

**INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN PRESTADA POR LA EMPRESA
A LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS SEGUNDO
SEMESTRE DEL 2025 Y CONSOLIDADO 2025
LEY 142 DE 1994 - LEY 1474 DE 2011**

ING. CRISTIAN ANDREY PINTO LOZANO
Gerente

MARLON LOPEZ SANCHEZ
Director de Planeación

HERNANDO HINCAPIE RESTREPO
Sub-Gerente de Distribución

DIANA CAROLINA GIRALDO SALAZAR
Sub-Gerente Área Financiero

FINIA JANETH USECHE NIÑO
Sub-Gerente Área Administrativa

FREIMAN DAVID LOPEZ ROLDAN
Sub-Gerente Área Comercial y Mercadeo

ISLENA CASTRO QUIÑONES
Secretaria General y Jurídica

JEMMY YAMID MONTENEGRO RUIZ
Control Interno

San José del Guaviare, enero de 2026

I. INTRODUCCION

ENERGÚAVIARE 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%

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 ENERGÚAVIARE 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.

II. 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.

III. 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 2025 y Consolidado 2025.

IV. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO EFECTUADO

Antes de presentar los resultados obtenidos del seguimiento efectuado durante el segundo semestre de 2025 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:

1. Vinculación de Clientes.
2. Facturación y Recaudo.
3. Control Comercial.
4. Gestión de Energía.
5. Mercadeo.
6. Atención a Clientes.

El proceso de Atención al Cliente tiene como líder al Profesional 01 Contac Center y hace parte de este 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"

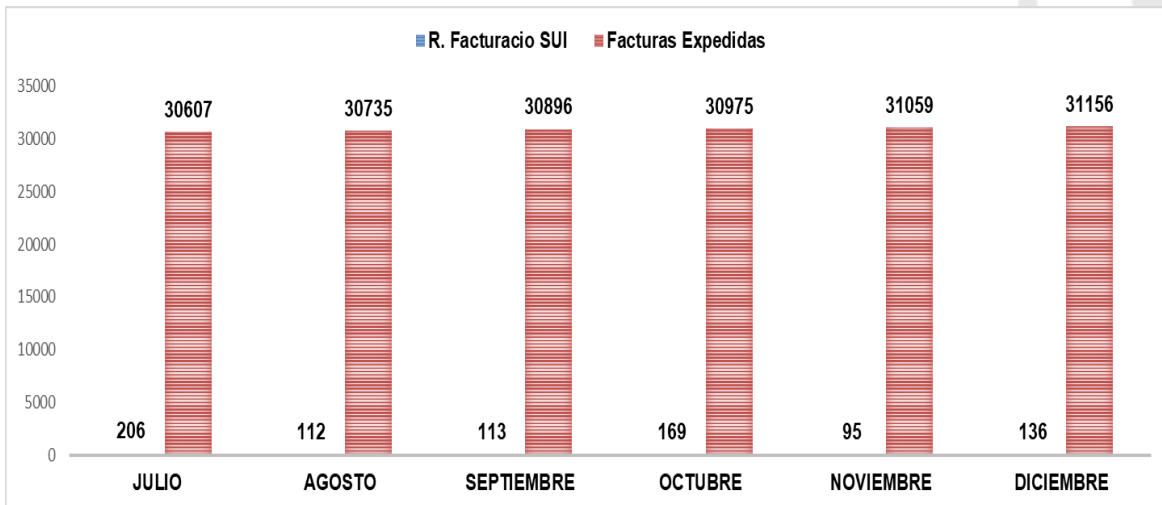
Finalmente, cumple con lo establecido en la Ley 1474 de 2011 que en su artículo ARTÍCULO 76 señala. "Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos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

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.

**ATENCIÓN PRESTADA POR LA EMPRESA A LAS PETICIONES, QUEJAS,
SUGERENCIAS Y RECLAMOS
SEGUNDO SEMESTRE DEL 2025.**

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

MES	RECLAMOS FACTURACIÓN SUI	FACTURAS EXPEDIDAS
JULIO	206	30.607
AGOSTO	112	30.735
SEPTIEMBRE	113	30.896
OCTUBRE	169	30.975
NOVIEMBRE	95	31.059
DICIEMBRE	136	31.156
TOTAL	831	185.428

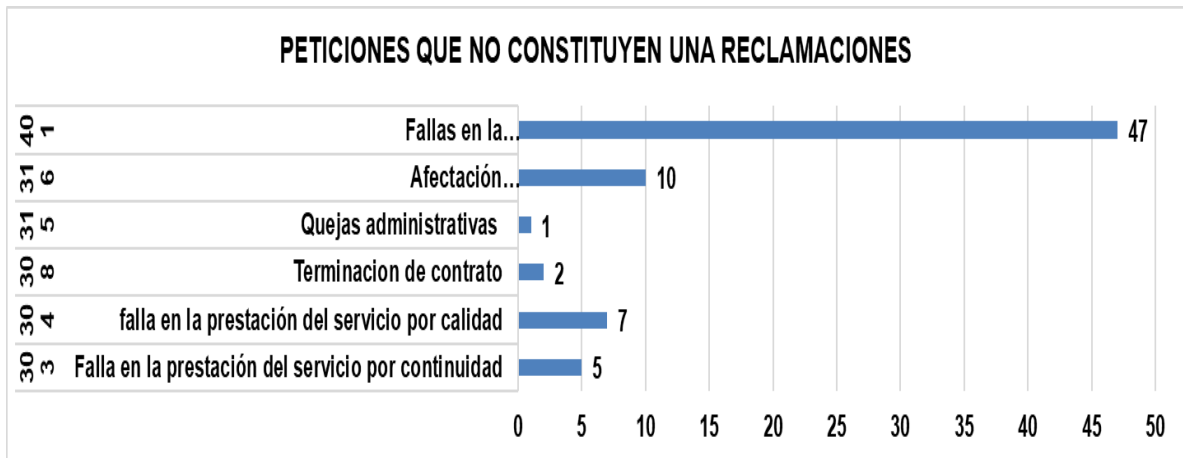


- **DETALLE DE LA CAUSAL DE PQR'S POR FACTURACIÓN EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2025.**

CODIGO	DESCRIPCION	CANTIDAD
101	Inconformidad con el aforo	146
102	Inconformidad con el consumo o producción facturado	587
103	Cobros Inoportunos	1
105	Cobro por servicios no prestados	2
108	Entrega inoportuna o no entrega de la factura	3
109	Cobros por reconexión, reconexión, reinstalación	1
110	Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor	1
111	Cobro de cargos relacionados con intereses de mora, refinanciaciones, cartera o acuerdo de pagos	3
112	Subsidios y contribuciones	7
117	Estrato incorrecto	3
118	Clase de uso incorrecto	2
122	Suscriptor que efectúan el pago este no se aplica	1
127	Inconformidad por desviación significativa	1
129	Cobros por recuperación de consumo	1
Total		759

- **RECLAMACIONES QUE NO SON POR FACTURACION EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2025.**

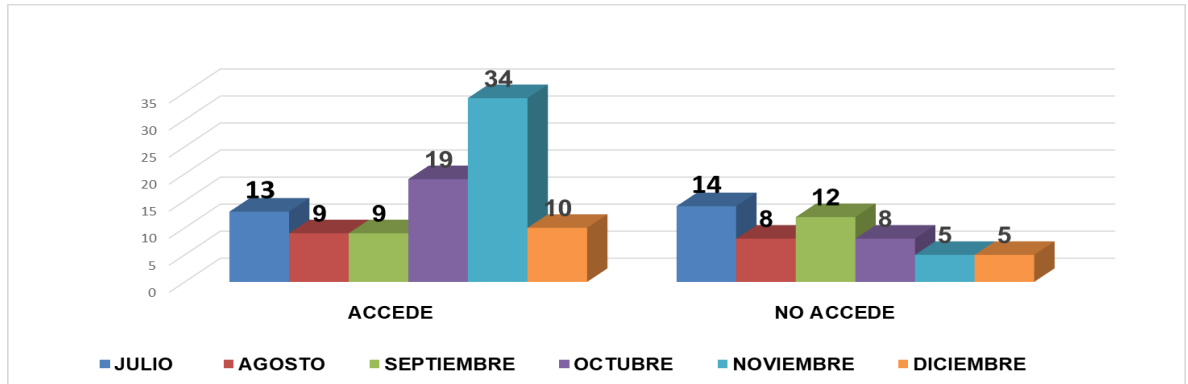
CODIGO	DESCRIPCION	CANTIDAD
303	Falla en la prestación del servicio por continuidad	5
304	falla en la prestación del servicio por calidad	7
308	Terminación de contrato	2
315	Quejas administrativas	1
316	Afectación Ambiental	10
401	Fallas en la conexión del servicio	47
TOTAL		72



- **PQR'S ESCRITOS RECEPCIONADOS EN EL SISTEMA COMERCIAL- SIEC, EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2025.**

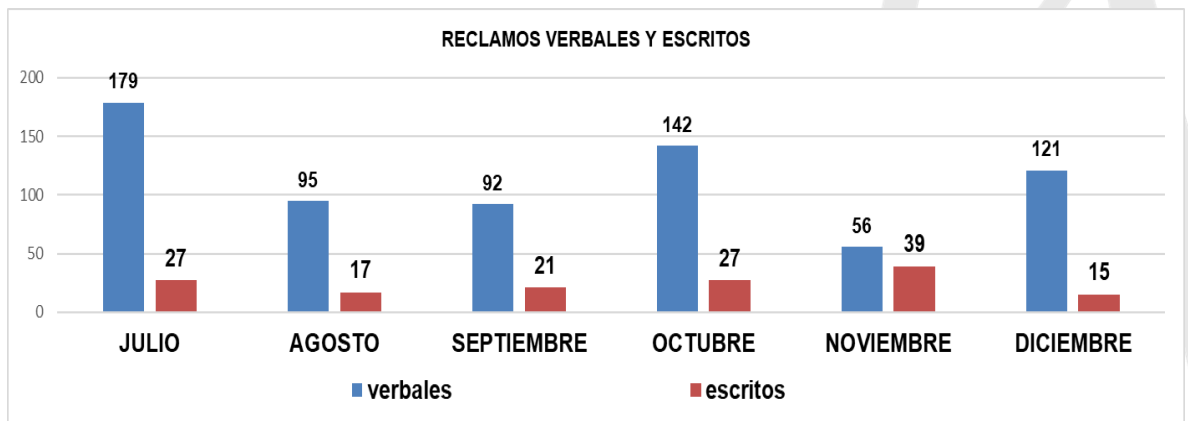
Reclamos Por Facturación escritas / SIEC	146
TOTAL	146

MES	ACCEDE	NO ACCEDE
JULIO	13	14
AGOSTO	9	8
SEPTIEMBRE	9	12
OCTUBRE	19	8
NOVIEMBRE	34	5
DICIEMBRE	10	5
TOTAL	94	52



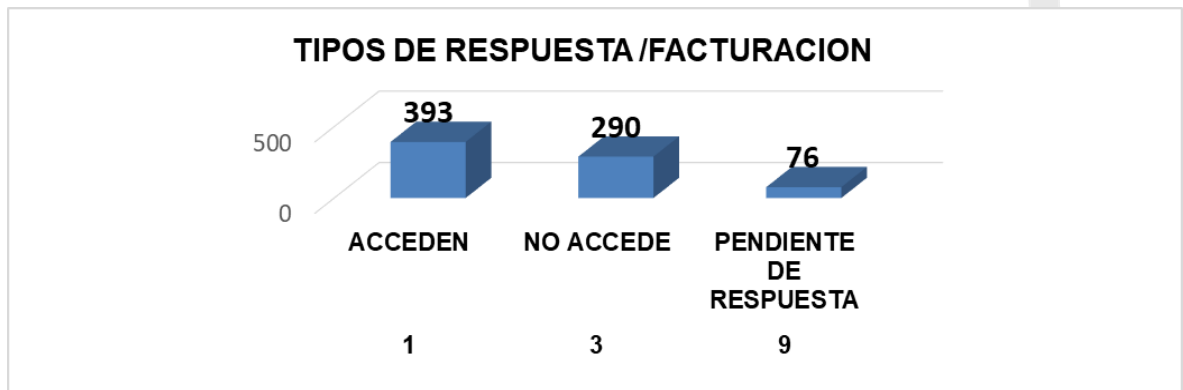
- PQR'S VERBALES Y ESCRITOS INGRESADOS AL SIEC, EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2025.

MES	VERBALES	ESCRITOS
JULIO	179	27
AGOSTO	95	17
SEPTIEMBRE	92	21
OCTUBRE	142	27
NOVIEMBRE	56	39
DICIEMBRE	121	15
TOTAL	685	146



- **DETALLE DEL TIPO DE RESPUESTAS A LOS PQR'S, POR FACTURACION ESCRITOS Y VERBALES REGISTRADOS EN EL SISTEMA COMERCIAL SIEC, EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2025.**

CODIGO	TIPOS DE RESPUESTA / FACTURACION	CANTIDAD
1	ACCEDEN	393
3	NO ACCEDE	290
9	PENDIENTE DE RESPUESTA	76
TOTAL		759

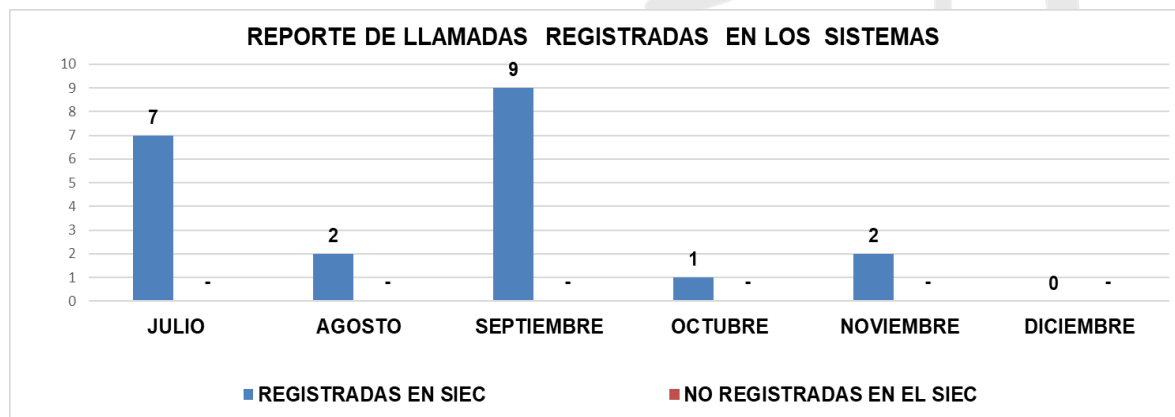


- **SEGÚN LA INFORMACION DEL SISTEMA SIEC, LOS TIPOS DE RESPUESTAS REALIZADOS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2025, SON:**

1. Accede **393**
2. Accede parcialmente **0**
3. No accede **290**
4. Pendiente de respuesta **76**

- **DETALLE DE LLAMADAS TELEFONICAS REGISTRADAS Y NO REGISTRADAS EN EL SISTEMA COMERCIAL SIEC, SEGUNDO SEMESTRE DEL 2025.**

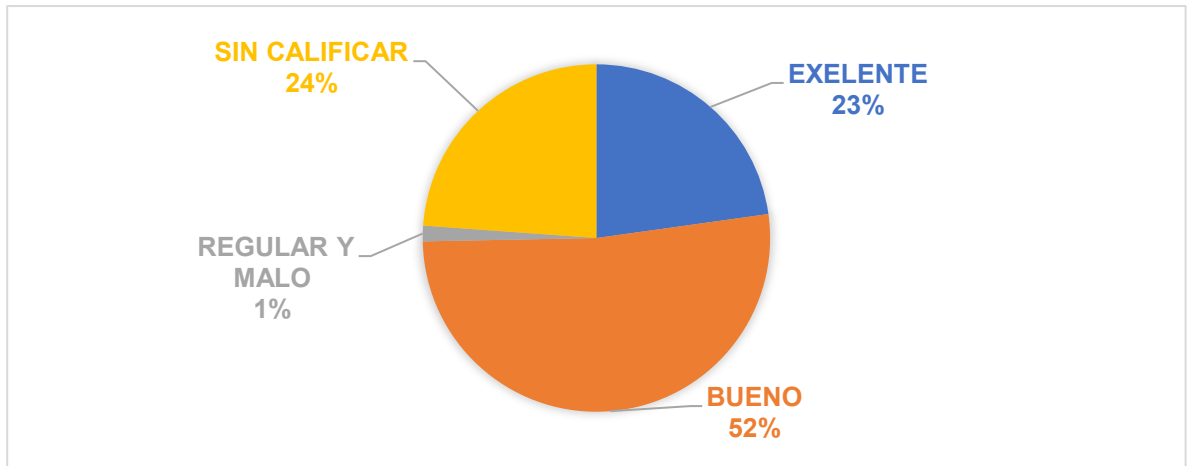
MES	REGISTRADAS EN SIEC	NO REGISTRADAS EN SIEC, POR EL OMS
JULIO	7	-
AGOSTO	2	-
SEPTIEMBRE	9	-
OCTUBRE	1	-
NOVIEMBRE	2	-
DICIEMBRE	0	-
TOTAL	21	-



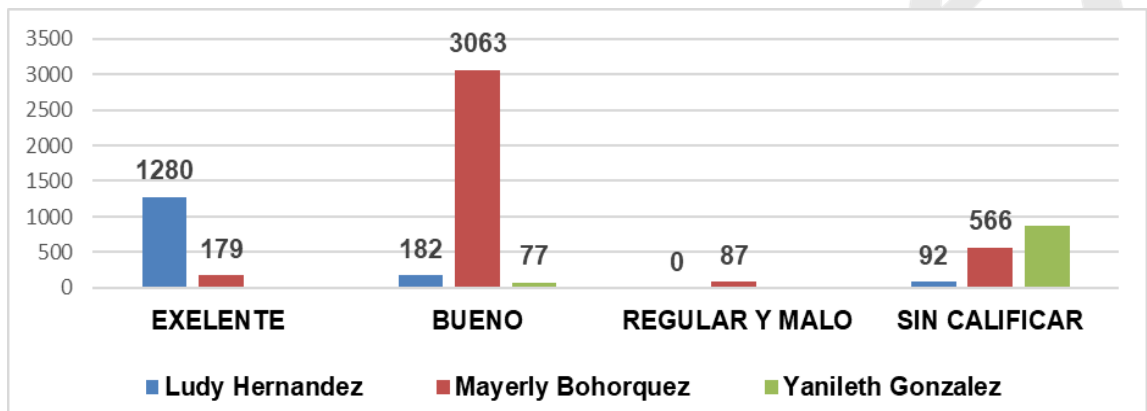
- **DETALLE DEL TIPO DEL REPORTE DEL DIGITURNO EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2025.**

CALIFICACION GLOBAL DEL SEGUNDO SEMESTRE 2025.

EXCELENTE	BUENO	REGULAR Y MALO	SIN CALIFICAR
1.459	3.222	93	1.527
TOTAL			6.401



ASESORES	EXCELENTE	BUENO	REGULAR Y MALO	SIN CALIFICAR	TOTAL, ATENDIDOS
Ludy Hernández	1.280	182	0	92	1.554
Mayerly Bohórquez	179	3.063	87	566	3.895
Yanileth González	0	77	6	869	952
TOTAL	1.459	3.322	93	1.527	6.401



USUARIOS ATENDIDOS Y CALIFICADOS	USUARIOS ATENDIDOS	%
6.401	6.401	100

V. CONCLUSIONES

1. En el segundo semestre de 2025 de las localidades donde opera ENERGUAVIARE SA ESP, fueron reportados 831 PQRS al SUI de la SSPD sobre 185.428 facturas generadas.
2. De los 831 PQRS reportados en el SUI de la SSPD, 146 son escritos y 685 verbales; fueron registrados en el sistema comercial SIEC.
3. Las causales de reclamaciones por facturación más representativas son las siguientes:
 - Código 101 Inconformidad con el aforo **146**.
 - Código 102 Inconformidad con el consumo o producción facturado **587**.
4. Las causales de peticiones que no constituyen una reclamación son las siguientes:

• Código 316 Afectación Ambiental	10
• Código 401 Fallas en la conexión del servicio	47

Código 316. Reclamación por las condiciones de la infraestructura asociadas a la prestación del servicio (Redes, cables, postes, subestaciones, transformadores, tanques etc.).

Código 401. Reclamación por deficiencias o falla en la conexión del servicio.
5. De los 831 PQRS del segundo semestre 2025 ingresados al SIEC, 146 fueron escritos.
6. Los 146 PQRS escritos del segundo semestre de 2025, ingresados al SIEC se presentaron por los siguientes medios:
 - Reclamos por escrito ingresados mediante la página web y ventanilla de atención al cliente, su totalidad fueron ingresados al sistema comercial SIEC.
7. Tal como se mencionó en el numeral 2 se registraron 831 reclamos escritos y verbales por facturación en el segundo semestre de 2025, presentándose el siguiente tipo de respuestas:

- Acceden **393**
- Acceden Parcialmente **3**
- No acceden **290**
- Pendientes de Respuesta **76**

- En el segundo semestre de 2025, se registraron 21 en el sistema comercial SIEC; el sistema OMS está presentando dificultad en el momento del ingreso de la SIM, las diademas que se suministraron a los agentes del call center no se pueden conectar con el sistema. Esta información se reportó a los jefes inmediatos y a la Oficina de Sistemas, razón por la cual la SIM está en un equipo celular.

8. Con respecto al reporte del digiturno en el segundo semestre de 2025, se atendieron 6.401 usuarios en la Oficina de Atención al Cliente ubicada en la sede principal de la empresa ENERGUAVIARE S.A.E.S.P, detectándose la siguiente calificación dada por los Usuarios a los agentes asignados.

- *Excelente* 1.459.
- *Bueno* 3.322.
- *Malo o Regular* 93
- *Sin Calificar* 21.527.

Finalmente, este último presentó salidas del servicio en la oficina central y se detectó que el usuario no calificó al asesor por diferentes causas, no conforme con atención o con la respuesta.

VI. OBSERVACIONES

- ✚ **OBSERVACION 1.** 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 17.57 reclamaciones permitidas.

Por lo anterior, al aplicar la respectiva formula obtenemos:

TOTAL RECLAMOS POR FACTURACIÓN - ACCEDEN SEGUNDO SEMESTRE 2025	393
TOTAL FACTURAS EXPEDIDAS SEGUNDO SEMESTRE 2025	185.431
INDICADOR RECLAMOS FACTURACIÓN SEGUNDO SEMESTRE 2025	21,19

MES	RECLAMOS FACTURACIÓN SUI	FACTURAS EXPEDIDAS	RECLAMOS POR FACTURACIÓN
JULIO	80	30.607	26,14
AGOSTO	71	30.735	23,10
SEPTIEMBRE	59	30.896	19,10
OCTUBRE	74	30.975	23,89
NOVIEMBRE	57	31.059	18,35
DICIEMBRE	52	31.159	16,69
TOTAL	393	185.431	21,19

Es de resaltar, que, para el segundo semestre de 2025, las reclamaciones que fueron resueltas a favor del suscriptor corresponden a 393 de 185.431 facturas generadas, dando como resultado 21.19 reclamaciones por 10.000 facturas.

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 17.57 reclamaciones permitidas por 10.000 facturas expedidas.

⚡ OBSERVACION 2. Atención de Reclamos Servicios.

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.

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

MES	(N° DE USUARIO AFECTADOS/TOTAL DE USUARIOS) *100	CANTIDAD DE USUARIOS	PORCENTAJE
JULIO	40	30.607	0,13
AGOSTO	6	30.735	0,02
SEPTIEMBRE	13	30.896	0,04
OCTUBRE	16	30.975	0,05
NOVIEMBRE	16	31.059	0,05
DICIEMBRE	8	31.156	0,03
TOTAL	99	185.428	0,32

Analizando la información se evidenció que para el segundo semestre 2025 ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. **NO CUMPLIÓ** con el referente nacional establecido por la SSPD que corresponde a 0.14%.

La empresa termino con 0.32% en el segundo semestre 2025.

Sin embargo, se deja la observación que, aunque aparecen 99 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.

Se aclara que a cierre del cuarto trimestre estas se encuentran cerradas.

CONSOLIDADO AÑO 2025

✚ **OBSERVACION 3: RECLAMOS ATENDIDOS POR ENERGUAVIARE S.A. E.S.P** de Enero a Diciembre de 2025.

MES	RECLAMOS	FACTURAS EXPEDIDAS	PORCENTAJE DE RECLAMOS FACTURACIÓN
ENERO	285	29.528	96,52
FEBRERO	148	29.577	50,04
MARZO	126	29.685	42,45
ABRIL	94	29.970	31,36
MAYO	150	30.242	49,60
JUNIO	163	30.415	53,59
JULIO	206	30.607	67,30
AGOSTO	112	30.735	36,44
SEPTIEMBRE	113	30.896	36,57
OCTUBRE	169	30.975	54,56
NOVIEMBRE	95	31.059	30,59
DICIEMBRE	136	31.156	43,65
	1.797	364.845	49,25

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

REFERENTE NACIONAL	17,57
Reclamos que acceden año 2025	672
Facturas expedidas año 2025	364.845
Reclamos facturación año 2025	18,42

CODIGO	TIPOS DE RESPUESTA / FACTURACION	CANTIDAD
1	ACCEDEN	672
2	ACCEDE PARCIALMENTE	3
3	NO ACCEDE	818
9	PENDIENTE DE RESPUESTA	134
	TOTAL	1.627

Para la vigencia 2025, las reclamaciones que fueron resueltas a favor del suscriptor corresponden a 672 de 364.845 facturas generadas; dando un resultado de 18.42 reclamaciones, por encima del referente nacional 17.57. Por lo anterior, la Empresa **NO CUMPLE** con el referente establecido por la SSPD.

✚ OBSERVACION 4. 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.

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

MES	(N° DE USUARIOS AFECTADOS/TOTAL DE USUARIOS) *100	CANTIDAD DE USUARIOS	PORCENTAJE
ENERO	0	29.528	0,00
FEBRERO	0	29.577	0,00
MARZO	0	29.685	0,00
ABRIL	0	29.970	0,00
MAYO	0	30.242	0,00
JUNIO	0	30.415	0,00
JULIO	0	30.607	0,00
AGOSTO	0	30.735	0,00
SEPTIEMBRE	0	30.896	0,00
OCTUBRE	0	30.975	0,00
NOVIEMBRE	0	31.059	0,00
DICIEMBRE	0	31.156	0,00
TOTAL	0	364.845	0,00

REFERENTE NACIONAL	0,14%
USUARIOS AFECTADOS	0
TOTAL USUARIOS	364.845
TOTAL %	0,00

La Empresa **CUMPLE** el referente nacional establecido por la SSPD que corresponde a 0.14 %, ya que en la vigencia 2025, no quedaron reclamaciones pendientes; este indicador mide el porcentaje de usuarios al que se le atendió su reclamo en un número de días superior al tiempo referente, y la ley 1437 de 2011.

Las causales de reclamaciones más frecuentes que de los suscritores o usuarios son:

- Inconformidad con el aforo 443 reclamaciones
- Inconformidad con el consumo o producción facturado 1.123 reclamaciones.
- Subsidios y contribuciones 16 reclamaciones.

Las causales de peticiones que constituyen una reclamación de facturación son:

- Falla en la prestación del servicio por continuidad 17
- falla en la prestación del servicio por calidad 16
- Afectación Ambiental 30
- Fallas en la conexión del servicio 100

OBSERVACION 5. Se debe establecer un Plan de Acciones Correctivas y Preventivas fundamental para la gestión de calidad y la mejora continua en la Empresa, determinando eliminar la causa raíz de los problemas reales o potenciales que generan las causales de reclamaciones por facturación más representativas:



JEMMY YAMID MONTENEGRO
Jefe Oficina de Control Interno.

Proyecto: Yuri Alexander Lascarro
Profesional 02 Auditor Interno
Esp. Auditoria Forense.
Esp. Alta Gerencia.
Auditor SIG