



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 TRATAMIENTO PQRS
SEGUNDO SEMESTRE – CONSOLIDADO 2021
LEY 1474 DE 2011**

DYEWISKEY MOSQUERA PALACIO
Gerente

MARLON LÓPEZ SÁNCHEZ
Director de Planeación

OMAR EDUARDO BLANDÓN SÁNCHEZ
Sub Gerente Área Financiero

JOSE WILLIAN COY TORRES
Sub Gerente Área Administrativa

LEIDY SOLANYI BARRETO PINTO
Sub Gerente Área Comercial y Mercadeo

MARIBEL MONTERO ABELLO
Secretaria General y Jurídica

JEMMY YAMID MONTENEGRO RUIZ
Control Interno

YURI ALEXANDER LASCARRO
Profesional 02 Auditor Interno

San José del Guaviare, 26 de enero de 2022





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 registrarán 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 registrarán 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 la misma 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.
- 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,



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

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.
- Por su pertenencia a la rama ejecutiva del poder público, le son exigibles algunas disposiciones legales del sector público, dentro de las cuales se encuentra el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG contemplado en el Decreto 1499 de 2017., precisando que aplica con criterios diferenciales.



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 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 recepción y tratamiento a los PQRS en ENERGUAVIARE SA ESP corresponde al segundo semestre 2021.

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 incorporales y en general realizar todos los actos de comercio necesarios para el desarrollo del objeto social, tales como colocar o tomar dinero en mutuo, emitir acciones, celebrar contratos de arrendamiento, prestación de 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

- 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.





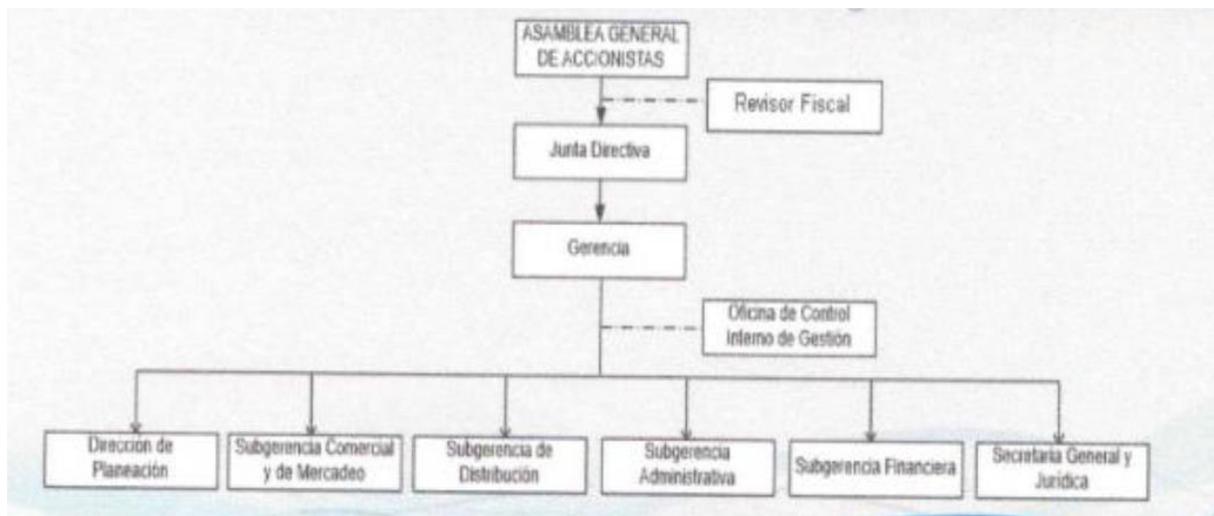
EMPRESA DE ENERGÍA ELÉCTRICA DEL
DEPARTAMENTO DEL GUAVIARE S.A. E.S.P.

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.

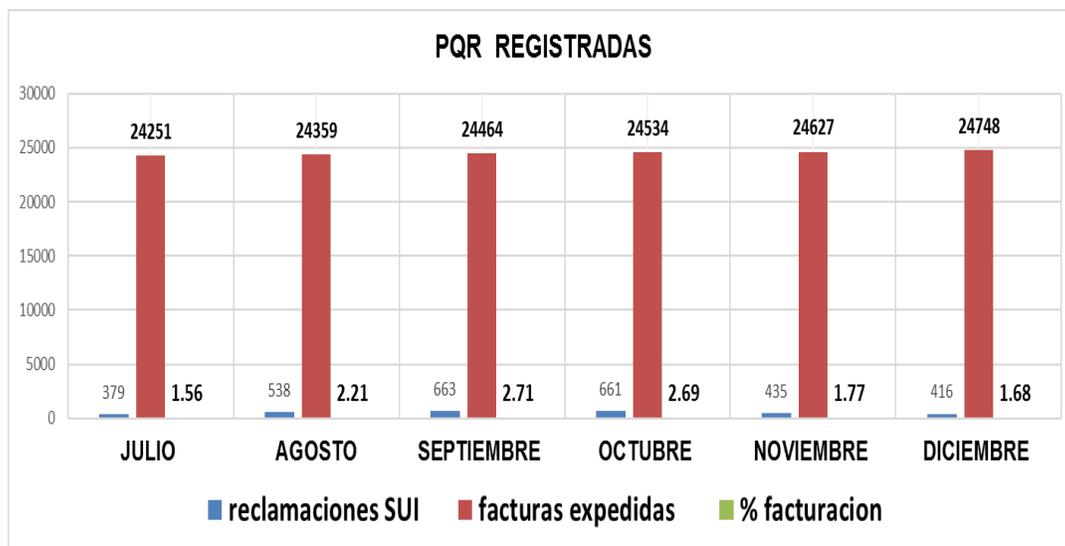
Nit. 822.004.680-9

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

V. RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO A LOS PQRS DEL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2021.

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

MES	Reclamos facturación SUI	Facturas expedidas	Porcentaje de reclamos facturación
JULIO	379	24251	1.56
AGOSTO	538	24359	2.21
SEPTIEMBRE	663	24464	2.71
OCTUBRE	661	24534	2.69
NOVIEMBRE	435	24627	1.77
DECIEMBRE	416	24748	1.68
	3,092	146,983	2.10





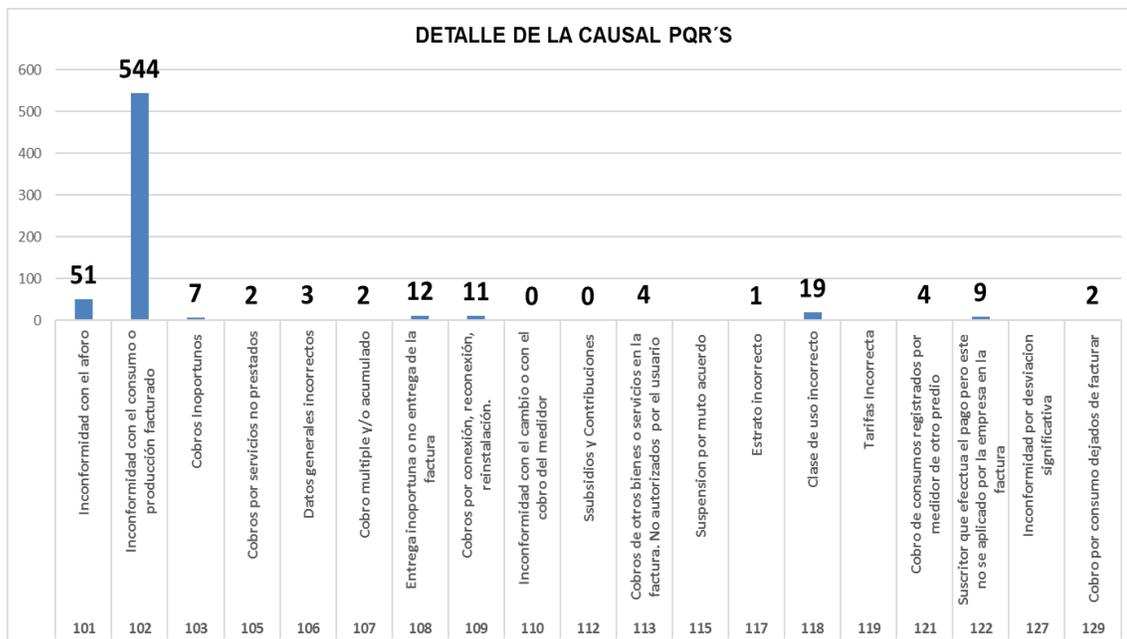
EMPRESA DE ENERGÍA ELÉCTRICA DEL
DEPARTAMENTO DEL GUAVIARE S.A. E.S.P.
Nit. 822.004.680-9

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 2021.**

DETALLE DE LA CAUSAL PQR'S

CODIGO	DESCRIPCION	CANTIDAD
101	Inconformidad con el aforo	51
102	Inconformidad con el consumo o producción facturado	544
103	Cobros Inoportunos	7
105	Cobros por servicios no prestados	2
106	Datos generales incorrectos	3
107	Cobro multiple y/o acumulado	2
108	Entrega inoportuna o no entrega de la factura	12
109	Cobros por conexión, reconexión, reinstalación.	11
110	Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor	0
112	Ssubsidios y Contribuciones	0
113	Cobros de otros bienes o servicios en la factura. No autorizados por el usuario	4
115	Suspension por muto acuerdo	
117	Estrato incorrecto	1
118	Clase de uso incorrecto	19
119	Tarifas Incorrecta	
121	Cobro de consumos registrados por medidor de otro predio	4
122	Suscriptor que efectua el pago pero este no se aplicado por la empresa en la factura	9
127	Inconformidad por desviacion significativa	
129	Cobro por consumo dejados de facturar	2
133		2
		673





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

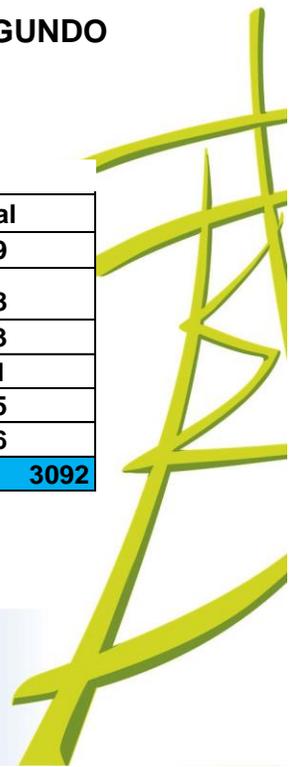
- **RECLAMACIONES QUE NO SON POR FACTURACION DEL SEGUNDO SEMESTRE 2021.**

PETICIONES QUE NO SON POR FACTURACION		
CODIGO	DESCRIPCION	CANTIDAD
301	Negacion de la solicitud de suspension	1
303	Falla en la prestación del servicio por continuidad	1200
304	falla en la prestación del servicio por calidad	1035
306	No atencion de condiciones de seguridad o riesgo	4
308	Terminacion de contrato	16
309	Suspension o corte del servicio	0
315	Quejas administrativas	3
316	Afectación Ambiental	20
401	Fallas en la conexión del servicio	139
402	No conexión del servicio	1
		2,419



- **PQR'S VERBALES Y ESCRITOS INGRESADOS AL SIEC, DEL SEGUNDO SEMESTRE 2021.**

RECLAMOS VERBALE Y ESCRITOS 2021			
MES	verbales	escritos	Total
JULIO	347	32	379
AGOSTO	493	45	538
SEPTIEMB	644	19	663
OCTUBRE	632	29	661
NOVIEMBR	404	31	435
DICIEMBR	395	21	416
			3092

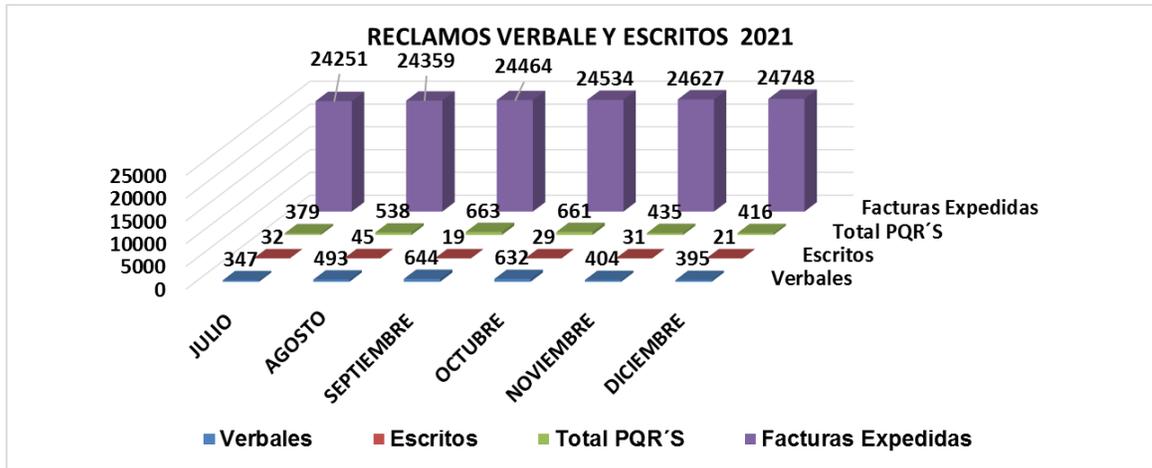




EMPRESA DE ENERGÍA ELÉCTRICA DEL
DEPARTAMENTO DEL GUAVIARE S.A. E.S.P.

Nit. 822.004.680-9

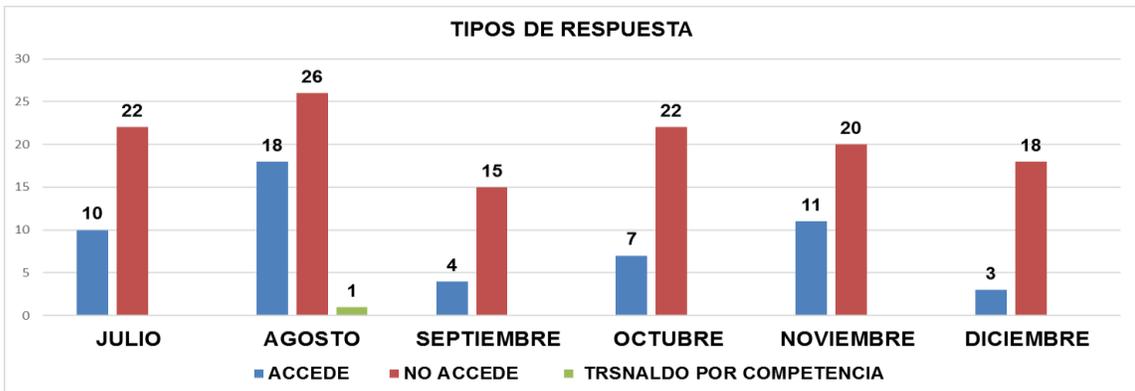
Dirección: Calle 8 # 23-55
LINEA DE SERVICIO AL CLIENTE
584 04 93 - Cel. 318 782 7947
OFICINAS 584 04 93



- PQR'S ESCRITOS RECEPCIONADOS EN EL SISTEMA COMERCIAL - SIEC, DEL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2021.

Reclamos Por Facturacion escritas por	
Reclamos Por Facturacion escritas / SIEC	177
TOTAL	177

MES	ACCEDE	NO ACCEDE	TRSNALDO POR COMPETENCIA
JULIO	10	22	
AGOSTO	18	26	1
SEPTIEMB	4	15	
OCTUBRE	7	22	
NOVIEMBR	11	20	
DICIEMBR	3	18	
TOTAL =	53	123	1



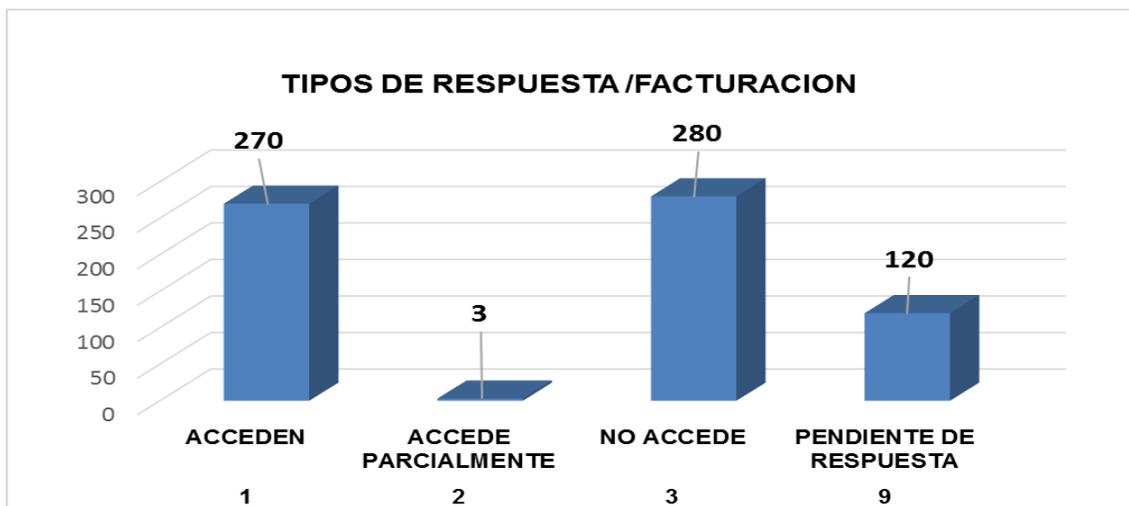


EMPRESA DE ENERGÍA ELÉCTRICA DEL
DEPARTAMENTO DEL GUAVIARE S.A. E.S.P.
Nit. 822.004.680-9

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 2021.**

CODIGO	TIPOS DE RESPUESTA / FACTURACION	
		CANTIDA
1	ACCEDEN	270
2	ACCEDE PARCIALMENTE	3
3	NO ACCEDE	280
9	PENDIENTE DE RESPUESTA	120
TOTAL		673



- **SEGÚN LA INFORMACION DEL SISTEMA SIEC LOS TIPOS DE RESPUESTAS REALIZADOS EN EL PRIMER SEMESTRE DEL 2021 SON:**

1. Accede **270**
2. Accede parcialmente **3**
3. No accede **280**
4. Traslado por competencia **0**
5. Pendiente de respuesta **120**





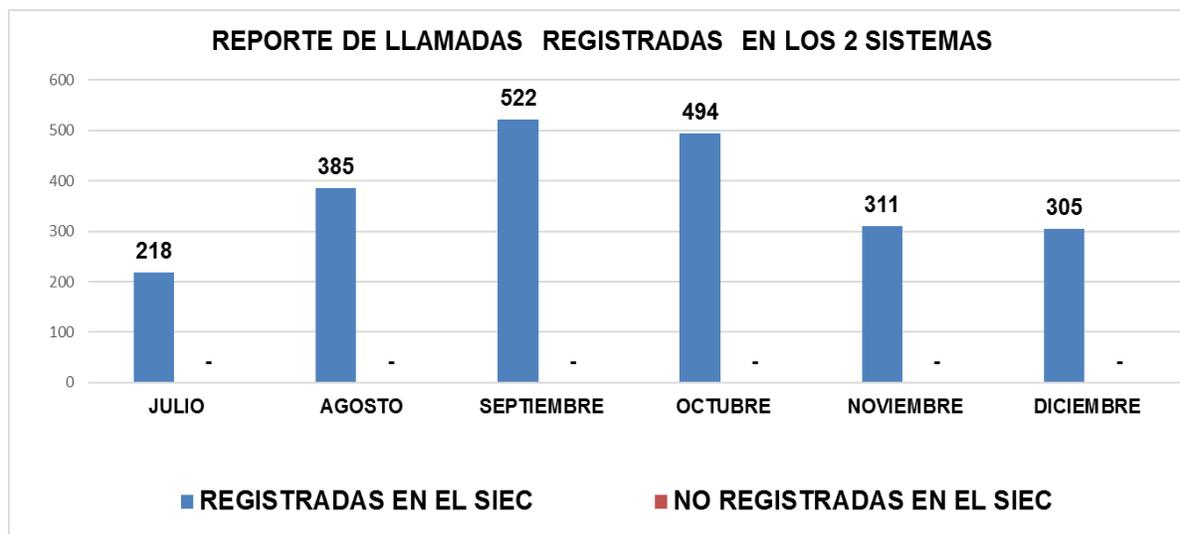
EMPRESA DE ENERGÍA ELÉCTRICA DEL
DEPARTAMENTO DEL GUAVIARE S.A. E.S.P.

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 2021.**

REPORTE DE LLAMADAS REGISTRADAS EN LOS 2 SISTEMAS			
	SIEC	NO REGISTRADA	TOTAL LLAMADAS
JULIO	218	-	218
AGOSTO	385	-	385
SEPTIEMB	522	-	522
OCTUBRE	494	-	494
NOVIEMBR	311	-	311
DICIEMBR	305	-	305
TOTAL	2,235	-	2,235



- **REPORTE DE LAS INTERRUPCIONES DEL SERVICIO DE ENERGIA ELECTRICA EN EL PRIMER SEMESTRE DEL 2021.**

El área de comunicaciones reporta dieciocho (18) eventos programados por parte de Distribución de la empresa de energía eléctrica ENERGUAVIARE S.A E.S. P, en el segundo semestre 2021.



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



SUSPENSIÓN PROGRAMADA DE ENERGÍA

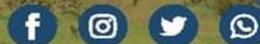
COMUNICADO DE PRENSA N° 21 DE 2021

04 de julio de 2021

La Empresa de Energía Eléctrica del Departamento del Guaviare ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. informa a la comunidad de las veredas BOQUERÓN, HORIZONTE y SAN LUIS (Sector filo del hambre) del Corregimiento Boquerón que, se estará realizando suspensiones programadas del servicio de energía, durante los días 06, 07, 08, 09 y 10 de julio de 2021, entre las 6:00 a.m. hasta las 4:00 p.m. con el fin de reconfigurar y repotencializar la red existente de media tensión, conforme con el CONTRATO DE OBRA 149 – 2019 – FAER 629-2019 “CONSTRUCCIÓN DE INFRAESTRUCTURA ELÉCTRICA PARA AMPLIAR Y PRESTAR EL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA, EN CONDICIONES DE CALIDAD Y CONFIABILIDAD, EN LAS ZONAS RURALES DEL SISTEMA INTERCONECTADO NACIONAL – SIN, MEDIANTE LA EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE ELECTRIFICACIÓN RURAL EN 24 VEREDAS DEL MUNICIPIO DE SAN JOSÉ DEL GUAVIARE.”

Es necesario realizar estas obras complementarias, con el fin de proceder a las pruebas y posterior energización.

DYEWISKEY MOSQUERA PALACIOS
GERENTE



www.energuaviare.com



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



SUSPENSIÓN PROGRAMADA DE ENERGÍA

COMUNICADO DE PRENSA N° 22 DE 2021

06 de julio de 2021

La Empresa de Energía Eléctrica del Departamento del Guaviare ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. informa a la comunidad del Corregimiento Boquerón del municipio de San José del Guaviare, que se realizará suspensión de energía eléctrica el próximo sábado 10 de julio de 2021 desde las 7:00 a.m. hasta las 2:00 p.m. para instalar un transformador de medida en la subestación Boquerón; lo anterior se debe a la falla presentada en un transformador de la subestación, por lo que el contratista va a realizar la reposición del mismo, como garantía.

DYEWISKEY MOSQUERA PALACIOS
GERENTE





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

COMUNICADO DE PRENSA N° 23 DE 2021 09 de julio de 2021



SUSPENSIÓN PROGRAMADA DE ENERGÍA

La Empresa de Energía Eléctrica del Departamento del Guaviare ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. informa a la comunidad en general que, se suspenderá el servicio de energía eléctrica a los Usuarios de un sector del circuito 1 de San José del Guaviare y Puerto Concordia Meta, con el objetivo de instalar dos (02) equipos de corte y maniobra (reconectores), en los sectores de la vereda Barrancón y el Viso.

Los cortes programados se realizarán los días 13 y 14 de julio de 2021, como se describe a continuación:

FECHA	MUNICIPIO / LOCALIDAD	SECTOR A INTERVENIR	HORA DE INICIO	HORA DE FINALIZACIÓN
Martes 13 de julio de 2021	San José del Guaviare – Circuito 1.	Veredas Barrancón, Barrancón Bajo, Cámbulos, El Limón y El Edén	8:00 a.m.	11:00 a.m..
Miércoles 14 de julio de 2021	Puerto Concordia (Meta)	El Viso, Tienda Nueva, El Pororio, San Fernando, Guarapayas, Santa Isabel, Chaparrito, Alto Mielón, La Cristalina, Arenales, La Primavera.	8:00 a.m.	11:00 a.m.

DYEWISKEY MOSQUERA PALACIOS
GERENTE





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



SUSPENSIÓN PROGRAMADA DE ENERGÍA

COMUNICADO DE PRENSA N° 24 DE 2021

13 de julio de 2021

La Subgerencia de Distribución de la Empresa de Energía Eléctrica del Departamento del Guaviare ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. informa a la comunidad del Corregimiento Boquerón que, se estará realizando suspensiones programadas del servicio de energía eléctrica, durante los días 19, 20, 21, 22 y 23 de julio de 2021, desde las 6:00 a.m. hasta las 2:00 p.m. con el fin de reconfigurar la red existente de media tensión, conforme con el CONTRATO DE OBRA 149 – 2019 – FAER 629-2019 “CONSTRUCCIÓN DE INFRAESTRUCTURA ELÉCTRICA PARA AMPLIAR Y PRESTAR EL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA, EN CONDICIONES DE CALIDAD Y CONFIABILIDAD, EN LAS ZONAS RURALES DEL SISTEMA INTERCONECTADO NACIONAL – SIN, MEDIANTE LA EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE ELECTRIFICACIÓN RURAL EN 24 VEREDAS DEL MUNICIPIO DE SAN JOSÉ DEL GUAVIARE.”

Es necesario realizar estas obras complementarias, para proceder a realizar pruebas y posterior energización.

DYEWISKEY MOSQUERA PALACIOS
GERENTE



www.energuaviare.com



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



SUSPENSIÓN PROGRAMADA DE ENERGÍA

COMUNICADO DE PRENSA N° 25 DE 2021

13 de julio de 2021

La Subgerencia de Distribución de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. informa a la comunidad en general que, el sábado 24 de julio de 2021, se realizará suspensión programada de energía eléctrica desde las 6:00 a.m. hasta las 2:00 p.m. en todo el Departamento del Guaviare y Sur del Meta, con el objetivo de mitigar las continuas salidas del servicio de energía, que se vienen presentando.

Las actividades que se van a realizar son:

1. Mantenimiento de la línea de alta tensión (115kV Granada- San José del Guaviare).
2. Revisión de Puestas a tierra
2. Cambio de Aisladores
3. Podas en frío
4. Mantenimiento del Sistema de Distribución local

La importancia del mantenimiento en las instalaciones eléctricas radica en los diversos beneficios que genera, desde alargar la vida útil de los equipos, hasta reducir costos y consumo de energía.

DYEWISKEY MOSQUERA PALACIOS
GERENTE





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



COMUNICADO DE PRENSA N° 26 DE 2021

26 de agosto de 2021

INVITACIÓN

Dyewiskey Mosquera Palacio, Gerente de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. invita, a la comunidad en general, al evento de socialización del Plan de Energización Rural Sostenible - PERS - del departamento del Guaviare, donde se compartirán resultados y proyecciones que contribuyen a la implementación de la Política Energética del departamento.

Fecha: 31 de agosto de 2021
Hora: 9:00 a.m. - 12:00 m.
Lugar: Auditorio FACREDIG
San José del Guaviare

DYEWISKEY MOSQUERA PALACIOS
GERENTE



www.energuaviare.com



COMUNICADO DE PRENSA N° 27 DE 2021

05 de octubre de 2021

SUSPENSIÓN PROGRAMADA DE ENERGÍA

La Subgerencia de Distribución de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. informa a los usuarios del casco urbano de San José del Guaviare que, se realizarán suspensiones programadas del servicio de energía eléctrica, con el fin de retirar postes de 8 metros e instalar postes nuevos de 10 y 12 metros, contemplados para el Proyecto modernización del Sistema de Alumbrado Público Segunda Etapa del municipio San José del Guaviare, de acuerdo con el siguiente cronograma:

Ítem	Actividad	Barrio	Dirección	Fecha	Horario de suspensión
1	Corte de energía en BT, transformador TPG0402, Poste 00862.	Modelo	Carrera 19 entre calles 12 y 19	Jueves 7 de octubre 2021	6:00 a.m. - 11:00 a.m.
2	Corte de energía en MT, transformador TPG0204 (frente al colegio preescolar CDR).	Modelo	Carrera 19 entre calles 12 y 19	Viernes 8 de octubre 2021	6:00 a.m. - 11:00 a.m.
3	Corte de energía en MT, transformador TPG0084, Poste 0171.	20 de Julio	Calle 6 entre transversal. 20 y carrera 24	Sábado 9 de octubre 2021	6:00 a.m. - 11:00 a.m.
4	Corte de energía en MT, transformador TPG0251, Poste 00122.	Primero de octubre	Calle 8 entre carreras 16 y 20	Domingo 10 de octubre 2021	6:00 a.m. - 11:00 a.m.
5	Corte de energía en MT, transformador TPG0165, Poste 00178.	La Granja	Carrera 22 entre las calles 20 y 17	Lunes 11 de octubre 2021	6:00 a.m. - 11:00 a.m.

DYEWISKEY MOSQUERA PALACIOS
GERENTE



www.energuaviare.com





COMUNICADO DE PRENSA N° 28 DE 2021

13 de octubre de 2021

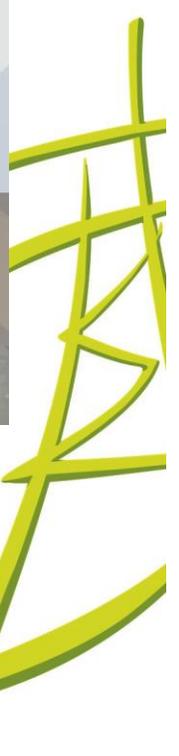
SUSPENSIÓN PROGRAMADA DE ENERGÍA

La Subgerencia de Distribución de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. informa a los usuarios del casco urbano de San José del Guaviare que, entre el 15 y 24 de octubre de 2021, se realizarán siete suspensiones programadas del servicio de energía eléctrica, para ejecutar maniobras necesarias del Proyecto Modernización del Sistema de Alumbrado Público segunda etapa del municipio San José del Guaviare, de acuerdo con el siguiente cronograma:

Fecha programada de suspensión	Horario suspensión	Barrio	Dirección de zonas a intervenir	Actividad
Viernes 15 de octubre de 2021	6:00 a.m. - 11:00 a.m.	20 de Julio	Calle 6 entre transversal. 20 y carrera 24	Corte de energía en BT, Transformador TPG0084 – Poste 0171
Sábado 16 de octubre de 2021	6:00 a.m. - 11:00 a.m.	Primero de octubre	Calle 8 entre carreras 16 y 20	Corte de energía en MT, transformador TPG0251, Poste 00122.
Domingo 17 de octubre de 2021	6:00 a.m. - 11:00 a.m.	20 de Julio	Calle 7 entre transversal. 20 y carrera 24	Corte de energía en MT, transformador TPG0402, Poste 00862.
Lunes 18 de octubre de 2021	6:00 a.m. - 11:00 a.m.	Modelo	Carrera 19 entre calles 12 y 20	Corte de energía en MT, transformador TPG0402, Poste 00862.
Martes 19 de octubre de 2021	6:00 a.m. - 11:00 a.m.	La Granja	Carrera 22 entre las calles 20 y 17	Corte de energía en MT, transformador TPG0165, Poste 00178.
Sábado 23 de octubre de 2021	6:00 a.m. - 11:00 a.m.	20 de Julio	Calle 8 entre transversal. 20 y carrera 24	Corte de energía en MT
Domingo 24 de octubre de 2021	6:00 a.m. - 11:00 a.m.	Centro	Calle 7 entre carreras 17 y 23	Corte de energía en MT

DYEWISKEY MOSQUERA PALACIOS
GERENTE

www.energuaviare.com



COMUNICADO DE PRENSA N° 30 DE 2021

26 de octubre de 2021

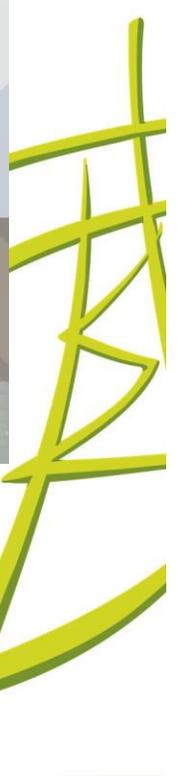
SUSPENSIÓN PROGRAMADA DE ENERGÍA

La Subgerencia de Distribución de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. informa a los usuarios del casco urbano de San José del Guaviare que, entre el 27 de octubre y el 06 de noviembre de 2021, se realizarán seis suspensiones programadas del servicio de energía eléctrica, para realizar las maniobras necesarias en la ejecución del Proyecto Modernización del Sistema de Alumbrado Público segunda etapa del municipio San José del Guaviare, de acuerdo con el siguiente cronograma:

Fecha programada de suspensión	Horario de suspensión	Barrio	Dirección de zonas a intervenir	Actividad
Miércoles 27 de octubre de 2021	6:00 a.m. - 11:00 a.m.	20 de Julio	Carrera 24 entre calle 6 y 7.	Corte de energía en BT, Transformador TPG0084 – Poste 0171
Jueves 28 de octubre de 2021	6:00 a.m. - 11:00 a.m.	Porvenir	Calle 10 entre carreras 16 a la 20.	Corte de energía en MT, Transformador TPG0183
Viernes 29 de octubre de 2021	6:00 a.m. - 11:00 a.m.	La Granja, Comuneros, Triunfo y El Progreso.	Calle 22 entre carreras 17 y 20	Corte de energía en MT, transformador TPG0183.
Sábado 30 de octubre de 2021	6:00 a.m. - 11:00 a.m.	Primero de octubre y Centro.	Calle 7 entre carreras 17 y 23	Corte de energía en MT, transformador TPG0251.
Domingo 31 de octubre de 2021	6:00 a.m. - 11:00 a.m.	20 de Julio, Puerto Tolima y Gravillera.	Calle 8 entre transversal 20 y carrera 24	Corte de energía en MT, transformador TPG0402.
Sábado 06 de noviembre de 2021	6:00 a.m. - 11:00 a.m.	20 de Julio	Calle 7 entre transversal. 20 y carrera 24	Corte de energía en MT, transformador TPG0402.

DYEWISKEY MOSQUERA PALACIOS
GERENTE

www.energuaviare.com





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

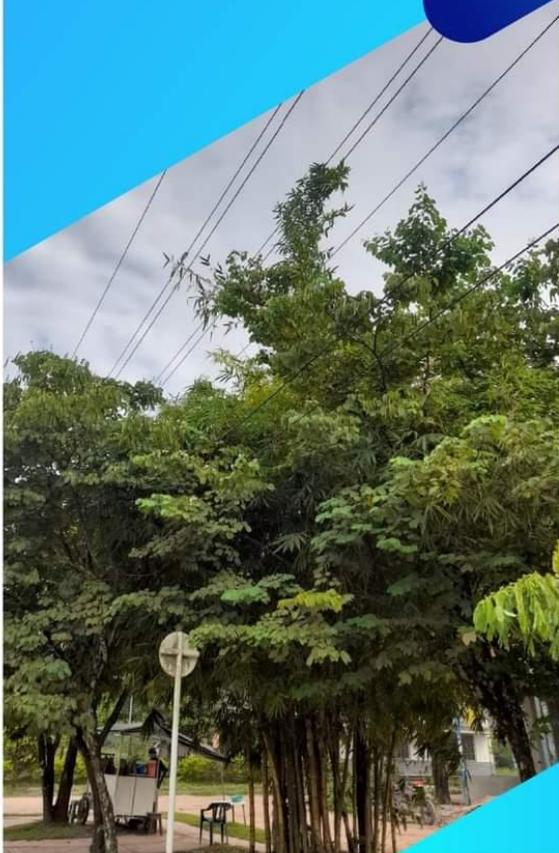
Dirección: Calle 8 # 23-55
LINEA DE SERVICIO AL CLIENTE
584 04 93 - Cel. 318 782 7947
OFICINAS 584 04 93

COMUNICADO DE PRENSA

N.º 31 DE 2021

ACTIVIDAD PROGRAMADA

Instalar un poste de 12 metros con su respectiva estructura de paso NC 523 en el barrio Bello Horizonte, en la calle 22 con carrera 24 y carrera 25.



SUSPENSIÓN PROGRAMADA



DETALLE DE SUSPENSIÓN

Fecha: 06 de noviembre de 2021
Hora: 6:00 a.m. - 7:00 a.m.

SECTOR A INTERVENIR:

Circuito N° 1 de San José del Guaviare: conformado por los barrios del sur (La Granja, el Triunfo, Comuneros, Villa Unión, San Ignacio, Progreso), una parte del barrio de Santa Rosita, Bello Horizonte, Santander, Divino Niño, el Remanso, el Dorado, Base Antinarcóticos, Prados de San Sebastián, La Paz, San José, Santo Domingo, Fuerzas Especiales y las veredas: Bocas de Agua Bonita, Barrancón, Barrancón Bajo, Los Cámbulos y el Limón.

#TRABAJAMOSCONPASIÓN

WWW.ENERGUAVIARE.COM



SUSPENSIONES PROGRAMADAS DE ENERGÍA

10 de noviembre de 2021

COMUNICADO DE PRENSA N° 33

La Subgerencia de Distribución de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. informa a los usuarios del casco urbano de San José del Guaviare que, entre el 11 y 14 de noviembre de 2021, se realizarán cuatro suspensiones programadas del servicio de energía eléctrica, para ejecutar las maniobras necesarias en el proyecto "Modernización del sistema de alumbrado público segunda etapa del municipio San José del Guaviare" de acuerdo con el siguiente cronograma:

Fecha programada de suspensión	Horario suspensión	Barrio	Dirección de zonas a intervenir	Actividad
Jueves 11 de noviembre de 2021	Desde las 6:00 a.m. hasta las 11:00 a.m.	Primero de Octubre.	Calle 7 entre Carreras. 18 y 20	Retiro de postes de 8 metros existentes e hincado de postes de 10 y 12 metros, contemplados para las zonas de cobertura del proyecto.
Viernes 12 de noviembre de 2021		Primero de Octubre.	Calle 8 entre Carreras. 18 y 20	
Sábado 13 de noviembre de 2021		El Porvenir.	Calle 10 entre carreras 18 y 20	
Domingo 14 de noviembre de 2021	7:00 a.m. - 9:00 a.m.	Barrio la Paz, Prados de San Sebastián, Bicentenario 1 y Belén de la Paz.	Vía al Barrio la Paz desde la manzana A hasta la manzana I.	

DYEWISKEY MOSQUERA PALACIOS
Gerente



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

www.energuaviare.com



SUSPENSIÓN PROGRAMADA DE ENERGÍA

16 de noviembre de 2021

La Subgerencia de Distribución de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. informa a los usuarios del Departamento del Guaviare y Sur del Meta que, el sábado 20 de noviembre de 2021, se suspenderá el servicio de energía eléctrica desde las 6:00 a.m. hasta las 4:00 p.m. con el fin de realizar mantenimiento general en la línea de alta tensión, el Sistema de Distribución Local y la calibración de los equipos de medida de frontera (Subestación Granada).

Fecha: 20 de noviembre de 2021

Hora de Suspensión: 6:00 a.m.

Hora de restablecimiento del Servicio: 4:00 p.m.

Sector a intervenir: Guaviare y Sur del Meta.

DYEWISKEY MOSQUERA PALACIOS
Gerente

COMUNICADO DE PRENSA N° 34





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

www.energuaviare.com



SUSPENSIÓN PROGRAMADA DE ENERGÍA

29 de noviembre de 2021

COMUNICADO DE PRENSA N° 35

La Subgerencia de Distribución de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. informa a los usuarios del **circuito # 1 de San José del Guaviare, que el próximo jueves 02 de diciembre de 2021, se suspenderá el servicio de energía eléctrica así:**

Fecha: 02 de diciembre de 2021

Hora de Suspensión: 6:00 a.m.

Hora de restablecimiento del Servicio: 6:10 a.m.

Sector a intervenir: Circuito # 1, conformado por los barrios: La Granja, San Ignacio, Primero de Mayo, El Progreso, Comuneros, El Triunfo, Villa Unión, parte de Santa Rosita, Bello Horizonte, Santander, Divino Niño, Coopsagua, El Remanso, El Dorado, Antinarcóticos, Prados de San Sebastián, Portal de Belén, Bicentenario 1 y 2, La Paz, San José, Santo Domingo y las veredas: Bocas de Agua Bonita, Fuerzas Especiales, Barrancón, Barrancón Bajo, Los Cámbulos y El Limón.

Igualmente desde las 6:10 a.m. hasta las 11:00 a.m. se suspenderá el fluido eléctrico en los Barrios: La Paz, San José, Santo Domingo y las veredas: Bocas de Agua Bonita, Fuerzas Especiales, Barrancón, Barrancón Bajo, Los Cámbulos y El Limón.

En el lapso de suspensión, se trasladará la red en media tensión desde el Barrio La Paz hasta el Puente Panure, por solicitud del Consorcio LPN 008 contratista de la obra N° 1306 de 2021 "Mejoramiento de vías urbanas..."

DYEWISKEY MOSQUERA PALACIOS
Gerente



#Comparte



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

www.energuaviare.com



CONVOCATORIA PUBLICA

07 de diciembre de 2021

COMUNICADO DE PRENSA N° 36

El Alcalde Municipal de Puerto Concordia (Meta) y el Gerente de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. convocan a las Juntas de Acción Comunal de las veredas: Agua Linda, Alto Mielon, Alto Cafre, Bocas del Ariari, Cambulitos, Caño Marimba, El Paraíso, El Porvenir, El Progreso, El Salitre, El Tesoro, Guarupayas, La Gran Primavera, La Unión, Los Andes, Palomas, Playa Alta, Puerto Colombia, Puerto Pororio, Santa Isabel y Santa Lucia, del Municipio de Puerto Concordia, a participar en la **socialización y conformación de la veeduría ciudadana del proyecto BPIN: 20201301011347**, cuyo objeto es la "CONSTRUCCIÓN DE SISTEMAS FOTOVOLTAICOS EN ZONA RURAL DEL MUNICIPIO DE PUERTO CONCORDIA DEPARTAMENTO DEL META" a realizarse el próximo martes 14 de diciembre de 2021, a partir de las 9:00 a.m. en el recinto del Concejo Municipal de Puerto Concordia.

Nota: ENERGUAVIARE S.A E.S.P. dará cumplimiento de los protocolos establecidos por el Gobierno Nacional, en el marco de la atención a la Pandemia del COVID 19 y así mitigar el riesgo de contagio.

DYEWISKEY MOSQUERA PALACIOS
Gerente





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

www.energuaviare.com



SUSPENSIÓN PROGRAMADA

13 de diciembre de 2021

COMUNICADO DE PRENSA N° 37

El subgerente de Distribución de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. informa a los usuarios de los barrios: 20 de Julio, Piraquive, el sector de la gravillera y la vereda Puerto Tolima de san José del Guaviare que, mañana martes 14 de diciembre de 2021, se suspenderá el servicio de energía eléctrica desde las 6:00 a.m. hasta las 8:30 a.m. para adecuar el tramo de red en media tensión en la calle 5 N° 5-50 barrio 20 de julio.

Fecha de Suspensión: 14 de diciembre de 2021

Hora de Suspensión: 6:00 a.m.

Hora de restablecimiento del Servicio: 8:30 a.m.

Sector a intervenir: 20 de Julio, Piraquive, sector de la gravillera y la vereda Puerto Tolima de san José del Guaviare.

DYEWISKEY MOSQUERA PALACIOS
Gerente





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

www.energuaviare.com



SUSPENSIÓN PROGRAMADA

13 de diciembre de 2021

COMUNICADO DE PRENSA N° 38

El subgerente de Distribución de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. informa a los usuarios de los municipios El Retorno, Calamar y la Inspección la Libertad que, **el 14 y 16 diciembre de 2021, se suspenderá el servicio de energía eléctrica desde las 5:30 a.m. hasta las 6:00 a.m. para llevar a cabo el traslado de carga de la subestación retorno a la subestación calamar.**

Fechas de Suspensión: 14 y 16 de diciembre de 2021

Hora de Suspensión: 5:30 a.m.

Hora de restablecimiento del Servicio: 6:00 a.m.

Sector a intervenir: Retorno, Calamar y Libertad.

DYEWISKEY MOSQUERA PALACIOS
Gerente





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

www.energuaviare.com



SUSPENSIÓN PROGRAMADA

14 de diciembre de 2021

COMUNICADO DE PRENSA N° 39

El Profesional 02 Mantenimiento de Redes STR y SDL de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. informa a los usuarios del barrio El Dorado de San José del Guaviare que, el próximo jueves 16 de diciembre de 2021, se suspenderá el servicio de energía eléctrica desde las 6:00 a.m. hasta las 7:00 a.m. en el barrio el Dorado, con el fin de realizar la retensión de la red de baja tensión, para mitigar el acercamiento entre las fases, lo que ocasiona que los fusibles del transformador se quemen y afecten la prestación del servicio.

Fecha de Suspensión: 16 de diciembre de 2021

Hora de Suspensión: 6:00 a.m.

Hora de restablecimiento del Servicio: 7:00 a.m.

Sector a intervenir: Barrio el Dorado de San José del Guaviare.

DYEWISKEY MOSQUERA PALACIOS
Gerente



SUSPENSIÓN PROGRAMADA

27 de diciembre de 2021

El Subgerente de Distribución informa a los usuarios de los Circuitos 3 y 4 de San José del Guaviare que, se realizarán dos suspensiones programadas del servicio de energía eléctrica, así:

1. El **miércoles 29 de diciembre de 2021, desde las 6:00 a.m. hasta las 12:00 m. se suspenderá el servicio de energía eléctrica, a los usuarios de la vereda Buena Vista y el Malecón**, para instalar un Reconectador en el sector del Malecón.

2. El **jueves 30 de diciembre de 2021, desde las 6:00 a.m. hasta las 10:00 a.m. se suspenderá el servicio de energía eléctrica, a los usuarios de la vereda Puerto Tolima y Terpel**, con el objetivo de instalar un Reconectador en el sector de Terpel.

La instalación de estos Reconectores, mejorará la calidad del servicio en los circuitos 3 y 4 de San José del Guaviare, porque permitirá aislar las fallas del servicio presentadas en la zona rural de los mencionados circuitos.

DYEWISKEY MOSQUERA PALACIOS
Gerente



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 2021 los PQRS de todas las localidades donde opera ENERGUAVIARE SA ESP reportadas al SUI de la SSPD corresponden a 3.092 sobre 146.983 facturas generadas.
2. De los 3.092 PQRS reportados en el SUI de la SSPD, 673 escritos y verbales corresponden a reclamos por facturación y 2.419 son peticiones que no constituyen una reclamación.
3. Las causales de reclamaciones por facturación más representativas son las siguientes:
 - Código 101 Inconformidad con el aforo **51**
 - Código 102 Inconformidad con el consumo o producción facturado **544**
 - Código 108 Entrega inoportuna o no entregada de la factura **12**
4. Las causales de peticiones que no constituyen una reclamación son las siguientes:
 - Código 303 Falla en la prestación del servicio por continuidad **1.200**
 - Código 304 Falla en la prestación del servicio por calidad **1.035**
 - Código 401 Fallas en la conexión del servicio **139**

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 3.092 PQRS del segundo semestre 2021 ingresados al SIEC, 177 fueron escritos y 2.915 verbales.
6. Los 177 PQRS escritos del segundo semestre de 2021 ingresados al SIEC se presentaron por los siguientes medios:

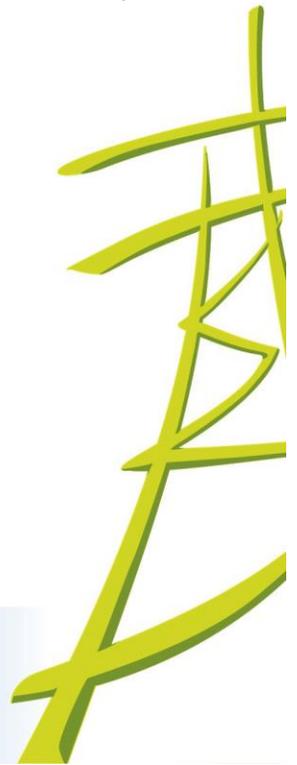


EMPRESA DE ENERGÍA ELÉCTRICA DEL
DEPARTAMENTO DEL GUAVIARE S.A. E.S.P.

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 177.
7. Tal como se mencionó en el numeral 2 se detectaron 673 reclamos escritos y verbales por facturación en el segundo semestre de 2021, presentándose el siguiente tipo de respuestas:
- | | |
|---------------------------|------------|
| • Acceden | 270 |
| • Acceden Parcialmente | 3 |
| • No acceden | 280 |
| • Pendientes de Respuesta | 120 |
8. En el segundo semestre de 2021 se recibieron 2.235 llamadas telefónicas, de las cuales todas fueron registradas en el sistema comercial SIEC.
9. Con respecto al reporte del digiturno en el primer semestre del 2021,
- se aclara que en el primer y segundo semestre 2021, no se entregó reporte del digiturno, el cual para su funcionamiento se requiere contratar actualización y soporte para poder operar dicho sistema.***
10. Durante el segundo semestre de 2021 se reportaron dieciocho (18) eventos programados de suspensión del servicio de energía eléctrica por el área de distribución, debidamente socializados a los usuarios y por los medios de publicación utilizados por 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

CONCLUSION

El consolidado del segundo semestre de 2021 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.

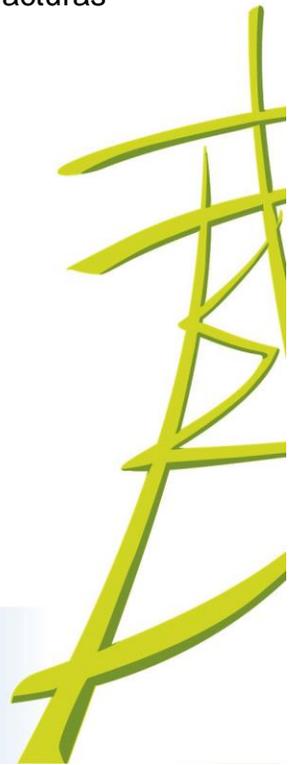
Se contabilizan únicamente los reclamos resueltos a favor del suscriptor, para el caso de los comercializadores, o a favor de quien presenta el reclamo, si se trata de las otras actividades de la cadena.

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

Por lo anterior, al aplicar la respectiva formula obtenemos:

Total Reclamos por Facturación - ACEDEN 2er SEMESTRE 2021	270
Total facturas expedidas 2do semestre 2020	146983
Indicador Reclamos Facturación 2 semestre	18.37

Es de resaltar, que para el segundo semestre 2021, las reclamaciones que fueron resueltas a favor del suscriptor corresponden a 270 de 146.983 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

CONSOLIDADO 2021

Total Reclamos por Facturación - ACCEDEN DEL 1 Y 2 SEMESTRE 2021			
MES	Reclamos que accedieron	Facturas expedidas	N° de reclamos por cada 10.000 facturas
ENERO	40	23222	17.23
FEBRERO	57	23313	24.45
MARZO	54	23514	22.97
ABRIL	49	23794	20.59
MAYO	87	23950	36.33
JUNIO	72	24107	29.87
JULIO	67	24251	27.63
AGOSTO	65	24359	26.68
SEPTIEMBRE	43	24464	17.58
OCTUBRE	30	24534	12.23
NOVIEMBRE	28	24627	11.37
DICIEMBRE	37	24748	14.95
TOTAL	629	288,883	21.77

Teniendo en cuenta los resultados anteriores se concluye que Energuaviare SA ESP cumple con el referente establecido por la SSPD para vigencia 2021 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.

ENERGUAVIARE SA ESP AÑO 2021
Referente Nacional

21.77 reclamaciones
33 reclamaciones.

Número de Revisiones Realizadas /Total de Revisiones Programadas, Consolidado PQR año 2021

(N° de Revisiones Realizadas /Total de Revisiones Programadas) *100

PQR ´S RECIBIDAS AÑO 2021	PQR ´S RESUELTAS EN EL TIEMPO DE REFERENCIA A TIEMPO - AÑO 2021	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
3,092	2,972	96.12



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

Una vez hecha la verificación de las PQR recibidas y atendidas en el tiempo de referencia establecido, se presenta los siguientes resultados obtenidos en el año 2021.

Atentamente,

JEMMY YAMID MONTENEGRO RUIZ
Jefe de Control Interno

