

**INFORME DE SEGUIMIENTO SOBRE LA ATENCIÓN Y TRATAMIENTO  
PRESTADO POR LA EMPRESA A LAS  
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS  
PRIMER SEMESTRE DEL 2026  
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, 27 de julio de 2026**



+608 5840493 +318 7827947



[gerencia@energaviare.com.co](mailto:gerencia@energaviare.com.co)



Calle 8 # 23-55 Barrio Centro



[energaviare.com](http://energaviare.com)

## 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%          |
| <b>Total, Acciones</b>          | <b>100,00%</b> |

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.



## II. OBJETIVO DEL INFORME

Presentar el informe de seguimiento sobre la atención y tratamiento oportuno prestado por la empresa, a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias generados por los ciudadanos y relacionados con el cumplimiento de su misión, de conformidad a las disposiciones establecidas en las Leyes 142 de 1994, 1474 de 2011, Resoluciones SSPD 20102400008055 de 2010, 20188000076635 de 2018, y Resolución CREG 034 de 2004.

## III. ALCANCE DEL INFORME

El informe de seguimiento sobre la atención y tratamiento prestado por la empresa ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias generados por los ciudadanos y relacionados con el cumplimiento de su misión, corresponde al primer semestre del 2026.

## IV. ARQUITECTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA

### ➤ MISIÓN DE ENERGUAVIARE S.A. ESP

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

### ➤ VISIÓN DE ENERGUAVIARE SA ESP

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

### ➤ OBJETIVOS CORPORATIVOS

- I. Comprar, vender y comercializar energía eléctrica o de otras fuentes.
- II. Construir y explotar centrales y/o plantas generadoras de energía y subestaciones, líneas de transformación, transmisión y redes de distribución de energía eléctrica.
- III. Crear o participar en la creación de nuevas empresas de servicios públicos o de carácter mercantil, cuyo objeto sea afín a ENERGUAVIARE S.A. E.S.P.



- IV. Adquirir, grabar y enajenar bienes muebles e inmuebles, corporales e incorporeales y en general realizar todos los actos de comercio necesarios para el desarrollo del objeto social, tales como colocar o tomar dinero en mutuo, emitir acciones, celebrar contratos de arrendamiento, prestación de servicios.
- V. Vender, comercializar, distribuir electrodomésticos a los suscriptores o usuarios del servicio de energía eléctrica domiciliaria.
- VI. Vender, comercializar unidades de computadores de redes de datos, equipos de comunicaciones a entidades gubernamentales para el adelantamiento de programas educativos para la dotación y creación de aulas virtuales y salas de cómputo.
- VII. Aplicar en la facturación de los usuarios suscriptores de energía eléctrica domiciliaria, la venta de servicios convenidos con entidades públicas y privadas, respetando las directrices de facturación de la superintendencia de servicios públicos.

➤ VALORES

| VALOR                   | DEFINICIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Honestidad:</b>      | Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia, rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.                                                                                                                                   |
| <b>Respeto:</b>         | 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                                                                                                      |
| <b>Compromiso:</b>      | 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 |
| <b>Diligencia:</b>      | 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                                                                           |
| <b>Justicia</b>         | Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación                                                                                                                                                               |
| <b>Solidaridad</b>      | Apoyo mutuo entre los colaboradores para lograr los objetivos empresariales                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Responsabilidad:</b> | Cumplo con las obligaciones, deberes y compromisos adquiridos en la empresa                                                                                                                                                                                                 |



## ➤ PRINCIPIOS

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

## ➤ POLÍTICA EMPRESARIAL

En ENERGÜAVIARE 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

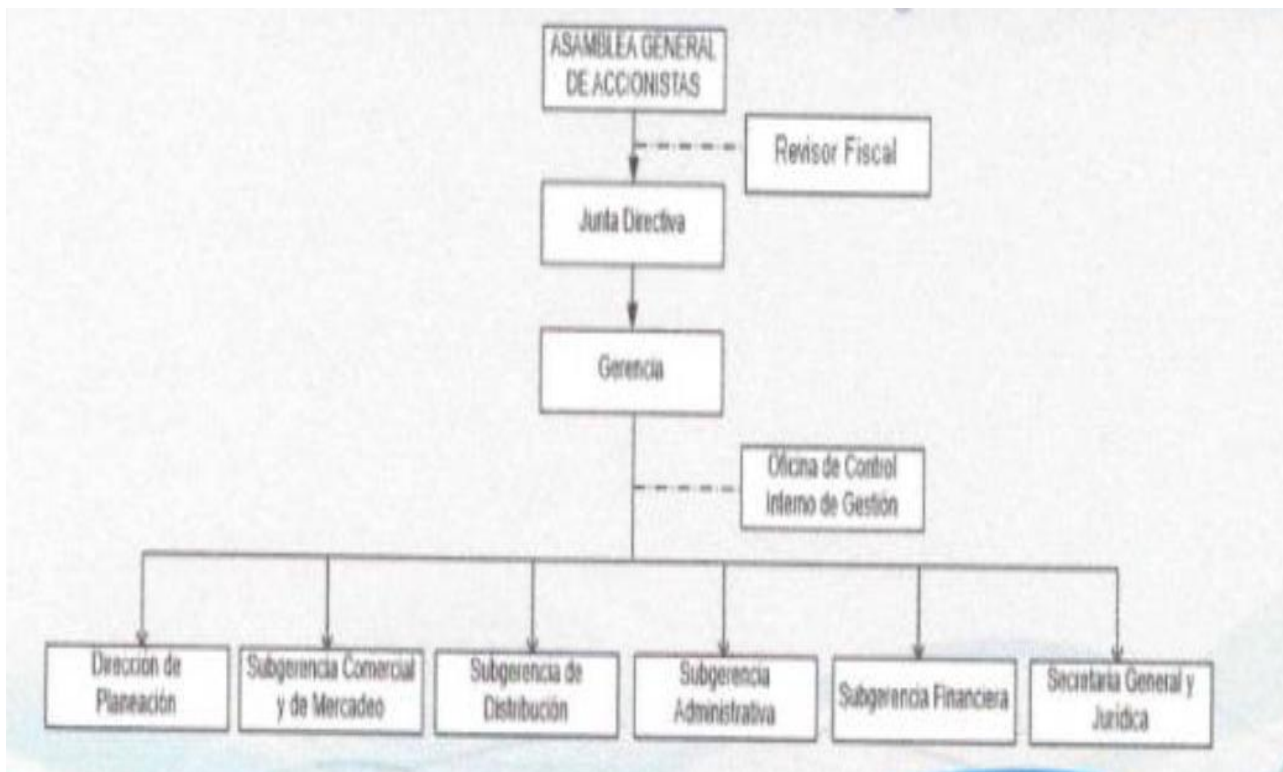


- ❖ Mejorar los servicios de energía eléctrica con calidad, confiabilidad y equidad, a partir del cumplimiento normativo
- ❖ Fortalecer los procesos empresariales relacionados con la prestación del servicio de energía eléctrica a través de los requerimientos normativos y regulatorios
- ❖ Fortalecer el 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.



- ❖ 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**

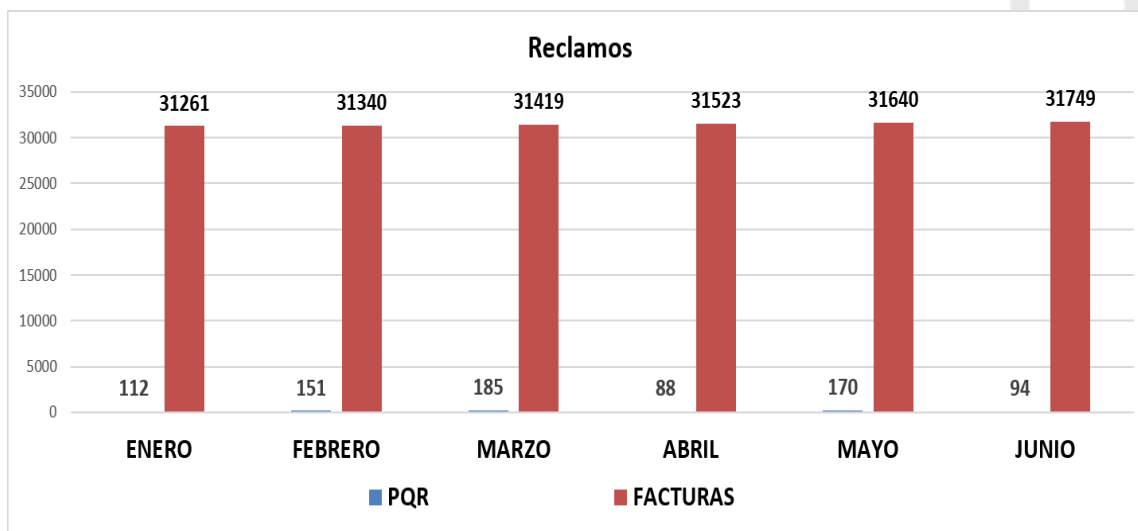


Fuente: Acta de Junta Directiva 159 de 2018.

V. ATENCIÓN Y TRATAMIENTO PRESTADO POR LA EMPRESA A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS  
PRIMER SEMESTRE DEL 2026.

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

| MES     | RECLAMOS FACTURACIÓN SUI | FACTURAS EXPEDIDAS |
|---------|--------------------------|--------------------|
| ENERO   | 112                      | 31.261             |
| FEBRERO | 151                      | 31.340             |
| MARZO   | 185                      | 31.419             |
| ABRIL   | 88                       | 31.523             |
| MAYO    | 170                      | 31.640             |
| JUNIO   | 94                       | 31.749             |
|         | 800                      | 188.932            |



- **DETALLE DE LA CAUSAL PQR'S POR FACTURACIÓN DEL PRIMER SEMESTRE DEL 2026.**

| CODIGO | DESCRIPCION                                                                                      | CANTIDAD   |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 101    | Inconformidad con el aforo                                                                       | 315        |
| 102    | Inconformidad con el consumo o producción facturado                                              | 380        |
| 103    | Cobro Inoportuno                                                                                 | 2          |
| 108    | Entrega inoportuna o no entrega de la factura                                                    | 3          |
| 110    | Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor                                           | 2          |
| 111    | Cobro de cargos relacionados con intereses de mora, refinanciaciones, cartera o acuerdo de pagos | 1          |
| 112    | Subsidios y contribuciones                                                                       | 14         |
| 115    | Incumplimiento o negación del acuerdo de la suspensión del servicio.                             | 1          |
| 117    | Estrato incorrecto                                                                               | 2          |
| 118    | Clase de uso incorrecto                                                                          | 5          |
| 122    | suscriptor que efectúan el pago este no se aplica                                                | 14         |
| 131    | Inconformidad por normalización del servicio                                                     | 1          |
|        |                                                                                                  | <b>740</b> |

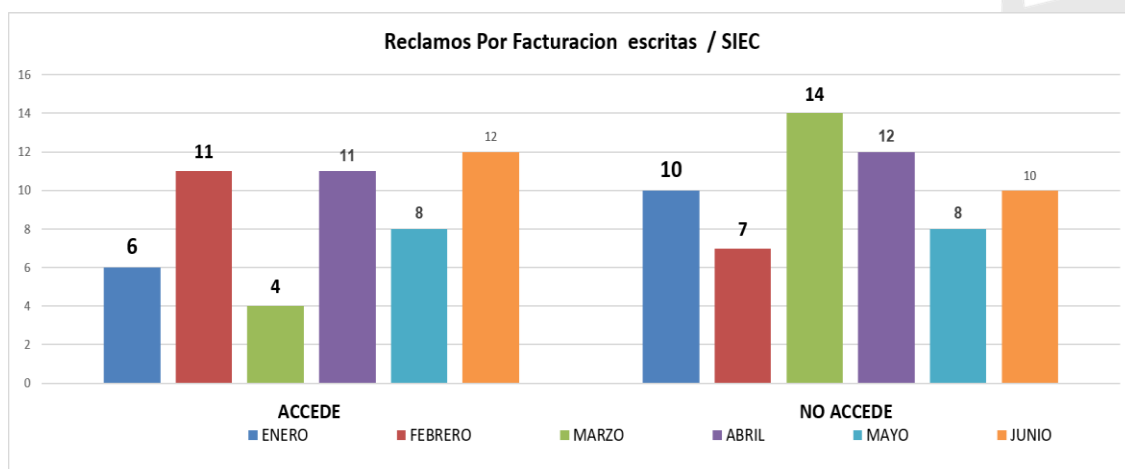
- **INFORMACION DE PETICIONES QUE NO CONSTITUYEN UNA RECLAMACION DEL PRIMER SEMESTRE DEL 2026.**

| CODIGOS | DESCRIPCION                                                                    | CANTIDAD  |
|---------|--------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 303     | Interrupciones en la prestación del servicio                                   | 2         |
| 304     | Variaciones en las características del suministro o presentación del servicio. | 6         |
| 308     | Terminación de contrato                                                        | 3         |
| 316     | Estado de las infraestructuras                                                 | 13        |
| 401     | Fallas en la conexión del servicio                                             | 36        |
|         |                                                                                | <b>60</b> |

- PQR'S ESCRITOS RECEPCIONADOS EN EL SISTEMA COMERCIAL - SIEC, DEL PRIMER SEMESTRE DEL 2026.

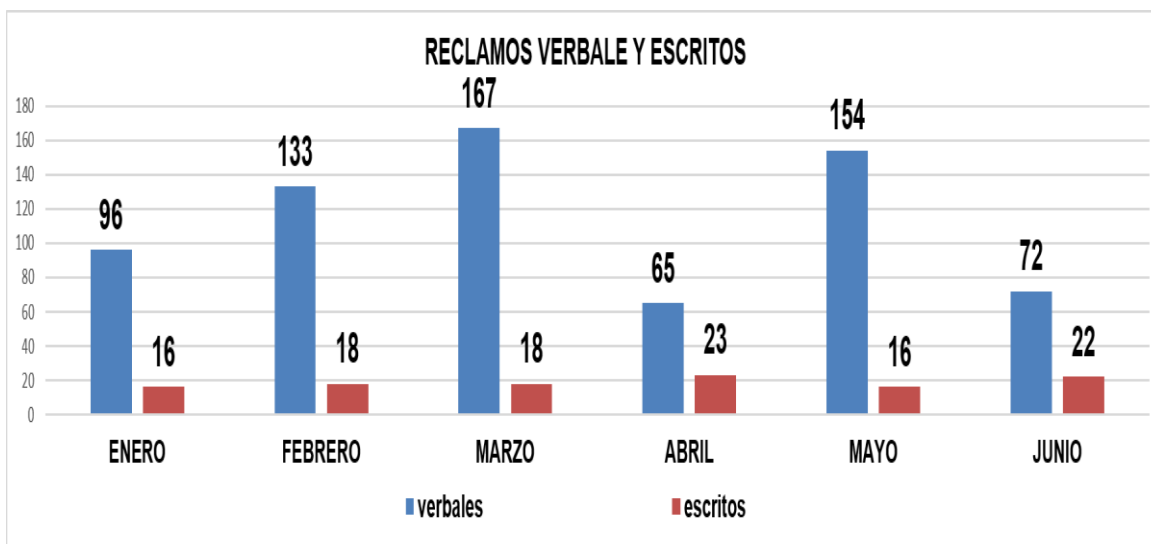
|                                          |            |
|------------------------------------------|------------|
| Reclamos Por Facturación escritas / SIEC | 113        |
| <b>TOTAL</b>                             | <b>113</b> |

| MES            | ACCEDE    | NO ACCEDE |            |
|----------------|-----------|-----------|------------|
| ENERO          | 6         | 10        | 16         |
| FEBRERO        | 11        | 7         | 18         |
| MARZO          | 4         | 14        | 18         |
| ABRIL          | 11        | 12        | 23         |
| MAYO           | 8         | 8         | 16         |
| JUNIO          | 12        | 10        | 22         |
| <b>TOTAL =</b> | <b>52</b> | <b>61</b> | <b>113</b> |



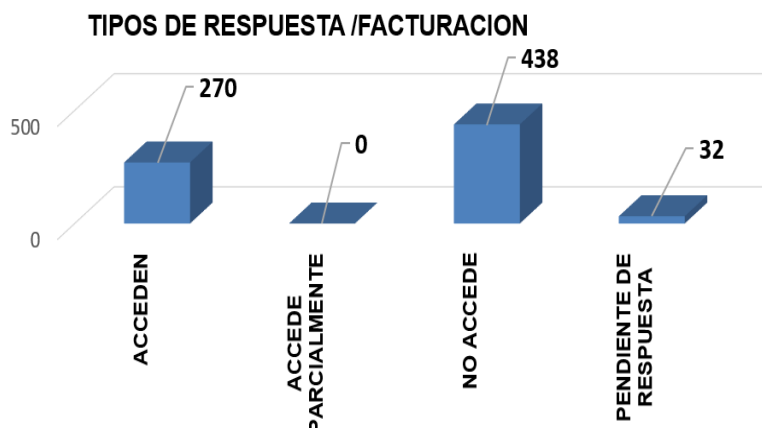
- PQR'S VERBALES Y ESCRITOS INGRESADOS AL SIEC, EN EL PRIMER SEMESTRE DEL 2026.

| MES     | VERBALES | ESCRITOS |
|---------|----------|----------|
| ENERO   | 96       | 16       |
| FEBRERO | 133      | 18       |
| MARZO   | 167      | 18       |
| ABRIL   | 65       | 23       |
| MAYO    | 154      | 16       |
| JUNIO   | 72       | 22       |



- DETALLE DEL TIPO DE RESPUESTAS A LOS PQR'S, POR FACTURACION ESCRITOS Y VERBALES REGISTRADOS EN EL SISTEMA COMERCIAL SIEC, DEL PRIMER SEMESTRE DEL 2026.

| TIPOS DE RESPUESTA / FACTURACION |                        |          |
|----------------------------------|------------------------|----------|
| CODIGO                           |                        | CANTIDAD |
| 1                                | ACCEDEN                | 270      |
| 2                                | ACCEDE PARCIALMENTE    | 0        |
| 3                                | NO ACCEDE              | 438      |
| 9                                | PENDIENTE DE RESPUESTA | 32       |
| TOTAL                            |                        | 740      |



- LOS TIPOS DE RESPUESTAS REALIZADOS EN EL PRIMER SEMESTRE DEL 2026, TOMADOS DE LA INFORMACION DEL SISTEMA SIEC, SON:

1. Accede 270
2. Accede parcialmente 0
3. No accede 438
9. Pendiente de respuesta 32

- DETALLE DE LLAMADAS TELEFONICAS REGISTRADAS Y NO REGISTRADAS EN EL SISTEMA COMERCIAL SIEC.

| MESES        | REGISTRADAS EN SIEC | NO REGISTRADAS EN SIEC, POR EL OMS |
|--------------|---------------------|------------------------------------|
| ENERO        | 0                   | -                                  |
| FEBRERO      | 0                   | -                                  |
| MARZO        | 1                   | -                                  |
| ABRIL        | 0                   | -                                  |
| MAYO         | 0                   | -                                  |
| JUNIO        | 1                   | -                                  |
| <b>TOTAL</b> | <b>2</b>            | <b>#¡REF!</b>                      |



- DETALLE DEL TIPO DEL REPORTE DEL DIGITURNO EN EL PRIMER SEMESTRE DEL 2026.

| ASESORES          | EXCELENTE  | BUENO      | REGULAR Y MALO | SIN CALIFICAR | TOTAL ATENDIDOS |
|-------------------|------------|------------|----------------|---------------|-----------------|
| Ludy Hernández    | 447        | 2          | 0              | 321           | 770             |
| Mayerly Bohorquez | 38         | 611        | 36             | 3086          | 3771            |
| Yanileth González | 18         | 190        | 1              | 759           | 968             |
| <b>TOTAL</b>      | <b>503</b> | <b>803</b> | <b>37</b>      | <b>4.166</b>  | <b>5.509</b>    |

### CALIFICACION GLOBAL

| EXCELENTE      | BUENO | REGULAR Y MALO | SIN CALIFICAR |
|----------------|-------|----------------|---------------|
| 503            | 803   | 37             | 4166          |
| <b>TOTAL =</b> |       |                | <b>5509</b>   |

| USUARIOS ATENDIDOS Y CALIFICADOS | USUARIOS ATENDIDOS | %   |
|----------------------------------|--------------------|-----|
| 5.509                            | 5.509              | 100 |

## VI. OBSERVACIONES

1. En el primer semestre de 2026 los PQRS de las localidades donde opera ENERGÚAVIARE SA ESP, fueron reportadas al SUI de la SSPD y corresponden a 800 sobre 188.932 facturas generadas.
2. De los 800 PQRS reportados en el SUI de la SSPD, 113 corresponden a escritos y 687 a verbales; estas fueron registradas en su totalidad en el sistema comercial SIEC.
3. Las causales de reclamaciones por facturación más representativas son las siguientes:
  - Código 101 Inconformidad con el aforo **315.**
  - Código 102 Inconformidad con el consumo o producción facturado **380.**
4. Las causales de peticiones que no constituyen una reclamación son las siguientes:
  - Código 316 Estado de la Infraestructura **13.**
  - Código 401 Fallas en la conexión del servicio **36.**

**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 800 PQRS del primer semestre del 2026 ingresados al SIEC, 113 fueron escritos.
6. Los 113 PQRS escritos del primer semestre de 2026, 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 800 reclamos escritos y verbales en el primer semestre del 2026, presentándose el siguiente tipo de respuestas, por facturación.



- Acceden **270**
- Acceden Parcialmente **0**
- No acceden **438**
- Pendientes de Respuesta **32**

8. En el primer semestre del 2026, se registraron 2 llamadas en el sistema comercial SIEC; en el sistema OMS no se registraron, debido a que se está presentando dificultad en el momento del ingreso de la SIM al IVR. Como también, las diademas suministradas a los agentes del centro de atención telefónica no se pueden conectar con el sistema. Esta información se reportó al Subgerente Comercial y Mercadeo, a la Profesional 01 de SGC y a la Oficina de Sistemas de la Empresa.

9. Con respecto al reporte del digiturno en el primer semestre del 2026, se atendieron 5.509 usuarios en la oficina de atención al cliente ubicada en la sede principal de la empresa; obteniéndose las siguientes calificaciones por parte de los Usuarios:

- *Excelente* 503.
- *Bueno* 803.
- *Malo o Regular* 37.
- *Sin Calificar* 4.166.

No fueron calificados 4.166 turnos, debido a que se presentaron salidas del servicio en la oficina central, fallas en los calificadores conectados al digiturno, en el equipo de cómputo del Asesor, solicitudes anuladas y otras que el usuario no califico al asesor por diferentes causas; entre otras, no conformidad con la respuesta brindada por el Asesor de atención al cliente.



## VIII. CONCLUSIONES

- 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.

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

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:

|                                                                 |               |
|-----------------------------------------------------------------|---------------|
| <b>Total Reclamos por Facturación - ACCEDEN 1 Semestre 2026</b> | <b>270</b>    |
| <b>Total facturas expedidas 1 Semestre 2026</b>                 | <b>188932</b> |
| <b>Indicador Reclamos Facturación 1 Semestre 2026</b>           | <b>14,29</b>  |

| MES     | Reclamos Facturación | Facturas expedidas | Porcentaje de reclamos facturación * 10.000 |
|---------|----------------------|--------------------|---------------------------------------------|
| ENERO   | 42                   | 31261              | 13,44                                       |
| FEBRERO | 64                   | 31340              | 20,42                                       |
| MARZO   | 48                   | 31419              | 33,86                                       |
| ABRIL   | 43                   | 31523              | 13,64                                       |
| MAYO    | 45                   | 31640              | 14,22                                       |
| JUNIO   | 28                   | 31749              | 27,86                                       |
|         | <b>270</b>           | <b>188.932</b>     | <b>14,29</b>                                |

Es de resaltar, que, para el primer semestre del 2026, las reclamaciones que fueron resueltas a favor del suscriptor corresponden a 270 de 188.932 facturas generadas; dando un referente de reclamaciones por 10.000 facturas a favor de la empresa de 14.29.

Por lo anterior, la Empresa ENERGUAVIARE S.A.E.S.P, SI CUMPLE el referente nacional que corresponde a 17.57 reclamaciones permitidas por 10.000 facturas expedidas.

2. Con relación a la atención de reclamos, este indicador mide el porcentaje de usuarios al que se le atiende su reclamo en un número de días superior al tiempo referencia:

Atención Reclamos Servicio (%)

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

| MES     | (N° de Usuario afectados/total de usuarios)*100 | Total de usuarios | Porcentaje |
|---------|-------------------------------------------------|-------------------|------------|
| ENERO   | 0                                               | 31261             | 0,00       |
| FEBRERO | 18                                              | 31340             | 0,06       |
| MARZO   | 7                                               | 31419             | 0,06       |
| ABRIL   | 13                                              | 31523             | 0,04       |
| MAYO    | 0                                               | 31640             | 0,00       |
| JUNIO   | 4                                               | 31749             | 0,04       |
|         | 42                                              | 188932            | 0,02       |

Analizando la información se evidenció que para el primer semestre del 2026 ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. SI CUMPLIÓ con el referente nacional establecido por la SSPD que corresponde a 0.14%.

La empresa termino con 0.02% en el primer semestre del 2026.

Sin embargo, se deja la observación que, aunque aparecen 42 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 primer semestre 2026 éstas se encuentran cerradas.

3. Conforme a las observaciones señaladas en el presente informe, en coordinación con la Oficina de Gestión de Calidad de la Dirección de Planeación de la Empresa, se debe elaborar el plan de acciones correctivas, preventivas y de mejora, que garantice el fortalecimiento de la Atención al Cliente en ENERGUAVIARE S.A. E.S.P.

Cordial saludo,



---

**JEMMY YAMID MONTENEGRO RUIZ**  
Jefe de Control Interno

Elaboro: Yuri Alexander Lascarro

Cargo: Profesional 02 Auditor Interno

Auditor SIG

Esp. Auditoria Forense.

Esp. Alta Gerencia.

