÍA ELÉCTRICA DEL
DEPARTAMENTO DEL GUAVIARE S.A. E.S.P.

Nit. 822.004.680-9

Dirección: Calle 8 # 23-55
LINEA DE SERVICIO AL CLIENTE
584 04 93 - Cel. 318 782 7947
OFICINAS 584 04 93

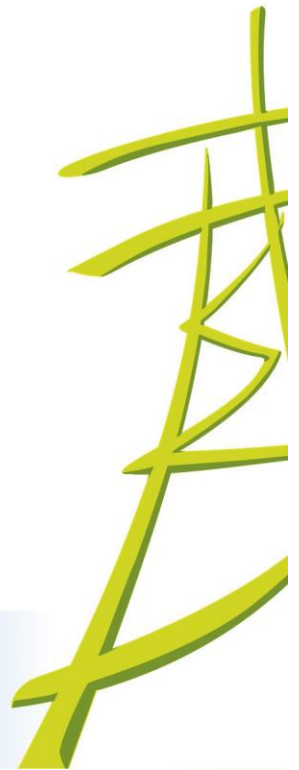
MES	Reclamos Facturación	Facturas expedidas	Porcentaje de reclamos facturación * 10.000
JULIO	65	26248	24,76
AGOSTO	94	26662	35,26
SEPTIEMBRE	72	26914	26,75
OCTUBRE	82	27003	30,37
NOVIEMBRE	96	27128	35,39
DICIEMBRE	80	27271	29,34
	489	161.226	30,33

CONSOLIDADO 2022

MES	Reclamos que accedieron	Facturas expedidas
enero	33	24.877
febrero	57	24.945
marzo	22	25.227
abril	40	25.574
mayo	37	25.918
junio	29	26.248
julio	65	26.248
agosto	94	26.662
septiembre	72	26.914
octubre	82	27.003
noviembre	96	27.128
diciembre	80	27.271
Total	707	314.015

RESULTADOS FINALES 2022

Reclamos que accedieron	707	22,51
Facturas expedidas	314.015	





EMPRESA DE ENERGÍA ELÉCTRICA DEL
DEPARTAMENTO DEL GUAVIARE S.A. E.S.P.

Nit. 822.004.680-9

Dirección: Calle 8 # 23-55
LINEA DE SERVICIO AL CLIENTE
584 04 93 - Cel. 318 782 7947
OFICINAS 584 04 93

Teniendo en cuenta los resultados anteriores se concluye que ENERGUAVIARE SA ESP cumple con el referente establecido por la SSPD para vigencia 2022 en cuanto a empresas CD; así mismo, podemos señalar que los mecanismos de control interno establecidos en la Subgerencia Comercial y Mercadeo con respecto al cumplimiento de este indicador fueron positivos.

Atentamente,

JEMMY YAMID MONTENEGRO RUIZ
Jefe de Control Interno

