

**INFORME DE SEGUIMIENTO A LA RECEPCIÓN Y
TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS
Y SUGERENCIAS, SEGUNDO SEMESTRE DE 2024 Y
CONSOLIDADO 2024**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO
JEMMY YAMID MONTENEGRO
Jefe de Oficina**

San José del Guaviare, enero de 2025

1. 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 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:

“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.
- **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.
- 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.

- Es de anotar, que ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. da cumplimiento a lo dispuesto en la Circular EXTERNA N° 100-004 DE 2021 emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, relacionado con la aplicabilidad de las leyes 87 de 1993 y 1474 de 2011 por parte de las empresas de servicios públicos mixtas, en materia de control Interno, para lo cual la Función Pública elevó Consulta a la Sala de Consulta y Servicio Civil del Consejo de Estado, instancia que se pronunció mediante concepto Número Único: 11001-03- 06-000-2020-00204-00 del veintitrés (23) de noviembre de 2020 (Radicación No: 2454), señalando que a las mismas 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 diversos temas, entre los que se encuentra, el régimen de control de gestión y resultados.
- En razón a que el Gobierno Nacional acogió el concepto de la Sala de Consulta en mención, el Consejo para la Gestión y Desempeño del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG- determinó 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.

2. OBJETIVO

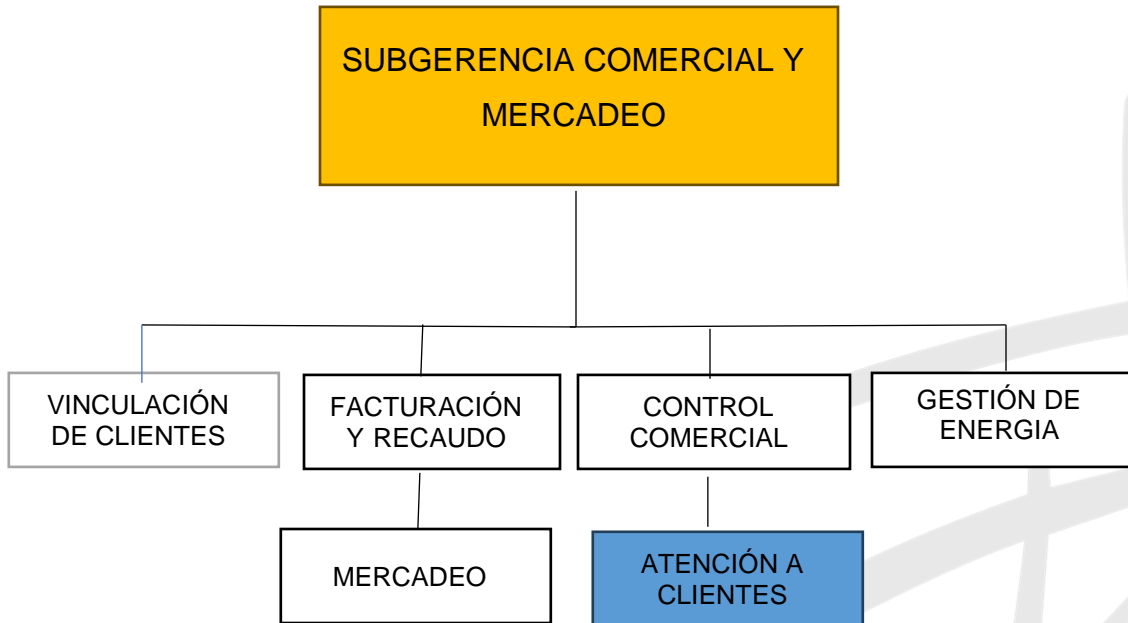
Presentar el informe de seguimiento a la atención prestada por la Empresa de Energía Eléctrica del Departamento del Guaviare ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. a las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos radicadas por los ciudadanos relacionadas con el cumplimiento de su misión, para detectar la aplicación oportuna de las disposiciones establecidas en Ley 142 de 1994, Resoluciones SSPD 20102400008055 de 2010, 20188000076635 de 2018, Resolución CREG 072 de 2002 modificada por la Resolución CREG 034 de 2004 o las desviaciones que estén generando incumplimientos.

3. ALCANCE

El informe de seguimiento sobre la atención prestada por la empresa ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. a las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos generados por los Usuarios relacionados con el cumplimiento de su misión, corresponde al segundo semestre de 2024 y consolidado 2024.

4. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO EFECTUADO

Antes de presentar los resultados obtenidos del seguimiento efectuado durante el segundo semestre de 2024 y consolidado 2024, se evidenció que la Empresa de Energía Eléctrica del Departamento del Guaviare ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. cuenta en su estructura organizacional con la Subgerencia Comercial y Mercadeo, la cual tiene a cargo los siguientes procesos:



El proceso de Atención al Cliente tiene como líder al Profesional 01 Contac Center y hace parte del proceso el procedimiento de Recepción y Trámite de PQR'S; este tiene como propósito estandarizar la recepción, trámite y cierre de peticiones que constituyen reclamaciones a través de información comercial de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P., de acuerdo con los canales de comunicación presentes y futuros que coloque la Empresa a disposición de los usuarios o Suscriptores, respetando sus derechos de defensa, contradicción y debido proceso, ofreciendo respuestas de fondo a sus solicitudes en los términos de ley.

Las localidades que atiende ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. son los Municipios de San José del Guaviare, El Retorno, Calamar, El Corregimiento del Capricho, La Inspección de La Libertad y el Municipio de Puerto Concordia Sur del Departamento del Meta, donde se reciben y tramitan las PQR'S presentados por los Usuarios.

El programa que dispone la Empresa es el Sistema Comercial SIEC que utiliza para tal fin.

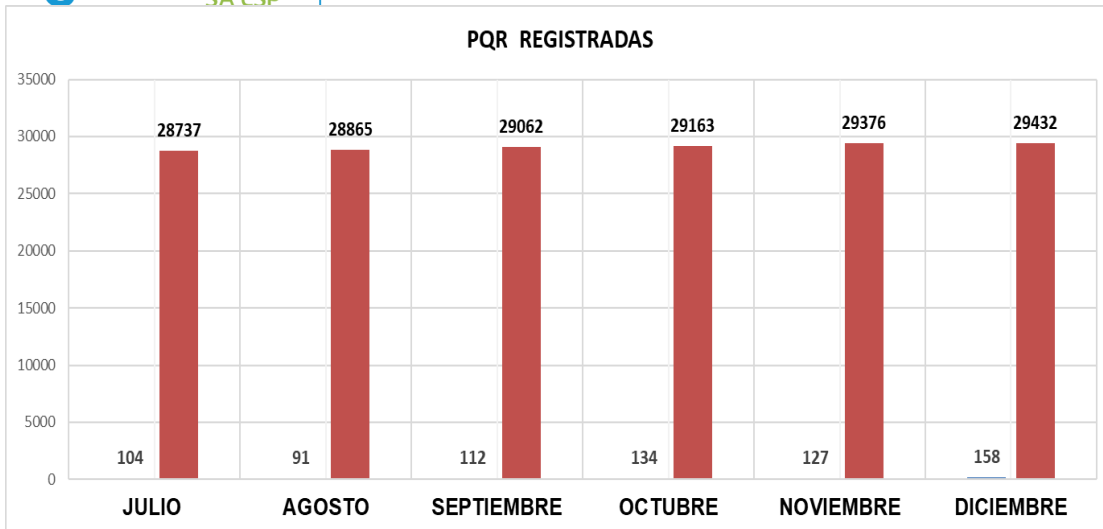
De conformidad a lo anteriormente señalado, La Empresa de Energía cumple con las disposiciones establecidas en la Ley 142 de 1994 Artículo 153 que señala: **“De la oficina de peticiones y recursos. Todas las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios constituirán una “Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos”, la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, los suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta dicha empresa”**

Finalmente, cumple con lo establecido en la Ley 1474 de 2011 que en su artículo ARTÍCULO 76 señala. **“Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”**

Para el caso de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. según Sentencia C-736 de 2007, conserva su pertenencia a las entidades descentralizadas por servicios pertenecientes a la rama ejecutiva del poder público, les aplica el citado artículo.

4.1 RESULTADO SEGUNDO SEMESTRE DE 2024

MES	RECLAMOS FACTURACIÓN SUI	FACTURAS EXPEDIDAS
JULIO	104	28.737
AGOSTO	91	28.865
SEPTIEMBRE	112	29.062
OCTUBRE	134	29.163
NOVIEMBRE	127	29.376
DICIEMBRE	158	29.432
	726	174.635



**DETALLE DE LA CAUSAL PQR'S POR FACTURACIÓN DEL
SEGUNDO SEMESTRE DEL 2024.**

CODIGO	DESCRIPCION	CANTIDAD
101	Inconformidad con el aforo	192
102	Inconformidad con el consumo o producción facturado	396
103	Cobro Inoportuno	1
106	Datos generales incorrectos	1
108	Entrega inoportuna o no entrega de la factura	2
109	Cobros por reconexión, reconexión, reinstalación	2
110	Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor	1
112	Subsidios y contribuciones	1
113	Cobro de otros bienes o servicios en la factura, no autorizados por el usuario	1
117	Estrato incorrecto	1
118	Clase de uso incorrecto	10
122	subsidijs y contribuciones	4
129	Cobro por recuperación de consumo	1
131	Inconformidad por la normalización del servicio	1
		614

**INFORMACIÓN DE PETICIONES QUE NO CONSTITUYEN RECLAMACIÓN
DEL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2024.**

CODIGO	DESCRIPCION	CANTIDAD
303	Falla en la prestación del servicio por continuidad	15
304	Falla en la prestación del servicio por calidad	14
308	Terminación del contrato	1
309	Suspensiones o cortes del servicio sin previo aviso o sin cauda aparente	2
316	Afectación Ambiental	13
401	Fallas en la conexión del servicio	67
		112

**PQR'S ESCRITOS RECEPCIONADOS EN EL SISTEMA COMERCIAL – SIEC,
SEGUNDO SEMESTRE DEL 2024.**

RECLAMOS POR FACTURACIÓN ESCRITAS / SIEC	
TOTAL	102

MES	ACCEDE	NO ACCEDE
JULIO	6	4
AGOSTO	11	3
SEPTIEMBRE	11	7
OCTUBRE	15	17
NOVIEMBRE	8	12
DICIEMBRE	3	5
TOTAL	54	48

PQR'S VERBALES Y ESCRITOS INGRESADOS AL SIEC, DEL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2024.

MES	VERBALES	ESCRITOS
JULIO	94	10
AGOSTO	77	14
SEPTIEMBRE	94	18
OCTUBRE	102	32
NOVIEMBRE	107	20
DICIEMBRE	150	8
TOTAL	624	102

DETALLE DEL TIPO DE RESPUESTAS A LOS PQR'S, POR FACTURACION ESCRITOS Y VERBALES REGISTRADOS EN EL SISTEMA COMERCIAL SIEC, DEL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2024.

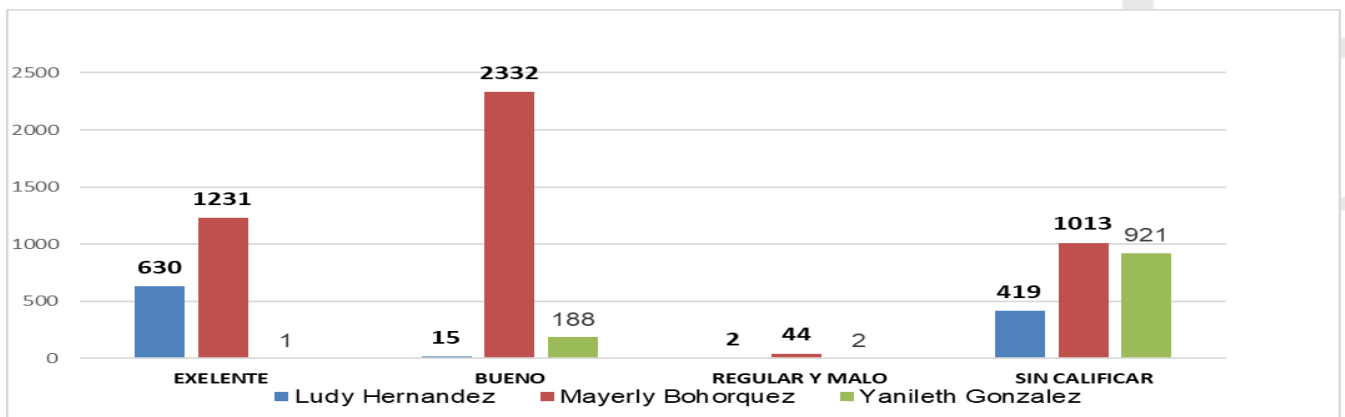
TIPOS DE RESPUESTA / FACTURACION		
CODIGO	ITEM	CANTIDAD
1	ACCEDEN	251
2	ACCEDE PARCIALMENTE	3
3	NO ACCEDE	283
9	PENDIENTE DE RESPUESTA	77
	TOTAL	614

DETALLE DE LLAMADAS TELEFONICAS REGISTRADAS Y NO REGISTRADAS EN EL SISTEMA COMERCIAL SIEC SEGUNDO SEMESTRE DEL 2024.

MESES	REGISTRADAS EN SIEC	NO REGISTRADAS EN SIEC, POR EL OMS
JULIO	1	1.099
AGOSTO	0	1.542
SEPTIEMBRE	3	2.490
OCTUBRE	11	-
NOVIEMBRE	8	-
DICIEMBRE	6	-
TOTAL	29	5.131

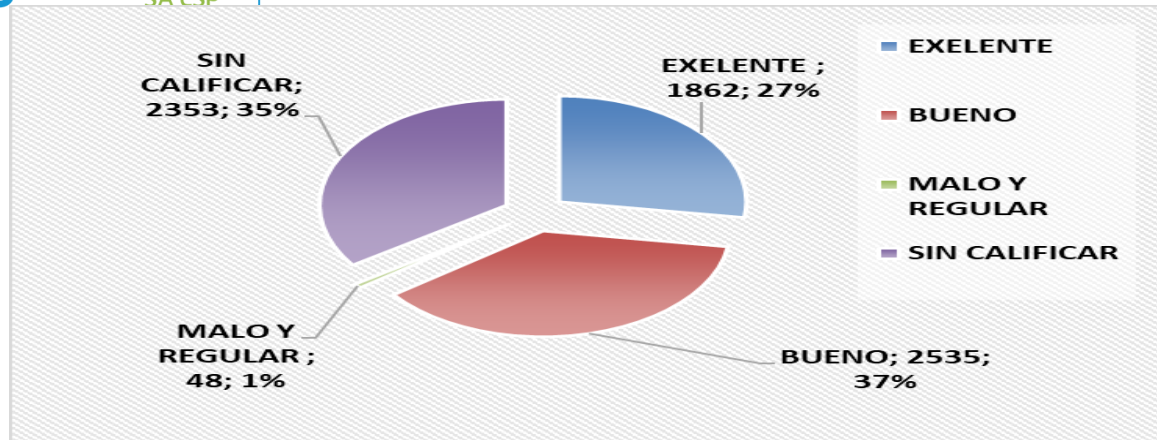
DETALLE DEL TIPO DEL REPORTE DEL DIGITURNO EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2024.

ASESORES	EXELENTE	BUENO	REGULAR Y MALO	SIN CALIFICAR	TOTAL ATENDIDOS
Ludy Hernández	630	15	2	419	1.066
Mayerly Bohórquez	1.231	2.332	44	1.013	4.620
Yanileth González	1	188	2	921	1.112
TOTAL	1.862	2.535	48	2.353	6.798



TRABAJADORAS CALIFICADAS	USUARIOS ATENDIDOS
4.445	6.798

EXCELENTE	BUENO	MALO Y REGULAR	SIN CALIFICAR
1.862	2.535	48	2.353
TOTAL			6.798



✚ **OBSERVACIÓN 1:** En el segundo semestre de 2024 los PQRs de las localidades donde opera ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. fueron reportadas al SUI de la SSPD y corresponden a 726 sobre 174.635 facturas generadas.

✚ **OBSERVACIÓN 2:** Los detalles de las causales de reclamaciones por facturación más representativas son las siguientes:

- Código 101 Inconformidad con el aforo **192**.
- Código 102 Inconformidad con el consumo o producción facturado **396**.

✚ **OBSERVACIÓN 3:** Los detalles de las causales de peticiones que no constituyen una reclamación son las siguientes:

- Código 303 Falla en la prestación del servicio por continuidad **15**
- Código 401 Fallas en la conexión del servicio **67**

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

✚ **OBSERVACIÓN 4:** De los 726 PQRs del segundo semestre de 2024 ingresados al SIEC, 102 fueron escritos.

Los 102 PQRs escritos ingresados al SIEC se presentaron por los siguientes medios:

- Reclamos por escrito ingresados mediante la página web.
- Por ventanilla de atención al cliente.

✚ **OBSERVACION 5:** Tal como se mencionó en el numeral 1 se registraron 726 reclamos escritos y verbales por facturación en el segundo semestre de 2024, presentándose el siguiente tipo de respuestas:

- | | |
|---------------------------|-----|
| • Acceden | 251 |
| • Acceden Parcialmente | 3 |
| • No acceden | 283 |
| • Pendientes de Respuesta | 77 |

✚ **OBSERVACIÓN 6:** En el segundo semestre de 2024 se recibieron 5.160 llamadas telefónicas, de las cuales se registraron 29 en el sistema comercial SIEC y 5.131, en el sistema OMS.

Es de señalar, que en los meses de octubre, noviembre y diciembre no se generó registro de llamadas del sistema OMS debido a que no se contó con licencia de funcionamiento y a la fecha del presente informe sigue la situación igual.

✚ **OBSERVACIÓN 7:** Con respecto al reporte del digiturno en el segundo semestre de 2024, se atendieron 6.798 usuarios en la oficina de atención al cliente ubicada en la sede principal de la empresa ENERGUAVIARE S.A. E.S.P; evidenciándose la siguiente calificación de los agentes realizada por los usuarios.

- **Excelente 1.862.**
- **Buena 2.535.**
- **Mala o Regular 48.**
- **Sin Calificar 2.353.**

En lo inherente a ITEM “Sin Calificar” se presentaron inconvenientes:

- El sistema del digiturno se bloqueaba no permitiendo su acceso.
- Las salidas del servicio de energía eléctrica que incidieron ya que el equipo se apagaba y tocaba reiniciarlo.

✚ **OBSERVACIÓN 8:** 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 año 2024, corresponde a 17.60 de reclamaciones permitidas.

Por lo anterior, al aplicar la respectiva fórmula obtenemos:

MES	RECLAMOS FACTURACIÓN	FACTURAS EXPEDIDAS	RECLAMOS FACTURACIÓN * 10.000
JULIO	38	28.737	13,22
AGOSTO	41	28.865	14,20
SEPTIEMBRE	32	29.062	11,01
OCTUBRE	30	29.163	10,29
NOVIEMBRE	42	29.376	14,30
DICIEMBRE	68	29.432	23,10
	251	174.635	14,37

Para el segundo semestre de 2024 las reclamaciones que fueron resueltas a favor del suscriptor corresponden a 251 de 174.635 facturas generadas; dando como resultado en el segundo semestre de 2024 14.37 reclamaciones.

Por lo anterior, la Empresa ENERGUAVIARE S.A.E.S.P **CUMPLE**, debido a que terminó por debajo del referente nacional 17.60 reclamaciones permitidas por 10.000 facturas expedidas.

- OBSERVACIÓN 9:** con relación a la 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”:

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

En el segundo semestre de 2024 se evidenció lo siguiente:

MES	USUARIOS AFECTADOS	TOTAL, USUARIOS	Porcentaje
JULIO	0	104	0
AGOSTO	0	91	0
SEPTIEMBRE	0	112	0
OCTUBRE	0	134	0

NOVIEMBRE	0	127	0
DICIEMBRE	0	158	0
	0	726	0%

- Analizando la información ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. **CUMPLE** el referente nacional establecido por la SSPD que corresponde a 0.35%, ya que no se presentaron usuarios afectados.

4.2 CONSOLIDADO AÑO 2024

RECLAMOS ATENDIDOS POR ENERGUAVIARE S.A.E.S.P DE ENERO A DICIEMBRE 2024.

MES	RECLAMOS FACTURACIÓN SUI	FACTURAS EXPEDIDAS
ENERO	159	28,258
FEBRERO	228	28,354
MARZO	266	28,374
ABRIL	103	28,492
MAYO	182	28,566
JUNIO	160	28,642
JULIO	104	28,737
AGOSTO	91	28,865
SEPTIEMBRE	112	29,062
OCTUBRE	134	29,163
NOVIEMBRE	127	29,376
DICIEMBRE	158	29,432
Total	1.824	345,321

Las PQRS reportadas por el Área Comercial al SUI por concepto de reclamos del servicio de energía eléctrica corresponden a 1.824 reclamaciones sobre 345,321 facturas generadas en el año 2024; reporte registrado por SUI TC2.

**RECLAMACIONES QUE ACCEDIERON POR FACTURACION
DE ENERO A DICIEMBRE 2024.**

ITEM	ESTADO	CANTIDAD
1	ACCEDEN	649
2	ACCEDE PARCIALMENTE	4
3	NO ACCEDE	693
9	PENDIENTE DE RESPUESTA	274
TOTAL		1,620

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

REFERENTE NACIONAL	17,60
Reclamos que acceden año 2024	649
Facturas expedidas año 2024	345,321
indicador reclamos facturación año 2024	18,79

✚ **OBSERVACIÓN 10:** Para la vigencia 2024, las reclamaciones que fueron resueltas a favor del suscriptor corresponden a 649 de 345.321 facturas generadas, dando un resultado de reclamaciones por encima del referente nacional en 1.19 reclamos por 10.000 facturas expedidas.

Finalmente, la Empresa **NO CUMPLE** el referente establecido de 17.60 reclamos.

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 referente”

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

MES	NO DE USUARIO AFECTADOS	TOTAL, DE USUARIOS	PORCENTAJE
ENERO	0	159	0,00
FEBRERO	0	228	0,00
MARZO	0	266	0,00
ABRIL	0	103	0,00
MAYO	0	182	0,00
JUNIO	0	160	0,00
JULIO	0	104	0,00
AGOSTO	0	91	0,00
SEPTIEMBRE	0	112	0,00
OCTUBRE	0	134	0,00
NOVIEMBRE	0	127	0,00
DICIEMBRE	0	158	0,00
TOTAL	0	1.824	0,00

REFERENTE NACIONAL	0,35%
USUARIOS AFECTADOS	0
TOTAL USUARIOS	1.824
TOTAL %	0,00

✚ **OBSERVACION 11:** ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. **CUMPLE** el referente nacional establecido por la SSPD que corresponde a 0.35 %, ya que en la vigencia 2024 se atendieron 1.824 reclamaciones en los tiempos de referencia establecidos legalmente según la ley 1437 de 2011 y demás normas que modifiquen y/o sustituya.

Las causales de reclamaciones más frecuentes presentadas por los usuarios son:

- Inconformidad con el aforo 508 reclamaciones
- Inconformidad con el consumo o producción facturado 1,035 reclamaciones.
- Clase de uso incorrecto 17 reclamaciones.
- Estrato incorrecto 13 reclamaciones.

ATENCIÓN SOLICITUD DE CONEXIÓN (%).

REFERENTE NACIONAL		0,16%
USUARIOS AFECTADOS	57	4,24%
TOTAL USUARIOS	1.343	

- ✚ **OBSERVACION 12:** ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. **NO CUMPLE** el referente nacional establecido por la SSPD que corresponde a 0.16%, ya que al cierre de la vigencia se obtuvo un resultado del 4.24%, superando el referente establecido.

Las razones de que algunas solicitudes superaran los tiempos de respuesta, es que en las fechas de recaudo se priorizaron las actividades de suspensión, disponiendo de todo el personal técnico del área comercial.

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 equipos tecnológicos como Tablets, que sirven para la toma de georreferenciación y fotos de la conexión, al igual que la asignación de un vehículo en óptimas condiciones que sirva para el transporte de herramientas como escaleras, las cuales son útiles en condiciones que dificultan el acceso a las redes con el equipo de alturas asignado a cada técnico.



JEMMY YAMID MONTENEGRO RUIZ
Jefe de Control Interno

Proyectó: Yuri Alexander Lascarro
Profesional 02 Auditor Interno
Esp. en Auditoria Forense.
Esp. en Alta Gerencia.
Auditor Sistemas Integrados de Gestión.