



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

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

**INFORME TRATAMIENTO PQRS
PRIMER SEMESTRE DEL 2021
LEY 1474 DE 2011**

DYEWISKEY MOSQUERA PALACIO
Gerente

MARLON LÓPEZ SÁNCHEZ
Director de Planeación

OMAR EDUARDO BLANDÓN SÁNCHEZ
Sub Gerente Área Financiero

MAIDEY LIZETH ACEVEDO LAGUNA
Sub Gerente Área Administrativa

JOSE WILLIAN COY TORRES
Sub Gerente Área Comercial y Mercadeo

HERNANDO ANTONIO HINCAPIE
Sub Gerente de Distribución

MARIBEL MONTERO ABELLO
Secretaria General y Jurídica

JEMMY YAMID MONTENEGRO RUIZ
Control Interno

San José del Guaviare, 24 de julio de 2021

COPIA CONTROLADA





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

Nit. 822.004.680-9

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

I. INTRODUCCION

ENERGUAVIARE SA ESP, es un prestador del servicio público domiciliario de energía eléctrica que se rige por las Leyes 142 y 143 de 1994, registrado ante la Superintendencia de Servicios Públicos como empresa mixta de régimen jurídico privado, cuya composición accionaria es:

| Conformación de los Accionistas | % de Acciones |
|---------------------------------|----------------|
| Departamento del Guaviare | 92,11% |
| Municipio San José del Guaviare | 5,91% |
| Accionistas Minoritarios | 1,98% |
| Total Acciones | 100,00% |

Acorde con lo anterior, debe tenerse presente que por expresa disposición de los artículos 19, 32 en concordancia con el artículo 186 ibidem de la Ley 142 de 1994 y los artículos 7 y 8 de Ley 143 de 1994, el régimen jurídico aplicable a todos los actos o negocios jurídicos que celebre ENERGUAVIARE S.A. E.S.P corresponde al derecho privado y sus vacíos han de suplirse con normas comerciales y civiles. Es así como, las mencionadas disposiciones legales establecen lo siguiente:

“ARTÍCULO 19. RÉGIMEN JURÍDICO DE LAS EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS. Las empresas de servicios públicos se someterán al siguiente régimen jurídico: (...)

19.15. En lo demás, las empresas de servicios públicos se 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



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

Nit. 822.004.680-9

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

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:



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

Nit. 822.004.680-9

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

“ARTICULO PRIMERO. – La sociedad se denominará EMPRESA DE ENERGIA ELECTRICA DEL DEPARTAMENTO DEL GUAVIARE S.A. E.S.P, cuya sigla será “ENERGUAVIARE S.A. E.S.P.” y como se ha dicho, es una empresa prestataria de servicios públicos, especialmente el de energía eléctrica, regida por las normas de derecho privado colombiano y por las particulares que regulan los servicios públicos, presididas estas por la Ley 142 de 1994”.

Como consecuencia de lo anterior, se concluye lo siguiente:

- La ley 142 de 1994, en materia de prestación de servicios públicos domiciliarios, establece la creación de las **comisiones de regulación en torno a la necesidad de regular técnicamente**, estas realizan controles a las condiciones del mercado conocido como controles de estructura y fijación de tarifas entendidas como control de conducta; para ello las autoridades reguladoras cuentan con sus propias herramientas.
- Se establece un **régimen tarifario** bajo los esquemas de libertad regulada y libertad controlada, teniendo en cuenta el principio de solidaridad y redistribución de ingresos; el cual se materializa en la aplicación de subsidios a los niveles 1, 2 y 3 teniendo en cuenta que en materia de servicios públicos domiciliarios no existe exoneración de pago para ninguna persona natural o jurídica de derecho público o privado.
- Los usuarios como principales destinatarios, con capacidad de decisión frente a la garantía de sus derechos, pueden participar con funciones de control social, para ejercer como **vocales de control en la gestión de los prestadores de servicios públicos** y le serán aplicables el régimen de incompatibilidades e inhabilidades expresamente establecido por el artículo 66 de la ley 142 de 1994.
- Frente al **tema societario y desarrollo de la actividad comercial** por parte de los prestadores de servicios públicos domiciliarios, la ley 142 de 1994 señala que siendo éstos, sociedades por acciones, **se rigen por el derecho mercantil:** su constitución, razón social, aportes, responsabilidad societaria, obligaciones como comerciante, ejecución y reformas del contrato social, actos de competencia, órganos de dirección y administración, distribución de utilidades sociales, balances, contratos y obligaciones mercantiles, derechos y deberes de los Accionistas, órganos de dirección y administración y del revisor fiscal, entre otros aspectos.



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

Nit. 822.004.680-9

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

- **El control fiscal, es ejercido por parte de la Contraloría General de la República y las Contralorías Departamentales** cuando existe participación del estado y se ejercerá sobre la documentación que soporte los actos y contratos celebrados por el accionista o socio estatal y no sobre la empresa de servicios públicos domiciliarios. Dicho control abarca el control de gestión, resultados, legalidad, financiero, evaluación de control interno y se ejerce en forma posterior y selectiva, generando como resultado un plan de mejoramiento que permita subsanar los hallazgos administrativos evidenciados y en investigaciones disciplinarias, fiscales o penales a que hubiere lugar, de ser el caso.
- **El régimen de contratación corresponde al de derecho privado**, salvo las excepciones establecidas en la ley 142 de 1994; por tanto, se rige por normas comerciales y civiles en los aspectos no previstos en el Reglamento Interno de contratación. No obstante, el juez que dirima los conflictos derivados de la celebración, ejecución o liquidación de los contratos celebrados con ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. sea el Juez Administrativo.
- **El régimen laboral de trabajadores particulares sometidos a las normas del Código Sustantivo de Trabajo**; el cual se aplica para la celebración de contratos laborales, interpretación de cláusulas laborales, vigencia de la relación laboral y finalización de la misma y en términos generales para las discrepancias laborales que surjan entre las empresas prestadoras de servicios públicos, sus trabajadores y/o con los sindicatos conoce el Juez Laboral.
- En relación al **régimen disciplinario corresponde al régimen de particulares**, que se traduce en investigación disciplinaria y sanción por incurrir en una prohibición o el incumplimiento a los deberes y obligaciones establecidos en el Código Sustantivo de Trabajo o del contrato individual de trabajo, Reglamento Interno de Trabajo, omisión o irregularidad en el ejercicio de funciones y demás normas que cada empresa de servicios públicos domiciliarios tenga incorporadas, ello sin perjuicio de la competencia de la Procuraduría General de la Nación en los eventos en que expresamente determine la Constitución y la ley.
- Se aplica **diferentes tipos de control**, entre ellos: el control de gestión y resultados establecido legalmente a cargo de la Oficina de Control interno y la AEGR Auditoría Externa de Gestión y Resultados; ASÍ MISMO, EL control social,



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

Nit. 822.004.680-9

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

control por parte de la Superintendencia de servicios públicos domiciliarios frente a la prestación del servicio público domiciliario y de la Superintendencia de Sociedades frente a las obligaciones mercantiles.

- Los **conflictos de intereses, régimen de incompatibilidades e inhabilidades** de carácter taxativo en el artículo 44 de la Ley 142 de 1994, sin perjuicio de las establecidas por los prestadores de servicios públicos domiciliarios en su normatividad interna.
- En las **controversias que se suscitan entre el prestador de servicios públicos domiciliarios y el cumplimiento del contrato de servicios públicos con los usuarios**, las respuestas a peticiones, quejas y reclamos como actos administrativos del prestador de servicios, el silencio administrativo positivo, las acciones de reparación directa, las controversias derivadas de la celebración, ejecución, interpretación, liquidación de un contrato de servicios públicos o aplicación de cláusulas exorbitantes en el evento de ser autorizado por la CREG, se ciñe al derecho administrativo.
- Para el caso de las empresas de servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica, como lo es ENERGUAVIARE S.A. E.S.P., las Resoluciones CREG No. 072 de 2002 “Por la cual se establece la metodología para clasificar las personas prestadoras de los servicios públicos, de acuerdo con el nivel de riesgo y se definen los criterios, metodologías, indicadores, parámetros y modelos de carácter obligatorio que permiten evaluar su gestión y resultados” (artículo 8º ibídem), y la No. 034 de 2004 que modificó apartes de la anterior, establecen los lineamientos sobre los que se desarrolla la actividad de Control Interno en las empresas del sector eléctrico.
- Por su pertenencia a la rama ejecutiva del poder público, le son exigibles algunas disposiciones legales del sector público, dentro de las cuales se encuentra el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG contemplado en el Decreto 1499 de 2017., precisando que aplica con criterios diferenciales.



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

Nit. 822.004.680-9

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

II. OBJETIVO DEL INFORME

Presentar el informe de recepción y tratamiento de PQRS de ENERGUAVIARE SA ESP de conformidad a la Ley 1474 de 2011, Resoluciones SSPD 20102400008055 de 2010 y 20188000076635 de 2018 y Resolución CREG 034 de 2004.

III. ALCANCE DEL INFORME

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

IV. ARQUITECTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA

➤ MISIÓN DE ENERGUAVIARE S.A. ESP

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

➤ VISIÓN DE ENERGUAVIARE SA ESP

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

➤ OBJETIVOS CORPORATIVOS

- I. Comprar, vender y comercializar energía eléctrica o de otras fuentes.
- II. Construir y explotar centrales y/o plantas generadoras de energía y subestaciones, líneas de transformación, transmisión y redes de distribución de energía eléctrica.
- III. Crear o participar en la creación de nuevas empresas de servicios públicos o de carácter mercantil, cuyo objeto sea afín a ENERGUAVIARE S.A. E.S.P.
- IV. Adquirir, grabar y enajenar bienes muebles e inmuebles, corporales e incorporales y en general realizar todos los actos de comercio necesarios para el desarrollo del objeto social, tales como colocar o tomar dinero en mutuo, emitir acciones, celebrar contratos de arrendamiento, prestación de servicios.



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

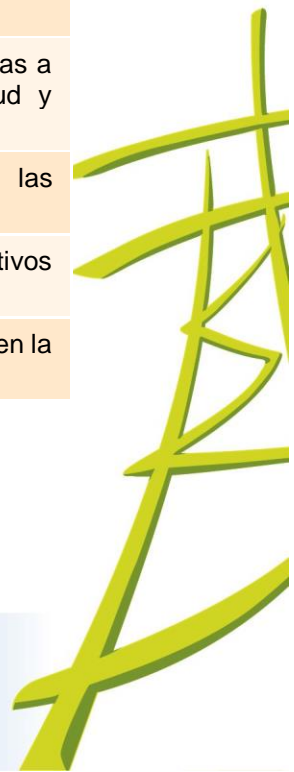
Nit. 822.004.680-9

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

- V. Vender, comercializar, distribuir electrodomésticos a los suscriptores o usuarios del servicio de energía eléctrica domiciliaria.
- VI. Vender, comercializar unidades de computadores de redes de datos, equipos de comunicaciones a entidades gubernamentales para el adelantamiento de programas educativos para la dotación y creación de aulas virtuales y salas de cómputo.
- VII. Aplicar en la facturación de los usuarios suscriptores de energía eléctrica domiciliaria, la venta de servicios convenidos con entidades públicas y privadas, respetando las directrices de facturación de la superintendencia de servicios públicos.

➤ VALORES

| VALOR | DEFINICIÓN |
|-------------------------|---|
| Honestidad: | Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia, rectitud, y siempre favoreciendo el interés general. |
| Respeto: | Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición |
| Compromiso: | Soy consciente de la importancia de mi rol como trabajador de ENERGUAVIARE S.A E.S.P y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar |
| Diligencia: | Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del estado |
| Justicia | Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación |
| Solidaridad | Apoyo mutuo entre los colaboradores para lograr los objetivos empresariales |
| Responsabilidad: | Cumplo con las obligaciones, deberes y compromisos adquiridos en la empresa |





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

Nit. 822.004.680-9

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

➤ PRINCIPIOS

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

➤ POLÍTICA EMPRESARIAL

En ENERGUAVIARE S.A E.S.P., nos comprometemos a prestar un servicio de energía eléctrica con calidad, confiabilidad y equidad, mediante el cumplimiento normativo, el mejoramiento continuo en el desempeño empresarial, el fortalecimiento del compromiso, las competencias y la seguridad de nuestro capital humano, para mejorar la expectativa del cliente y el valor empresarial; aplicando buenas prácticas para la preservación del medio ambiente.

➤ OBJETIVOS ESTRATEGICOS

- ❖ Mejorar los servicios de energía eléctrica con calidad, confiabilidad y equidad, a partir del cumplimiento normativo
- ❖ Fortalecer los procesos empresariales relacionados con la prestación del servicio de energía eléctrica a través de los requerimientos normativos y regulatorios
- ❖ Fortalecer el mejoramiento continuo como parte fundamental de la cultura empresarial a través de la implementación de sistemas de gestión
- ❖ Fortalecer el bienestar y las competencias del capital humano para mejorar el compromiso empresarial a través de la implementación del plan estratégico del talento humano.
- ❖ Aumentar el índice de satisfacción de los usuarios mejorando la atención de sus necesidades y expectativas.



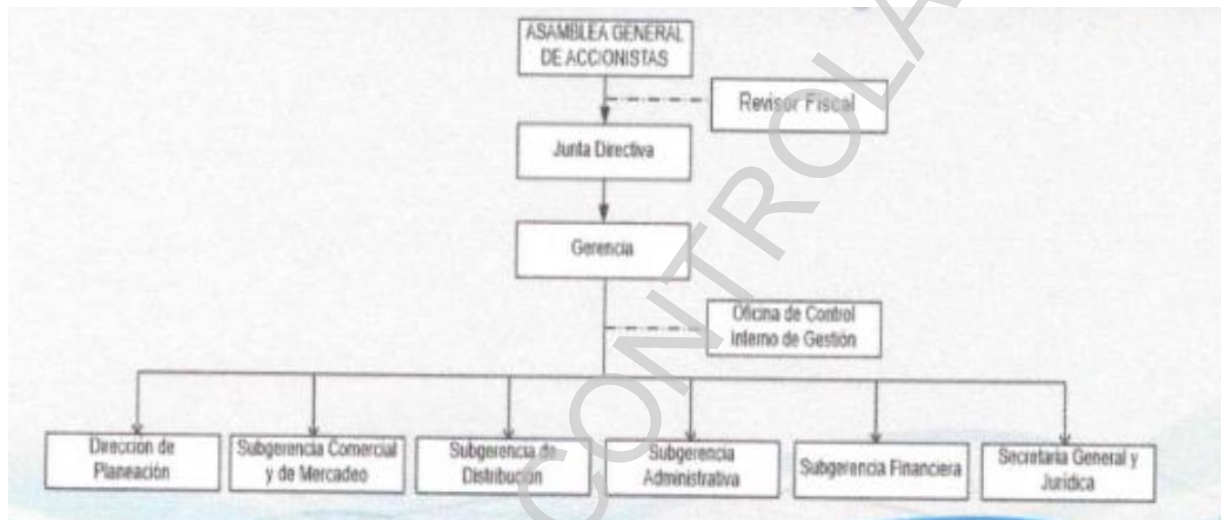
EMPRESA DE ENERGÍA ELÉCTRICA DEL
DEPARTAMENTO DEL GUAVIARE S.A. E.S.P.

Nit. 822.004.680-9

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

- ❖ Aumentar el índice de imagen empresarial mediante el fortalecimiento de los procesos de comunicación con los usuarios.
- ❖ Crecer financieramente, mediante la diversificación de los ingresos y el mejoramiento de los indicadores rentísticos

➤ **ESTRUCTURA ORGÁNICA DE ENERGUAVIARE SA ESP**



Fuente: Acta de Junta Directiva 159 de 2018

Mapa de Procesos





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

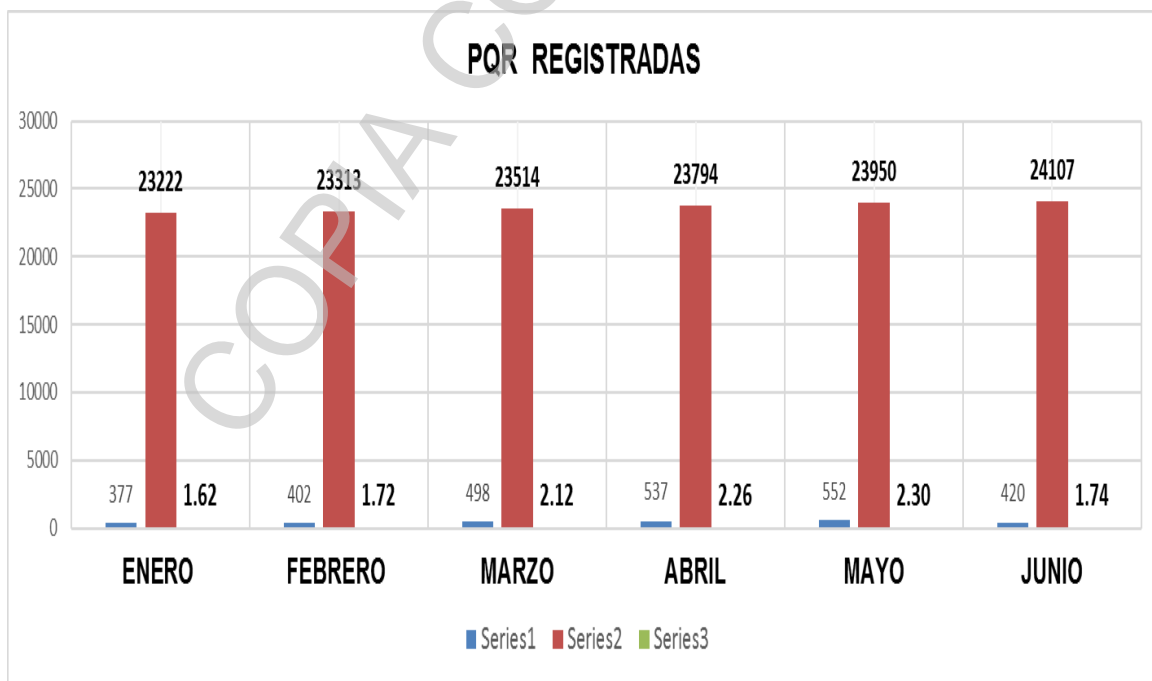
Nit. 822.004.680-9

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

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

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

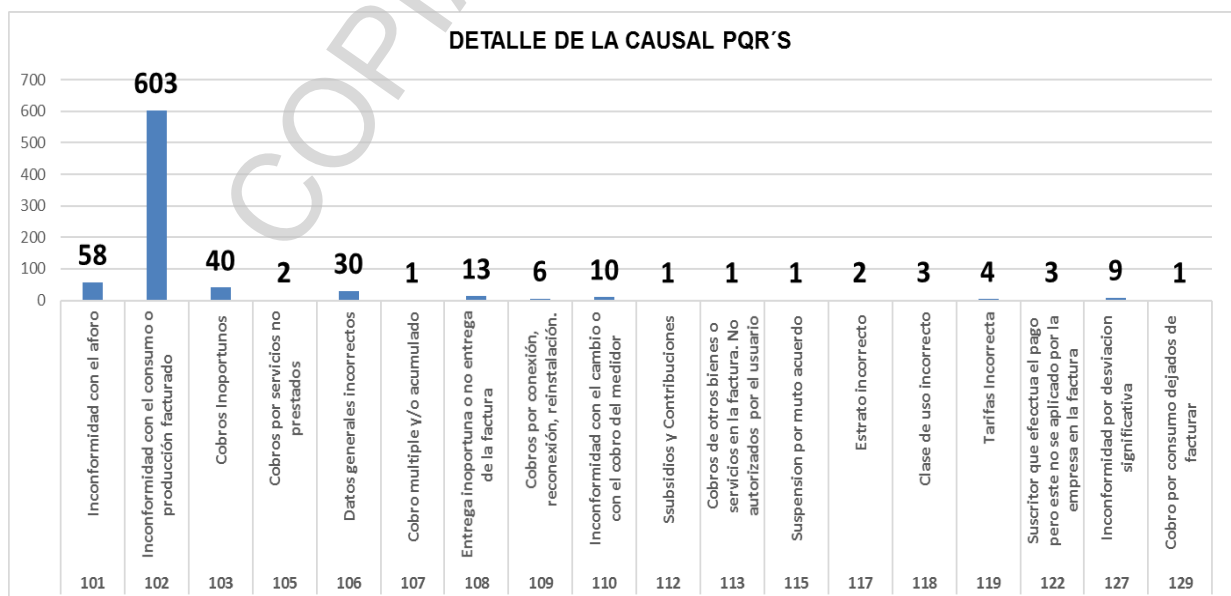
| RESOLUCION 8055 | | |
|-----------------|--------------------------|--------------------|
| MES | Reclamos facturación SUI | Facturas expedidas |
| ENERO | 377 | 23222 |
| FEBRERO | 402 | 23313 |
| MARZO | 498 | 23514 |
| ABRIL | 537 | 23794 |
| MAYO | 552 | 23950 |
| JUNIO | 420 | 24107 |
| | 2,786 | 141,900 |



• **DETALLE DE LA CAUSAL PQR'S POR FACTURACIÓN DEL PRIMER SEMESTRE DEL 2021.**

DETALLE DE LA CAUSAL PQR'S

| CODIGO | DESCRIPCION | CANTIDAD |
|--------|--|------------|
| 101 | Inconformidad con el aforo | 58 |
| 102 | Inconformidad con el consumo o producción facturado | 603 |
| 103 | Cobros Inoportunos | 40 |
| 105 | Cobros por servicios no prestados | 2 |
| 106 | Datos generales incorrectos | 30 |
| 107 | Cobro multiple y/o acumulado | 1 |
| 108 | Entrega inoportuna o no entrega de la factura | 13 |
| 109 | Cobros por conexión, reconexión, reinstalación. | 6 |
| 110 | Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor | 10 |
| 112 | Ssubsídios y Contribuciones | 1 |
| 113 | Cobros de otros bienes o servicios en la factura. No autorizados por el usuario | 1 |
| 115 | Suspension por mutuo acuerdo | 1 |
| 117 | Estrato incorrecto | 2 |
| 118 | Clase de uso incorrecto | 3 |
| 119 | Tarifas Incorrecta | 4 |
| 122 | Suscriptor que efectua el pago pero este no se aplicado por la empresa en la factura | 3 |
| 127 | Inconformidad por desviacion significativa | 9 |
| 129 | Cobro por consumo dejados de facturar | 1 |
| | | 788 |



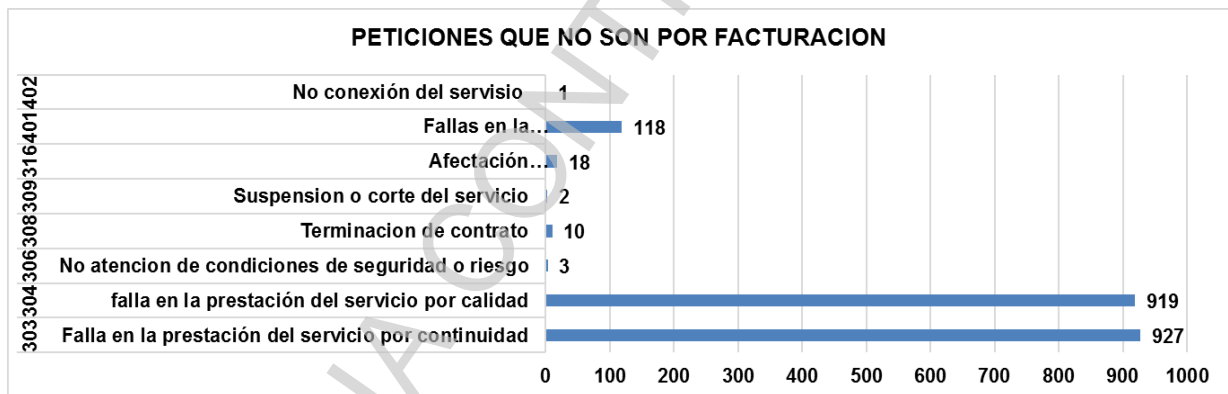


EMPRESA DE ENERGÍA ELÉCTRICA DEL
DEPARTAMENTO DEL GUAVIARE S.A. E.S.P.
Nit. 822.004.680-9

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

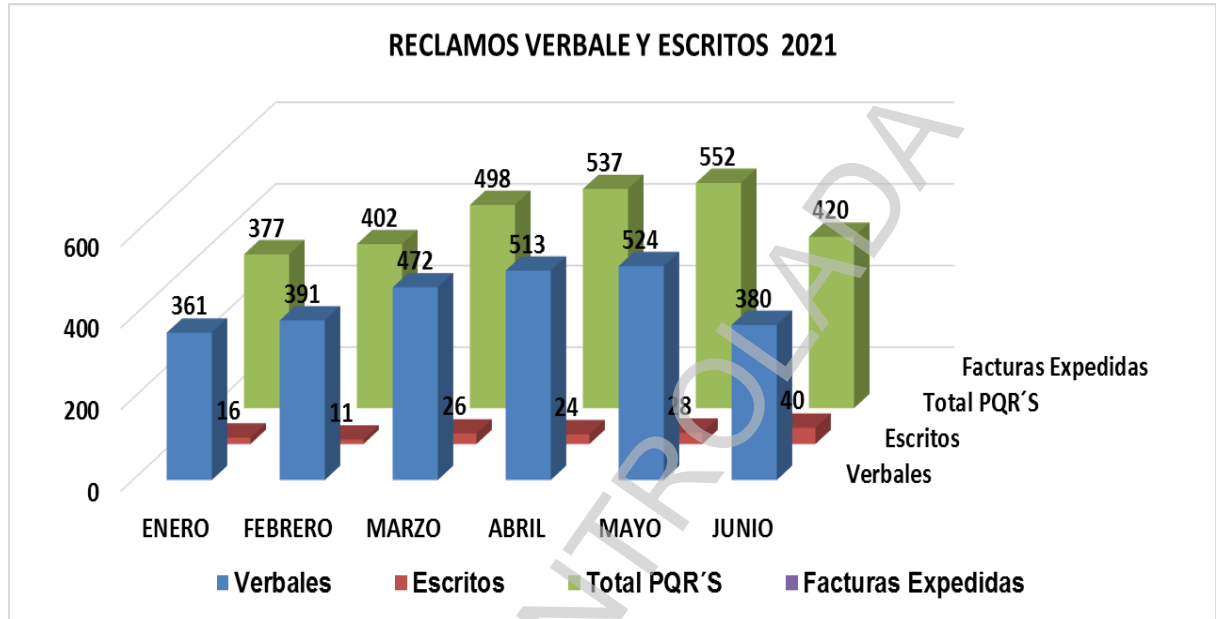
- **RECLAMACIONES QUE NO SON POR FACTURACION DEL PRIMER SEMESTRE 2021.**

| PETICIONES QUE NO SON POR FACTURACION | | |
|---------------------------------------|---|--------------|
| CODIGO | DESCRIPCION | CANTIDAD |
| 303 | Falla en la prestación del servicio por continuidad | 927 |
| 304 | falla en la prestación del servicio por calidad | 919 |
| 306 | No atencion de condiciones de seguridad o riesgo | 3 |
| 308 | Terminacion de contrato | 10 |
| 309 | Suspension o corte del servicio | 2 |
| 316 | Afectación Ambiental | 18 |
| 401 | Fallas en la conexión del servicio | 118 |
| 402 | No conexión del servicio | 1 |
| | | 1,998 |



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

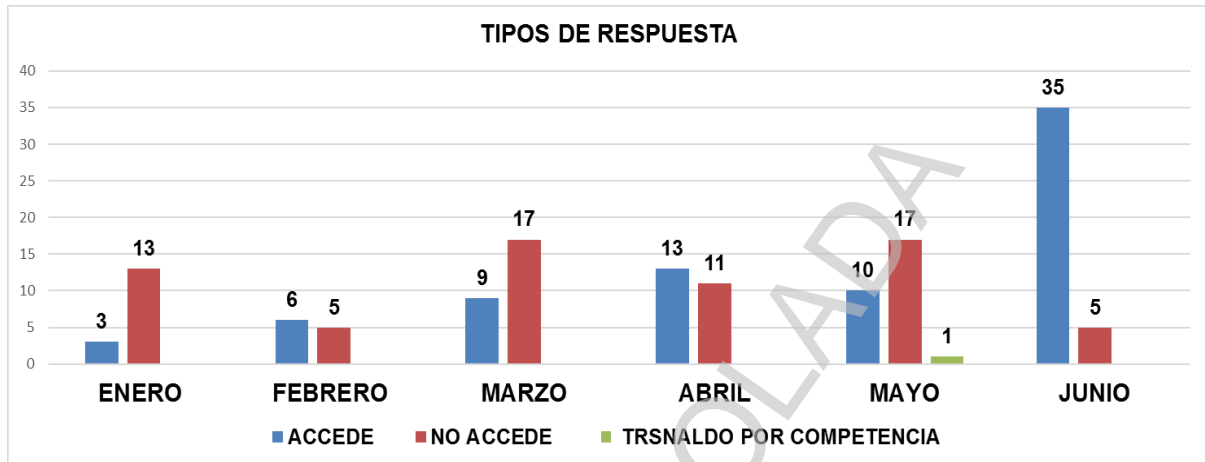
| RECLAMOS VERBALE Y ESCRITOS 2021 | | | |
|----------------------------------|----------|----------|-------------|
| MES | verbales | escritos | Total |
| ENERO | 361 | 16 | 377 |
| FEBRERO | 391 | 11 | 402 |
| MARZO | 472 | 26 | 498 |
| ABRIL | 513 | 24 | 537 |
| MAYO | 524 | 28 | 552 |
| JUNIO | 380 | 40 | 420 |
| | | | 2786 |



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

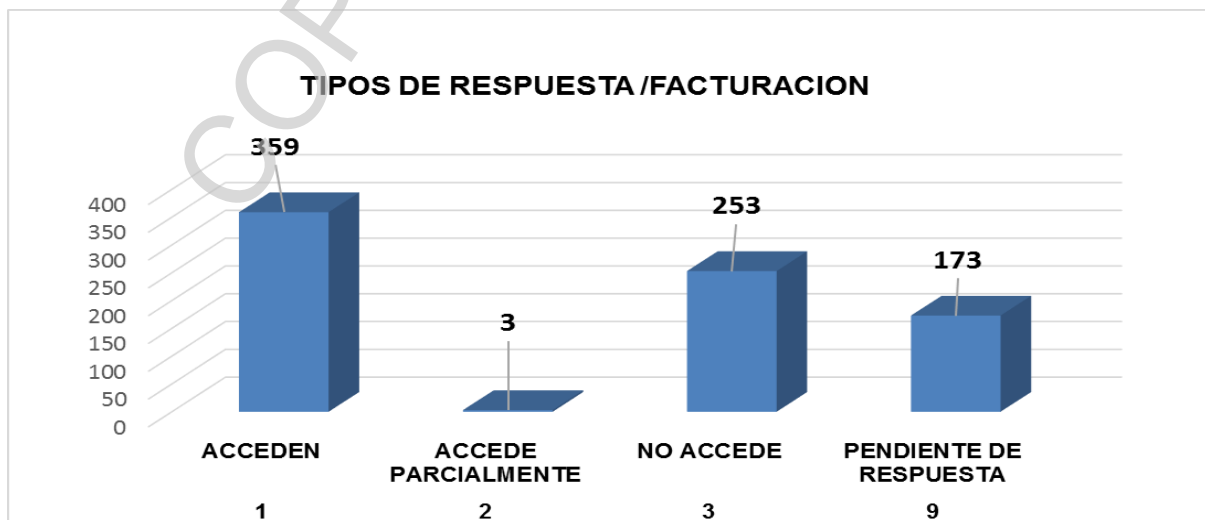
| | |
|---|------------|
| Reclamos Por Facturacion escritas por WEB | 31 |
| Reclamos Por Facturacion escritas / SIEC | 114 |
| TOTAL | 145 |

| MES | ACCEDE | NO ACCEDE | TRSNALDO POR COMPETENCIA |
|----------------|-----------|-----------|--------------------------|
| ENERO | 3 | 13 | |
| FEBRE RO | 6 | 5 | |
| MARZO | 9 | 17 | |
| ABRIL | 13 | 11 | |
| MAYO | 10 | 17 | 1 |
| JUNIO | 35 | 5 | |
| TOTAL = | 76 | 68 | 1 |



- **DETALLE DEL TIPO DE RESPUESTAS A LOS PQR'S, POR FACTURACION ESCRITOS Y VERBALES REGISTRADOS EN EL SISTEMA COMERCIAL SIEC, DEL PRIMER SEMESTRE DEL 2021.**

| TIPOS DE RESPUESTA / FACTURACION | | |
|---|------------------------|----------------|
| CODIGO | | CANTIDA |
| 1 | ACCEDEN | 359 |
| 2 | ACCEDE PARCIALMENTE | 3 |
| 3 | NO ACCEDE | 253 |
| 9 | PENDIENTE DE RESPUESTA | 173 |
| TOTAL | | 788 |





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

Nit. 822.004.680-9

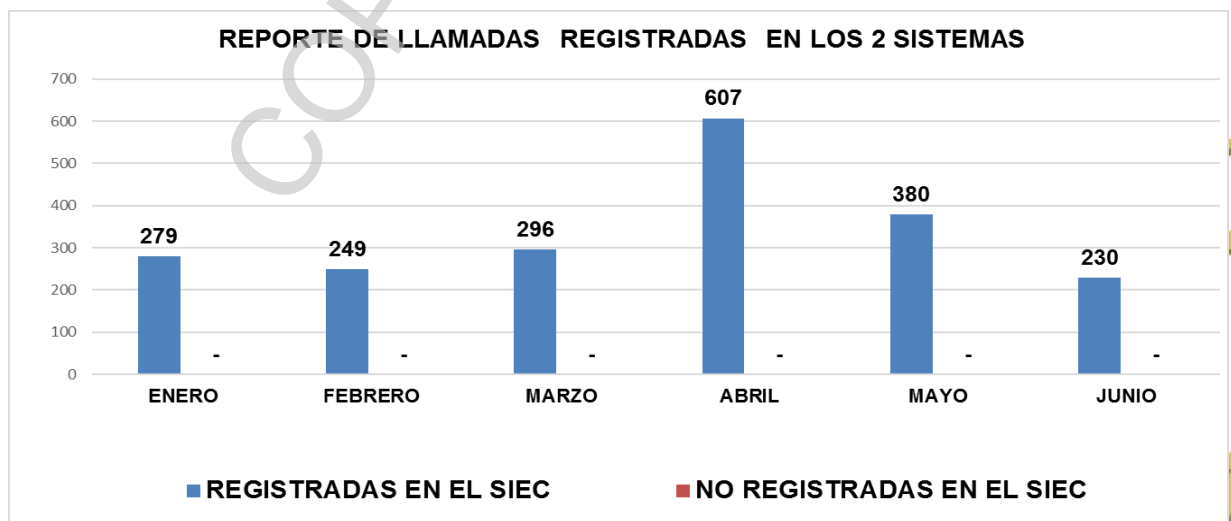
Dirección: Calle 8 # 23-55
LINEA DE SERVICIO AL CLIENTE
584 04 93 - Cel. 318 782 7947
OFICINAS 584 04 93

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

1. Accede **359**
2. Accede parcialmente **2**
3. No accede **253**
4. Traslado por competencia **0**
5. Pendiente de respuesta **173**

- **DETALLE DE LLAMADAS TELEFONICAS REGISTRADAS Y NO REGISTRADAS EN EL SISTEMA COMERCIAL SIEC, PRIMER SEMESTRE DEL 2021.**

| REPORTE DE LLAMADAS REGISTRADAS EN LOS 2 SISTEMAS | | | |
|---|--------------|------------------------|----------------|
| | SIEC | NO REGISTRADAS EN SIEC | TOTAL LLAMADAS |
| ENERO | 279 | - | 279 |
| FEBRERO | 249 | - | 249 |
| MARZO | 296 | - | 296 |
| ABRIL | 607 | - | 607 |
| MAYO | 380 | - | 380 |
| JUNIO | 230 | - | 230 |
| TOTAL | 2,041 | - | 2,041 |



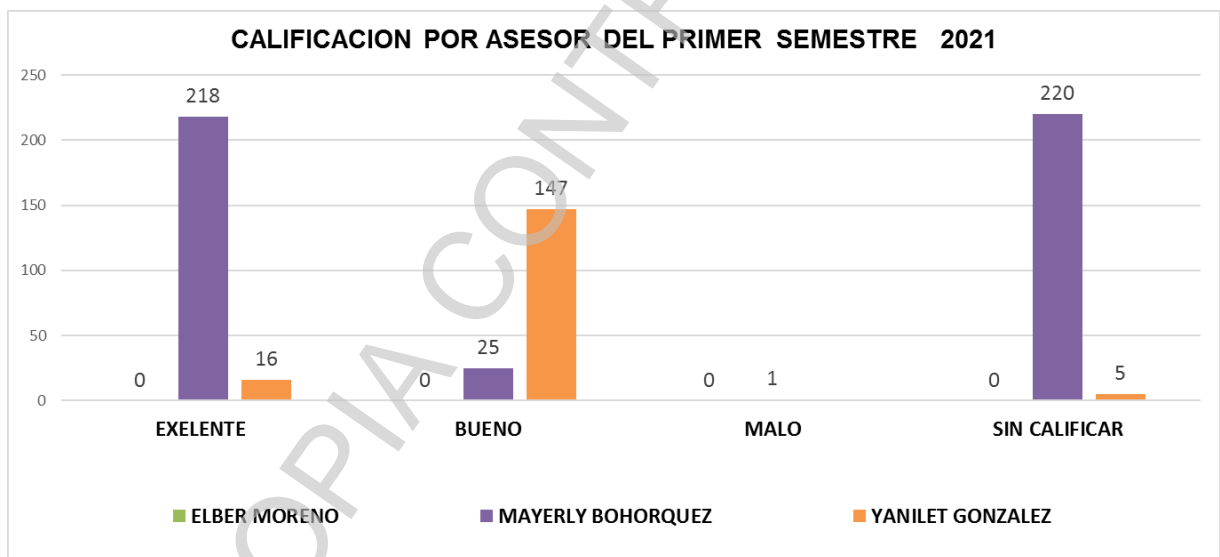


EMPRESA DE ENERGÍA ELÉCTRICA DEL
DEPARTAMENTO DEL GUAVIARE S.A. E.S.P.
Nit. 822.004.680-9

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

• **DETALLE GLOBAL DE LA CALIFICACIÓN POR SUSCRITOR O USUARIO, DEL PRIMER SEMESTRE DEL 2021, POR EL DIGITURNO.**

| | CALIFICACION POR ASESOR DEL PRIMER SEMESTRE 2021 | | | | TOTAL |
|-------------------|--|------------|----------|---------------|------------|
| | EXELENTE | BUENO | MALO | SIN CALIFICAR | |
| ELBER MORENO | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| MAYERLY BOHORQUEZ | 218 | 25 | 1 | 220 | 464 |
| YANILET GONZALEZ | 16 | 147 | | 5 | 168 |
| TOTAL | 234 | 172 | 1 | 225 | 632 |



| ENCUESTA GLOBAL DEL PRIMER SEMESTRE 2021 | | | |
|---|------------|----------|---------------|
| EXELENTE | BUENO | MALO | SIN CALIFICAR |
| 234 | 172 | 1 | 225 |
| TOTAL = | | | 632 |

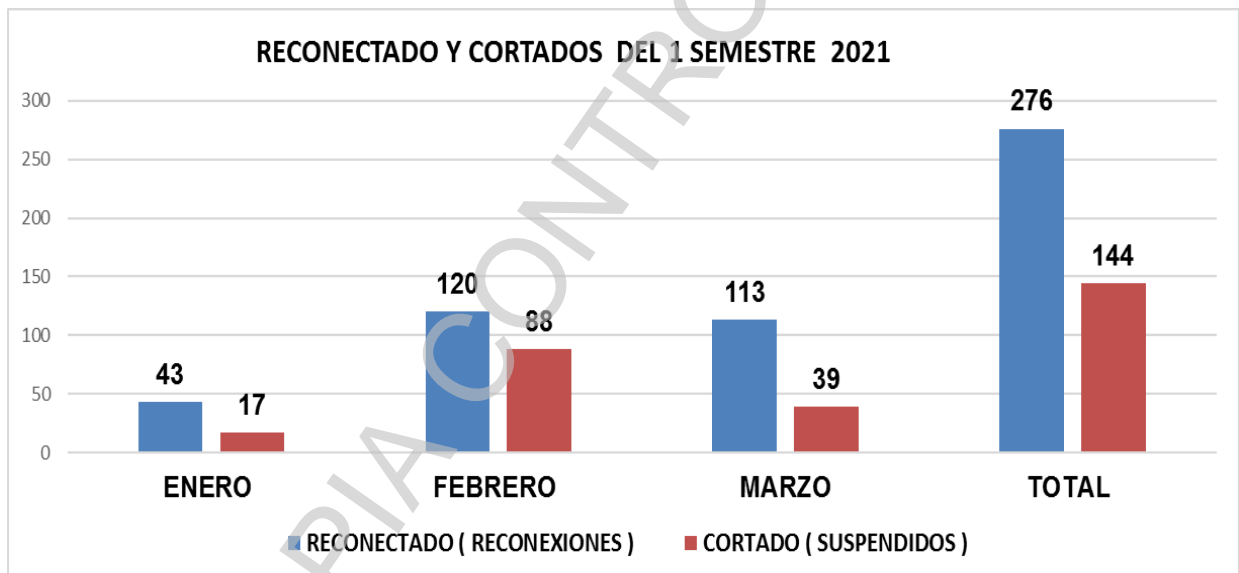


EMPRESA DE ENERGÍA ELÉCTRICA DEL
DEPARTAMENTO DEL GUAVIARE S.A. E.S.P.
Nit. 822.004.680-9

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

- **RECONEXIONES SOLICITADAS POR LOS USUARIOS EN EL PRIMER SEMESTRE DEL 2021.**

| MES | ENERO | FEBRERO | MARZO | TOTAL |
|------------------------------|-------|---------|-------|-------|
| RECONECTADO (RECONEXIONES) | 43 | 120 | 113 | 276 |
| CORTADO (SUSPENDIDOS) | 17 | 88 | 39 | 144 |
| | | | | 420 |



- **REGISTRO GLOBAL DE CORTADOS Y RECONECTADOS DEL PRIMER SEMESTRE DEL 2021.**

| GLOBAL | |
|------------------------------|-----|
| RECONECTADO (RECONEXIONES) | 276 |
| CORTADO (SUSPENDIDOS) | 144 |



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

El área de comunicaciones reporta diecinueve (19) eventos programados por parte de gerencia de la empresa de energía eléctrica ENERGUAVIARE S.A E.S. P, en el primer semestre 2021.

COMUNICADO DE PRENSA # 01 DE 2021
28 DE ENERO DE 2021

SUSPENSIÓN PROGRAMADA DE ENERGÍA

ENERGUAVIARE SA ESP

SUSPENSIÓN PROGRAMADA / 30 DE ENERO DE 2021

| FECHA DE SUSPENSIÓN | SECTOR A INTERVENIR | ACTIVIDAD PROGRAMADA | HORA DE SUSPENSIÓN PROGRAMADA |
|---------------------|--|---|---|
| 30 DE ENERO DE 2021 | Transformador ubicado en la Calle 9 con carrera 22. Barrio la Esperanza (San José del Guaviare). | Podas entre la carrera 20 y 22; igualmente podas entre la calle 9 y 10 con carrera 22. (Comando Policía Guaviare) | Desde las 5:30 a.m. hasta las 9:00 a.m. |
| 30 DE ENERO DE 2021 | Calamar (Guaviare) | Pruebas de operación, automatización sistema SCADA en subestación Calamar. | Desde las 6:00 a.m. hasta las 8:00 a.m. |

COMPARTIR

DYEWISKEY MOSQUERA PALACIOS - GERENTE

www.energuaviare.com | Energuaviare SA ESP | @energuaviare | @ENERGUAVIARE_ | ENERGUAVIARE OFICIAL



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

Nit. 822.004.680-9

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

COMUNICADO DE PRENSA # 02 DE 2021

11 DE FEBRERO DE 2021

SUSPENSIÓN PROGRAMADA DE ENERGÍA



SUSPENSIÓN PROGRAMADA / 13 DE FEBRERO DE 2021

| FECHA DE SUSPENSIÓN | SECTOR A INTERVENIR | ACTIVIDAD PROGRAMADA | HORA DE SUSPENSIÓN PROGRAMADA |
|-----------------------|-----------------------|--|---|
| 13 DE FEBRERO DE 2021 | El Retorno (Guaviare) | Mantenimiento Sub-estación Retorno. Reposición de DPS en el pórtico de la línea 34.5kV. | Desde las 6:00 a.m. hasta las 8:00 a.m. |

COMPARTIR



DYEWISKEY MOSQUERA PALACIOS - GERENTE

www.energuaviare.com Energuaviare SA ESP @energuaviare @ENERGUAVIARE_ ENERGUAVIARE OFICIAL

COMUNICADO DE PRENSA # 03 DE 2021

03 DE MARZO DE 2021

SUSPENSIÓN PROGRAMADA DE ENERGÍA

ENERGUAVIARE
SA ESP

SUSPENSIÓN PROGRAMADA / 04 DE MARZO DE 2021

| FECHA DE SUSPENSIÓN | SECTOR A INTERVENIR | ACTIVIDAD PROGRAMADA | HORA DE SUSPENSIÓN PROGRAMADA |
|---------------------|--|---|---|
| 04 DE MARZO DE 2021 | Santo Domingo, Bocas de Agua Bonita, Fuerzas Especiales, Barrancón, Barrancón Bajo, Los Cámbulos y El Limón. | Realizar el hincado de 4 postes de 18 metros en el puente La Paz. | Desde las 6:00 a.m. hasta las 9:00 a.m. |

COMPARTIR



DYEWISKEY MOSQUERA PALACIOS - GERENTE

COMUNICADO DE PRENSA # 04 DE 2021

07 DE MARZO DE 2021

SUSPENSIÓN PROGRAMADA DE ENERGÍA



SUSPENSIÓN PROGRAMADA / 10 DE MARZO DE 2021

| FECHA DE SUSPENSIÓN | SECTOR A INTERVENIR | ACTIVIDAD PROGRAMADA | HORA DE SUSPENSIÓN PROGRAMADA |
|---------------------|--|--|---|
| 10 DE MARZO DE 2021 | Calle 8 entre carrera 20 y carrera 22 y alrededores. (Barrio Centro - San José del Guaviare) | Hincado de un poste de 12 metros y montaje de estructura de paso NC 523 frente a la panadería PASTI PAN. | Desde las 5:00 a.m. hasta las 7:00 a.m. |

COMPARTIR



DYEWISKEY MOSQUERA PALACIOS - GERENTE

COMUNICADO DE PRENSA # 06 DE 2021

15 DE MARZO DE 2021

SUSPENSIÓN PROGRAMADA DE ENERGÍA



ENERGUAVIARE
SA ESP

SUSPENSIÓN PROGRAMADA / 20 DE MARZO DE 2021

| FECHA DE SUSPENSIÓN | SECTOR A INTERVENIR | ACTIVIDAD PROGRAMADA | HORA DE SUSPENSIÓN PROGRAMADA |
|---------------------|---|--|---|
| 20 DE MARZO DE 2021 | Departamento del Guaviare y Sur del Meta. | Mantenimiento Línea 115kV Granada - San José del Guaviare, Mantenimiento de Subestaciones eléctricas, SDL y Podas en Frío. | Desde las 6:00 a.m. hasta las 2:00 p.m. |

COMPARTIR



DYEWISKEY MOSQUERA PALACIOS - GERENTE

COMUNICADO DE PRENSA # 06 DE 2021

15 DE MARZO DE 2021

SUSPENSIÓN PROGRAMADA DE ENERGÍA



SUSPENSIÓN PROGRAMADA / 20 DE MARZO DE 2021

| FECHA DE SUSPENSIÓN | SECTOR A INTERVENIR | ACTIVIDAD PROGRAMADA | HORA DE SUSPENSIÓN PROGRAMADA |
|---------------------|---|--|---|
| 20 DE MARZO DE 2021 | Departamento del Guaviare y Sur del Meta. | Mantenimiento Línea 115kV Granada - San José del Guaviare, Mantenimiento de Subestaciones eléctricas, SDL y Podas en Frío. | Desde las 6:00 a.m. hasta las 2:00 p.m. |

COMPARTIR



DYEWISKEY MOSQUERA PALACIOS - GERENTE

COMUNICADO DE PRENSA # 07 DE 2021

26 DE MARZO DE 2021

SUSPENSIÓN PROGRAMADA DE ENERGÍA



SUSPENSIÓN PROGRAMADA / 29 DE MARZO DE 2021

| FECHA DE SUSPENSIÓN | SECTOR A INTERVENIR | ACTIVIDAD PROGRAMADA | HORA DE SUSPENSIÓN PROGRAMADA |
|---------------------|--|--|--|
| 29 DE MARZO DE 2021 | Nazareht, Santo Domingo, Bocas de Agua Bonita, Fuerzas Especiales, Barrancón, Barrancón Bajo, Los Cámbulos y El Limón. | Realizar el traslado de la red de media tensión, en el puente del barrio La Paz. | Desde las 6:00 a.m. hasta las 11:00 a.m. |

COMPARTIR



DYEWISKEY MOSQUERA PALACIOS - GERENTE

COMUNICADO DE PRENSA # 08 DE 2021

08 DE ABRIL DE 2021

SUSPENSIÓN PROGRAMADA DE ENERGÍA



SUSPENSIÓN PROGRAMADA / SÁBADO 10 DE ABRIL DE 2021

| FECHA DE SUSPENSIÓN | SECTOR A INTERVENIR | ACTIVIDAD PROGRAMADA | HORA DE SUSPENSIÓN PROGRAMADA |
|---------------------|---|--|--|
| 10 DE ABRIL DE 2021 | Barrios: Centro, 20 de Julio y la Vereda Puerto Tolima. | Mantenimiento preventivo en los transformadores de distribución de la zona centro, podas en frío en la Calle 8, carrera 22 y 24 (San José del Guaviare). | Desde las 6:00 a.m. hasta las 10:00 a.m. |

COMPARTIR



DYEWISKEY MOSQUERA PALACIOS - GERENTE

COMUNICADO DE PRENSA # 09 DE 2021

13 DE ABRIL DE 2021

SUSPENSIÓN PROGRAMADA DE ENERGÍA



SUSPENSIÓN PROGRAMADA / SÁBADO 17 DE ABRIL DE 2021

CIRCUITO # 4 DE SAN JOSÉ DEL GUAVIARE

| FECHA DE SUSPENSIÓN | SECTOR A INTERVENIR | ACTIVIDAD PROGRAMADA | HORA DE SUSPENSIÓN PROGRAMADA |
|---------------------|---|---|--|
| 17 DE ABRIL DE 2021 | Hospital, barrios: Porvenir, Primero de Octubre, Modelo, Arazá, Providencia, Brisas del Yurupary, Vimara y la vereda Buena Vista 2. | Mantenimiento preventivo de transformadores y seccionadores, podas en frío en red de baja y media tensión; revisión y cambio de aislamiento de 13.2 kV. | Desde las 6:00 a.m. hasta las 10:00 a.m. |

COMPARTIR



DYEWISKEY MOSQUERA PALACIOS - GERENTE

COMUNICADO DE PRENSA # 10 DE 2021

19 DE ABRIL DE 2021

SUSPENSIÓN PROGRAMADA DE ENERGÍA



SUSPENSIONES PROGRAMADAS / 22 Y 23 DE ABRIL DE 2021

| FECHA DE SUSPENSIÓN | SECTOR A INTERVENIR | ACTIVIDAD PROGRAMADA | HORA DE SUSPENSIÓN PROGRAMADA |
|---------------------|---|---|---|
| 22 DE ABRIL DE 2021 | Circuito 1 y 2 de San José del Guaviare y Calamar. | Realizar las pruebas de la automatización en las subestaciones de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. desde el Centro de Control mediante la implementación del sistema SCADA (supervisión, control y adquisición de datos). | Desde las 3:00 a.m. hasta las 6:00 a.m. |
| 23 DE ABRIL DE 2021 | Circuito 3 y 4 de San José del Guaviare, Retorno, Capricho, Boquerón y Puerto Concordia . | | Desde las 3:00 a.m. hasta las 6:00 a.m. |

COMPARTIR

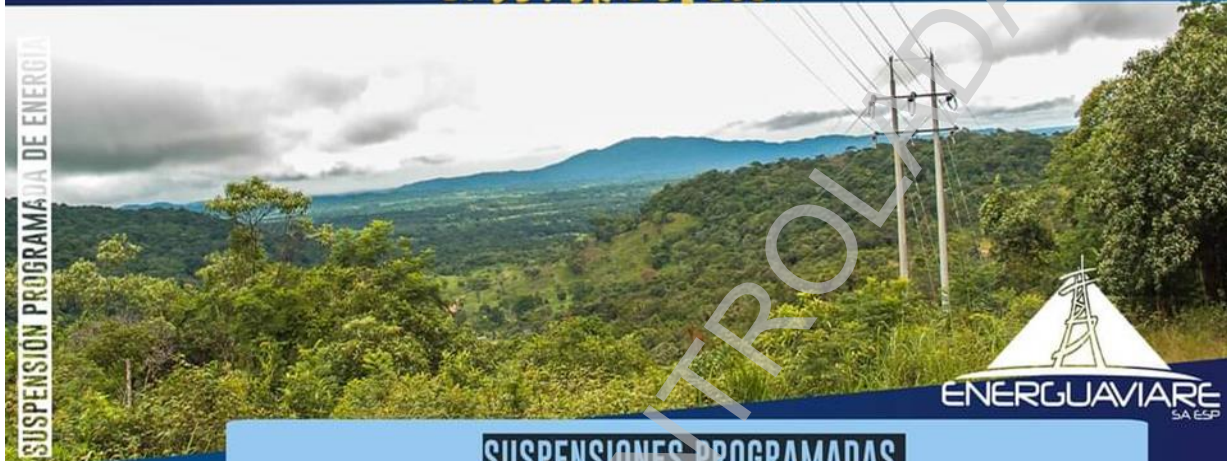


DYEWISKEY MOSQUERA PALACIOS - GERENTE

COMUNICADO DE PRENSA # 11 DE 2021

27 DE ABRIL DE 2021

SUSPENSIÓN PROGRAMADA DE ENERGÍA



SUSPENSIONES PROGRAMADAS

| FECHA DE SUSPENSIÓN | SECTOR A INTERVENIR | ACTIVIDAD PROGRAMADA | HORA DE SUSPENSIÓN PROGRAMADA |
|-----------------------|---------------------|---|---|
| 30 DE ABRIL DE 2021 | Retorno y Capricho | Pruebas de la automatización de la subestación desde el Centro de Control. | Desde las 5:00 a.m. hasta las 6:00 a.m. |
| 3 Y 6 DE MAYO DE 2021 | Calamar | Inhabilitar la operación de la Subestación Calamar, para realizar mantenimiento y pruebas de automatización; posteriormente se restablecerá el servicio de energía eléctrica desde la Subestación Calamar.. | Desde las 5:00 a.m. hasta las 6:00 a.m. |

COMPARTIR



DYEWISKEY MOSQUERA PALACIOS - GERENTE



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

Nit. 822.004.680-9

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

100.4810048.01

COMUNICADO DE PRENSA # 13 DE 2021

20 DE MAYO DE 2021

SUSPENSIÓN PROGRAMADA DE ENERGÍA



SUSPENSIÓN PROGRAMADA / SÁBADO 22 DE MAYO DE 2021

| FECHA DE SUSPENSIÓN | SECTOR A INTERVENIR | ACTIVIDAD PROGRAMADA | HORA DE SUSPENSIÓN PROGRAMADA |
|---------------------|---------------------|---|---|
| 22 DE MAYO DE 2021 | Calamar (Guaviare) | Pruebas de apertura y cierre de los circuitos de nivel de tensión II (13.2kV) | Desde las 5:00 a.m. hasta las 6:00 a.m. |

COMPARTIR



DYEWISKEY MOSQUERA PALACIOS - GERENTE

www.energuaviare.com Energuaviare SA ESP @energuaviare @ENERGUAVIARE_ ENERGUAVIARE OFICIAL



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

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

100.4810048.01

COMUNICADO DE PRENSA # 14 DE 2021

24 DE MAYO DE 2021

SUSPENSIÓN PROGRAMADA DE ENERGÍA



SUSPENSIÓN PROGRAMADA / SÁBADO 29 DE MAYO DE 2021

| FECHA DE SUSPENSIÓN | SECTOR A INTERVENIR | ACTIVIDAD PROGRAMADA | HORA DE SUSPENSIÓN PROGRAMADA |
|---------------------|---|---|---|
| 29 DE MAYO DE 2021 | Departamento del Guaviare y Puerto Concordia (Meta) | Podas en frío a la servidumbre de la 115 kV. Reposición de Aislamientos (115 kV). Mantenimiento de Subestaciones. Mantenimiento en el Sistema de Distribución Local. | Desde las 6:00 a.m. hasta las 2:00 p.m. |

COMPARTIR



DYEWISKEY MOSQUERA PALACIOS - GERENTE

www.energuaviare.com Energuaviare SA ESP @energuaviare @ENERGUAVIARE_ ENERGUAVIARE OFICIAL

COMUNICADO DE PRENSA # 15 DE 2021

100.48.01

27 de mayo de 2021

SUSPENSIÓN PROGRAMADA DE ENERGÍA



Dyewiskey Mosquera Palacios, Gerente de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P., informa a la comunidad en general que el corte programado para el 29 de mayo, se aplazó para el sábado 19 de junio de 2021; lo anterior, por solicitud de la Subdirección del SENA Guaviare, debido a que los aprendices presentarán virtualmente las pruebas TyT los días 29 y 30 de mayo del presente año.

SUSPENSIÓN PROGRAMADA / 19 DE JUNIO DE 2021

| FECHA DE SUSPENSIÓN | SECTOR A INTERVENIR | ACTIVIDAD PROGRAMADA | HORA DE SUSPENSIÓN PROGRAMADA |
|---------------------|--|---|---|
| 19 DE JUNIO DE 2021 | Línea 115kV Departamento del Guaviare y Sur del Meta. | Podas en frío a la servidumbre de la línea 115kV. Reposición de aislamientos (115kV) Mantenimiento a las subestaciones y al Sistema de Distribución Local -SDL- | Desde las 6:00 a.m. hasta las 2:00 p.m. |

COMPARTIR



DYEWISKEY MOSQUERA PALACIOS - GERENTE

COMUNICADO DE PRENSA # 16 DE 2021

100.48.01

10 de junio de 2021

SUSPENSIÓN PROGRAMADA DE ENERGÍA



Dyewiskey Mosquera Palacios, Gerente de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. informa a la comunidad de las Veredas Caño Blanco 2, Caño Blanco 3 y La Esmeralda del Corregimiento el Boquerón (San José del Guaviare) que, se suspenderá el servicio de energía eléctrica durante 10 horas los días 15, 16, 17, 18 y 19 de junio de 2021, con el fin de realizar la finalización de las obras, pruebas y posterior energización, según el Contrato de Obra 149 de 2019 – FAER 629 de 2019 - Proyecto de energización rural segunda etapa Boquerón, que beneficiará a 24 veredas de San José del Guaviare.

SUSPENSIÓN PROGRAMADA / 15-19 DE JUNIO DE 2021

| FECHA DE SUSPENSIÓN | SECTOR A INTERVENIR | ACTIVIDAD PROGRAMADA | HORA DE SUSPENSIÓN PROGRAMADA |
|--------------------------------------|---|---|---|
| 15, 16, 17, 18 y 19 DE JUNIO DE 2021 | CAÑO BLANCO 2 CAÑO BLANCO 3 Y LA ESMERALDA DEL SECTOR BOQUERÓN . | Realizar reconfiguración y repotencialización de la red existente de media tensión. | Desde las 6:00 a.m. hasta las 4:00 p.m. |

COMPARTIR



DYEWISKEY MOSQUERA PALACIOS - GERENTE

10048.01

COMUNICADO DE PRENSA # 17 DE 2021

15 DE JUNIO DE 2021

SUSPENSIÓN PROGRAMADA DE ENERGÍA



La subgerencia de Distribución de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. informa que, por solicitud del Consorcio de Redes el Retorno (Contrato de obra N° DG-046-2020), se suspenderá el servicio de Energía Eléctrica en las veredas Palmeras I y II, desde las 9:00 a.m. hasta las 10:00 a.m.

SUSPENSIÓN PROGRAMADA / JUEVES 17 DE JUNIO DE 2021

| FECHA DE SUSPENSIÓN | SECTOR A INTERVENIR | ACTIVIDAD PROGRAMADA | HORA DE SUSPENSIÓN PROGRAMADA |
|---------------------|--|---|--|
| 17 DE JUNIO DE 2021 | Veredas Palmeras I y Palmeras II del municipio El Retorno. | Instalación de seccionador bifásico Intercalar un poste de 12 metros | Desde las 9:00 a.m. hasta las 10:00 a.m. |

COMPARTIR



DYEWISKEY MOSQUERA PALACIOS - GERENTE



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

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

10048.01

COMUNICADO DE PRENSA # 18 DE 2021

16 DE JUNIO DE 2021

SUSPENSIÓN PROGRAMADA DE ENERGÍA



SUSPENSIÓN PROGRAMADA / VIERNES 18 DE JUNIO DE 2021

| FECHA DE SUSPENSIÓN | SECTOR A INTERVENIR | ACTIVIDAD PROGRAMADA | HORA DE SUSPENSIÓN PROGRAMADA |
|---------------------|--|--|---|
| 18 DE JUNIO DE 2021 | Municipios: El Retorno, Calamar y los Corregimientos: Boqueron y Capricho. | Pruebas de automatización de las subestaciones de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. | Desde las 3:00 a.m. hasta las 5:00 a.m. |

COMPARTIR



DYEWISKEY MOSQUERA PALACIOS - GERENTE

www.energuaviare.com [Energuaviare SA ESP](#) [@energuaviare](#) [@ENERGUAVIARE_](#) ENERGUAVIARE OFICIAL



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

Nit. 822.004.680-9

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



SUSPENSIÓN PROGRAMADA DE ENERGÍA

COMUNICADO DE PRENSA N° 19 DE 2021

19 de junio de 2021

La Empresa de Energía Eléctrica del Departamento del Guaviare ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. informa a la comunidad de las veredas CAÑO BLANCO 2, CAÑO BLANCO 3 y LA ESMERALDA del Corregimiento Boquerón que, se estará realizando suspensiones programadas del servicio de energía, durante los días 21, 22, 23, 24, 25 y 26 de junio de 2021, entre las 6:00 a.m. hasta las 4:00 p.m. con el fin de reconfigurar y repotencializar la red existente de media tensión, conforme con el CONTRATO DE OBRA 149 – 2019 – FAER 629-2019 “CONSTRUCCIÓN DE INFRAESTRUCTURA ELÉCTRICA PARA AMPLIAR Y PRESTAR EL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA, EN CONDICIONES DE CALIDAD Y CONFIABILIDAD, EN LAS ZONAS RURALES DEL SISTEMA INTERCONECTADO NACIONAL – SIN, MEDIANTE LA EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE ELECTRIFICACIÓN RURAL EN 24 VEREDAS DEL MUNICIPIO DE SAN JOSÉ DEL GUAVIARE.”

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

DYEWISKEY MOSQUERA PALACIOS
GERENTE



www.energuaviare.com



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

Nit. 822.004.680-9

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

100.48.01



COMUNICADO DE PRENSA N° 20 DE 2021

25 de junio de 2021

CONVOCATORIA PÚBLICA

ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. suscribió el contrato N° 135 de 2021 con la UNIÓN TEMPORAL DE ALUMBRADO PÚBLICO SAN JOSÉ DEL GUAVIARE 2021, para la ejecución del proyecto denominado "MODERNIZACIÓN DEL SISTEMA DE ALUMBRADO PÚBLICO SEGUNDA ETAPA EN EL MUNICIPIO DE SAN JOSÉ DEL GUAVIARE DEPARTAMENTO DEL GUAVIARE" el cual beneficiará los siguientes barrios: 20 de Julio, La Paz, Prados de San Sebastián, Centro, Primero de Octubre, Comuneros, Bello Horizonte, Divino Niño, el Porvenir y el Modelo.

La Alcaldía Municipal de San José del Guaviare y ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. convocan a los presidentes de las Juntas de Acción Comunal de los barrios beneficiados, a la socialización del proyecto que se llevará a cabo el próximo miércoles 30 de junio de 2021, a partir de las 8:00 a.m. en el Concejo Municipal de San José del Guaviare.

En el marco de la atención a la Pandemia del COVID-19, ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. cumplirá con los protocolos de bioseguridad, establecidos por el Gobierno Nacional.

DYEWISKEY MOSQUERA PALACIOS
GERENTE



www.energuaviare.com

W&N Agencia de Comunicación



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

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

VI. OBSERVACIONES

1. En el primer semestre de 2021 los PQRS de todas las localidades donde opera ENERGUAVIARE SA ESP reportadas al SUI de la SSPD corresponden a 2.786 sobre 141.900 facturas generadas.
2. De los 2.786 PQRS reportados en el SUI de la SSPD, 788 escritos y verbales corresponden a reclamos por facturación y 1.998 son peticiones que no constituyen una reclamación.
3. Las causales de reclamaciones por facturación más representativas son las siguientes:
 - Código 101 Inconformidad con el aforo **58**
 - Código 102 Inconformidad con el consumo o producción facturado **603**
 - Código 103 Cobros Inoportunos **40**
4. Las causales de peticiones que no constituyen una reclamación son las siguientes:
 - Código 303 Falla en la prestación del servicio por continuidad **927**
 - Código 304 Falla en la prestación del servicio por calidad **919**
 - Código 401 Fallas en la conexión del servicio **118**

Observación:

Código 303. Reclamación por interrupción frecuentes o por la prestación continua del servicio, en los términos del artículo 136 de la ley 142 de 1994, la respectiva regulación, y el contrato de condiciones uniforme.

Código 304. Reclamación por deficiencia presentadas en la prestación del servicio tales como fluctuaciones en la intensidad de la iluminación, entre otras.

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

5. De los 2.786 PQRS del primer semestre 2021 ingresados al SIEC, 145 fueron escritos y 2.641 verbales.
6. Los 145 PQRS escritos del primer semestre de 2021 ingresados al SIEC se presentaron por los siguientes medios:



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

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

- Reclamos por escrito ingresados directamente al SIEC **114**
- Reclamos por escrito que llegaron al correo electrónico **31**

7. Tal como se mencionó en el numeral 2 se detectaron 788 reclamos escritos y verbales por facturación en el primer semestre de 2021, presentándose el siguiente tipo de respuestas:

- Acceden **359**
- Acceden Parcialmente **3**
- No acceden **253**
- Pendientes de Respuesta **173**

8. En el primer semestre de 2021 se recibieron 2.041 llamadas telefónicas, de las cuales todas fueron registradas en el sistema comercial SIEC.

Observación:

*En el primer semestre 2021, no se reportó información del **CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA O CENTRO DE LLAMADAS**, por no contar con la licencia del software desde el año 2020.*

9. Con respecto al reporte del digiturno en el primer semestre del 2021.

se aclara que en el segundo trimestre no se entrega reporte del digiturno, el cual para su funcionamiento se requiere contratar actualización y soporte para poder operar dicho sistema.

10. En el primer semestre de 2021, se reportaron **276** reconexiones de **144** suspensiones en el primer semestre del 2021, este reporte no fue entregado por la profesional 01 cartera encargada de dicho informe, aclaro que para el reporte del segundo trimestre la funcionaria no reporto al profesional del call center información de los suspendidos ni de reconectados.

11. Durante el primer semestre de 2021 se reportaron diecinueve (19) eventos programados de suspensión del servicio de energía eléctrica, debidamente socializados a los usuarios y por los medios de publicación utilizados por la empresa.



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

Nit. 822.004.680-9

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

VIII. CONCLUSIONES

- El consolidado del primer semestre de 2021 por concepto de reclamaciones por facturación resueltas a favor del suscriptor, es el siguiente:

De acuerdo con la resolución CREG 034 DEL 2004, el referente administrativo técnico para los OR CD corresponde a 24.5 reclamaciones permitidas, y resulta de aplicar el indicador Relación Reclamos por Facturación (por 10.000 fact.) como lo expresa la resolución anterior.

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

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

Por lo anterior, al aplicar la respectiva fórmula obtenemos:

| | |
|---|---------------|
| Total Reclamos por Facturación - ACCEDEN 1er SEMESTRE 2021 | 359 |
| Total facturas expedidas 1er semestre 2020 | 141900 |
| Indicador Reclamos Facturación 1 semestre | 25.30 |

Es de resaltar, que para el primer semestre 2021, las reclamaciones que fueron resueltas a favor del suscriptor corresponden a 359 de 141.900 facturas generadas; dando como resultado que la empresa está por debajo del referente nacional que es de 51 reclamaciones permitidas por cada 10.000 facturas emitidas.

CONSOLIDADO 2021

| MES | Reclamos que accedieron | Facturas expedidas | N° de reclamos por cada 10.000 facturas |
|--------------|-------------------------|--------------------|---|
| ENERO | 40 | 23222 | 17.23 |
| FEBRERO | 57 | 23313 | 24.45 |
| MARZO | 54 | 23514 | 22.97 |
| ABRIL | 49 | 23794 | 20.59 |
| MAYO | 87 | 23950 | 36.33 |
| JUNIO | 72 | 24107 | 29.87 |
| TOTAL | 359 | 141,900 | 25.30 |



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

Nit. 822.004.680-9

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

Es de resaltar, que para el primer semestre de 2021 las reclamaciones que fueron resueltas a favor del suscriptor corresponden a 359 de 141.900 facturas generadas para un promedio de 25.30 reclamaciones.

Como se puede observar el OR ENERGUAVIARE SA ESP, cumple con el referente nacional ya que está por debajo de lo permitido.

ENERGUAVIARE SA ESP. I SEMESTRE 2021
Referente Nacional

25.30 reclamaciones
51 reclamaciones.

Atentamente,


JEMMY YAMID MONTENEGRO RUIZ
Jefe de Control Interno

COPIA CONTROLADA

