



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 EVALUACIÓN DE INDICADORES REGULATORIOS PRIMER SEMESTRE 2024

San José del Guaviare, julio de 2024



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. OBJETIVO DEL INFORME

Presentar el informe de evaluación de los indicadores regulatorios establecidos para ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. correspondiente a la vigencia 2024, de conformidad a las RESOLUCIONES CREG 072 de 2002, 034 de 2004 y referentes servicio de energía eléctrica dados por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios SSPD, para Empresas Comercializadoras y Distribuidoras CD.

II. ALCANCE DEL INFORME

La evaluación de los indicadores regulatorios para ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. corresponde al primer semestre de la vigencia 2024, conforme a la información técnico - financiera generada.

III. RESULTADOS ENCONTRADOS

SEGUIMIENTO A INDICADORES REGULATORIOS RESOLUCIONES CREG 072 DE 2002 Y 034 DE 2004 Y REFERENTES SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA

En cumplimiento del artículo 6º de la Resolución CREG 072 de 2002, modificada por la Resolución CREG 034 de 2004, por la cual se establece la metodología para clasificar a las personas prestadoras de los servicios públicos, de acuerdo con el nivel de riesgo y la definición de los criterios, metodologías, indicadores, parámetros y modelos de carácter obligatorio, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios publica para cada uno de los grupos definidos en la norma aludida, los referentes del año 2023 que se toman para esta evaluación y que aplican para la vigencia 2024; mientras surte la actualización por parte del órgano de control y vigilancia.

ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. como empresa prestadora del servicio público domiciliario de energía eléctrica se ubica en el grupo de comercializadoras y distribuidoras de energía eléctrica, teniendo en cuenta los siguientes referentes establecidos por la SSPD.

REFERENTES MARCO NORMATIVO INTERNACIONAL – NIF

MARCO NORMATIVO INTERNACIONAL - NIIF					
GRUPO	FINANCIEROS				
	Razón Corriente (veces)	Rotación de Cuentas por Cobrar (días)	Rotación de Cuentas por Pagar (días)	Margen Operacional %	Cubrimiento de gastos financieros (veces)
Comercialización	2,17	61,83	40,74	24,15%	19,16
Distribución comercialización	1,84	46,94	27,92	25,77%	27,47
Generación Distribución Comercialización	1,96	50,47	39,82	37,40%	15,84
Generación	2,62	29,5	22,30	59,48%	10,01
Generación Comercialización	1,70	30,75	26,49	43,77%	7,94
Transmisión	3,10	22,79	59,82	78,14%	14,26

Fuente: SUI. Cálculos: SSPD

INDICADOR	META	RESULTADO	ANÁLISIS (Descripción concisa)
Razón corriente (veces) (Activo corriente/Pasivo corriente)	1,84	1.86 Veces	<p>*Activo Corriente: Efectivo, inventario, y porción corriente de deudores e inversiones.</p> <p>*Pasivo Corriente: Corresponde a la parte del pasivo que debe atender dentro del año siguiente.</p> <p>Representa la disponibilidad de liquidez con que cuenta la Empresa para hacer frente a sus deudas a corto plazo con base en sus activos corrientes. Es decir, que por cada \$1 que la empresa debe en sus cuentas por pagar dispone de \$1.86 para respaldar dicha deuda.</p> <p>Finalmente la Empresa CUMPLE con el referente definido por la SSPD.</p>
Rotación de cuentas por pagar (días) (Cuentas por pagar / Costo de ventas) *365	27.92	71.55 días	<p>*Cuentas por Pagar: Obligaciones pendientes de pago con los proveedores de bienes y servicios. No se incluyen las obligaciones fiscales pendientes.</p> <p>Este indicador nos muestra los días en promedio que tarda la Empresa para pagar sus obligaciones; es decir, la empresa tarda 71.55 días, reflejándose la necesidad de implementar estrategias en la gestión de pagos.</p>

			Finalmente la Empresa NO CUMPLE con el referente definido por la SSPD.
<p>Margen Operacional (EBITDA / Ingresos Operacionales) * 100</p>	25.77%	4.23%	<p>*Ebitda: Corresponde a la utilidad antes de intereses, impuestos depreciaciones, amortizaciones y resultados no operacionales. *Ingresos Operacionales: Ingresos por venta de bienes y servicios</p> <p>Verificando lo datos se detecta que la Empresa arroja un margen operacional correspondiente al 4.23% de utilidad operacional sobre sus ingresos operacionales, luego de haber incurrido en gastos operacionales.</p> <p>Finalmente la Empresa NO CUMPLE con el referente definido por la SSPD.</p>
<p>Rotación de cuentas por cobrar (días) (Cuentas por cobrar * 365 /ingresos operacionales).</p>	46.94	121.15 días	<p>*CUENTAS POR COBRAR: Los saldos que aún no se han recaudado de los clientes por la venta de los bienes y servicios. *INGRESOS OPERACIONALES: Ingresos por venta de bienes y servicios.</p> <p>El indicador nos muestra el número de días promedio en que la Empresa recupera sus cuentas por cobrar; por tanto, la Empresa tarda 121.15 días promedio en hacer efectiva su cartera. Se refleja un incremento en la rotación de cuentas de cobrar producto de la aplicación de Resolución CREG 012-2020 Opción Tarifaria, como consecuencia de los alivios otorgados por el Gobierno Nacional en la Emergencia Económica, Social y Ecológica a causa del Coronavirus Covid-19.</p> <p>Finalmente la Empresa NO CUMPLE con el referente definido por la SSPD</p>
<p>Cubrimiento de Gastos Financieros (Veces)</p>	27.47	28.34 Veces	<p>Representa la capacidad de generación de fondos por parte de la empresa para el pago de los gastos financieros cuyo resultado muestra 262.49 (veces). Para el periodo 2023 la empresa adquirió un Crédito de Tesorería #25252, con el Banco Agrario.</p>



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

			Finalmente la Empresa CUMPLE con el referente definido por la SSPD.
--	--	--	--

ANÁLISIS: De acuerdo con los resultados anteriores podemos apreciar que la Empresa NO está cumpliendo con los referentes establecidos por la SSPD para los siguientes indicadores:

- Rotación de Cuentas por Cobrar.
- Rotación de Cuentas por Pagar.
- Margen Operacional.

Finalmente, cumple con la Razón Corriente y el Cubrimiento de Gastos Financieros.

REFERENTES ADMINISTRATIVOS METODOLOGIA CREG

REFERENTES ADMINISTRATIVOS				
Grupo	Relación Suscriptores Sin Medición %	Relación Reclamos Fact. (por 10.000 fact.)	Atención Reclamos Servicio (%)	Atención Solicitud de Conexión (%)
T	NA	NA	NA	0
CG	5%	25,14	0,06%	0%
CDG	5%	24,91	0,71%	0,62%
CD	5%	19,92	0,35%	0,16%
C	5%	8,92	0,01%	0%

Fuente: SUI. Cálculos: SSPD

RELACIÓN SUSCRIPTORES SIN MEDICIÓN

$$\text{Relación Suscriptores sin Medición} = \frac{\text{Suscriptores sin Medición}}{\text{Suscriptores Totales}} * 100$$

El referente administrativo técnico asignado por la SSPD para los OR grupo CD, con respecto a la relación suscriptores sin medición es del 5%. Para el primer semestre de 2024 la empresa cuenta con 28.642 usuarios, de los cuales 115 aún se encuentran sin medición. Al cierre del primer semestre 2024 SE CUMPLIÓ la meta, obteniendo un indicador del 0.40%; resaltando



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

que se deben seguir adelantando la normalización de los usuarios pertenecientes a los asentamientos y resguardos indígenas, en coordinación con la alcaldía municipal de San José del Guaviare.

Suscriptores sin medición	115
Suscriptores totales	28642
Indicador relación suscriptores sin medición	0.40%

RELACIÓN RECLAMOS FACTURACIÓN (POR 10.000)

De acuerdo con la resolución CREG 034 DEL 2004, el indicador Relación Reclamos por Facturación (por 10.000 fact.) nos indica:

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.

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

Así mismo, el referente administrativo técnico asignado por la SSPD para los OR grupo CD corresponde a 19.92 reclamaciones permitidas.

Por lo anterior, al aplicar la respectiva formula obtenemos:

Total Reclamos por Facturación - ACCEDEN primer semestre 2024	398
Total facturas expedidas primer semestre 2024	170.653
Indicador Reclamos Facturación primer semestre 2024	23.32

MES	Reclamos Facturación SUI	Facturas Expedidas	Reclamos por Facturación
ENERO	56	28258	19,82
FEBRERO	60	28354	21,16



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

MARZO	145	28374	51,16
ABRIL	33	28492	11,58
MAYO	36	28566	12,60
JUNIO	68	28642	23,74
	398	170.686	23,32

Es de resaltar, que, para el primer semestre de 2024, las reclamaciones que fueron resueltas a favor del suscriptor corresponden a 398 de 170.683 facturas generadas, dando un referente de reclamaciones por 10.000 facturas de **23.32 reclamos**.

Por lo anterior, la Empresa ENERGUAVIARE S.A.E.S.P, **NO CUMPLE** debido a que está por encima del referente nacional que corresponde a 19.92 reclamaciones permitidas por 10.000 facturas expedidas. Estos reclamos accedidos a favor de los usuarios corresponden en un alto porcentaje a Inconformidad con el consumo o producción facturado, debido a la no toma de lecturas y errores en el registro de esta.

DETALLE DE LAS PQR´S, ACCEDIDAS

CODIGO	DESCRIPCION	CANTIDAD
101	Inconformidad con el aforo	30
102	Inconformidad con el consumo o producción facturado	340
103	Cobros Inoportunos	1
106	Datos generales incorrectos	2
108	Entrega inoportuna o no entrega de la factura	1
112	Subsidios y contribuciones	3
113	Cobro de otros bienes o servicios en la factura, no autorizados por el usuario	2
117	Estrato incorrecto	10
118	Clase de uso incorrecto	6
122	suscriptor que efectúa el pago, pero este no es aplicado por la empresa	3
	TOTAL	398



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

ATENCIÓN RECLAMOS SERVICIOS (%)

Este indicador mide el porcentaje de usuarios al que se le atiende su reclamo en un número de días superior al "tiempo referencia"

$$\text{Atención Reclamos Servicio} = \frac{\text{Usuarios Afectados}}{\text{Total Usuarios}} * 100$$

MES	(N° de Usuario afectados/total de usuarios) *100	Cantidad de Usuarios	Porcentaje
ENERO	15	28258	0.05
FEBRERO	18	28354	0.06
MARZO	75	28374	0.26
ABRIL	15	28492	0.05
MAYO	61	28566	0.21
JUNIO	36	28642	0.13
	220	170.686	0.77

Analizando la información se evidenció que para el primer semestre 2024 ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. **NO CUMPLIÓ** el referente nacional establecido por la SSPD que corresponde a 0.35%; la empresa termino con 0.77% para este periodo.

Sin embargo, se deja la observación que aunque aparecen 220 Usuarios afectados no implica que ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. esté incumpliendo los términos establecidos legalmente, o que no se hayan resuelto las reclamaciones interpuestas; estas se resolvieron en los términos de ley establecidos, después del cierre mensual.

ATENCIÓN SOLICITUD DE CONEXIÓN (%)

Este indicador es aplicable a las empresas transmisoras (transportadoras), distribuidoras y comercializadoras. Mide el porcentaje de usuarios a quienes se les atiende la solicitud de conexión en un número de días superior al "tiempo referencia". Artículo 158 de la Ley 142 de 1994.



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

$$\text{Atención Solicitud Conexión} = \frac{\text{Usuarios Afectados}}{\text{Total Usuarios}} * 100$$

Usuarios afectados	31
Total usuarios	613
Atención solicitud de conexión	5.05%

De acuerdo al referente administrativo para la atención solicitud de conexión (**0.16%**), la empresa de ENERGUAVIARE S.A E.S.P, **NO CUMPLIO** en el primer semestre del 2024, debido a que la respuesta al usuario fuera del tiempo regulatorio alcanzo el **5.05%**; indicando que de 613 suscriptores conectados, 31 de ellos no se les instalo a tiempo; esto debido a varias razones, una de ellas es que se priorizan en las fechas de recaudo, las actividades de suspensión, disponiendo de todo el personal para estos trabajos. De igual forma la Oficina de Matrículas aun no cuenta con las herramientas necesarias para llevar a cabo los procesos de vinculación de clientes haciendo referencia a herramientas como Tablets, que sirven para la toma de georreferenciación y fotos de la conexión, datos indispensables para el ingreso de matrículas al sistema comercial SIEC.

ANÁLISIS: De acuerdo con los resultados anteriores podemos apreciar que la Empresa No está cumpliendo con los siguientes indicadores y referentes establecidos por la SSPD:

- RELACIÓN RECLAMOS FACTURACIÓN (POR 10.000)
- ATENCIÓN RECLAMOS SERVICIOS (%)
- ATENCIÓN SOLICITUD DE CONEXIÓN (%)

Finalmente, la Empresa cumple con el indicador de suscriptores sin medida.

RECOMENDACIONES

1. Se deben establecer controles internos permanentes que conlleven al cumplimiento de los referentes dados por la SSPD y por consiguiente los indicadores regulatorios, los cuales son insumo para evaluar la gestión y los resultados de la Empresa.
2. En el Área Comercial se debe verificar los reclamos por facturación y hacer análisis de causas que permitan generar acciones correctivas, especialmente en el código 102 inconformidad con el consumo o producto facturado.



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

3. En el Área Comercial se deben establecer controles internos que conlleven al cumplimiento del Plan de Cartera vigente y por consiguiente a la recuperación de la cartera.
4. En el área Financiera se deben establecer controles internos que conlleven a una planeación adecuada de los ingresos y gastos mensuales y su respectiva ejecución, de tal manera que se mejore la rotación de cuentas por pagar.

Cordialmente,

JEMMY YAMID MONTENEGRO RUIZ
Jefe de Control Interno