

PROGRAMA DE GESTIÓN ACORDADO
EMPRESA MIXTA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ENERGIA ELECTRICA DE ACANDI S.A.
E.S.P.

Entre los suscritos a saber, por una parte, **ANGELA MARÍA SARMIENTO FORERO**, identificada con cédula de ciudadanía número 52.708.370 de Bogotá, en calidad de Directora Técnica de Gestión de Energía de la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS (en adelante Superservicios), y por la otra, **CARLOS ALBERTO RUIZ MARTÍNEZ**, identificado con cédula de ciudadanía No. 98.553.556, quien actúa en calidad de Representante Legal de la EMPRESA MIXTA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ENERGIA ELECTRICA DE ACANDI S.A. E.S.P. (EMSELCA S.A. E.S.P.), con NIT 818.000.293-9, hemos acordado celebrar el presente Programa de Gestión Acordado.

I. ANTECEDENTES

PLAN CHOQUE COLOMBIA 2020 fue una estrategia de la Superservicios que recopiló la percepción de 20.597 usuarios en temas relacionados con la calidad de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía y gas, aplicación de medidas del Gobierno Nacional frente a la emergencia sanitaria por Covid-19, funcionamiento del servicio al cliente de las empresas prestadoras, conocimiento sobre deberes y derechos de los usuarios y del debido proceso, entre otros.

Como parte de esta estrategia se desarrollan actividades denominadas “**MESA CONSTRUYENDO EN SERVICIOS PÚBLICOS**”, espacios de dialogo en los que se cuenta con la participación de diferentes actores, cuyo objetivo es promover un espacio de construcción colectiva en el cual, a través de una adecuada comunicación, se propende por generar acciones que mejoren siempre la prestación de los servicios públicos domiciliarios, y por tanto la calidad de vida de los ciudadanos. Como otra línea de trabajo de esta misma estrategia se desarrollan las actividades de “**CAPACITAR PARA EMPODERAR**”, creadas como una respuesta a los problemas identificados en las encuestas realizadas a usuarios en el **Plan de Choque Colombia 2020**, capacitándoles en temas relacionados con tarifas, lectura de facturas, procesos de reclamación, prestación de los servicios públicos domiciliarios y conformación de comités de desarrollo y control social.

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 S.A. E.S.P.

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.

Entre los aspectos que se evaluaron, y que son parte integral de este programa de gestión acordado, se encuentran los siguientes:

- Se evidenció la baja gestión para la ejecución de los mantenimientos y/o reposición de la infraestructura eléctrica que permita garantizar la prestación del servicio durante las horas establecidas.
- En materia de calidad y continuidad en la prestación del servicio, se evidenció la necesidad de elaborar e implementar un programa de mantenimiento que permita mejorar las buenas prácticas de operación de la infraestructura eléctrica y la medición de la energía que sus equipos electrógenos generan, así como la elaboración de una bitácora eficiente que optimice el uso del combustible asignado a las diferentes localidades para evitar las interrupciones en el suministro del servicios detectadas.
- Se estableció la necesidad de realizar adecuaciones a la infraestructura física de la central de generación para asegurar la óptima operación de los grupos electrógenos.
- Se pudo evidenciar la falta de capacitación por parte de la empresa al personal técnico que realiza actividades de operación y mantenimiento tanto de los grupos electrógenos, como de las redes de distribución asociadas a las localidades objeto de prestación del servicio de energía eléctrica.
- Respecto a las pérdidas de energía, se estableció la necesidad de identificar el origen de las mismas y los mecanismos para su reducción, encaminados a una prestación eficiente del servicio.
- Se pudo evidenciar que los usuarios presentan quejas recurrentes por la mala calidad en la atención al usuario y no se cuenta con información de PQR para brindar atención oportuna y adecuada legalmente, a cualquier reclamación.
- En cuanto a la gestión comercial, se observa que no se cuenta con información de manera adecuada, ni se cuenta con estadísticas de facturación, recaudo y estado de la cartera ni catastro de suscriptores, lo que implica la prioridad de elaborar los procedimientos que permitan organizar la información para una apropiada gestión comercial de la empresa.

De acuerdo con la revisión y análisis de los aspectos administrativos, financieros, técnicos y comerciales realizados por esta Superintendencia a EMSELCA S.A. E.S.P., 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 Superservicios 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.

Es de precisar que la no observancia a la normativa legal y regulatoria puede ser investigada y sancionada, por lo que el programa de gestión no posterga en el tiempo el cumplimiento de lo

establecido, ni exime al prestador de las acciones de control que deba iniciar la Superservicios en ejercicio de sus funciones. Es decir, los incumplimiento legales y regulatorios antes mencionados, requieren atención urgente e inaplazable del prestador.

II. MARCO LEGAL

El artículo 365 de la Constitución Política de Colombia establece que:

“Los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado. Es deber del Estado asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional.

Los servicios públicos estarán sometidos al régimen jurídico que fije la ley, podrán ser prestados por el Estado, directa o indirectamente, por comunidades organizadas, o por particulares. En todo caso, el Estado mantendrá la regulación, el control y la vigilancia de dichos servicios. Si por razones de soberanía o de interés social, el Estado, mediante ley aprobada por la mayoría de los miembros de una y otra cámara, por iniciativa del Gobierno decide reservarse determinadas actividades estratégicas o servicios públicos, deberá indemnizar previa y plenamente a las personas que, en virtud de dicha ley, queden privadas del ejercicio de una actividad lícita.”

Por su parte, el artículo 370 ibídem, dispone que al Presidente de la República de Colombia le corresponde señalar con sujeción a la ley, las políticas generales de administración y control de eficiencia de los servicios públicos domiciliarios y ejercer, por medio de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el control, la inspección y vigilancia de las entidades que presten dichos servicios públicos.

A su vez, el artículo 2 de la Ley 142 de 1994 dispone:

“El Estado intervendrá en los servicios públicos, conforme a las reglas de competencia de que trata esta Ley, en el marco de lo dispuesto en los artículos 334, 336, y 365, a 370 de la Constitución Política, para los siguientes fines: (...) 2.4 Prestación continua e ininterrumpida”

En línea con lo anterior, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 75 de la Ley 142 de 1994, el Presidente de la República ejercerá el control, la inspección y la vigilancia de las entidades que presten servicios públicos domiciliarios por medio de la Superservicios.

Igualmente, el parágrafo del artículo 52 de la misma ley se señala que:

“Las empresas de servicios públicos deberán tener un plan de gestión y resultados de corto, mediano y largo plazo que sirva de base para el control que se ejerce sobre ellas. Este plan deberá evaluarse y actualizarse anualmente teniendo como base esencial lo definido por las comisiones de regulación (...)”

La misma Ley 142 de 1994 en el artículo 81, incorporó el listado de sanciones a imponer por parte de la Superservicios a prestadores que violen las normas a las que se encuentran sujetos, atendiendo a la naturaleza y gravedad de la falta y en el numeral 11 del artículo 79 de la misma Ley, consagró la facultad de la Superservicios de imponer los programas de gestión cuando se

amenace en forma grave la prestación continua y eficiente de un servicio, así como de sancionar el incumplimiento de estos programas.

De acuerdo con lo estipulado en los artículos 79.11 de la Ley 142 de 1994 (*modificado por el artículo 13 de la Ley 689 de 2001 y el artículo 87 de la Ley 1753 de 2015*) y recientemente en el numeral 21 del artículo 20 del Decreto 1369 de 2020, las direcciones técnicas de gestión de esta superintendencia también podrán acordar programas de gestión con las empresas donde se amenace la prestación de los servicios públicos, como un mecanismo de control para asegurar la prestación eficiente de los mismos e implementar los correctivos necesarios que permitan el cumplimiento de la normatividad vigente y la optimización en la prestación de los servicios por medio de la realización de actividades concertadas con plazos específicos de cumplimiento y el seguimiento correspondiente.

La suscripción voluntaria y acordada de Programas de Gestión, se adscribe al ejercicio de la función de control asignada a esta Superintendencia, quien puede acudir a medidas preventivas, que estén orientadas a la prestación eficiente de los servicios públicos mediante la eliminación o disminución de los riesgos identificados en la prestación del servicio.

El Consejo de Estado, a través de Sentencia de fecha 27 de marzo de 2003¹, ha manifestado que las Superintendencias pueden diseñar mecanismos y establecer criterios y procedimientos de manera que se cuente con las herramientas de vigilancia y control necesarias dentro del sistema de control y resultados, para prevenir una futura y eventual situación crítica de sus vigiladas, que potencialmente pueda llegar a afectar a los usuarios de servicios públicos.

En este sentido, un Programa de Gestión Acordado entre las partes incorpora los compromisos, plazos e indicadores acordados entre el prestador y la Superservicios, y compromete a la empresa con su estricto cumplimiento, bajo un seguimiento riguroso por parte de esta entidad.

Así mismo, es pertinente indicar, que a través de la Resolución SSPD – 20211000012995 de 2021 en su artículo sexto, la Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios delegó en los Directores Técnicos de Gestión de las Superintendencias, la función de celebrar los acuerdos de programas de gestión con los prestadores de servicios públicos domiciliarios a los que hace referencia el numeral 11 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994, formalizando estos a través de la suscripción del acto correspondiente.

Es entonces dentro de este marco que se suscribe el presente Programa de Gestión Acordado, como una de las bases para desarrollo de la estrategia integral diseñada por la Superintendencia para la búsqueda de soluciones a la problemática de la prestación del servicio de energía eléctrica evidenciada por EMSELCA S.A. E.S.P.

III. OBJETIVOS

1 General

Mejorar la gestión de la empresa EMSELCA S.A. E.S.P. en sus componentes técnico, comercial y administrativo para la prestación eficiente del servicio público domiciliario de energía eléctrica.

¹ CONSEJO DE ESTADO Sala de lo Contencioso Administrativo. Sección primera. Sentencia de 27 de marzo de 2003. Expediente: 7931. Consejero ponente: Manuel S. Umata Ayala.

2 Específicos

Los objetivos específicos que se persiguen con la suscripción del presente programa de gestión acordado son los siguientes:

- 1 Recuperar 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.
- 2 Elaborar e implementar un plan de identificación y reducción de pérdidas de energía.
- 3 Elaborar e implementar 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.

IV. PLAN DE ACCIÓN

El Plan de Acción es el conjunto de actividades que se desarrollarán en la búsqueda de los objetivos y que tienen un alcance en el tiempo, un responsable de su ejecución y una meta definida.

El plan de acción se compone de actividades y metas, a las cuales se les hará seguimiento a través de indicadores parciales que eventualmente llevaran al cumplimiento de indicadores de resultado y metas finales que se esperan alcanzar al finalizar el presente programa. Cada meta, para que sea real, debe ser medible y verificable tanto a través de los indicadores reportados como a través de los documentos soporte y las inspecciones o pruebas que se considere necesario practicar.

Con el fin de establecer el plan de acción y los compromisos que debe cumplir el prestador y para que la Superservicios pueda hacer el correspondiente seguimiento al cumplimiento de los mismos, se integra al presente documento la matriz de indicadores que hacen parte integral del presente programa, en la que se identifican dichos compromisos, el plazo dentro del cual deben ser cumplidos por la empresa, y algunos de los documentos y fuentes de información que permitirán evidenciar su cumplimiento, esto sin perjuicio de que la Superservicios en el marco del seguimiento del PGLP o en el marco de sus funciones de inspección, vigilancia y control requiera de información, documentos o fuentes adicionales.

La Superservicios revisará el cumplimiento de los objetivos y compromisos pactados por parte del prestador, los cuales solo podrán ser modificados de manera expresa a través de documento escrito suscrito entre las partes. Sin perjuicio de los compromisos que aquí se pactan el prestador deberá dar cumplimiento a la normativa sectorial, y en especial a la Ley 142 de 1994 y la Ley 143 de 1994, y a la regulación expedida por la CREG.

El objetivo principal de este programa de gestión acordado es que el prestador logre cumplir con los compromisos establecidos, para ello el seguimiento se realizará a través de indicadores parciales y de resultado.

Es preciso aclarar que, el cumplimiento de los indicadores parciales es primordial para cumplir con los indicadores de resultado. El seguimiento de los indicadores se describe a continuación y su incumplimiento originará las acciones y sanciones a que haya lugar

1 Condiciones generales para el seguimiento de los indicadores.

- i. El seguimiento se realizará a través de indicadores parciales y de resultado.
- ii. En las actividades que cuentan con indicadores de avance porcentual se deberá justificar el porcentaje de avance periódico, de tal forma que al final del periodo se verifique el 100% de su cumplimiento, de acuerdo con el objetivo propuesto.

Es de precisar que, la finalidad del seguimiento a los indicadores parciales es generar alertas tempranas con respecto al cumplimiento de los objetivos específicos del presente programa concertado, por lo que no serán considerados para efectos de determinar el incumplimiento del indicador de resultado, toda vez, que su naturaleza es de gestión y seguimiento, que serán evaluados bajo el siguiente esquema:

- 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.
- c) De común acuerdo expreso y escrito entre las partes, se podrán hacer alcances y/o modificaciones a los indicadores que, con previa justificación y debidamente soportados sean afectados o debido a causales de fuerza mayor que impacten en el cumplimiento de cualquier indicador, siempre y cuando se mantenga el cumplimiento de los objetivos planteados en el presente Programa de Gestión Acordado.
- d) Los informes presentados por EMSELCA S.A. E.S.P. para hacer el seguimiento al programa de gestión acordado, deberán contener como mínimo: las actividades realizadas al corte respectivo y acumuladas, la información presupuestal involucrada, el cronograma general y el porcentaje ejecutado en el periodo a evaluar. Igualmente se deberán presentar los archivos que se considere necesarios como evidencias que permitan verificar plenamente lo reportado por el prestador como avance del programa e indicadores involucrados.

2 Plazo del Programa de Gestión Acordado

La vigencia del presente programa será a partir de su fecha de firma hasta el 31 de diciembre de 2022. No obstante, antes de la fecha de finalización, la Superservicios podrá evaluar la necesidad de prorrogar el mismo, dependiendo del cumplimiento de los compromisos y el desempeño del prestador. El plazo de las actividades correspondientes al primer trimestre del plan de gestión acordado será el comprendido entre la fecha de suscripción del mismo hasta el 31 de marzo de 2022.

3 Fuentes de Información para la Evaluación del Programa de Gestión

Para la fluidez y confiabilidad de la información a utilizar en el seguimiento del Acuerdo de Mejoramiento se aclaran los siguientes aspectos:

- i. La Superservicios podrá requerir información de los Auditores Externos de Gestión y Resultados, de lo cual enviará copia de la respectiva solicitud a la Gerencia, de

conformidad con lo establecido en el numeral 39 del artículo 20 del Decreto 1369 de 2020.

- ii. La información no contable será suscrita por el Gerente y el responsable de la ejecución de la acción correspondiente, sin perjuicio de los reportes que EMSELCA debe realizar al SUI.
- iii. La Superservicios podrá utilizar los medios que considere idóneos y necesarios para evaluar la consistencia de la información suministrada.
- iv. La Superservicios en el marco del seguimiento del PGLP o en el marco de sus funciones de inspección, vigilancia y control requerirá información, documentos o fuentes adicionales en el momento de ser necesario para verificar el cumplimiento de los indicadores parciales o de resultado.

4 Presentación de Informes

El Gerente de EMSELCA S.A. E.S.P. se compromete a presentar a la Directora Técnica de Gestión de Energía de la Superservicios, un informe trimestral para los indicadores parciales y un informe semestral para los indicadores de resultado en el caso que aplique, sobre el avance logrado en cada uno de los compromisos adquiridos, a más tardar el día 20 de cada mes siguiente al período reportado, a partir de la suscripción del presente Programa de Gestión y hasta la finalización de las actividades señaladas en el mismo.

Por lo anterior, el prestador deberá entregar los soportes de acuerdo al periodo evaluado, no se permitirá aquellos que sean posteriores al periodo de evaluación.

- i. El informe deberá contener, según la periodicidad trimestral, semestral y/o anual de las metas de cada indicador, las generalidades en cuanto al cumplimiento de compromisos, detalle y los soportes de las actividades desarrolladas.
- ii. Los alcances que sea necesario realizar a los informes presentados por el prestador deberán ser remitidos en el término previsto en el respectivo requerimiento, so pena de considerarse información incompleta y podría considerarse como incumplimiento del indicador según la información disponible.

El prestador deberá remitir de manera oficial el informe de seguimiento con sus respectivos soportes, por correspondencia a la sede central de la Superservicios en Bogotá D.C. (Carrera 18 No. 84-35) o por correo electrónico a la cuenta sspd@superservicios.gov.co en el caso que el tamaño y características de los archivos lo permitan.

5 Seguimiento al Programa de Gestión Acordado

La Superservicios vigilará el cumplimiento de los compromisos señalados en el Programa de Gestión Acordado, investigará los incumplimientos y en caso de no cumplirse con el presente acuerdo, la empresa se compromete a seguir los lineamientos y directrices que señale esta Superintendencia.

En cuanto al seguimiento, la Superservicios verificará el cumplimiento de los compromisos de este Programa de Gestión Acordado, a partir de los informes presentados por el prestador, de la información reportada en el SUI, de las reuniones que se realicen con representantes del prestador, así como de la información obtenida en visitas que realicen los profesionales designados por esta entidad a la empresa, según lo consideren necesario.

Los informes podrán ser socializados con la comunidad y las instituciones interesadas (Gobernaciones, Alcaldías, Ministerio de Minas y Energía, IPSE, otros) a juicio de esta Superintendencia, lo que bien podría hacerse a través de publicaciones de informes del prestador y evaluaciones de la SSPD que permitan que la comunidad conozca los avances que se hayan presentado para cada período. Lo anterior, una vez culmine la revisión y evaluación de los indicadores parciales o de resultados del PGLP.

Es importante señalar que a cada indicador se le realizará seguimiento según el plazo contemplado en la matriz del plan de acción.

Los datos contenidos en los informes a que se refiere este programa de gestión acordado deberán coincidir con los reportados por el prestador a la SSPD por los medios establecidos. En caso de discrepancias entre unos y otros, y sin perjuicio de las medidas de control que pueda ejercer esta Superintendencia, se preferirá la información contenida en el SUI.

V. CIERRE

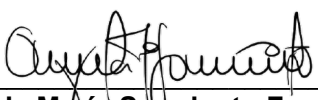
El acuerdo de mejoramiento se terminará por una de las siguientes causas:

1. Por el cumplimiento total de las metas para el último periodo de evaluación por parte del prestador previa verificación por parte de Superservicios que deberá constar en un acta que se denominará "Acta de cierre".
2. Unilateralmente por parte de la Superservicios, cuando evidencie que el prestador ha incumplido en el 50% de los indicadores de resultado que lo componen.
3. Por caso fortuito o fuerza mayor que impidan continuar con la ejecución del programa de gestión.

VI. ANEXO

Hacen parte integral del presente programa de gestión acordado la matriz de indicadores que corresponde al documento Excel denominado "**Matriz de Indicadores EMSELCA**".

En aceptación de todos los compromisos adquiridos, se firma el presente Programa de Gestión Acordado en la ciudad de Bogotá entre el Gerente de EMSELCA S.A. E.S.P. y la Directora Técnica de Gestión de Energía de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, a los 08 días del mes de febrero de 2022.



Ángela María Sarmiento Forero
DIRECTORA TÉCNICA DE
GESTIÓN DE ENERGÍA



Carlos Alberto Ruiz Martínez
GERENTE EMSELCA S.A E.S.P.

Anexo: Cronograma del Plan de acción del Programa de Gestión Acordado (archivo en formato PDF)

Aprobó: Ángela María Sarmiento Forero – Directora Técnica de Gestión de Energía
Proyectó: Darío Fernando Obando Batallas - Profesional especializado DTGE
Camilo Cristian Fernando Camargo – Contratista DTGE – GZNI
Oscar Javier Mora Cano – profesional especializado – DTGE - GZNI
Revisó: Olga Lucia Triviño, Coordinadora Grupo ZN