

Acuerdo de mejoramiento

CODENSA S.A. ESP. – SUPERSERVICIOS

Octavo informe: octubre 01 - diciembre de 2021

Dirección Técnica de Gestión de Energía
Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios



Acuerdo de mejoramiento

De acuerdo con los análisis técnicos realizados por la SSPD y las conclusiones de las mesas técnicas de trabajo realizadas con CODENSA S.A. E.S.P., se evidenció la necesidad realizar gestiones para mejorar los indicadores de calidad de 20 de los 130 municipios atendidos por la empresa, y mejorar la calidad individual del servicio en la ciudad de Bogotá. En este sentido, en el marco del **acuerdo de mejoramiento** firmado en enero de 2020 se definieron los siguientes compromisos* que permiten verificar la mejora de la empresa tanto en calidad media como en calidad individual.

1

Ejecutar con estricto seguimiento al cronograma acordado las inversiones y trabajos de mantenimiento necesarios para mejorar la calidad del servicio en los 20 municipios de Cundinamarca.

2

Realizar una adecuada comunicación de las interrupciones programadas.

3

Ejecutar acciones específicas que permitan mejorar la coordinación de la operación con distribuidores de los que depende la calidad del servicio de usuarios de la empresa.

4

Mejorar los indicadores de calidad general SAIDI y SAIFI para los 20 municipios de Cundinamarca.

5

Disminuir anualmente el número promedio mensual de usuarios compensados por calidad individual del servicio en la ciudad de Bogotá.**

Indicadores Parciales



El futuro
es de todos

DNP
Departamento
Nacional de Planeación



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios



Indicadores parciales

OBJETIVOS

INDICADORES PARCIALES

Calidad
media

- Ejecución de inversiones y mantenimiento.
- SAIDI y SAIFI (eventos no programados).
- Comunicación de interrupciones programadas.

Calidad
individual

- Informe de usuarios compensados por calidad individual y ejecución de proyectos de inversión y mantenimiento para mejora de calidad en Bogotá.

Detalle Indicadores Parciales

INDICADOR PARCIAL

META INDICADOR PARCIAL

$$1 \quad \Sigma \left[\left(1 - \frac{\%Ejecución_{programado} - \%Ejecución_{real}}{\%Ejecución_{programado}} \right) \times 100 \right] / \Sigma \text{Proyectos}$$

$$2 \quad \Sigma \left[\left(1 - \frac{\%Mantenimiento_{programado_{muni}} - \%Mantenimiento_{real_{muni}}}{\%Mantenimiento_{programado_{muni}}} \right) \times 100 \right] / \Sigma \text{Mantenimientos}$$

$$3 \quad \frac{SAIDI_{zona_i NP_{base}} - SAIDI_{zona_i NP_t}}{SAIDI_{zona_i NP_{base}}}$$

$$4 \quad \frac{SAIFI_{zona_i NP_{base}} - SAIFI_{zona_i NP_t}}{SAIFI_{zona_i NP_{base}}}$$

$$5 \quad API = \left(\frac{\text{Eventos_Programados_Informados}}{\text{Total_Eventos_Programados}} \right) \times 100$$

6 *Entregar informe de resumen de compensaciones individuales y acciones realizadas para la mejora de la calidad individual del servicio en Bogotá.*

La ejecución promedio debe ser por lo menos del 90%, respecto a lo acordado en el cronograma.

Debe registrarse una mejora frente al mismo trimestre del año 2018.

Debe tener un valor del 100%.

- Los indicadores de seguimiento de inversiones y mantenimientos se revisan con base en el cronograma de obra y la curva S.
- Los indicadores de calidad media se calculan y evalúan de acuerdo con la metodología que forma parte del acuerdo y los soportes remitidos por la empresa.
- El último indicador se evalúa de acuerdo con los soportes remitidos por la empresa sobre la comunicación oportuna de los trabajos programados.

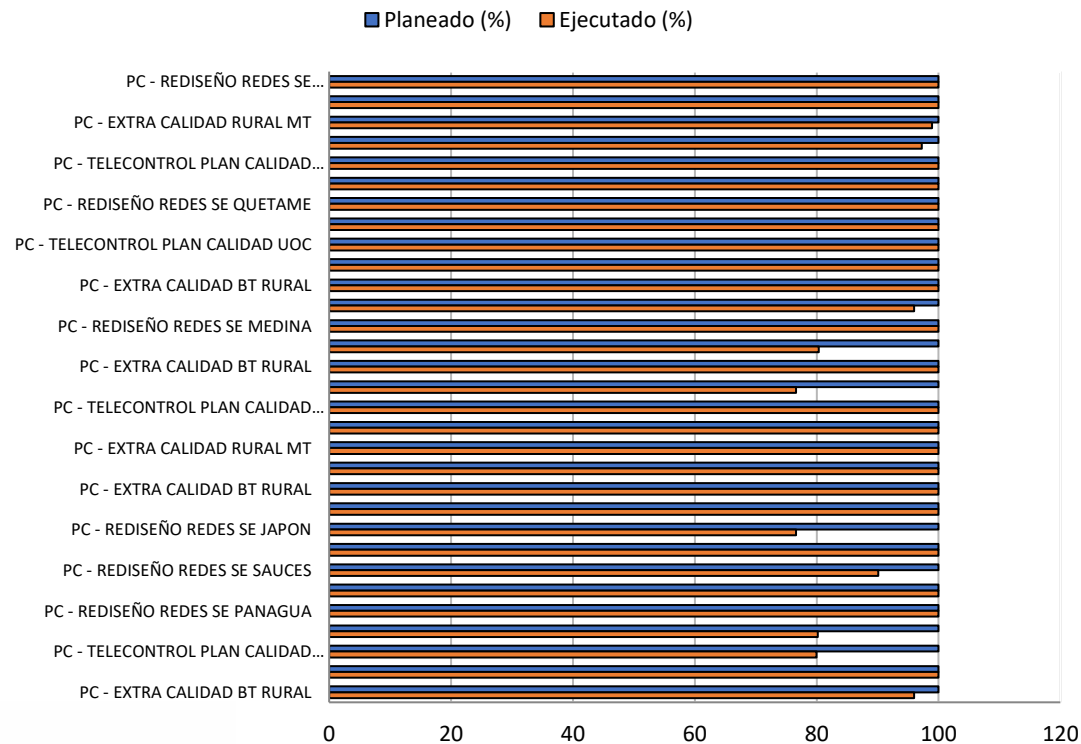
Reporte cumplimiento indicadores parciales

Octavo informe: octubre 01 - diciembre de 2021

1 y 2

EJECUCIÓN DE INVERSIONES PARA MEJORA DE CALIDAD MEDIA SDL: Seguimiento a los proyectos de inversión y mantenimiento.

Inversiones



Nivel de cumplimiento en:

1. Inversiones

95,9%

CUMPLIÓ con la meta
(Indicador Inversiones \geq 90%)

De los 30 proyectos incluidos en el acuerdo, el OR reporta un total de 5 para los cuales la ejecución de las inversiones está por debajo del 90% de lo planeado y 21 proyectos cuya ejecución ya ha finalizado.

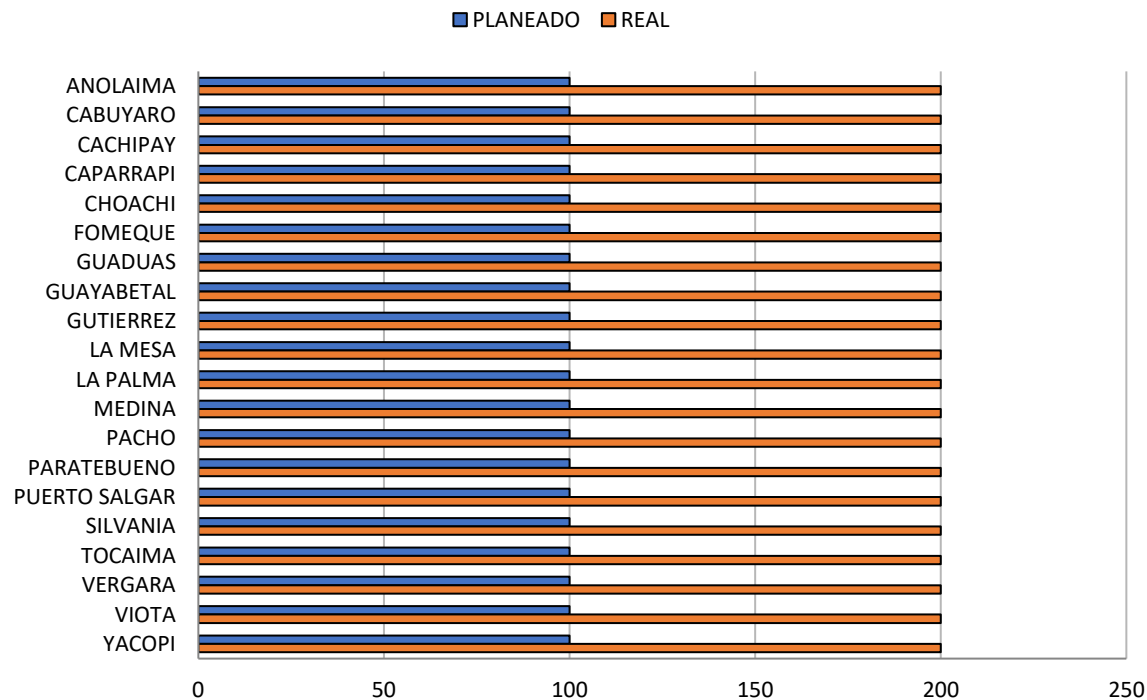
Reporte cumplimiento indicadores parciales

Octavo informe: octubre 01 - diciembre de 2021

1 y 2

EJECUCIÓN DE INVERSIONES PARA MEJORA DE CALIDAD MEDIA SDL: Seguimiento a los proyectos de inversión y mantenimiento.

Mantenimientos



Nivel de cumplimiento en:

2. Mantenimiento

200%

CUMPLIÓ con la meta
(Indicador Mantenimiento \geq 90%)

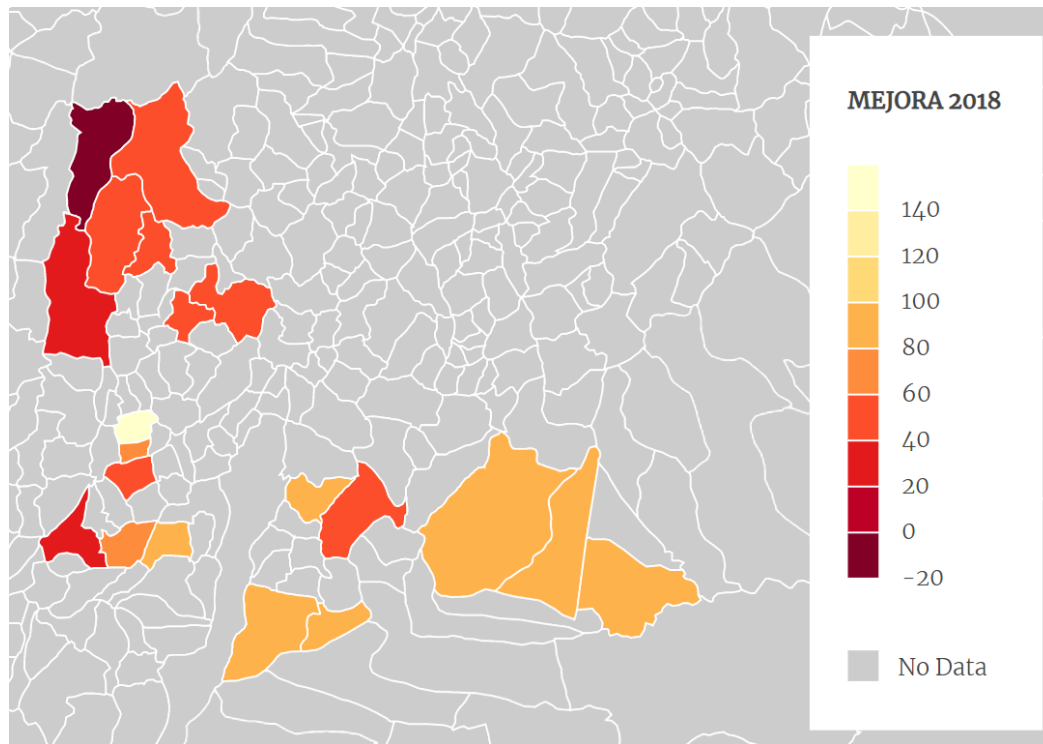
A lo largo del año 2020 se realizaron todos los mantenimientos planeados y se realizaron un número adicional de mantenimientos para 20 municipios durante el año 2021.

Reporte cumplimiento indicadores parciales

Octavo informe: octubre 01 - diciembre de 2021

3

Continuidad en el SDL: Seguimiento al valor trimestral del indicador SAIDI considerando las interrupciones no programadas no excluibles y excluyendo las generadas por infraestructura operada por otras distribuidoras.



Nivel de cumplimiento

Mejora de SAIDI en la zona

67,8%

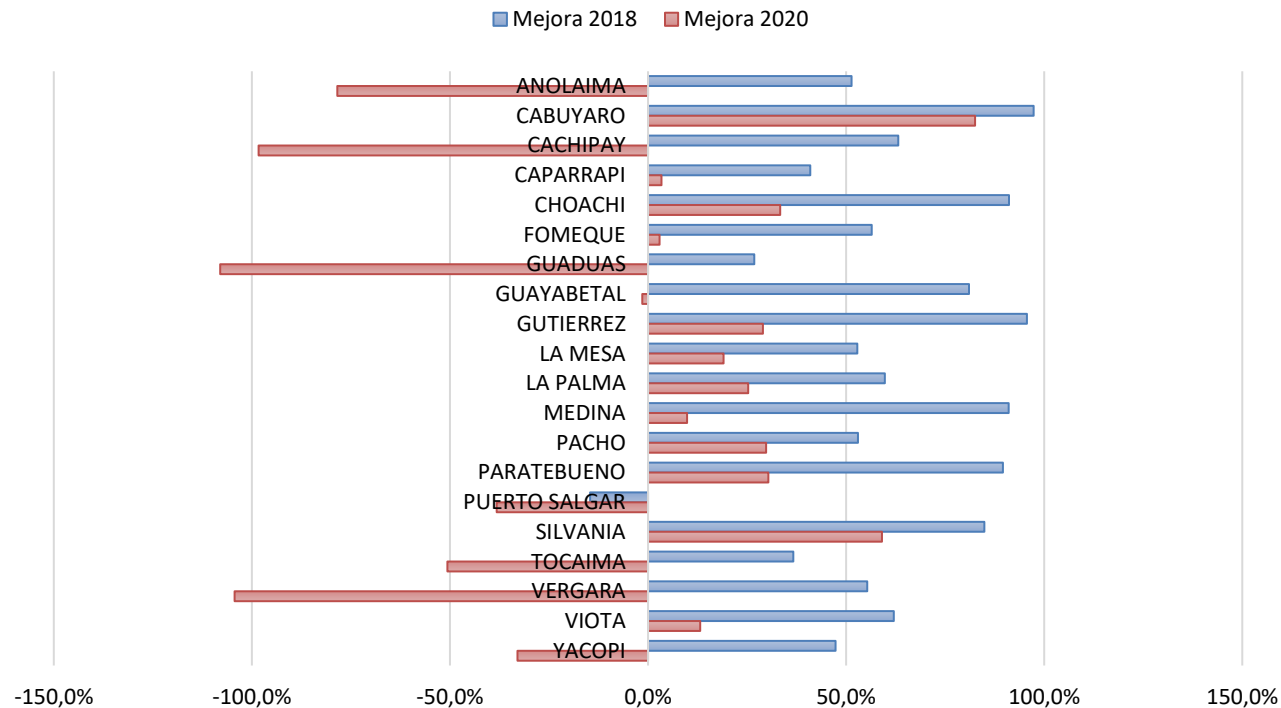
CUMPLIÓ con la meta (Mejorar el indicador de la zona)

Reporte cumplimiento indicadores parciales

Octavo informe: octubre 01 - diciembre de 2021

3

Continuidad en el SDL: Seguimiento al valor trimestral del indicador SAIDI considerando las interrupciones no programadas no excluibles y excluyendo las generadas por infraestructura operada por otras distribuidoras.



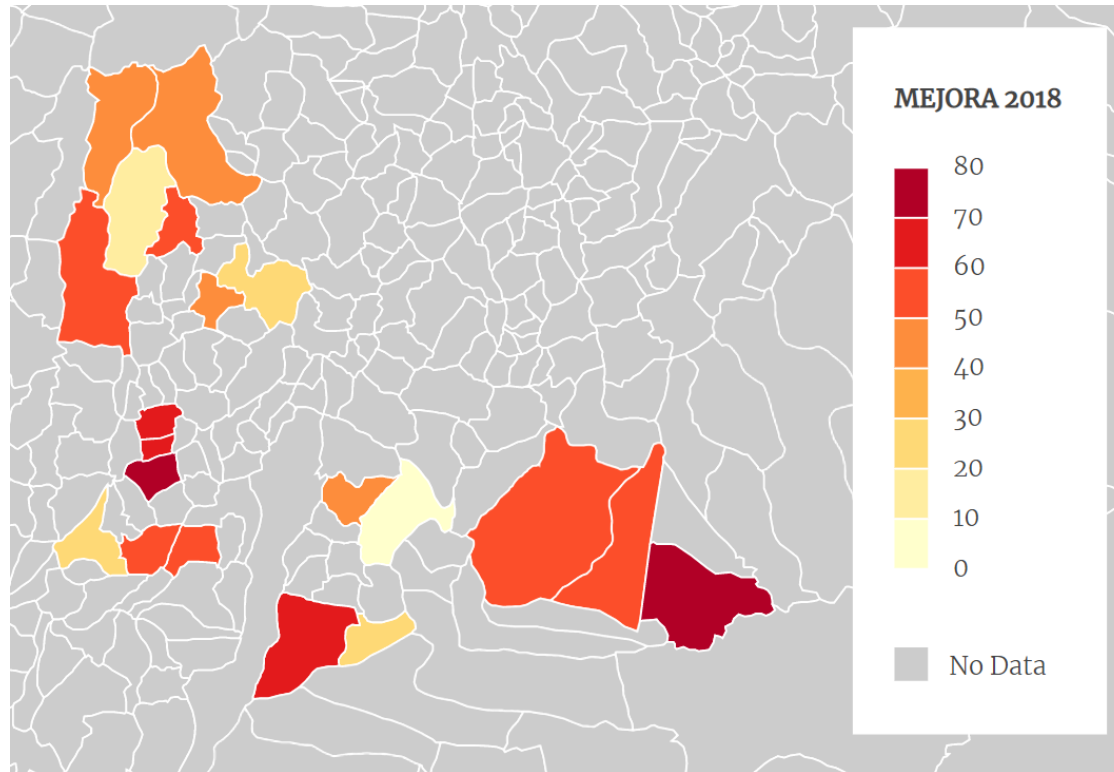
- Se presentó una mejora del 67,8% en el indicador SAIDI de todos los municipios durante el cuarto trimestre del 2021 respecto al mismo indicador y periodo del año base 2018.
- Se presentó una mejora del 3% del indicador SAIDI de la zona respecto al año 2020,
- Los porcentajes de mejora respecto al año 2018 se ubican entre el 26 % y el 97%.
- Puerto Salgar desmejoró la duración de interrupciones durante el último trimestre del 2021 respecto al mismo periodo del 2018.
- Ocho municipios desmejoraron el SAIDI durante el IV trimestre del 2021 respecto al mismo trimestre del año 2020.

Reporte cumplimiento indicadores parciales

Octavo informe: octubre 01 - diciembre de 2021

4

Frecuencia de interrupciones en el SDL: Seguimiento al valor trimestral del indicador SAIFI considerando las interrupciones no programadas no excluibles y excluyendo las generadas por infraestructura operada por otras distribuidoras.



Nivel de cumplimiento

Mejora de SAIFI en la zona

51,8%

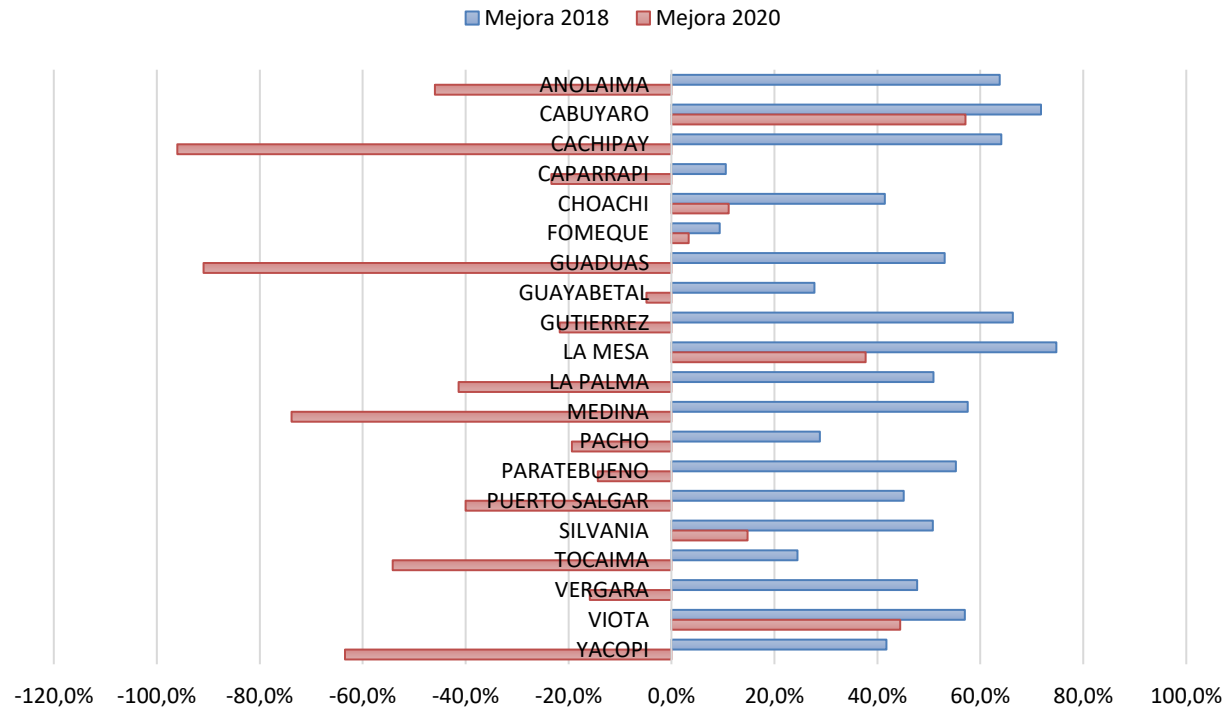
CUMPLIÓ con la meta (Mejorar el indicador de la zona)

Reporte cumplimiento indicadores parciales

Octavo informe: octubre 01 - diciembre de 2021

4

Frecuencia de interrupciones en el SDL: Seguimiento al valor trimestral del indicador SAIFI considerando las interrupciones no programadas no excluibles y excluyendo las generadas por infraestructura operada por otras distribuidoras.



- Se presentó una mejora del 52% en el indicador SAIFI de todos los municipios durante el cuarto trimestre del 2021 respecto al mismo indicador y periodo del año base 2018.
- Los porcentajes de mejora respecto al año 2018 se ubican entre el 9,4% y el 74,8%.
- Se observa que respecto al cuarto trimestre del año 2020 se desmejoró el indicador en 14 municipios y se desmejoró de forma general el 9%.

Reporte cumplimiento indicadores parciales

Octavo informe: octubre 01 - diciembre de 2021

5

Aviso oportuno de interrupciones: Validación del oportuno informe de las interrupciones programadas del servicio de energía, respetando los tiempos definidos en la regulación vigente.

En el informe remitido a la SSPD, CODENSA manifestó un nivel de cumplimiento del 100%. Se presentan los soportes de la empresa radial INRAI LTDA en las que ésta indica que emitió publicidad sobre el aviso de cortes programados, estas certificaciones se emiten para cada una de las incidencias de cortes programados.

Nivel de Cumplimiento

100%

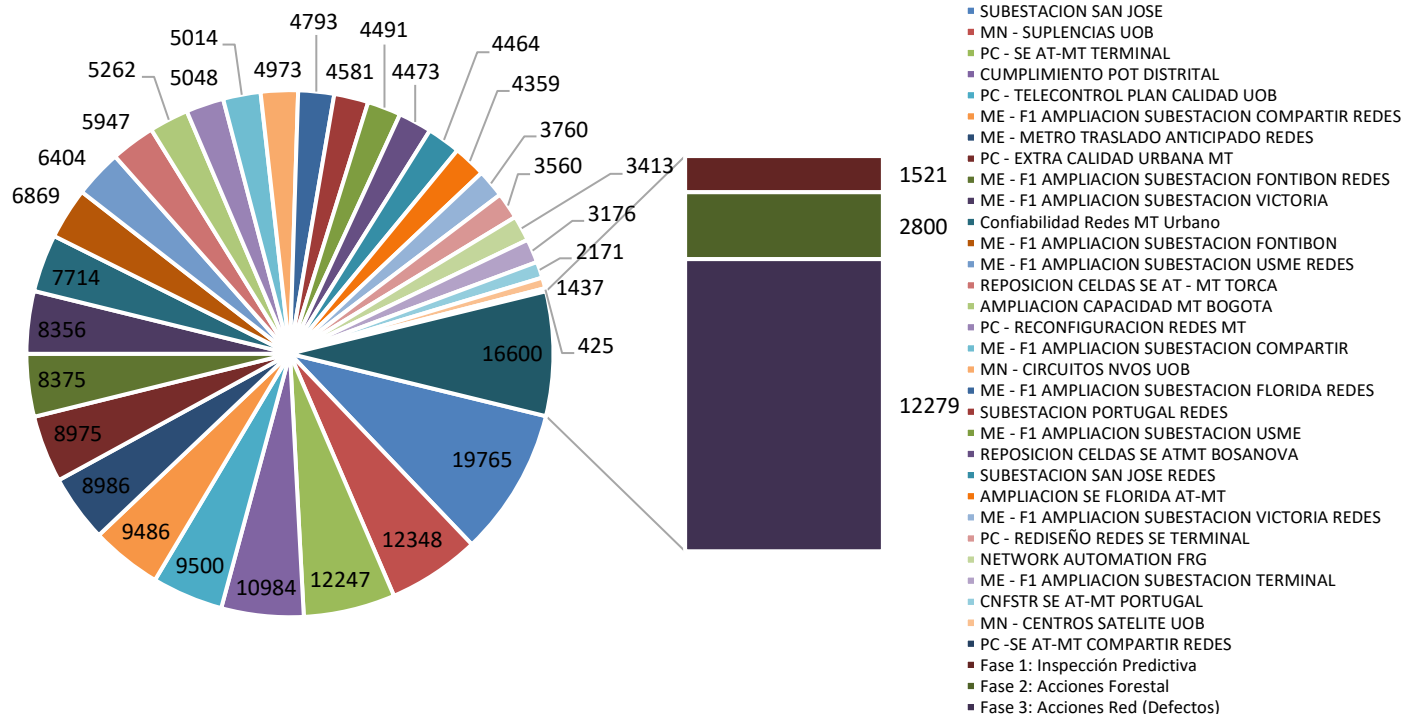
CUMPLIÓ con la meta (Aviso int. programadas = 100%)

Reporte cumplimiento indicadores parciales

Octavo informe: octubre 01 - diciembre de 2021

6

Proyectos de calidad del servicio Bogotá: Para realizar seguimiento, la empresa debe informar los proyectos de inversión adelantados en la ciudad y el número de usuarios compensados mensualmente en los periodos del trimestre evaluado.



- Se presentó inversión acumulada a corte 2021 de 201.356 MCOP distribuidos en 31 proyectos.
- Los proyectos de inversión adelantados permiten mejorar la calidad del servicio de aproximadamente 1.251.264 clientes de un total de 2.653.845 atendidos en Bogotá.
- Se adelantaron obras de mantenimiento en 19 localidades cuyo presupuesto fue de 16.600 millones COP.

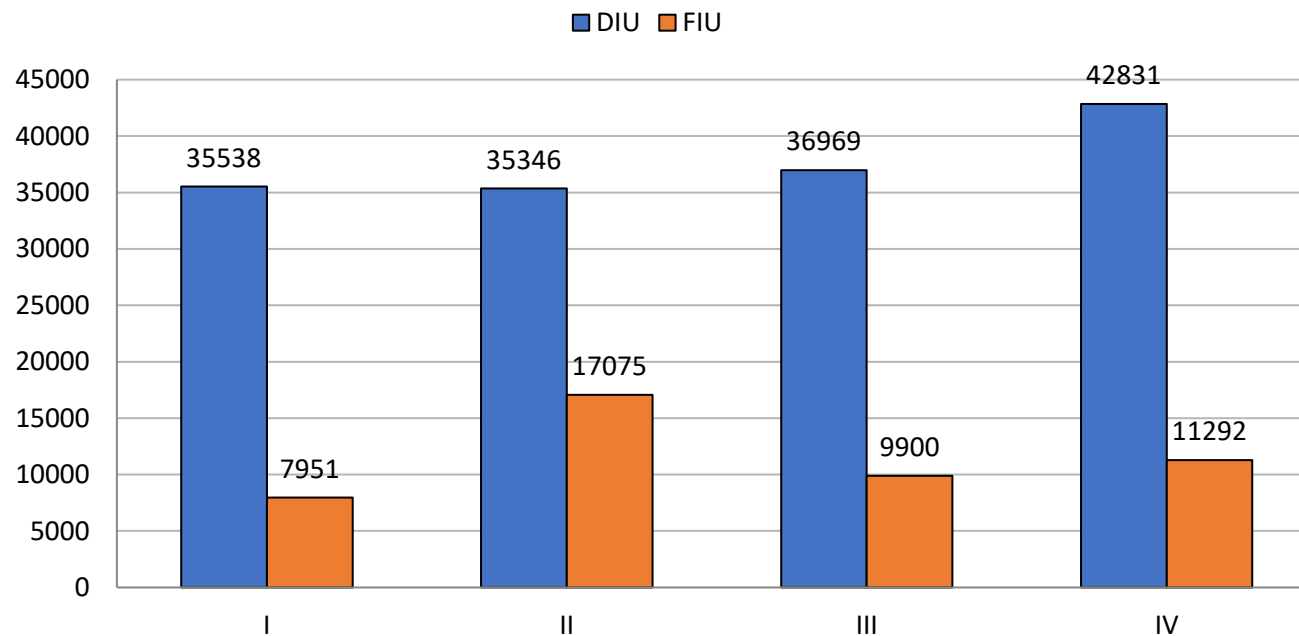
Reporte cumplimiento indicadores parciales

Octavo informe: octubre 01 - diciembre de 2021

6

Cantidad de usuarios compensados por calidad del servicio en Bogotá: Para realizar seguimiento, la empresa debe reportar a la SSPD la cantidad de usuarios cuya calidad del servicio supera los límites definidos por el Regulador en materia de duración y frecuencia de interrupciones, y por consiguiente los debe compensar vía factura.

Promedio de usuarios sujetos de compensación - Trimestres



- Se aumentó la cantidad promedio de usuarios sujetos de compensación por calidad individual (DIU y FIU) durante el último trimestre del año 2021 respecto al tercer trimestre del mismo, en la siguiente proporción:
 - DIU ↑ 16%
 - FIU ↑ 14%
- La cantidad promedio de usuarios compensados durante el año 2021:
 - DIU: 37.671 Usuarios
 - FIU: 11.555 Usuarios

Indicadores de Resultado



El futuro
es de todos

DNP
Departamento
Nacional de Planeación



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios



Indicadores de Resultado

OBJETIVOS

INDICADORES DE RESULTADO

Calidad
media

- Mejora de indicadores SAIDI y SAIFI (para la zona y para cada municipio)
- Realizar acciones que permitan una mejor coordinación con otras empresas distribuidoras

Calidad
individual

- Ejecución de proyectos de inversión y mantenimiento para mejora de calidad en Bogotá

Detalle Indicadores Resultado

INDICADOR/COMPROMISO DE RESULTADO

1
$$\frac{SAIDI_{zona_{base_t}} - SAIDI_{zona_t}}{SAIDI_{zona_{base_t}}}$$
 1a
$$V_{max\ municipio_{i,3er\ año}} = \begin{cases} Si\ SAIDI_{base} > 200, & 0,8 * SAIDI_{base} \\ Si\ 100 < SAIDI_{base} < 200, & 0,85 * SAIDI_{base} \\ Si\ SAIDI_{base} < 100, & 0,9 * SAIDI_{base} \end{cases}$$

2
$$\frac{SAIFI_{zona_{base_t}} - SAIFI_{zona_t}}{SAIFI_{zona_{base_t}}}$$
 2a
$$Valor\ máximo\ municipio_{i,3er\ año} = 0,9\ SAIFI_{base}$$

3 *Interponer acciones de mejora de coordinación operativa entre OR*

4a
$$NoUPCDIU_{muni_t} - NoUPCDIU_{muni_{t-1}}$$

5a
$$NoUPCFIU_{muni_t} - NoUPCFIU_{muni_{t-1}}$$

META INDICADOR

El primer año el indicador de la zona debe mejorar un 6% respecto del año base, el segundo un 15% y el último año un 30%.

Deben registrarse acciones frente a las empresas y frente al consejo nacional de operación.

La reducción del promedio mínimo anual de usuarios compensados debe ser como mínimo del 3%.

- Los indicadores tienen un horizonte de evaluación anual por lo cual su reporte de avance se incluirá al primer año de reporte
- El compromiso asociado con la coordinación operativa se evalúa con base en las gestiones que realice CODENSA, frente a los OR, la CREG y el CNO.
- Los indicadores 4a y 5a se evaluarán por primera vez en 2021, de acuerdo con las disposiciones contenidas en la Resolución CREG 015 de 2018.

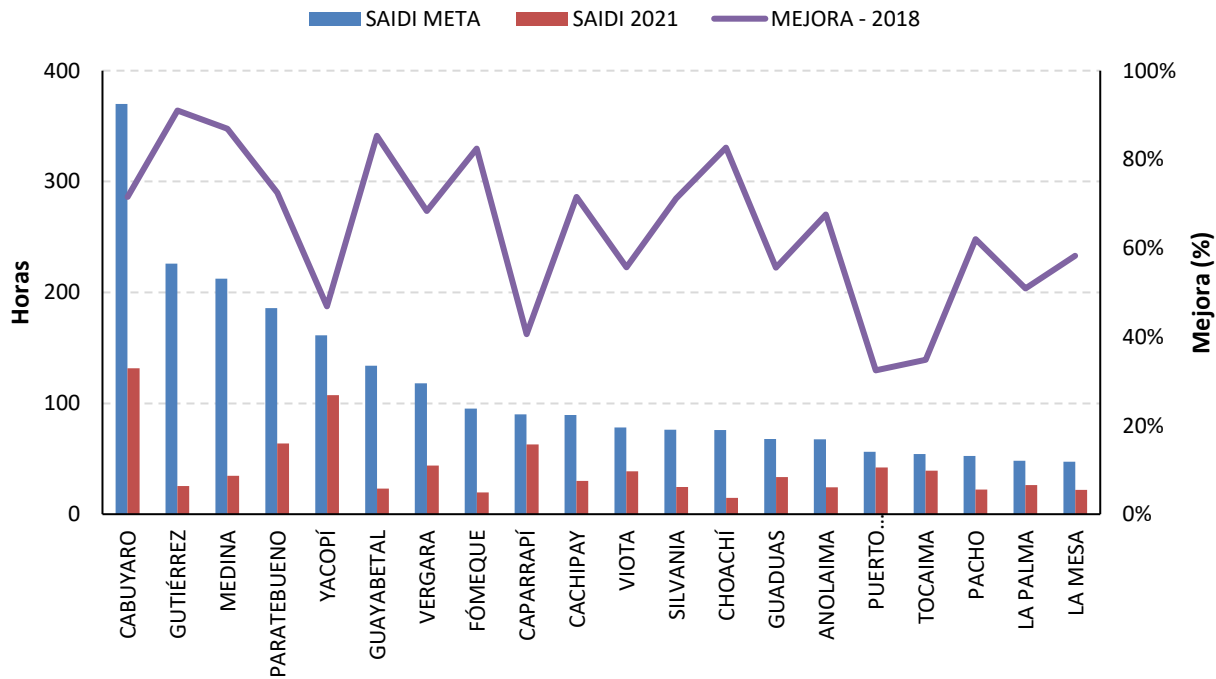
Reporte cumplimiento indicadores resultado

Octavo informe: octubre 01 - diciembre de 2021

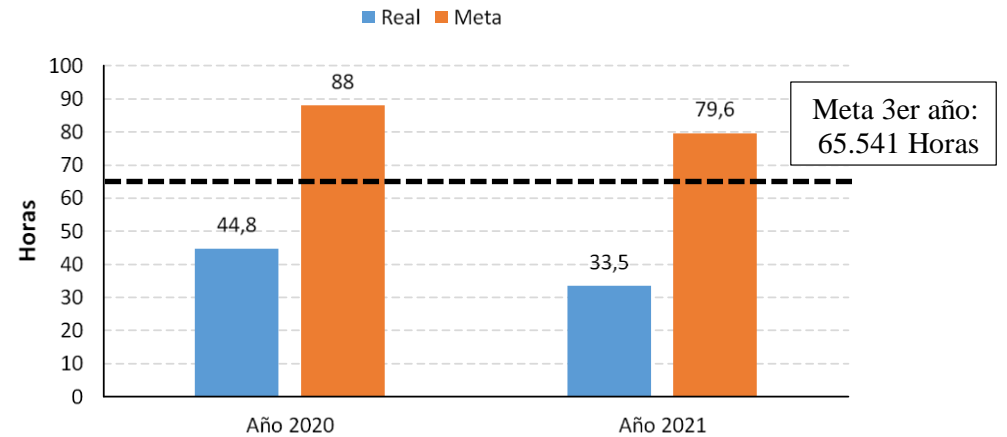
1

Continuidad en el SDL: Evaluar la disminución del valor del indicador anual de duración promedio de interrupciones por usuario respecto del año base, para la zona definida y para cada uno de los municipios que la componen.

SAIDI POR MUNICIPIO



SAIDI (Horas)



Nivel de Cumplimiento

100%

CUMPLIÓ con las metas de largo plazo para para el indicador SAIDI para la zona y para los municipios durante los años 2020 y 2021

Reporte cumplimiento indicadores resultado

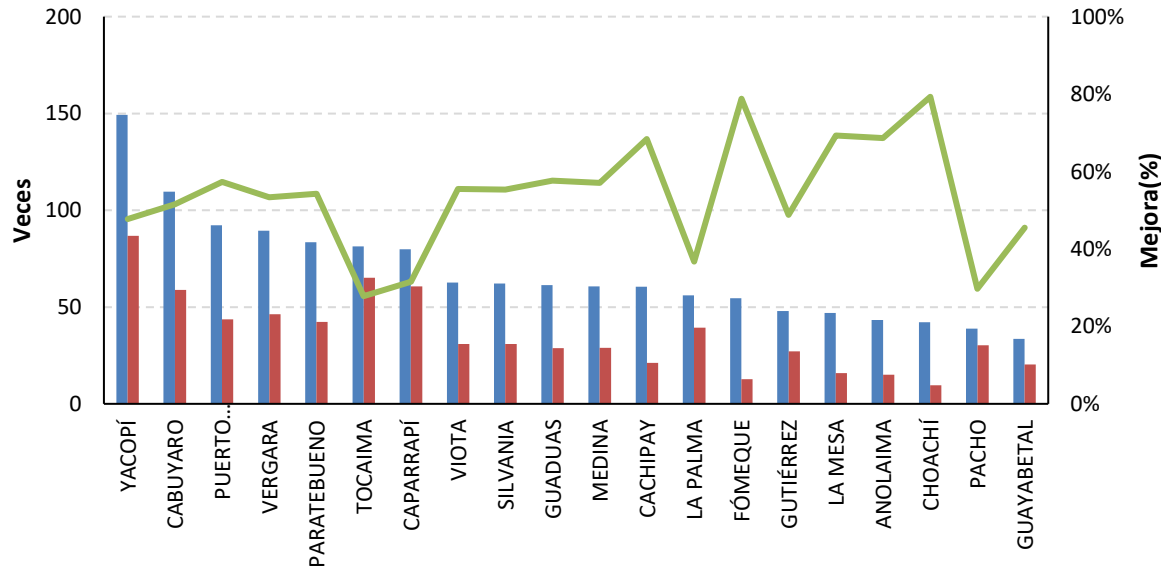
Octavo informe: octubre 01 - diciembre de 2021

2

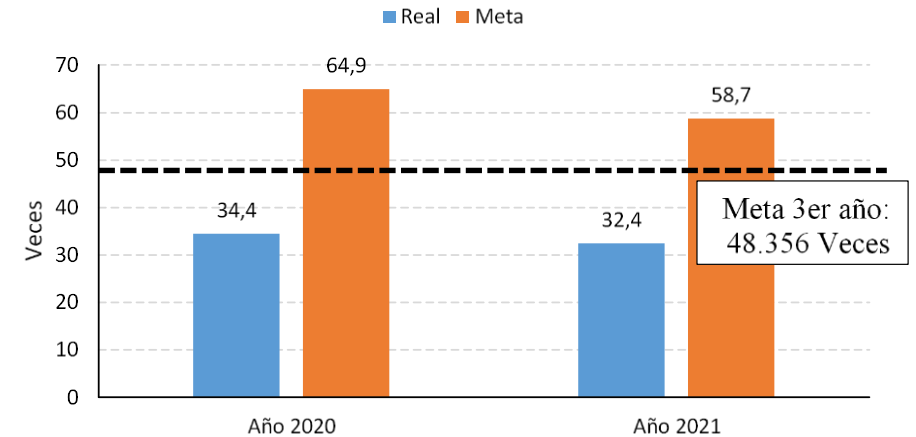
Continuidad en el SDL: Evaluar la disminución del valor del indicador anual de frecuencia promedio de interrupciones por usuario respecto del año base, para la zona definida y para cada uno de los municipios que la componen.

SAIFI POR MUNICIPIO

SAIFI META SAIFI 2021 MEJORA - 2018



SAIFI (Veces)



Nivel de Cumplimiento

100%

CUMPLIÓ con las metas de largo plazo para para el indicador SAIFI para la zona y para los municipios durante los años 2020 y 2021

Reporte cumplimiento indicadores resultado

Octavo informe: octubre 01 - diciembre de 2021

4

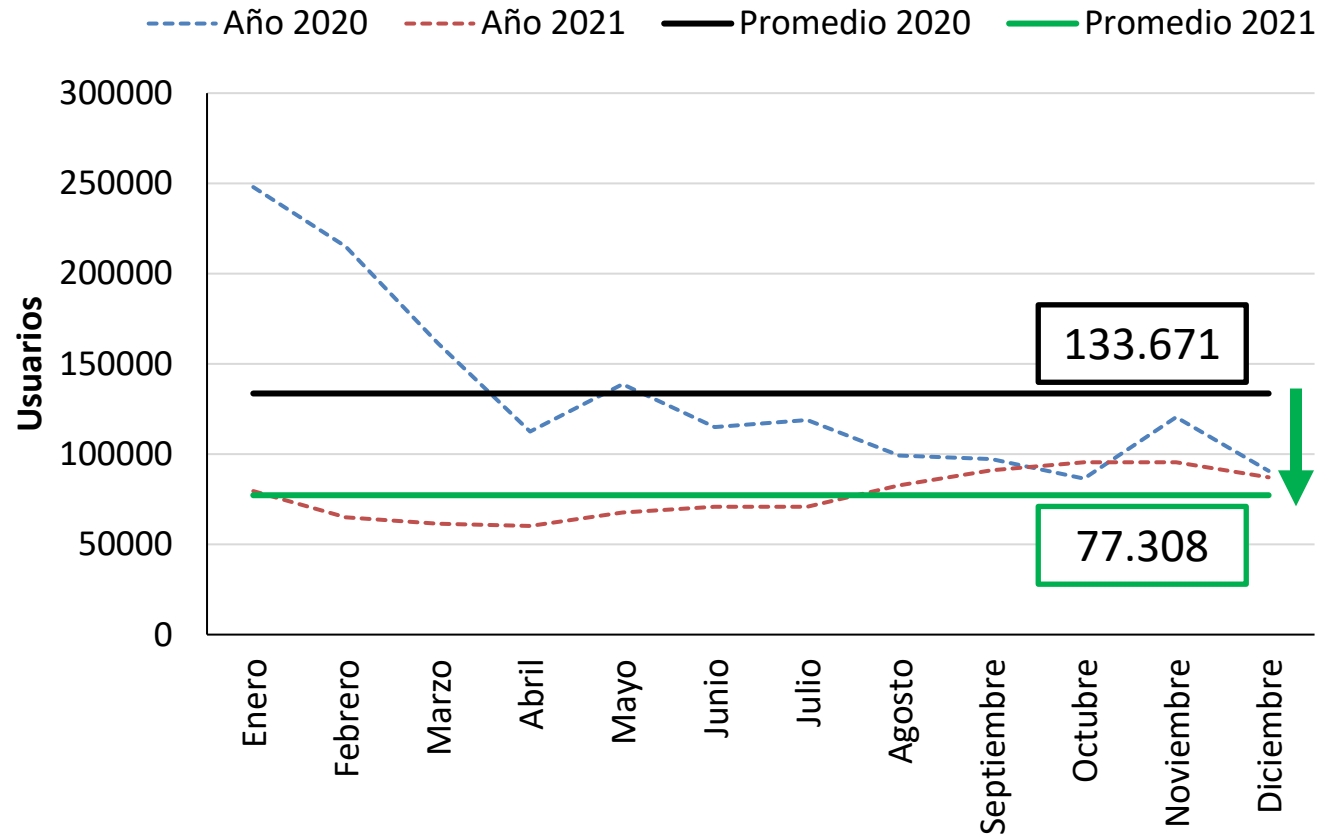
Calidad individual en el SDL: Evaluar la disminución del número promedio mensual de usuarios compensados por DIU con respecto al año anterior en todo el mercado de distribución y en la ciudad de Bogotá.

Nivel de Cumplimiento

**Disminuyó
en 42%**

CUMPLIÓ se observa el cumplimiento de la meta de disminuir la cantidad de usuarios sujetos de compensación por DIU en la en todo el mercado de comercialización de Codensa durante el año 2021 respecto al 2020.

Compensaciones por DIU



42%

Reporte cumplimiento indicadores resultado

Octavo informe: octubre 01 - diciembre de 2021

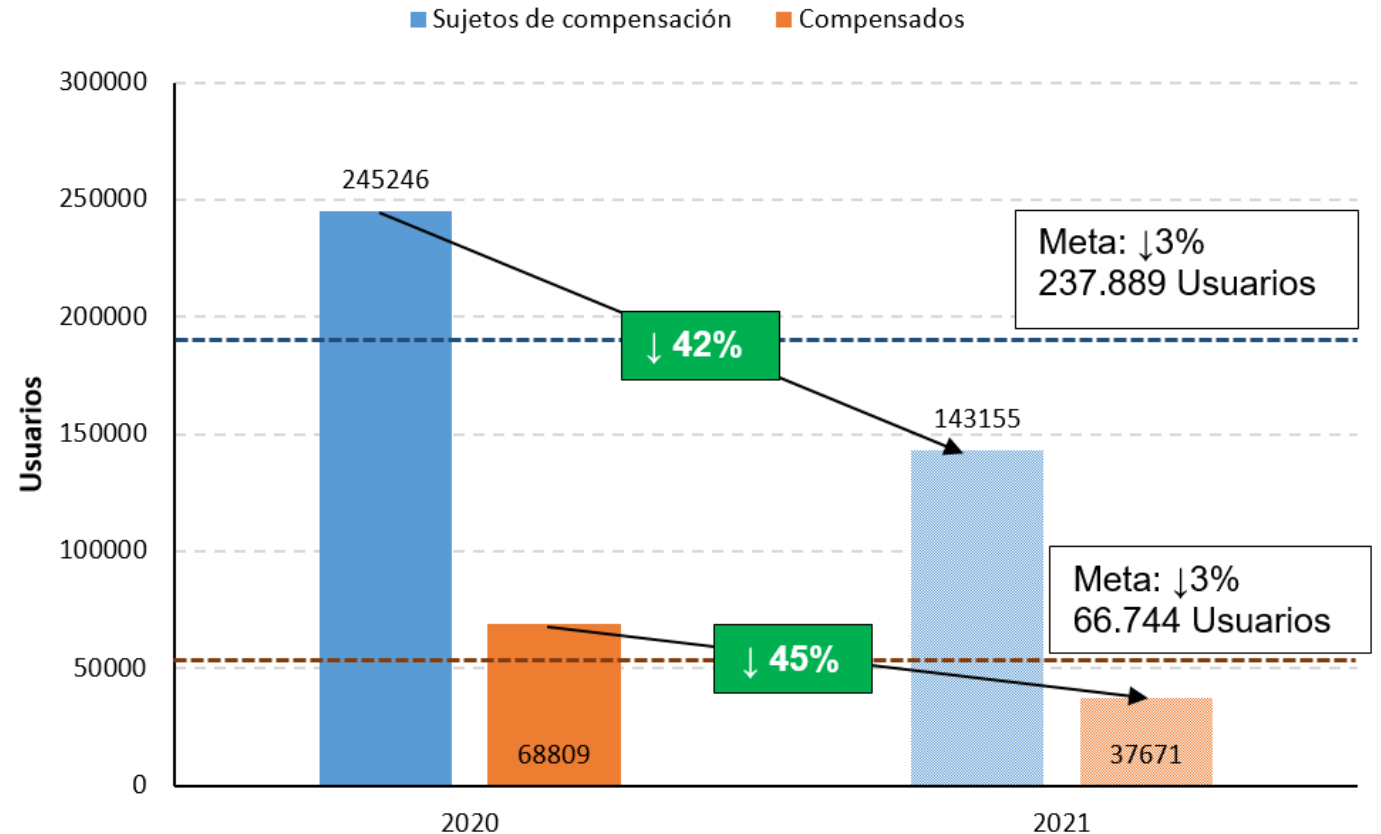
4a)

Calidad individual en el SDL: Evaluar la disminución del número promedio mensual de usuarios compensados por DIU con respecto al año anterior en todo el mercado de distribución y en la ciudad de Bogotá.

Nivel de Cumplimiento

42% - Sujetos de compensación
45% - Usuarios compensados

CUMPLIÓ se observa el cumplimiento de la meta de disminuir la cantidad de usuarios sujetos de compensación por DIU en la ciudad de Bogotá durante el año 2021 respecto al 2020.



Reporte cumplimiento indicadores resultado

Octavo informe: octubre 01 - diciembre de 2021

5

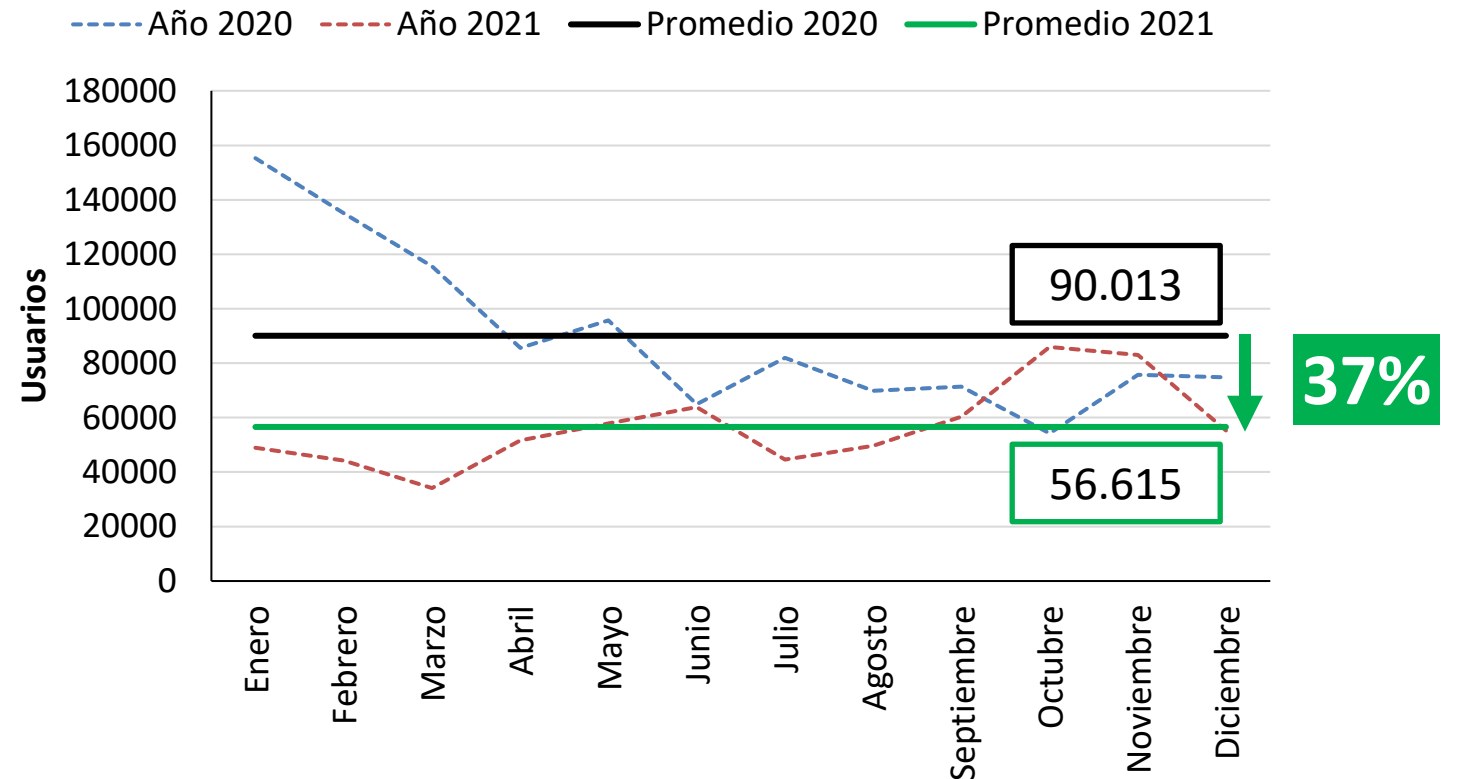
Calidad individual en el SDL: Evaluar la disminución del número promedio mensual de usuarios compensados por FIU con respecto al año anterior en todo el mercado de distribución y en la ciudad de Bogotá.

Nivel de Cumplimiento

**Disminuyó
en 37%**

CUMPLIÓ se observa el cumplimiento de la meta de disminuir la cantidad de usuarios sujetos de compensación por FIU en la en todo el mercado de comercialización de Codensa durante el año 2021 respecto al 2020.

Compensaciones por FIU



Reporte cumplimiento indicadores resultado

Octavo informe: octubre 01 - diciembre de 2021

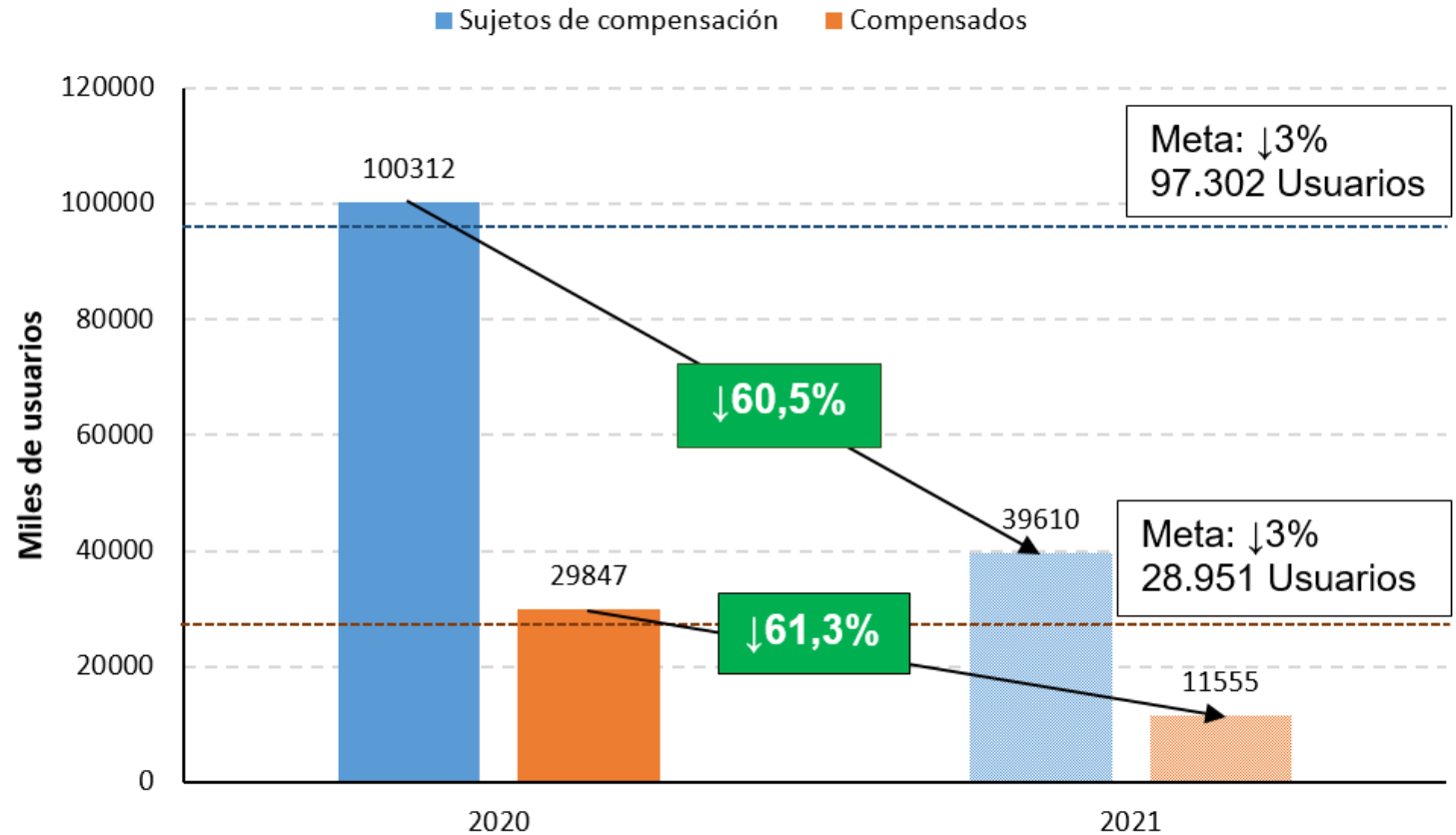
5a)

Calidad individual en el SDL: Evaluar la disminución del número promedio mensual de usuarios compensados por FIU con respecto al año anterior en todo el mercado de distribución y en la ciudad de Bogotá.

Nivel de Cumplimiento

61% - Sujetos de compensación
61% - Usuarios compensados

CUMPLIÓ se observa el cumplimiento de la meta de disminuir la cantidad de usuarios sujetos de compensación por FIU en la ciudad de Bogotá durante el año 2021 respecto al 2020.



Reporte cumplimiento indicadores resultado

Octavo informe: octubre 01 - diciembre de 2021

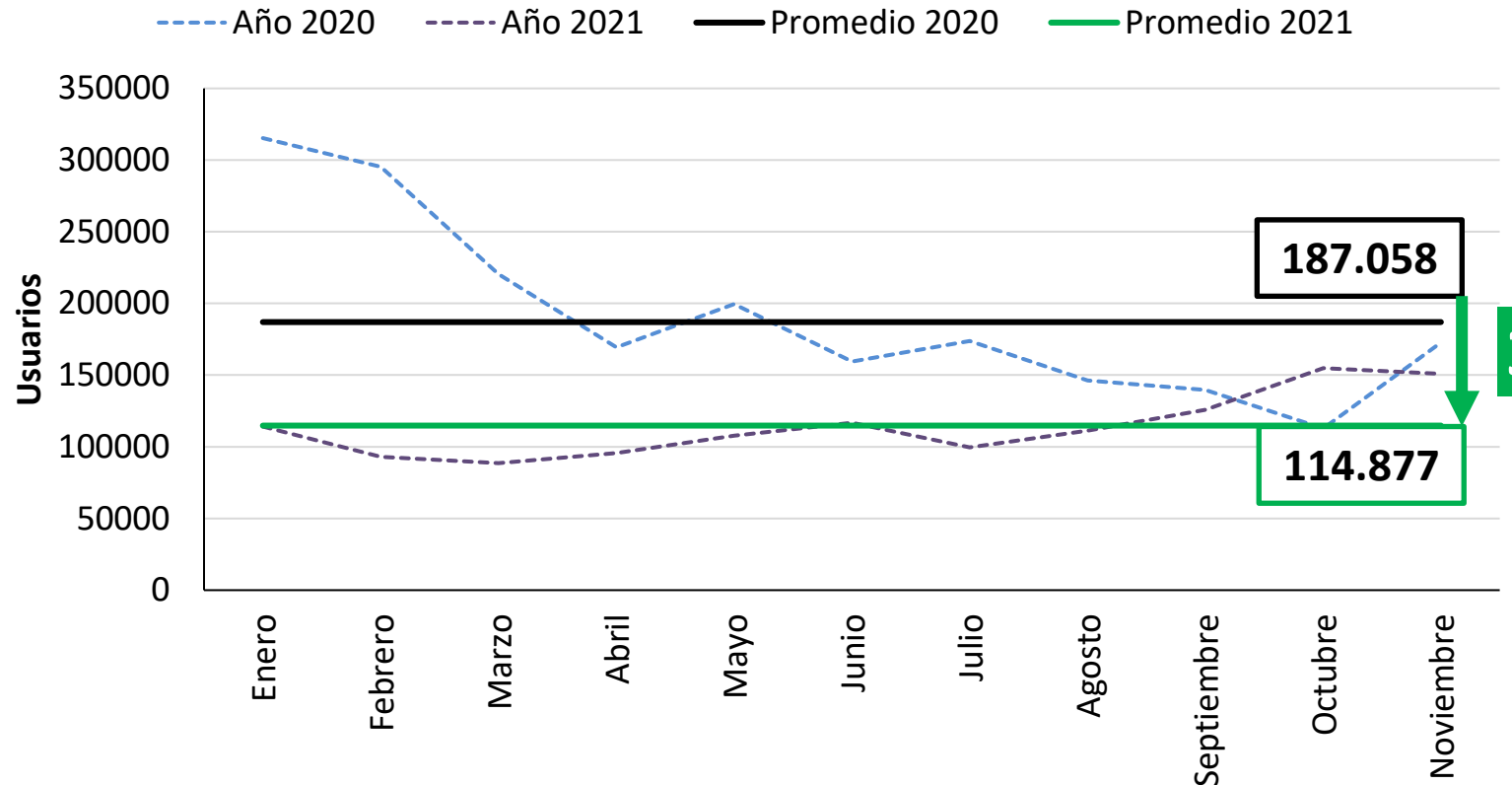
4 y 5

Calidad individual en el SDL: Evaluar la disminución del número promedio mensual de usuarios compensados por DIU con respecto al año anterior en todo el mercado de distribución y en la ciudad de Bogotá.

**Disminuyó
en 39%**

CUMPLIÓ se observa el cumplimiento de la meta de disminuir en todo el mercado de comercialización el promedio mensual de usuarios compensados por duración y frecuencia de interrupciones respecto del año anterior

Compensaciones Codensa (DIU y FIU)



Conclusiones



El futuro
es de todos

DNP
Departamento
Nacional de Planeación



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios



Conclusiones

- El porcentaje del indicador de inversiones corresponde al 95,9%. Se registró la finalización de 21 de los 31 proyectos de inversión analizados y una ejecución real por debajo del 90% en otros 5 proyectos.
- CODENSA cumplió con el cronograma de mantenimientos y realizó mantenimientos adicionales en los 20 municipios durante el cuarto trimestre del año 2021. Cumplió con todo el cronograma de mantenimientos.
- Durante la verificación realizada con el auditor al esquema de calidad de Codensa OR-BETTER no se evidenciaron presuntos incumplimientos regulatorios a las resoluciones CREG 015-2018 y CREG025-2013.
- Durante el cuarto trimestre del año 2021 se reportó una mejora del indicador de duración del 67,8% respecto al mismo periodo del año 2018, y una mejora del 3% respecto al mismo trimestre del año 2020.
- Puerto Salgar desmejoró la duración de interrupciones durante el último trimestre del 2021 respecto al mismo periodo del 2018.
- Ocho municipios desmejoraron el SAIDI durante el IV trimestre del 2021 respecto al mismo trimestre del año 2020.
- Se reportó una mejora del 51,8% del indicador de frecuencia para el cuarto trimestre del año 2021 respecto al mismo trimestre del año 2018.
- Se observa que respecto al cuarto trimestre del año 2020 se desmejoró el indicador en 14 municipios y se desmejoró de forma general el 9%.

Conclusiones

- El indicador de aviso oportuno a usuarios finales de las interrupciones programadas se ubicó en un 100%.
- Se presentó inversión acumulada a corte 2021 de 201.356 MCOP distribuidos en 31 proyectos. Adicionalmente, se realizaron mantenimientos con un presupuesto total de 16.600 MCOP.
- Se aumentó la cantidad promedio de usuarios sujetos de compensación por calidad individual (DIU y FIU) durante el último trimestre del año 2021 respecto al tercer trimestre del mismo, en la siguiente proporción: 16% para el DIU y 14% para el FIU.
- Codensa cumplió con la meta del tercer año de los indicadores de calidad media SAIDI y SAIFI para la zona y para todos los municipios.
- Codensa cumplió con la meta de disminuir la cantidad de usuarios compensados en todo el mercado de comercialización de Codensa en un 39% (DIU+FIU), en 42% para el DIU y 37% para FIU.
- Codensa cumplió con la meta de disminuir en un 3% el promedio anual de usuarios compensados por DIU y FIU en la ciudad de Bogotá.

Gracias

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

Carrera 18 No. 84-35

PBX: (57-1) 691-3005

sspd@superservicios.gov.co

www.superservicios.gov.co

Bogotá D.C., Colombia



El futuro
es de todos

DNP
Departamento
Nacional de Planeación



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios