

## **PROGRAMA DE GESTIÓN ACORDADO**

**SSPD – BOJAYÁ SA ESP**

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

## TABLA DE CONTENIDO

1	INTRODUCCIÓN.....	3
2	ANTECEDENTES DEL PGA .....	4
3	EVOLUCIÓN DE LOS INDICADORES .....	5
3.1	RESULTADOS DE LOS INDICADORES PARCIALES .....	6
4	CONCLUSIONES .....	8
5	RECOMENDACIONES.....	10

## 1 INTRODUCCIÓN

Como resultado de los hallazgos encontrados y evidenciados por esta Superintendencia en el marco de la Evaluación Integral de la gestión de la vigencia 2019 realizada a la empresa COMPAÑÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE BOJAYÁ SA ESP – BOJAYÁ SA ESP, publicada en diciembre de 2020, en la cual se identificaron 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 del servicio de energía eléctrica, dando origen al actual Programa de Gestión Acordado, el cual tiene como objetivo principal, generar las acciones necesarias que conduzcan a la solución progresiva y permanente de los hallazgos identificados en la Evaluación Integral, así las cosas el 15 de junio de 2022 se suscribió un Programa de Gestión Acordado (PGA) entre la Superservicios y Bojayá SA ESP.

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

1. Fortalecer la organización de la información sobre la gestión documental de la empresa.
2. a) Recuperar y mantener la infraestructura eléctrica de generación y redes eléctricas para garantizar la continuidad del servicio.  
b) Elaborar un plan de capacitación en operación y mantenimiento de plantas de generación y redes de distribución.
3. Elaborar un plan para el uso eficiente del combustible asignado para sus localidades ZNI.
4. Cumplir con los plazos de cargue y certificación financiera estipulados en las diferentes Resoluciones expedidas por esta SSPD y con los requisitos establecidos en la Resolución CREG 034 de 2004.
5. Diseñar e implementar los procedimientos de comercialización que permita disponer de información permanente relacionada con el registro de suscriptores de la empresa y organizar y programar dicha información para una adecuada gestión comercial de la empresa.
6. Organizar los procesos de atención al usuario y PQR para una eficiente gestión y resolución de PQRs.
7. Realizar ante el SUI el cargue de información administrativa, técnica y comercial de manera oportuna, suficiente y de calidad, de conformidad con las resoluciones expedidas por la Superservicios.

Para cumplir estos objetivos, se concertaron los compromisos que debía cumplir Bojayá SA ESP, los cuales se verificarán 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 a cumplir con el respectivo indicador de resultado.

Dentro de los 7 objetivos del PGA se acordaron 23 indicadores parciales, todos con periodicidad de evaluación trimestral, de igual manera se acordaron 11 indicadores de resultado, 6 con periodicidad trimestral y 5 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 primer periodo evaluado, los resultados de evaluación de los indicadores parciales para cada objetivo y las conclusiones y recomendaciones finales.

## 2 ANTECEDENTES DEL PGA

Una vez realizado el seguimiento a la gestión de Bojayá SA ESP en cuanto al estado de la prestación del servicio de energía eléctrica, se publicó el informe correspondiente a la evaluación integral de la gestión realizada por el prestador durante la vigencia 2019, en donde se presentaron las conclusiones y recomendaciones que dieron origen al presente programa de gestión acordado.

El análisis a la gestión de la empresa en sus componentes administrativo, financiero, técnico, operativo y comercial durante la vigencia 2019 fue realizado con base en la información suministrada por el prestador en la visita virtual realizada por el Grupo de Zonas No Interconectadas de la Dirección Técnica de Gestión de Energía- DTGE, del 7 de octubre de 2020, así como la respuesta recibida mediante las comunicaciones con radicados SSPD 20205292111572 del 7 de octubre de 2020 y SSPD 20205292154792 del 14 de octubre de 2020, al requerimiento realizado con radicado SSPD 20202210010461 del 24 de septiembre de 2020, igualmente, se analizó la información reportada por el prestador al Sistema Único de Información – SUI.

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 15 de junio de 2022, se suscribió entre la SSPD y Bojayá SA ESP el Programa de Gestión Acordado, con plazo máximo de cumplimiento hasta el 31 de mayo de 2023. El documento y la matriz de indicadores se encuentran publicados en enlace: <https://www.superservicios.gov.co/Empresas-vigiladas/Energ%C3%ADa-y-gas-combustible/Programas-de-gestion/Compania-de-Servicios-Publicos-Domiciliarios-Bojaya>.

En resumen, el PGA busca que el prestador cumpla los objetivos del programa y para ello el seguimiento se realizará a través de indicadores parciales y de resultado. Es preciso aclarar, que los indicadores parciales apuntan a la consecución de los indicadores de resultados, pero algún incumplimiento en los primeros no determina el incumplimiento de los indicadores de resultado, sino que permite generar las alertas tempranas para que se tomen los correctivos que lleven al final del periodo a cumplir con el resultado esperado.

### 3 EVOLUCIÓN DE LOS INDICADORES

En cumplimiento de lo previsto frente al seguimiento del PGA, a la fecha Bojayá SA ESP, ha remitido información correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de junio de 2022 y el 31 de agosto de 2022. Esta información fue objeto de revisión y análisis por parte de la Dirección Técnica de Gestión de Energía - DTGE, y los resultados son publicados en la página oficial de la Superservicios.

En el primer informe trimestral, pese a que Bojayá SA ESP allegó información respecto al seguimiento de los indicadores parciales, esta no fue suficiente para dar cumplimiento a la totalidad de indicadores evaluados durante el periodo mencionado.

Para el seguimiento y evaluación de los indicadores en el periodo comprendido entre el 1 de junio de 2022 y el 31 de agosto de 2022, Bojayá SA ESP en concordancia con lo establecido en el programa de gestión acordado, mediante comunicación con radicado SSPD No. 20225293686102 del 23 de septiembre de 2022, presentó ante esta Superintendencia los documentos asociados a la información requerida para el seguimiento del primer periodo trimestral.

**Tabla 1. Comunicaciones soporte de cumplimiento segundo periodo (abril a junio 2022)**

No. RADICADO	ASUNTO	FECHA DE RADICADO
20225292876012	Remisión soportes avance primer Trimestre PGA Bojayá SA ESP	23/09/2022

A partir de dicha información, la Dirección Técnica de Gestión de Energía, verificó el estado de cumplimiento de los indicadores parciales en el presente periodo. Cabe mencionar que durante este periodo no se realizaron reuniones de aclaración en cuanto al avance de los indicadores.

Resultado del seguimiento y análisis de la información remitida por el prestador, se encontró que Bojayá SA ESP, ha **INCUMPLIDO** con 12 de los 16 indicadores parciales evaluados durante el primer periodo, por lo tanto, el porcentaje de cumplimiento de las metas acordadas es del **25%**.

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.

En la siguiente sección se presenta el resumen de los resultados al seguimiento de los indicadores parciales evaluados en el primer periodo trimestral 2022, de igual manera, se muestra el resumen de la evolución de los indicadores parciales con corte al trimestre en referencia.

En la tabla resumen de la evolución de los indicadores de seguimiento (**¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**), se resaltan en color verde los indicadores que cumplen la meta, mientras que en color rosa aquellos que la incumplen.

### 3.1 RESULTADOS DE LOS INDICADORES PARCIALES

**Tabla 2. Evolución de indicadores parciales durante el año 2022**

No.	OBJETIVO	INDICADORES PARCIALES	PERIODICIDAD DE EVALUACIÓN	META ACORDADA	EVALUACIÓN PRIMER PERÍODO
1	<b>Fortalecer la organización de la información sobre la gestión documental de la empresa.</b>	1.1 Elaboración de un diagnóstico que permita establecer integralmente la información administrativa de la empresa que como prestador debe tener disponible para los diferentes fines.	Primer trimestre de evaluación	1 Documento aprobado por Gerencia	0%
2	<b>a) Recuperar y mantener la infraestructura eléctrica de generación y redes eléctricas para garantizar la continuidad del servicio.</b>	2.1 Elaboración de un diagnóstico de la situación actual en cuanto a la prestación del servicio (horas de servicio actual por localidad, número de fallas del servicio totales, horas actuales sin servicio por localidad, etc.)	Primer trimestre de evaluación	1 Documento aprobado	0%
		2.2 Elaboración de un estudio de la infraestructura para determinar las adecuaciones requeridas para el óptimo funcionamiento de los grupos electrógenos instalados en las localidades	Primer trimestre de evaluación	1 Documento aprobado	0%
		2.3 Elaboración de un programa de mantenimientos preventivos y correctivos para grupos electrógenos y redes eléctricas (El plan de mantenimiento debe estar orientado a todos los grupos electrógenos, redes eléctricas y casetas en las localidades atendidas por la ESP)	Primer trimestre de evaluación	Documento y cronograma anexo en Excel de las actividades programadas proyectadas para cada trimestre	100%
		2.4 Ejecución de las actividades establecidas en el programa de mantenimientos preventivos y correctivos para recuperación de las unidades de generación y redes eléctricas.	Trimestral	Cumplimiento al 100% de las actividades establecidas en el programa de mantenimiento. por medio de un cronograma de ejecución de actividades encaminadas al cumplimiento del indicador y su respectivo avance periódico.	NO APLICA
		2.5 Ejecución de las adecuaciones recomendadas para mejorar el funcionamiento de las plantas instaladas	Trimestral	100% de las actividades establecidas	NO APLICA
	<b>b) Elaborar un plan de capacitación en operación y mantenimiento de plantas de generación y redes de distribución.</b>	2.6 Capacitación para los operarios sobre el manejo de grupos electrógenos con entidad certificada	Trimestral	100% de los operarios capacitados	NO APLICA
		2.7 Capacitación para los linieros sobre redes eléctricas con entidad certificada	Trimestral	100% de los linieros capacitados	NO APLICA
3	<b>Elaborar un plan para el uso eficiente del combustible asignado para sus localidades ZNI.</b>	3.1 Elaboración de un diagnóstico de la distribución y uso del combustible	Primer trimestre de evaluación	1 Documento del diagnóstico actual	0%
		3.2 Elaboración de un procedimiento de uso eficiente de combustible (incluyendo elaboración de bitácoras)	Trimestral	Procedimiento elaborado	0%
4	<b>Cumplir con los plazos de cargue y certificación financiera estipulados en las diferentes Resoluciones expedidas</b>	4.1 Reversión de la información financiera 2019 y 2020, por calidad de la información ya que no cumple con las resoluciones expedidas por la	Trimestral	La información oficial cargada en el SUI, será la que se contraste con la información remitida por la ESP	NO APLICA

No.	OBJETIVO	INDICADORES PARCIALES	PERIODICIDAD DE EVALUACIÓN	META ACORDADA	EVALUACIÓN PRIMER PERÍODO
	por esta SSPD y con los requisitos establecidos en la Resolución CREG 034 de 2004.	SSPD, en cuanto a sus requisitos de fondo y forma  4.2 Cargue de información sistema de costos y gastos basado en actividades desde 2017 a 2020			
5	Diseñar e implementar los procedimientos de comercialización que permita disponer de información permanente relacionada con el registro de suscriptores de la empresa y organizar y programar dicha información para una adecuada gestión comercial de la empresa.	5.1 Elaboración del diagnóstico del estado de la cartera, recaudo y facturación.  5.2 Actualización de la información de suscriptores en la BD  5.3 Elaboración del procedimiento de facturación y recaudo Documento elaborado y aprobado por gerencia  5.4 Elaboración del procedimiento de recuperación de cartera  5.5 Elaborar procedimiento de medición, instalación de medidores o definición del sistema de medida (diferencia de lecturas, promedio, aforo, etc.).	Primer trimestre de evaluación  Trimestral  Trimestral  Primer trimestre de evaluación  Trimestral	Encuesta elaborada, diligenciada y tabulada  Base de datos suscriptores actualizada.  Documento elaborado y aprobado por gerencia  a) Elaboración del diagnóstico del estado y clasificación de cartera aprobado por gerencia. b) Elaboración del procedimiento y políticas de recuperación de cartera aprobado por gerencia  Documento elaborado y aprobado por gerencia	0%  0%  100%  100%  100%  0%
6	Organizar los procesos de atención al usuario y PQR para una eficiente gestión y resolución de PQRs.	6.1 Elaboración de un procedimiento del sistema de atención a usuarios, recepción y trámite de PQR  6.2 Actualización del Contrato de condiciones uniforme  6.3 Capacitación Funcionarios Atención Al Cliente	Trimestral  Trimestral  Trimestral	Documento elaborado y aprobado por gerencia  Informe de actualización  100% de los funcionarios de ATC capacitados.	0%  0%  NO APLICA
7	Realizar ante el SUI el cargue de información administrativa, técnica y comercial de manera oportuna, suficiente y de calidad, de conformidad con las resoluciones expedidas por la Superservicios.	7.1 Elaborar diagnóstico de información pendiente de registro, información mal reportada o con problemas de certificación ante el SUI  7.2 Realizar los procesos de reversión de información ante el SUI de los datos que deban ser modificados	Primer trimestre de evaluación  Primer trimestre de evaluación	1 Diagnóstico previo al cargue de información pendiente  Solicitudes de reversión enviadas y aprobadas	0%  0%

## 4 CONCLUSIONES

El PGA cuenta con un total de 23 indicadores parciales cuyo seguimiento es de periodicidad trimestral, 16 de ellos se analizan y evalúan en el presente informe y los 7 restantes se evaluarán conjuntamente en los siguientes periodos, lo anterior debido a que estos últimos se evalúan a partir del segundo periodo de seguimiento.

En resumen, durante el primer periodo trimestral, en cuanto al seguimiento y análisis de la información remitida por el prestador, se encontró que Bojayá SA ESP, ha **INUMPLIDO** con 12 de los 16 indicadores parciales y ha **cumplido** con 4 de ellos, por lo cual el porcentaje de cumplimiento de las metas acordadas para el segundo periodo trimestral 2022 es del **25%**, un porcentaje muy bajo de cumplimiento teniendo en cuenta que no todos los indicadores fueron evaluados en el presente periodo.

### **Objetivo 1. Fortalecer la organización de la información sobre la gestión documental de la empresa.**

En cuanto al indicador parcial 1.1, el prestador no remitió información que dé cumplimiento con lo requerido. Así las cosas, el indicador parcial se encuentra en estado de incumplimiento.

### **Objetivo 2. Recuperar y mantener la infraestructura eléctrica de generación y redes eléctricas para garantizar la continuidad del servicio.**

En el caso del indicador parcial 2.1, el prestador remitió un archivo Excel que contiene información de las 23 localidades en donde presta el servicio de energía incluyendo las horas de servicio para cada localidad, sin embargo, con la información contenida en el documento no es posible evidenciar el diagnóstico solicitado que dé cumplimiento a la meta establecida. Por tanto, este indicador se encuentra en estado de incumplimiento.

Para el caso del indicador parcial 2.2, el prestador no remitió la información correspondiente que evidencie el cumplimiento de la meta acordada para este periodo, por tal motivo, no es posible realizar el análisis y evaluación del indicador.

En cuanto a los indicadores 2.6 y 2.7, en el documento enviado por el operador se presenta la solicitud de capacitación realizada por Bojayá SA ESP al Centro de Tecnología de la Manufactura Avanzada Regional Antioquia, con el fin de obtener la capacitación correspondiente que permita dar cumplimiento a cada uno de los indicadores. Es importante mencionar que para este periodo de seguimiento evaluativo este indicador No Aplica, pero se reconoce la gestión para dar cumplimiento al indicador.

### **Objetivo 3. Elaborar un plan para el uso eficiente del combustible asignado para sus localidades ZNI.**

Para el seguimiento de los indicadores parciales 3.1 y 3.2, el operador no remitió los documentos solicitados, razón por la cual no es posible realizar el análisis y evaluación de los indicadores.

**Objetivo 4. Cumplir con los plazos de cague y certificación financiera estipulados en las diferentes Resoluciones expedidas por esta SSPD y con los requisitos establecidos en la Resolución CREG 034 de 2004.**

Los indicadores evaluados dentro de este objetivo, serán evaluados a partir del segundo periodo trimestral.

**Objetivo 5. Diseñar e implementar los procedimientos de comercialización que permitan disponer de información permanente relacionada con el registro de suscriptores de la empresa y organizar y programar dicha información para una adecuada gestión comercial de la empresa.**

En cuanto a los indicadores parciales 5.1, 5.2 y 5.5, no se remitió por parte del operador la información solicitada, razón por la cual no es posible realizar el análisis y evaluación de los indicadores.

**Objetivo 6. Organizar los procesos de atención al usuario y PQR para una eficiente gestión y resolución de PQRs.**

Para el seguimiento de los indicadores parciales 6.1 y 6.2, el operador no remitió la información requerida, razón por la cual no es posible realizar el análisis y evaluación de los indicadores.

**Objetivo 7. Realizar ante el SUI el cague de información administrativa, técnica y comercial de manera oportuna, suficiente y de calidad, de conformidad con las resoluciones expedidas por la Superservicios.**

En cuanto al seguimiento de los indicadores parciales 7.1 y 7.2, el operador no remitió la información requerida, razón por la cual no es posible realizar el análisis y evaluación de los indicadores.

Finalmente, se resalta el **INCUMPLIMIENTO** de los 12 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.

## 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.

- 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.

Proyectó: Darío Fernando Obando Batallas – Profesional Especializado DTGE  
Revisó y Aprobó: Luis Adolfo Vargas Agudelo – Director Técnico de Gestión de Energía (E)