

PROGRAMA DE GESTIÓN ACORDADO

SSPD – EMSELCA SA ESP

**INFORME DE SEGUIMIENTO No. 1
PRIMER PERIODO TRIMESTRAL 2022**

1 INTRODUCCIÓN

Como resultado de los hallazgos evidenciados e identificados esta Superintendencia en el marco de la actividad **“MESA CONSTRUYENDO EN SERVICIOS PÚBLICOS”**, realizada en el municipio de Acaandí Chocó, los días 28 y 29 de junio de 2021, y con el objetivo de tomar las acciones pertinentes que conduzcan a la solución progresiva y permanente de los mismos, para lograr una adecuada prestación del servicio de energía por parte de Emselca, el 8 de febrero de 2022 suscribió un Programa de Gestión Acordado (PGA) entre la Superservicios y Emselca SA ESP.

Los objetivos específicos del PGA, sobre los cuales se realiza el seguimiento por parte de Superservicios, son los siguientes:

- 1.1. Recuperación de la infraestructura de generación entregada por el instituto de planificación y promoción de soluciones energéticas para zonas no interconectadas (**IPSE**) en el año 2020 y acondicionamiento de las redes de distribución para la óptima prestación del servicio de energía eléctrica.
- 1.2. Elaborar un plan de capacitación en operación y mantenimiento de plantas de generación y redes de distribución.
2. Elaborar e implementar un plan de identificación y reducción de pérdidas de energía.
3. Elaborar los procedimientos que permitan organizar la información para una adecuada gestión comercial de la empresa.
4. Mejorar canales de comunicación para una eficiente atención al usuario.

Para cumplir estos objetivos, se concertaron los compromisos que debía cumplir Emselca, los cuales se verifican con el seguimiento a los indicadores parciales y de resultado, en concordancia con las metas y plazos acordados. Los indicadores parciales apuntan a la consecución de los indicadores de resultado, su nivel de cumplimiento permite generar las alertas tempranas para que se tomen los correctivos que lleven al final del periodo cumplir con el respectivo indicador de resultado. Dentro de los 5 objetivos del PGA se acordaron 19 indicadores parciales, todos con periodicidad de evaluación trimestral, de igual manera se acordaron 9 indicadores de resultado, 5 con periodicidad trimestral y 4 con periodicidad semestral.

En este sentido, esta Superintendencia realiza el seguimiento al cumplimiento del PGA a través de la Dirección Técnica de Gestión de Energía – DTGE, por medio de los informes trimestrales y semestrales que el prestador debe remitir dentro de los veinte (20) días calendario posteriores a la finalización de cada periodo evaluado junto con la demás información que considere pertinente para cumplir cada compromiso.

En este primer informe, se presenta el detalle del seguimiento al cumplimiento del programa en mención durante el periodo evaluado, los resultados de evaluación de los indicadores parciales para cada objetivo y las conclusiones y recomendaciones finales.

2 ANTECEDENTES DEL PGA

En el marco de la Actividad **“MESA CONSTRUYENDO EN SERVICIOS PÚBLICOS”**, realizada en el municipio de Acandí Chocó, los días 28 y 29 de junio de 2021, se trataron temas relacionados con la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica en ese municipio en conjunto con autoridades locales, Ministerio Público, comunidad y la empresa prestadora del servicio Emselca SA ESP.

Resultado de esta mesa de trabajo y luego de escuchar a los actores intervinientes se pudieron evidenciar e identificar varios aspectos que es necesario mejorar en la administración y operación de la empresa, con el fin de que esta pueda proveer a los usuarios una adecuada calidad y continuidad en este servicio.

De acuerdo con la revisión y análisis de los aspectos administrativos, financieros, técnicos y comerciales realizados por esta Superintendencia a EMSELCA SA ESP, se evidenció la necesidad de establecer un mecanismo de seguimiento a la mejora del prestador, definiendo unos objetivos, metas e indicadores que permitan verificar la gestión en los aspectos mencionados para brindar una prestación continua y con calidad del servicio de energía eléctrica en toda el área de influencia que hace parte del mercado de comercialización de la empresa, toda vez que, existen aspectos que de no mejorar, podrían llevar a poner en riesgo la prestación del servicio.

Por lo anterior, la Superintendencia a través de la Dirección Técnica de Gestión de Energía en ejercicio de sus facultades, consideró necesario suscribir un Programa de Gestión entre las partes, que permita al prestador implementar las medidas pertinentes para la mejora de la prestación del servicio. En tal sentido, se acordaron y concertaron los compromisos, indicadores, metas, y plazos, y el 8 de febrero de 2022, se suscribió entre la SSPD y Emselca SA ESP el Programa de Gestión Acordado, con plazo máximo de cumplimiento hasta el 31 de diciembre de 2022. El documento y la matriz de indicadores se encuentran publicados en link <https://www.superservicios.gov.co/Empresas-vigiladas/Energia-y-gas-combustible/Programas-de-gestion/Empresa-Mixta-de-Servicios-Publicos-de-Energia-Elctrica-de-Acandi-S.A.-E.S.P.-Emselca>

A continuación, se presenta el resumen de todos los indicadores del programa:

2.1 INDICADORES PARCIALES

No.	Objetivo	INDICADORES PARCIALES	PERIODICIDAD DE EVALUACIÓN
1	Recuperación de la infraestructura de generación entregada por el Instituto de Planificación y Promoción de Soluciones Energéticas para Zonas No Interconectadas (IPSE) en el año 2020 y acondicionamiento de las redes de distribución para la óptima prestación del servicio de energía eléctrica	1.1 Elaboración del programa de mantenimiento preventivo, predictivo y correctivo y recuperación de las unidades de generación y redes eléctricas (El plan de mantenimiento debe estar orientado a todos los grupos electrógenos, redes eléctricas y casetas en Acandí y sus localidades). El plan debe contener el despacho económico de los grupos de generación, buscando la optimización de la infraestructura y el uso del combustible.	Trimestral
		1.2 Procedimiento de mantenimiento y estructuración periódico que contenga el plan de inversión a futuro de las redes de distribución.	Trimestral
		1.3 Ejecución de las actividades establecidas en el programa de mantenimiento preventivo, predictivo y correctivo y recuperación de las unidades de generación.	Trimestral
		1.4 Realizar estudio de la infraestructura para determinar las adecuaciones requeridas para el óptimo funcionamiento de los grupos electrógenos instalados.	Trimestral
		1.5 Realizar las adecuaciones recomendadas para mejorar el funcionamiento de las plantas instaladas y minimizar las fallas operacionales en las redes de distribución.	Trimestral
	Elaborar e implementar un plan de capacitación en operación y mantenimiento de plantas de generación y redes de distribución	1.6 Capacitación para los operarios sobre el manejo de grupos electrógenos en un 100%	Trimestral
		1.7 Capacitación para los linieros sobre aspectos eléctricos en una entidad certificada al 100% del personal	Trimestral
2	Elaborar e implementar un plan de identificación y reducción de pérdidas de energía.	2.1 Diagnóstico de la situación actual que incluya el cálculo del % de pérdidas (técnicas y no técnicas)	Trimestral
		2.2 Formulación y presentación de proyecto de eficiencia energética ante fondos estatales, para zonas urbanas, rurales y barrios subnormales	Trimestral
		2.3 Diagnóstico de clientes con instalación de medida, del universo de usuarios.	Trimestral
3	Elaborar los procedimientos que permitan organizar la información para una adecuada gestión comercial de la empresa.	3.1 Elaborar procedimiento de medición, instalación de medidores o definición del sistema de medida (diferencia de lecturas, promedio, aforo, etc.)	Trimestral
		3.2 Elaboración del procedimiento de facturación y recaudo	Trimestral
		3.3 Elaboración del diagnóstico, procedimiento y políticas de recuperación de cartera	Trimestral
4	Mejorar Canales de comunicación para una eficiente atención al usuario	4.1 Creación de página web.	Trimestral
		4.2 Implementar sistema de Pqrs vía (web, móvil. Whatsapp,sms)	Trimestral
		4.3 Actualización del contrato de condiciones uniforme	Trimestral
		4.4 Socialización del contrato de condiciones uniformes	Trimestral
		4.5 Capacitación funcionarios atención al cliente.	Trimestral
		4.6 Crear archivo multimedia y de difusión para explicar a los usuarios los procesos de la empresa	Trimestral

2.2 INDICADORES DE RESULTADO

No.	OBJETIVO	INDICADORES DE RESULTADO	PERIODICIDAD DE EVALUACIÓN
1	Recuperación de la infraestructura de generación entregada por el Instituto de Planificación y Promoción de Soluciones Energéticas para Zonas No Interconectadas (IPSE) en el año 2020 y acondicionamiento de las redes de distribución para la óptima prestación del servicio de energía eléctrica	1.1 Aumentar el número de horas diarias de generación para la prestación del servicio en la cabecera Municipal de acuerdo con la línea base establecida	Trimestral (a partir del segundo trimestre de evaluación)
		1.2 Reducir el número de días sin servicio de energía en localidades menores por cada periodo de evaluación trimestral, de acuerdo con la línea base establecida	Trimestral (a partir del segundo trimestre de evaluación)
	Elaborar e implementar un plan de capacitación en operación y mantenimiento de plantas de generación y redes de distribución	1.3 Contar con el 100% de operarios de grupos electrógenos y linieros capacitados 6 operarios GE 5 linieros	Semestral
2	Elaborar e implementar un plan de identificación y reducción de pérdidas de energía.	2.1 Reducción de pérdidas de energía en un 5%, partiendo de las pérdidas calculadas en el diagnóstico	Semestral
3	Elaborar los procedimientos que permitan organizar la información para una adecuada gestión comercial de la empresa.	3.1 Realizar gestiones orientadas a la instalación de equipos de medida individual al 95% de usuarios de la cabecera municipal, que se encuentran actualmente sin medidor. A partir del segundo trimestre de evaluación.	Trimestral (a partir del segundo trimestre de evaluación)
		3.2 Realizar gestiones orientadas a la instalación de medición individual para el 95% de los usuarios que ingresen al mercado de EMSELCA en la cabecera municipal. A partir del segundo trimestre de evaluación.	Trimestral (a partir del segundo trimestre de evaluación)
		3.3 Facturación y recaudo al 100% de los usuarios	Semestral
		3.4 Gestión a la recuperación de cartera de acuerdo con las líneas bases establecidas en el diagnóstico.	Trimestral (a partir del segundo trimestre de evaluación)
4	Mejorar Canales de comunicación para una eficiente atención al usuario	4.1 PQR reportados ante el Sistema Único de Información - SUI, y los reportados por el prestador, deben coincidir en un 100%	Semestral

3 EVOLUCIÓN DE LOS INDICADORES

Dando cumplimiento a lo acordado en el programa de gestión, Emselca remitió algunos documentos e información asociada al primer periodo trimestral de seguimiento comprendido entre el 8 de febrero y el 31 de marzo de 2022, la cual fue revisada y analizada por parte de la DTGE.

En concordancia con lo establecido en el programa de gestión acordado, mediante comunicación con radicado SSPD No. 20222212042281 del 2 de mayo de 2022, esta Superintendencia requirió al prestador por la no entrega de información de acuerdo a los pazos establecidos en el programa de gestión y la matriz de indicadores asociada, posteriormente Emselca SA ESP con radicado SSPD No. 20225291848052 de fecha 10 de mayo de 2022, remitió algunos documentos asociados a la información requerida para el seguimiento del primer periodo trimestral comprendido entre el 8 de febrero y el 31 de marzo de 2022.

Tabla 1 Comunicaciones soporte de cumplimiento primer periodo (febrero a marzo 2022)

No. RADICADO	ASUNTO	FECHA DE RADICADO
20222212042281	Requerimiento entrega de informe para el cumplimiento de indicadores primer periodo del PGA	02/05/22
20225291848052	INFORME PLAN DE GESTIÓN ACORDADO – 2022 PRIMER PERIODO	22/04/22

Durante este periodo no se realizaron reuniones de aclaración en cuanto al avance de los indicadores, como tampoco se remitieron alcances a la información inicial remitida por la empresa para el análisis del cumplimiento en el periodo.

El presente informe resalta el **incumplimiento** de 15 indicadores parciales que se analizan y evalúan en este primer periodo trimestral, además, es importante tener en cuenta que por tratarse del primer informe de seguimiento, no se han realizado publicaciones anteriores sobre la evolución y desempeño de los indicadores acordados en el PGA.

Incumplimiento de los indicadores parciales: A continuación, se realiza una descripción puntual sobre los indicadores parciales en los cuales no se cumplió con las metas establecidas.

- Durante el **primer periodo trimestral NO** se alcanzó la meta establecida, para ninguno de los 15 indicadores parciales que se analizan y evalúan durante este periodo.

A continuación, se muestra el resumen del cumplimiento de los indicadores parciales en el primer periodo trimestral, cuyo detalle se desarrolla en la sección 4 de este documento. En verde se señalan los indicadores que cumplen la meta y en rosa los que la incumplieron.

Tabla 2 Evolución de indicadores parciales evaluados

No.	OBJETIVO	INDICADORES PARCIALES	PERIODICIDAD DE EVALUACIÓN	META ACORDADA	EVALUACIÓN PRIMER PERIODO
1	1.1 Recuperación de la infraestructura de generación entregada por el Instituto de Planificación y Promoción de Soluciones Energéticas para Zonas No Interconectadas (IPSE) en el año 2020 y acondicionamiento de las redes de distribución para la óptima prestación del servicio de energía eléctrica	1.1 Elaboración del programa de mantenimiento preventivo, predictivo y correctivo y recuperación de las unidades de generación y redes eléctricas (El plan de mantenimiento debe estar orientado a todos los grupos electrógenos, redes eléctricas y casetas en Acandí y sus localidades). El plan debe contener el despacho económico de los grupos de generación, buscando la optimización de la infraestructura y el uso del combustible.	Trimestral	1 Documento aprobado y firmado por Gerencia	0%
		1.2 Procedimiento de mantenimiento y estructuración periódico que contenga el plan de inversión a futuro de las redes de distribución.	Trimestral	1 Documento aprobado y firmado por Gerencia	0%
		1.3 Ejecución de las actividades establecidas en el programa de mantenimiento preventivo, predictivo y correctivo y recuperación de las unidades de generación.	Trimestral	100% de las actividades establecidas	0%
		1.4 Realizar estudio de la infraestructura para determinar las adecuaciones requeridas para el óptimo funcionamiento de los grupos electrógenos instalados.	Trimestral	1 Documento aprobado y firmado por Gerencia	0%
		1.5 Realizar las adecuaciones recomendadas para mejorar el funcionamiento de las plantas instaladas y minimizar las fallas operacionales en las redes de distribución.	Trimestral	100% de las actividades establecidas	0%
	1.2 Elaborar e implementar un plan de capacitación en operación y mantenimiento de plantas de generación y redes de distribución	1.6 Capacitación para los operarios sobre el manejo de grupos electrógenos en un 100%.	Trimestral	100% de los operarios capacitados	0%
		1.7 Capacitación para los linieros sobre aspectos eléctricos en una entidad certificada al 100% del personal.	Trimestral	100% de los linieros capacitados	0%
2	Elaborar e implementar un plan de identificación y reducción de pérdidas de energía.	2.1 Diagnóstico de la situación actual que incluya el cálculo del % de pérdidas (técnicas y no técnicas).	Trimestral	1 Documento del diagnóstico y BD	0%
		2.2 Formulación y presentación de proyecto de eficiencia energética ante fondos estatales, para zonas urbanas, rurales y barrios subnormales.	Trimestral	1 Proyecto Formulado	0%
		2.3 Diagnóstico de clientes con instalación de medida, del universo de usuarios.	Trimestral	1 Documento del diagnóstico y BD	0%
3	Elaborar los procedimientos que permitan organizar la información para una adecuada gestión comercial de la empresa.	3.1 Elaborar procedimiento de medición, instalación de medidores o definición del sistema de medida (diferencia de lecturas, promedio, aforo, etc).	Trimestral a partir del segundo periodo	100% procedimiento elaborado	0%
		3.2 Elaboración del procedimiento de facturación y recaudo.	Trimestral	100% procedimiento elaborado	0%
		3.3 Elaboración del diagnóstico, procedimiento y políticas de recuperación de cartera.	Trimestral	1 Documento del diagnóstico 1 Documento del procedimiento	0%

No.	OBJETIVO	INDICADORES PARCIALES	PERIODICIDAD DE EVALUACIÓN	META ACORDADA	EVALUACIÓN PRIMER PERIODO
4	Mejorar Canales de comunicación para una eficiente atención al usuario	4.1 Creación de página web.	Trimestral a partir del segundo periodo	1 Informe de la implementación	NO APLICA
		4.2 Implementar sistema de Pqrs via (web, móvil. Whatsapp, sms).	Trimestral a partir del segundo periodo	1 Informe de la implementación	NO APLICA
		4.3 Actualización del contrato de condiciones uniforme.	Trimestral	1 Documento aprobado y firmado por Gerencia	0%
		4.4 Socialización de contrato de condiciones uniformes.	Trimestral a partir del segundo periodo	100% de las actividades establecidas	NO APLICA
		4.5 Capacitación funcionarios atención al cliente.	Trimestral	100% funcionarios de ATC capacitados	0%
		4.6 Crear archivo multimedia y de difusión para explicar a los usuarios los procesos de la empresa.	Trimestral	1 Archivo multimedia	NO APLICA

3.1 RESULTADO DEL SEGUIMIENTO AL PERIODO EN EVALUACIÓN

El PGA cuenta con un total de 19 indicadores parciales cuyo seguimiento es de periodicidad trimestral, 15 de ellos se analizan y evalúan en el presente informe y los 4 restantes se evaluarán a partir del segundo periodo de seguimiento.

Resultado del seguimiento y análisis de la información remitida por el prestador, se encontró que Emselca SA ESP, ha **INCUMPLIDO** con los 15 indicadores parciales evaluados durante el primer periodo, por lo tanto el porcentaje de cumplimiento de las metas acordadas es del **0%**.

Cabe resaltar que la empresa remitió información carente de contenido para realizar el análisis y los cálculos de 7 indicadores parciales, y para el seguimiento y evaluación de los 8 indicadores restantes no remitió ningún tipo de información.

Los indicadores que no lograron cumplir con las metas acordadas, por cuenta de la información insuficiente remitida por el operador a esta Superintendencia, son:

- Para los indicadores del objetivo 1.1, ***Recuperación de la infraestructura de generación entregada por el Instituto de Planificación y Promoción de Soluciones Energéticas para Zonas No Interconectadas (IPSE) en el año 2020 y acondicionamiento de las redes de distribución para la óptima prestación del servicio de energía eléctrica***, se tiene que:
 - En cuanto al indicador parcial 1.1, el prestador remitió información que no cumple con lo requerido, toda vez que para el cumplimiento del indicador se solicitó un programa de mantenimientos preventivos y correctivos para grupos electrógenos, redes y casetas, sin embargo, el prestador allega un contrato de prestación de servicios con un tercero para el mantenimiento de grupos electrógenos, el cual no materializa por sí mismo lo requerido. Así las cosas, el indicador parcial se encuentra en estado de incumplimiento.
- Para los indicadores del Objetivo 1.2 de ***Elaborar e implementar un plan de capacitación en operación y mantenimiento de plantas de generación y redes de distribución***, se tiene:

En cuanto a los indicadores parciales 1.6 y 1.7, el prestador remitió oficio del 9 de mayo de 2022, en el que menciona los acercamientos realizados con el SENA por medio de correo electrónico, sin embargo, no anexa ninguna evidencia de lo expuesto como tampoco soporta información suficiente que demuestre la gestión encaminada al cumplimiento de las capacitaciones tanto de linieros como de operadores de grupos electrógenos que se acordaron en los indicadores evaluados, razón por la cual no es posible realizar el análisis y evaluación correspondiente.

- En cuanto al objetivo 2, en cuanto a ***Diseñar e Implementar un programa de control de pérdidas de energía***, se tiene:

- En cuanto al indicador parcial 2.2, el prestador remitió oficio del 9 de mayo de 2022, en el que menciona que actualmente se ejecuta el proyecto BPIN 20191301010354 que corresponde a la Construcción de redes eléctricas en los barrios Nuevo Acandí, Villa Nueva, Villa Estadio, Villa Olga y las Brisas De La Cabecera Municipal, y en varios Centros Poblados del municipio de Acandí, Chocó. Donde se está realizando el cambio de acometida y medidores para disminuir las pérdidas de energía, sin embargo, no anexa ninguna evidencia de lo expuesto como tampoco soporta información suficiente que demuestre la ejecución del proyecto mencionado en el oficio, por tal motivo la información remitida por el prestador, resulta insuficiente para realizar el análisis y evaluación del indicador.
- Frente al Objetivo 4, con respecto a ***Establecer lineamientos al interior de la organización para mejorar indicadores financieros de la empresa (Mejorar utilidades, optimizar costos y mejorar el flujo de caja)***, se tiene que:
 - En cuanto al indicador parcial 4.3, el operador remitió oficio del 9 de mayo de 2022, en el que menciona se elaboró el contrato de condiciones uniformes, anexando como evidencia un documento que contiene dicho contrato, sin embargo, la fórmula del indicador está encaminada a la modificación del contrato de condiciones uniformes existente, por lo tanto, se requiere un informe en el que se expongan las modificaciones o actualizaciones que efectivamente se realizaron al contrato que existía anteriormente, razón por la cual, los soportes remitidos por el operador son insuficientes y no permiten realizar el análisis y evaluación del indicador.
 - En cuanto al indicador parcial 4.5, el prestador remitió oficio del 9 de mayo de 2022, en el que menciona los acercamientos realizados con el SENA por medio de correo electrónico, sin embargo, no anexa ninguna evidencia de lo expuesto como tampoco soporta información suficiente que demuestre la gestión encaminada al cumplimiento de las capacitaciones del personal de atención al cliente acordadas en el indicador evaluado, razón por la cual, la información remitida es insuficiente y no permite realizar el análisis y evaluación del indicador.
- Finalmente, se resalta el **INCUMPLIMIENTO** de los 15 indicadores parciales evaluados en este periodo, por lo que se requiere no solo de la entrega oportuna de información en los siguientes periodos a evaluar, sino también de la entrega de soportes y evidencias claras y coherentes que permitan realizar el análisis y evaluación de acuerdo con la fórmula de cada indicador.

4 SEGUIMIENTO AL PGA EN EL PRIMER PERIODO TRIMESTRAL 2022

A continuación, se presenta el detalle del análisis realizado por parte de la DTGE para cada uno de los indicadores.

4.1 INDICADORES PARCIALES

4.1.1 Objetivo 1. Recuperación de la infraestructura de generación entregada por el instituto de planificación y promoción de soluciones energéticas para zonas no interconectadas (IPSE) en el año 2020 y acondicionamiento de las redes de distribución para la óptima prestación del servicio de energía eléctrica.

1.1: Elaboración del programa de mantenimiento preventivo, predictivo y correctivo y recuperación de las unidades de generación y redes eléctricas (El plan de mantenimiento debe estar orientado a todos los grupos electrógenos, redes eléctricas y casetas en Acandí y sus localidades). El plan debe contener el despacho económico de los grupos de generación, buscando la optimización de la infraestructura y el uso del combustible.

Objetivo del Indicador:

Por medio de este indicador, se busca que Emselca establezca un programa de mantenimiento orientado a los mantenimientos tanto en las redes eléctricas, como en los grupos electrógenos y casetas, de manera que se genere un hábito coordinado para la ejecución de mantenimientos y sus activos eléctricos tengan una larga vida útil, además de estar disponibles para la prestación del servicio.

Fórmula del indicador:

Documento aprobado por gerencia.

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación	Resultado
1	0%	NO CUMPLE

Beneficios.

Los beneficios estimados con el cumplimiento del indicador están orientados a mejorar la calidad del servicio, mejorar la confiabilidad de la operación, mejorar en la atención al crecimiento de la demanda, disminuir el porcentaje de las discontinuidades en el servicio y optimizar el combustible.

Información utilizada para el seguimiento:

El informe de seguimiento remitido por el prestador:
"Oficio Nro Super servicio Nro 2022-47.pdf" y "CONTRATO GERMAN NAVARRO 2022.pdf".

1.1: Elaboración del programa de mantenimiento preventivo, predictivo y correctivo y recuperación de las unidades de generación y redes eléctricas (El plan de mantenimiento debe estar orientado a todos los grupos electrógenos, redes eléctricas y casetas en Acandí y sus localidades). El plan debe contener el despacho económico de los grupos de generación, buscando la optimización de la infraestructura y el uso del combustible.

Análisis de la SSPD:

El prestador, allega documentación que contiene por una parte el oficio No. 2022-47 del 09 de mayo de 2022 informando las actividades realizadas en el periodo, por otra parte remite un contrato de prestación de servicios para el mantenimiento preventivo del parque generador de la central eléctrica de Emselca, sin embargo, no se evidencia ningún documento que contenga el programa de mantenimiento al que se refiere el indicador.

Por lo expuesto anteriormente, se concluye que Emselca no cumplió con la meta acordada para este indicador durante el primer periodo, pues la información remitida no corresponde al documento acordado en la meta del indicador.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

No se reportan actividades particulares por parte de la empresa.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

La empresa no reporta dificultades para el cumplimiento del indicador.

Evidencias que soportan la ejecución:

No se remitió información por parte de la empresa, para el análisis del cumplimiento en el primer periodo

1.6: Capacitación para los operarios sobre el manejo de grupos electrógenos en un 100%

Objetivo del Indicador:

Por medio de este indicador, se busca que Emselca realice capacitaciones continuas a los operadores de grupos electrógenos, con el objetivo de que adquieran habilidades y criterios eficientes, enfocados al reconocimiento del funcionamiento, mantenimientos y protocolos de intervención en equipos electrógenos.

Fórmula del indicador:

$$\frac{\text{operarios capacitados}}{\text{total de operarios}} * 100\%$$

1.6: Capacitación para los operarios sobre el manejo de grupos electrógenos en un 100%

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación	Resultado
100%	0%	NO CUMPLE

Beneficios.

Los beneficios con el cumplimiento del indicador, están asociados a lograr un óptimo funcionamiento de los grupos electrógenos, identificando características constructivas, reconociendo factores de riesgo y realizando planes de mantenimiento eléctricos y mecánicos.

Información utilizada para el seguimiento:

El informe de seguimiento remitido por el prestador:
"Oficio Nro Super servicio Nro 2022-47.pdf"

Análisis de la SSPD:

Emselca en el avance al cumplimiento del primer periodo, remitió el oficio No. 2022-47 del 09 de mayo de 2022, en el que menciona que realizó una solicitud al SENA por medio de correo, con el fin de gestionar las capacitaciones requeridas para el cumplimiento del indicador, sin embargo, no anexa ningún documento que evidencie la gestión realizada y de esta manera sea tomada como un soporte al avance del indicador.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

No se reportan actividades particulares por parte de la empresa.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

La empresa no reporta dificultades para el cumplimiento del indicador.

Evidencias que soportan la ejecución:

No se remitió información por parte de la empresa, para el análisis del cumplimiento en el primer periodo.

1.7: Capacitación para los linieros sobre aspectos eléctricos en una entidad certificada al 100% del personal

Objetivo del Indicador:

Por medio de este indicador, se busca que Emselca realice capacitaciones continuas a los linieros, con el objetivo de que adquieran habilidades y criterios eficientes, enfocados

1.7: Capacitación para los linieros sobre aspectos eléctricos en una entidad certificada al 100% del personal

al reconocimiento del funcionamiento, mantenimientos y protocolos de intervención en redes eléctricas.

Fórmula del indicador:

$$\frac{\text{linieros capacitados}}{\text{total de linieros}} * 100\%$$

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación	Resultado
100%	0%	NO CUMPLE

Beneficios.

Los beneficios con el cumplimiento del indicador, están asociados a lograr un adecuado funcionamiento de las redes eléctricas, identificando características constructivas, reconociendo factores de riesgo y realizando planes de mantenimiento eléctricos preventivos y correctivos.

Información utilizada para el seguimiento:

El informe de seguimiento remitido por el prestador:
"Oficio Nro Super servicio Nro 2022-47.pdf"

Análisis de la SSPD:

Emselca en el avance al cumplimiento del primer periodo, remitió el oficio No. 2022-47 del 09 de mayo de 2022, en el que menciona que realizó una solicitud al SENA por medio de correo, con el fin de gestionar las capacitaciones requeridas para el cumplimiento del indicador, sin embargo, no anexa ningún documento que evidencie la gestión realizada y de esta manera sea tomada como un soporte al avance del indicador.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

No se reportan actividades particulares por parte de la empresa.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

La empresa no reporta dificultades para el cumplimiento del indicador.

Evidencias que soportan la ejecución:

No se remitió información por parte de la empresa, para el análisis del cumplimiento en el primer periodo.

4.1.2 Objetivo 2. Elaborar e implementar un plan de identificación y reducción de pérdidas de energía.

2.2: Formulación y presentación de proyecto de eficiencia energética ante fondos estatales, para zonas urbanas, rurales y barrios subnormal.

Objetivo del Indicador:

Por medio de este indicador, se busca que Emselca defina acciones dentro de sus procesos de generación, que estén dirigidas principalmente a la reducción de costos de insumos de energía, optimización de los recursos energéticos y protección del medio ambiente.

Fórmula del indicador:

Proyecto Formulado y presentado ante fondos estatales.

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación	Resultado
1	0%	NO CUMPLE

Beneficios.

Los beneficios estimados con el cumplimiento del indicador, están orientados a obtener un ahorro importante de combustible en las plantas de generación de energía, lo cual implica menores costos y una disminución en el uso de combustibles fósiles, reduciendo el impacto ambiental.

Información utilizada para el seguimiento:

El informe de seguimiento remitido por el prestador:
"Oficio Nro Super servicio Nro 2022-47.pdf"

Análisis de la SSPD:

Emselca en el avance al cumplimiento del primer periodo, remitió el oficio No. 2022-47 del 09 de mayo de 2022, en el que informa está culminando el proyecto BPIN 20191301010354, Construcción de redes eléctricas en los barrios Nuevo Acandí, Villa Nueva, Villa Estadio, Villa Olga y Las Brisas de la cabecera municipal, y en varios centros poblados del municipio de Acandí, Chocó.

En este oficio informa también, que en estos sectores se está realizando el cambio de acometidas y medidores para disminuir las pérdidas de energía., sin embargo, no anexa ningún documento que evidencie la ejecución del proyecto mencionado, como tampoco soportes de la presentación del mismo ante algún fondo estatal para que de esta manera sea tomado como un soporte al avance del indicador.

2.2: Formulación y presentación de proyecto de eficiencia energética ante fondos estatales, para zonas urbanas, rurales y barrios subnormal.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

No se reportan actividades particulares por parte de la empresa.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

La empresa no reporta dificultades para el cumplimiento del indicador.

Evidencias que soportan la ejecución:

No se remitió información por parte de la empresa, para el análisis del cumplimiento en el primer periodo.

4.1.3 Objetivo 4. Mejorar canales de comunicación para una eficiente atención al usuario.

4.3: Actualización del Contrato de condiciones uniformes.

Objetivo del Indicador:

Por medio de este indicador, se busca que Emselca actualice el contrato de condiciones uniformes, acorde con las condiciones actuales del mercado y las características propias del servicio prestado por Emselca.

Fórmula del indicador:

Informe de actualización.

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación	Resultado
1	0%	NO CUMPLE

Beneficios.

Los beneficios estimados con el cumplimiento del indicador, se centran en la actualización de las reglas que rigen la relación contractual, recogiendo la experiencia previa y asegurando los niveles de calidad esperados.

Información utilizada para el seguimiento:

El informe de seguimiento remitido por el prestador:
"Oficio Nro Super servicio Nro 2022-47.pdf" y "CONTRATO CONDICIONES UNIFORMES.pdf"

4.3: Actualización del Contrato de condiciones uniformes.

Análisis de la SSPD:

Emselca en el avance al cumplimiento del primer periodo, remitió un documento en el que informa se elaboró el contrato de condiciones uniforme con el fin programar la divulgación del mismo, de igual manera anexa como evidencia un documento que contiene el contrato de condiciones uniformes al que hace referencia el indicador, sin embargo, la fórmula del indicador si bien está encaminada a la modificación del contrato de condiciones uniformes, requiere inicialmente un informe en el que se expongan las modificaciones o actualizaciones que efectivamente se realizaron al contrato que existía anteriormente.

Por lo anterior, el documento que se anexó al presente informe por parte de la empresa, no permite por sí mismo realizar el análisis para el cálculo del cumplimiento del indicador, pues se requiere del informe de actualización al que hace referencia la fórmula del indicador, el cual debe presentarse debidamente aprobado y firmado por gerencia.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

No se reportan actividades particulares por parte de la empresa.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

La empresa no reporta dificultades para el cumplimiento del indicador.

Evidencias que soportan la ejecución:

No se remitió información por parte de la empresa, para el análisis del cumplimiento en el primer periodo.

4.5: Capacitación funcionarios atención al cliente.

Objetivo del Indicador:

El objetivo de este indicador está relacionado con la capacitación de los funcionarios que tienen contacto con los clientes, para mejorar el servicio y atención al usuario, así como la experiencia de servicio que se percibe por los clientes.

Fórmula del indicador:

$$\frac{\text{funcionarios AT capacitados}}{\text{Total Funcionario ATC}} * 100\%$$

4.5: Capacitación funcionarios atención al cliente.

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación	Resultado
100%	0%	NO CUMPLE

Beneficios.

Los usuarios tendrán una mejor experiencia de atención al cliente, encontrando respuestas oportunas y de calidad, ante las diferentes peticiones, quejas y reclamos presentados ante Emselca, disminuyendo el porcentaje de quejas no atendidas o atendidas de manera inoportuna.

Información utilizada para el seguimiento:

El informe de seguimiento remitido por el prestador:
"Oficio Nro Super servicio Nro 2022-47.pdf"

Análisis de la SSPD:

Emselca en el avance al cumplimiento del primer periodo, remitió el oficio No. 2022-47 del 09 de mayo de 2022, en el que informa que realizó una solicitud al SENA por medio de correo, con el fin de gestionar las capacitaciones requeridas para el cumplimiento del indicador, sin embargo, no anexa ningún documento que evidencie la gestión realizada y de esta manera sea tomada como un soporte al avance del indicador.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

No se reportan actividades particulares por parte de la empresa.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

La empresa no reporta dificultades para el cumplimiento del indicador.

Evidencias que soportan la ejecución:

No se remitió información por parte de la empresa, para el análisis del cumplimiento en el primer periodo.

5 RECOMENDACIONES

- El PGA suscrito establece entre las condiciones generales, para el seguimiento de los indicadores, las siguientes:
 - a) *Si un indicador parcial presenta incumplimiento en dos o más periodos de evaluación en un mismo trimestre, este se considera en estado de alerta.*
 - b) *Si el 50% o más de los indicadores parciales de un mismo objetivo específico se encuentra en estado de alerta, la Superservicios podrá convocar un comité de seguimiento especial con el prestador con el fin de definir acciones correctivas de corto plazo para normalizar su cumplimiento.*

Por lo tanto, dado que los 15 indicadores evaluados en este primer informe, **no cumplieron** con la meta acordada, se recomienda al prestador cumplir con la meta de todos los indicadores a evaluar dentro del próximo periodo, evitando de esta manera declararlos en estado de alerta y principalmente que se convoque el comité de seguimiento especial.

- Es importante resaltar que, en el seguimiento del primer periodo de evaluación NO se declara el incumplimiento del PGA, debido a que el mismo está condicionado al cumplimiento de los indicadores de resultado que aún no se han evaluado, sin embargo, es preocupante el NULO cumplimiento de los indicadores parciales dentro del periodo, razón por la cual se recomienda a Emselca realizar mesas de trabajo internas con su equipo y de igual manera con el equipo de la Superintendencia para aclarar las dudas y orientar esfuerzos en el cumplimiento de las metas acordadas.
- Se debe tener especial cuidado con el oportuno reporte de información periódica, de acuerdo con los plazos acordados en el programa de gestión y la matriz asociada, por tanto, se recomienda al prestador remitir la información y evidencias del cumplimiento para cada indicador, en los tiempos indicados.
- Se recomienda al operador, tener en cuenta que los soportes o evidencias de cada indicador que remita a esta SSPD, correspondan a la información que requiere la fórmula acordada para cada indicador, de manera que el análisis del cumplimiento se pueda realizar bajo los parámetros señalados en cada fórmula.
- Se recomienda a Emselca, organizar y mejorar la información a remitir, evitando confusiones e inconsistencias entre los documentos aportados y aportando mayor claridad en la misma, de tal manera que permita una mayor trazabilidad y validación.

Aprobó: Luisa Fernanda Camargo Sánchez – Directora Técnica de Gestión de Energía (E)
Revisó: Olga Lucia Triviño – Coordinadora Grupo ZNI de la DTGE
Proyectó: Dario Fernando Obando – Profesional Especializado DTGE