

ACUERDO DE MEJORAMIENTO CON EL PRESTADOR DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA ENEL CODENSA S.A. ESP

Entre los suscritos a saber, por una parte, la doctora **NATASHA AVENDAÑO GARCÍA**, mayor de edad y domiciliada en la ciudad de Bogotá, identificada con cédula de ciudadanía número 43.200.281 de Medellín, en calidad de Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios, en adelante "SUPERSERVICIOS", y por la otra, **FRANCESCO BERTOLI** identificado con cédula de extranjería No. 984858, en calidad de Representante Legal de la empresa **ENEL CODENSA S.A. ESP**, en adelante "CODENSA", con NIT 830037248-0, hemos acordado celebrar el presente acuerdo de mejoramiento:

ANTECEDENTES

La Dirección Técnica de Gestión de Energía, en adelante "DTGE", en cumplimiento de sus funciones de inspección y vigilancia hizo un diagnóstico de la calidad del servicio de energía eléctrica suministrada por CODENSA en 2018 a los 3.480.135 suscriptores ubicados en Bogotá y 130 municipios¹, y se evidenció una oportunidad de mejora en materia de calidad del servicio en algunos municipios que atiende la empresa, situación que se hace particularmente visible en 20 municipios, los cuales se relacionan en la Tabla No. 1.

Tabla 1. Indicadores de calidad de los 20 municipios con mayor dispersión
CODENSA 2018²

Municipio	No. Usuarios 2018	SAIDI 2018	SAIFI 2018
PARATEBUENO	2600	268,82	137,21
MEDINA	2771	268,20	102,36
YACOPI	3396	189,94	267,22
PUERTO SALGAR	5647	102,91	132,55
SILVANIA	9251	85,36	62,06
VERGARA	2692	142,23	123,90
VIOTA	5949	87,56	94,88
CHOACHI	4709	99,96	59,03
FOMEQUE	4007	114,73	63,70
CAPARRAPI	4300	102,00	163,00

¹ A corte de 31 de septiembre de 2019

² Los indicadores contenidos en esta tabla fueron calculados con la información reportada al SUI en 2018. Los indicadores de referencia que serán usados para el presente acuerdo se definirán conforme con la metodología que se incluya como anexo al mismo.

GUADUAS	9080	75,16	83,25
CACHIPAY	3773	107,29	75,10
ANOLAIMA	5879	75,56	63,19
GUTIERREZ	1271	284,45	57,00
LA PALMA	3843	56,94	163,88
PACHO	10302	60,17	60,37
TOCAIMA	7068	61,24	92,96
CABUYARO	309	522,15	186,79
LA MESA	16275	51,25	68,69
GUAYABETAL	1656	172,24	38,62

Fuente: SUI

Esta misma situación se evidencia en 2019, para el periodo comprendido entre enero y septiembre altos niveles de dispersión de la calidad, principalmente, en los mismos 20 municipios mencionados, contrastado con los indicadores calculados para toda la empresa, que se ubican en 9.74 horas (SAIDI) y 13.93 veces (SAIFI), tal y como se evidencia en la Tabla No.2

Tabla 2. Indicadores de calidad de los 20 municipios con mayor dispersión CODENSA 2019.³

Municipio	No. Usuarios	SAIDI 2019	SAIFI 2019
PARATEBUENO	2676	164,2	106,02
MEDINA	2915	172,17	96,73
YACOPI	3442	115,19	196,09
PUERTO SALGAR	5685	86,76	86,12
SILVANIA	9578	57,46	48,12
VERGARA	2755	62	101,88
VIOTA	6130	53,05	94,32
CHOACHI	4776	53,62	26,83
FOMEQUE	4072	51,54	22,3
CAPARRAPI	4380	88,97	210,33
GUADUAS	9431	49,91	77,65
CACHIPAY	4352	53,51	53,12
ANOLAIMA	5525	44,82	31,59
GUTIERREZ	1278	237,01	50,68
LA PALMA	3941	41,3	128,65
PACHO	10597	30,77	50,41
TOCAIMA	7273	41,76	125,52
CABUYARO	311	270,71	150,58
LA MESA	16624	27,58	44,04
GUAYABETAL	1691	138,02	48,96

Fuente: SUI



C014/5927

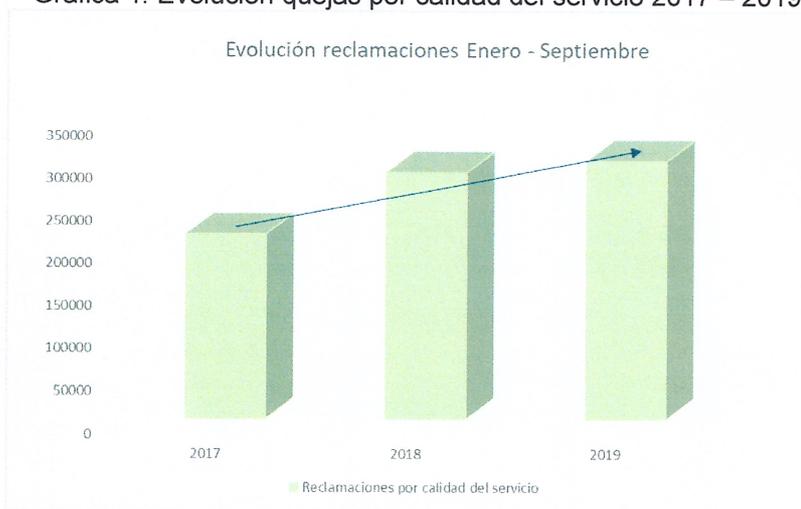


C014/5927

³ Los indicadores contenidos en esta tabla fueron calculados con la información reportada al SUI en 2019. Los indicadores de referencia que serán usados para el presente acuerdo se definirán conforme con la metodología que se incluya como anexo al mismo.

Adicionalmente, se ha identificado que la percepción por parte de los usuarios de la calidad del servicio suministrado por la empresa ha desmejorado, toda vez que se ha identificado un aumento progresivo en los reclamos asociados con calidad del servicio de distribución de energía eléctrica respecto de los años anteriores, comportamiento que se presenta en 115 de los 130 municipios atendidos por la empresa en 2018 y 93 en 2019. Esta situación se hace especialmente notable en la ciudad de Bogotá D.C. que representa un porcentaje importante del total de reclamaciones recibidas por la empresa por este tema, como se observa en la Gráfica No. 1.

Gráfica 1. Evolución quejas por calidad del servicio 2017 – 2019



Fuente de los datos SUI, construcción de DTGE

Estas situaciones, a criterio de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, denotan dificultades en materia de calidad que afectan a los usuarios finales del servicio de energía eléctrica atendidos por CODENSA.

Por lo expuesto, se han adelantado mesas de trabajo con el prestador para determinar las acciones necesarias para mejorar la prestación del servicio de energía eléctrica en términos de calidad y continuidad.

MARCO JURÍDICO

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,



C014/5927



C014/5927

Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221

NIT: 800.250.984.6

PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial

Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá

Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05

www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

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.”

En este sentido, el artículo 370 *ibídem*, dispone que al Presidente de la República 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”*

Ahora bien, la Oficina Asesora Jurídica de esta Superintendencia mediante Concepto SSPD – OJ- 2003-465 consideró que *“(…) además de los planes de gestión previstos en la ley es jurídicamente viable la suscripción de compromisos o acuerdos de mejoramiento, pues a pesar de no estar estos instrumentos tipificados de manera expresa en el ordenamiento jurídico, dentro del ejercicio de las funciones de inspección y vigilancia esta Superintendencia puede adoptar medidas preventivas orientadas a la eficiente prestación de los servicios públicos mediante la eliminación o disminución de los riesgos identificados en la gestión de las prestadoras”*.

Así mismo, y en concordancia con lo anterior, el Consejo de Estado a través de Sentencia del 27 de marzo de 2003⁴, ha manifestado que las Superintendencias pueden diseñar mecanismos y establecer criterios y procedimientos como los propuestos, 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. De este modo, como un mecanismo de vigilancia especial, se establece el acuerdo de mejoramiento como un mecanismo mediante el cual se busca asegurar la prestación eficiente de los servicios públicos domiciliarios de manera continua y eficiente.

El presente acuerdo de mejoramiento incorpora los compromisos, plazos e indicadores acordados entre CODENSA y la SUPERSERVICIOS, y compromete a la empresa con su estricto cumplimiento, bajo un seguimiento riguroso por parte de esta entidad.



C014/5927

⁴ 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



C014/5927

Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
 NIT: 800.250.984.6
 PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
 Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
 www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

La suscripción voluntaria y acordada de este acuerdo de mejoramiento, se adscribe al ejercicio de las funciones de inspección y vigilancia de esta Superintendencia, quien puede acudir a medidas preventivas, que estén orientadas a la eficiente prestación de los servicios públicos mediante la eliminación o disminución de los riesgos identificados en la prestación del servicio.

CODENSA, identificada como aparece en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos, RUPS, con ID 2103, es una persona jurídica prestadora del servicio público domiciliario de energía eléctrica que lleva a cabo las actividades de distribución y comercialización de dicho servicio a usuarios ubicados en los departamentos de Cundinamarca, Meta, Boyacá y Tolima, empresa que se encuentra sujeta a la inspección, vigilancia y control de la SUPERSERVICIOS.

NECESIDAD DEL ACUERDO DE MEJORAMIENTO

De acuerdo con las conclusiones del diagnóstico realizado a la empresa CODENSA en materia de calidad del servicio, se evidenció la necesidad de establecer indicadores que permitan verificar la mejora continua del servicio de energía eléctrica en la ciudad de Bogotá y en 20 municipios de la periferia de los departamentos de Cundinamarca y Meta, toda vez que existen aspectos que es necesario mejorar, con el fin de proveer a los usuarios una adecuada calidad del servicio. Entre los aspectos que se evaluaron, y que son parte integral de este acuerdo, se encuentran los siguientes:

- **Calidad general del servicio a nivel del SDL:**

Tanto el informe de calidad del servicio elaborado por la SSPD para 2018, como en análisis internos realizados por la DTGE, se evidenció que en el mercado atendido por la empresa se presenta una alta dispersión de la calidad media por municipio, de tal manera que, principalmente, los usuarios de los 20 municipios indicados en las Tablas 1 y 2 experimentaron niveles de continuidad del servicio cuyos valores promedio de duración y frecuencia distan de manera importante de los valores calculados para toda la empresa en 2018.

- **Calidad individual del servicio a nivel del SDL:**

En 2018, se evidenció un aumento del orden del 26,36% en las quejas interpuestas a ante la empresa por fallas en la continuidad del servicio; así mismo, se identificó que el número de quejas por esta causa ha aumentado en 115 de los 130 municipios atendidos por la empresa, lo cual se hace especialmente notable en la ciudad de Bogotá, que registró un crecimiento en este aspecto de un 17.5% respecto de 2017 y las quejas representan un 36% del número total registrado para la empresa.



C014/5927



C014/5927

Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
NIT: 800.250.984.6
PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

OBJETIVOS

Los objetivos que se persiguen con la suscripción del presente acuerdo de mejoramiento son los siguientes:

1. Mejorar la continuidad del Servicio en el Sistema de Distribución Local, en cuanto a la duración y frecuencia de las interrupciones en los 20 municipios identificados.
2. Mejorar la continuidad del Servicio en el Sistema de Distribución Local, en cuanto al número de usuarios compensados por calidad individual del servicio en la ciudad de Bogotá.

PLAN DE ACCIÓN

Con el fin de definir los compromisos que debe cumplir el prestador y para que la SUPERSERVICIOS pueda hacer el correspondiente seguimiento al cumplimiento de los mismos, se anexa al presente documento la matriz en la que se identifican cada uno de ellos, el plazo dentro del cual deben ser cumplidos por la empresa, y los documentos y las fuentes de información que permitirán evidenciar su cumplimiento.

La SUPERSERVICIOS revisará el cumplimiento de los objetivos por parte del prestador, y evaluará si es procedente acordar o imponer compromisos adicionales.

Sin perjuicio de los compromisos que aquí se pactan, el prestador deberá dar cumplimiento a la normativa sectorial, en especial a las Leyes 142 y 143 de 1994, y a la regulación expedida por la CREG.

SEGUIMIENTO AL ACUERDO DE MEJORAMIENTO

La SUPERSERVICIOS supervisará el cumplimiento de los compromisos de este acuerdo, 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.

A partir de la fecha de firma del presente acuerdo, el prestador adquiere la obligación de presentar un informe trimestral, dentro de los quince (15) días calendario, posteriores a la finalización del trimestre evaluado, en el que deben reposar las generalidades en cuanto al cumplimiento de compromisos, detalle y soportes de las actividades desarrolladas. Estos informes podrán ser socializados con la comunidad y las instituciones interesadas, a juicio de la SUPERSERVICIOS como Gobernaciones, Alcaldías y Ministerio de Minas y Energía, lo que bien podría hacerse a través de publicaciones de informes del prestador y evaluaciones de la SUPERSERVICIOS que permitan que la comunidad entienda los avances que se hayan presentado para cada período.



C014/5927



C014/5927

Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
NIT: 800.250.984.6
PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

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

Igualmente, será fuente de información, la contenida en los informes del Auditor Externo de Gestión y Resultados, así como, la obtenida en las visitas de seguimiento que se desarrollen en vigencia del presente acuerdo.

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 la Carrera 18 No. 84-35 de la ciudad de Bogotá D.C. y por correo electrónico a la cuenta sspd@superservicios.gov.co.

Por parte de la SUPERSERVICIOS, el responsable de realizar el seguimiento del presente acuerdo de mejoramiento será quien ostente el cargo de Director(a) Técnico(a) de Gestión de Energía.

ALCANCE DEL SEGUIMIENTO AL ACUERDO DE MEJORAMIENTO

El alcance de los compromisos originados en el presente acuerdo de mejoramiento, abarcan la gestión del prestador sobre los 20 municipios descritos en las Tablas No. 1 y 2, y la ciudad de Bogotá D.C.; no obstante, para efectos de seguimiento de la SSPD, el alcance se focalizará de acuerdo con las siguientes condiciones:

CALIDAD GENERAL EN EL SDL

1. Indicadores parciales

1.1. Ejecución de inversiones orientadas a la calidad del servicio en el SDL aprobadas en el plan de inversión: Se realizará seguimiento a los proyectos registrados en la hoja "Plan Inversiones" que hace parte del archivo adjunto "Cronograma_Inversión_Mantenimiento_SSPD_2019.10.24_v3", los cuales se escogieron bajo los siguientes criterios.

- Proyectos orientados a la mejora de calidad del servicio en los 20 municipios perfilados con mayor dispersión de la calidad media.
- Proyectos cuya fecha de puesta en operación proyectada fuese anterior al 31 de diciembre de 2022. Si surgen cambios de alcance y tiempo de los proyectos éstos deben ser informados a la SSPD para que entre las partes se considere su efecto en la curva S de referencia para efectos del seguimiento.

Con base en la información del archivo mencionado, se definirá la curva S planeada para cada proyecto, y de acuerdo con la información remitida en cada uno de los



C014/5927



C014/5927

Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
NIT: 800.250.984.6
PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

informes trimestrales se definirá la curva S ejecutada. Los datos de estas dos curvas serán comparados con el fin de calcular el indicador.

1.2. Cumplimiento del programa de mantenimiento por municipio: Se realizará seguimiento a los proyectos registrados en la hoja “*Mantenimiento*” que hace parte del archivo adjunto “*SSPD_Inversión_Mantenimiento_Cronograma_20 municipios*”, los cuales se escogieron bajo los siguientes criterios.

- Actividades orientadas a la mejora de calidad del servicio en los 20 municipios perfilados con mayor dispersión de la calidad media.
- Actividades cuya fecha de finalización proyectada fuese anterior al 31 de diciembre de 2022. Sí surgen cambios de alcance y tiempo de los proyectos éstos deben ser informados a la SSPD para que entre las partes se considere su efecto en la curva S de referencia para efectos del seguimiento.

El prestador deberá entregar un documento que contenga como mínimo: cronograma e identificación de las actividades principales y sus pesos en la ejecución del proyecto, con base en el cual se construirá la curva S programada. De acuerdo con la información remitida en cada uno de los informes trimestrales se definirá la curva S ejecutada, y los datos de estas dos curvas serán comparados con el fin de calcular el indicador.

1.3. Mejora respecto del mismo trimestre del año base del indicador SAIDI en la zona⁵, y en cada uno de los 20 municipios que la componen: El valor de referencia para este indicador corresponderá al SAIDI calculado para la zona, a partir de la información de interrupciones reportada por el prestador al LAC durante 2018, que se entenderá como el año base, excluyendo las interrupciones consideradas como excluibles por la CREG en la RES 015 de 2018, las interrupciones programadas y, siempre y cuando se cumplan con las acciones de gestión definidas en el tercer indicador de resultado, las generadas por salida de activos operados por otra empresa distribuidora.

1.4. Mejora respecto del mismo trimestre del año base del indicador SAIFI en la zona, y en cada uno de los 20 municipios que la componen: El valor de referencia para este indicador corresponderá al SAIFI calculado para la zona, a partir de la información de interrupciones reportada por el prestador al LAC durante 2018, que se entenderá como el año base, excluyendo las interrupciones consideradas como excluibles por la CREG en la RES 015 de 2018, las interrupciones programadas y, siempre y cuando se cumplan con las acciones de gestión definidas en el tercer indicador de resultado, las generadas por salida de activos operados por otra empresa distribuidora.



C014/5927

⁵ La zona que será objeto de evaluación por calidad media, está conformada por el grupo de los 20 municipios perfilados contenidos en las Tablas 1 y 2 del presente documento.



C014/5927

Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
 NIT: 800.250.984.6
 PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
 Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

2. Indicadores de resultado:

2.1. 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: El valor de referencia para este indicador será estimado a partir de información del LAC para el 2018, que se entenderá como el año base. Para su cálculo, se excluirán las interrupciones catalogadas como excluibles en la Resolución CREG 015 de 2018 y sus modificaciones y, siempre y cuando se cumplan con las acciones de gestión definidas en el tercer indicador de resultado, las generadas por salida de activos operados por otra empresa distribuidora.

2.2. 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: El valor de referencia para este indicador será estimado a partir de información del LAC para el año 2018, que se entenderá como el año base. Para su cálculo, se excluirán las interrupciones catalogadas como excluibles en la Resolución CREG 015 de 2018 y sus modificaciones y, siempre y cuando se cumplan con las acciones de gestión definidas en el tercer indicador de resultado, las generadas por salida de activos operados por otra empresa distribuidora.

2.3. Ejecutar acciones ante las instancias competentes con el fin de mejorar la coordinación de la operación con los otros Operadores de Red que alimentan circuitos o subestaciones operados por CODENSA S.A. E.S.P.: Este objetivo se cumple en la medida que se ejecuten acciones orientadas a mejorar la coordinación de la operación con otros operadores de red, que fueron identificadas en las mesas de trabajo llevadas a cabo entre la SUPERSERVICIOS y CODENSA, y que como mínimo son las siguientes:

- Interponer derecho de petición a cada uno de los Operadores de Red con los que identifique dificultades en la coordinación de la operación que afecten la calidad del servicio de los 20 municipios perfilados.
- Realizar revisión regulatoria, que verse sobre las acciones que en criterio de la empresa es posible tomar respecto a las dificultades identificadas en materia de coordinación de la operación.
- En caso que, derivado de la revisión regulatoria de considere pertinente, podrá solicitarse un concepto a la CREG con el fin de tener un mejor criterio frente a las acciones a realizar.
- Proponer y promover ante el Consejo Nacional de Operación un acuerdo que regule la coordinación de la operación entre operadores de red, y que tenga como objetivo solucionar las dificultades identificadas por CODENSA.

La empresa podrá ejecutar acciones adicionales orientadas cumplir este objetivo. En el caso de que este compromiso se incumpla, los indicadores de calidad media, tanto parciales, como de resultado tendrán en cuenta las interrupciones generadas por salida de activos operados por otro Operador de Red.



C014/5927



C014/5927

Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
 NIT: 800.250.984.6
 PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
 Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

Calidad individual en el SDL

1. Indicadores parciales

1.1. Informe trimestral de calidad individual del servicio: De manera trimestral, CODENSA S.A. E.S.P. remitirá un informe en el formato definido en el archivo adjunto “Informe de Avance Trimestral para Bogotá”, que debe contener como mínimo los siguientes aspectos.

- Número de usuarios compensados tanto por DIU como por FIU para cada uno de los meses del trimestre.
- Informe ejecutivo de avance de proyectos de inversión y mantenimiento orientados a mejorar la calidad individual del servicio ejecutados durante el trimestre, que contenga para cada proyecto como mínimo:
 - Descripción del proyecto.
 - Porcentaje de avance.
 - Ejecución presupuestal asociada desde el inicio de la ejecución del proyecto.
 - Actividades realizadas por la empresa en el trimestre.
 - Fecha estimada de finalización del proyecto.
 - Impacto del proyecto: Datos estimados de usuarios, habitantes y localidades beneficiados con la ejecución del proyecto.

2. Indicadores de resultado.

2.1. 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: Para la evaluación de este indicador, se tomarán como fuentes el reporte realizado por la Empresa en el Formato CS2 (DIU y FIU) definido en la Resolución SSPD No. 20192200020155 de 2019 y el contenido de la Resolución CREG que apruebe ingresos y límites de calidad individual por grupo de calidad a CODENSA.

2.2. 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: Para la evaluación de este indicador, se tomarán como fuentes el reporte realizado por la Empresa en el Formato CS2 (DIU y FIU) definido en la Resolución SSPD No. 20192200020155 de 2019 y el contenido de la Resolución CREG que apruebe ingresos y límites de calidad individual por grupo de calidad a CODENSA.

Nota: La metodología de cálculo de los indicadores parciales y de resultado, así como, los valores de referencia se definirán entre las partes a más tardar el 14 de febrero de 2020, la cual se incorporará a este acuerdo como un anexo.



C014/5927



C014/5927

Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
NIT: 800.250.984.6
PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

MECANISMOS DE EVALUACION DE INDICADORES

Para la medición de los indicadores se tendrá en cuenta lo siguiente:

- a) El seguimiento se realizará a través de los indicadores parciales y de resultado. En caso de cumplimiento anticipado de alguna de las metas del último año, cesará el seguimiento del compromiso asociado a dicha meta por parte de la SSPD.
- b) El objetivo principal de este acuerdo de mejoramiento es que el prestador logre cumplir con los indicadores de resultado.
- c) El cumplimiento de los indicadores parciales, si bien apuntan a la consecución de los indicadores de resultados, no homologan su cumplimiento y podrán ser complementados con acciones adicionales que el prestador considere pertinentes para dar pleno cumplimiento al mismo.

Por lo anterior, la finalidad del seguimiento a los indicadores parciales es generar alertas tempranas respecto del cumplimiento de los objetivos específicos del presente acuerdo. Lo anterior se evaluará bajo el siguiente esquema:

1. Si un indicador parcial presenta incumplimiento en dos o más periodos de evaluación en un mismo año, éste se considera en estado de alerta.
2. 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.

DURACIÓN

El plazo máximo de cumplimiento del presente programa de gestión será hasta el 31 de diciembre de 2022, contado a partir del 1 de enero de 2020. No obstante, salvo el cumplimiento total del presente acuerdo, antes de la fecha de finalización, la SUPERSERVICIOS podrá evaluar la necesidad de prorrogar el mismo, dependiendo del cumplimiento de compromisos y el desempeño del prestador.

CIERRE

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

1. Por el cumplimiento total de las metas finales definidas en el último periodo de evaluación por parte del prestador, lo cual se podrá presentar incluso antes de la fecha establecida para la finalización del presente acuerdo, previa verificación por parte de la SUPERSERVICIOS que deberá constar en un acta que se denominará "Acta de cierre".



C014/5927



C014/5927

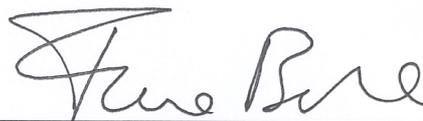
Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
NIT: 800.250.984.6
PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

2. Unilateralmente por parte de la SUPERSERVICIOS, cuando evidencie que el prestador ha incumplido en tres de los cinco indicadores de resultado en un periodo de evaluación. En este caso, la SUPERSERVICIOS podrá, adicionalmente, iniciar acciones de control cuando se evidencie un incumplimiento por parte de CODENSA a la regulación vigente.
3. Por caso fortuito o fuerza mayor que impidan continuar con la ejecución del acuerdo de mejoramiento.

Para constancia de lo anterior, se firma el presente Acuerdo de Mejoramiento a los 10 días de enero de 2020.



NATASHA AVENDAÑO GARCIA
Superintendente
Superintendencia Servicios Públicos
Domiciliarios



FRANCESCO BERTOLI
Representante Legal
ENEL CODENSA S.A. ESP

Proyectó: Ingrid Amaya – Profesional DTGE
Proyectó: Esteban Guzmán – Profesional DTGE
Revisó: Angela María Sarmiento – Directora Técnica de Gestión de Energía



C014/5927



C014/5927

Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
NIT: 800.250.984.6
PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

No.	TEMA	MOTIVANTES	INDICADORES PARCIALES	FÓRMULAS INDICADORES PARCIALES	REFERENCIA INDICADOR PARCIAL	META INDICADOR PARCIAL	FECHA INICIO ACTIVIDAD	FECHA FINAL ACTIVIDAD	PERIODICIDAD DE EVALUACIÓN	INDICADOR DE RESULTADO	FÓRMULA INDICADOR DE RESULTADO	REFERENCIA INDICADOR DE RESULTADO	META	FECHA INICIO ACTIVIDAD	FECHA FINAL ACTIVIDAD	PERIODICIDAD DE EVALUACIÓN	RECURSOS DESTINADOS ACTIVIDAD (Presupuesto)	COSTOS ESTIMADOS ACTIVIDAD	BENEFICIOS ESTIMADOS ACTIVIDAD	RESPONSABLE ACTIVIDAD	OBSERVACIONES
1	Continuidad del servicio en el SDL - Calidad media	<p>1. Tanto el informe de calidad del servicio elaborado por la SSPD para 2018, como en análisis internos, realizados por la DTGE, se evidenció que en el mercado atendido por la empresa se presenta una alta dispersión de la calidad media por municipio, de tal manera que principalmente los usuarios de 20 municipios experimentaron niveles de continuidad del servicio cuyos valores promedio de duración y frecuencia distan de manera importante de los valores calculados para toda la empresa en 2018.</p> <p>2. En 2018, se evidenció un aumento del orden de 26,36% en las quejas interpuestas a sí la empresa por fallas en la continuidad del servicio, así mismo, se identificó que el número de quejas por esta causa ha aumentado en 115 de los 130 municipios atendidos por la empresa, lo cual se hace especialmente notable en la ciudad de Bogotá, que registró un crecimiento en este respecto de un 17,0% respecto de 2017 y donde las quejas registradas para la empresa.</p>	<p>1) Ejecución de inversiones orientadas a la calidad del servicio aprobadas en el plan de inversión, e identificadas durante las sesiones técnicas sostenidas con la empresa como prioritarias en la mejora de la calidad del servicio en los municipios perfilados.</p> <p>2) Cumplimiento del cronograma de los trabajos programados de mantenimiento, identificados durante las sesiones técnicas sostenidas con la empresa como prioritarios para la mejora de la calidad del servicio en los municipios perfilados.</p> <p>3) Mejora del indicador SADI en la zona, definida como el grupo de los 20 municipios perfilados, excluyendo las interrupciones programadas y, siempre y cuando se cumpla con las acciones de gestión definidas en el tercer indicador de resultado, las generadas por salida de activos operados por otra empresa distribuidora.</p> <p>Adicionalmente, en cada municipio el valor del indicador no debe superar el registrado durante el mismo periodo de 2018.</p> <p>4) Mejora del indicador SAIFI en la zona, definida como el grupo de los 20 municipios perfilados, excluyendo las interrupciones programadas y, siempre y cuando se cumpla con las acciones de gestión definidas en el tercer indicador de resultado, las generadas por salida de activos operados por otra empresa distribuidora.</p> <p>Adicionalmente, en cada municipio el valor del indicador no debe superar el registrado durante el mismo periodo de 2018.</p> <p>5) Informar a los usuarios sobre las interrupciones programadas.</p>	$1) \frac{\sum((1 - \frac{\% \text{Ejecucion Programada} - \% \text{Ejecucion Real}}{\% \text{Ejecucion Programada}}) * 100)}{\sum \text{Proyectos}}$ $2) \frac{\sum((1 - \frac{\% \text{Mantenimiento Programado} - \% \text{Mantenimiento Realizado}}{\% \text{Mantenimiento Programado}}) * 100)}{\sum \text{Mantenimientos}}$ $3) \frac{SAID_{\text{Zona}}NP_{\text{Base}} - SAID_{\text{Zona}}NP_t}{SAID_{\text{Zona}}NP_{\text{Base}}}$ $3a) \text{Valor máximo municipio}_t = \begin{cases} \text{Si } t = 1, & 1 * SAIDNP_{\text{Base}} \\ \text{Si } t = 2, & 1 * SAIDNP_{\text{Base}} \\ \text{Si } t = 3, & 1 * SAIDNP_{\text{Base}} \end{cases}$ $4) \frac{SAIF_{\text{Zona}}NP_{\text{Base}} - SAIF_{\text{Zona}}NP_t}{SAIF_{\text{Zona}}NP_{\text{Base}}}$ $4a) \text{Valor máximo municipio}_t = \begin{cases} \text{Si } t = 1, & 1 * SAIFNP_{\text{Base}} \\ \text{Si } t = 2, & 1 * SAIFNP_{\text{Base}} \\ \text{Si } t = 3, & 1 * SAIFNP_{\text{Base}} \end{cases}$ $5) APH = \left(\frac{\text{Eventos Programados Informados}}{\text{Total Eventos Programados}} \right) * 100$	<p>1) Curva S y cronograma de proyectos</p> <p>2) Curva S y cronograma de mantenimientos para cada municipio</p> <p>3) La base del indicador corresponderá al SADI calculado para la zona a partir de la información de interrupciones reportada por el prestador al LAC durante 2018, que se entenderá como el año base, excluyendo las interrupciones consideradas como excluyentes por la CREG en la RES 015 de 2018, las interrupciones programadas y, siempre y cuando se cumplan con las acciones de gestión definidas en el tercer indicador de resultado, las generadas por salida de activos operados por otra empresa distribuidora.</p> <p>4) La base del indicador corresponderá al SAIFI calculado para la zona a partir de la información de interrupciones reportada por el prestador al LAC durante 2018, que se entenderá como el año base, excluyendo las interrupciones consideradas como excluyentes por la CREG en la RES 015 de 2018, las interrupciones programadas y, siempre y cuando se cumplan con las acciones de gestión definidas en el tercer indicador de resultado, las generadas por salida de activos operados por otra empresa distribuidora.</p> <p>5) La información que soporta el cálculo del indicador corresponderá a un informe periódico que la empresa remitirá en el cual evidencie para cada uno de las interrupciones programadas ejecutadas su respectivo aviso respetando los tiempos definidos en la regulación vigente.</p>	<p>1) El promedio de la ejecución real de los proyectos debe ser mayor o igual al 90%</p> <p>2) El promedio de la ejecución real de las actividades de mantenimiento debe ser mayor o igual al 90%</p> <p>3) El indicador calculado para la zona, debe presentar una disminución respecto del definido para el mismo periodo de 2018 en cada uno de los trimestres evaluados.</p> <p>Adicionalmente los indicadores de cada de cada uno de los municipios en cada uno de los trimestres no podrán superar los calculados para el mismo periodo de 2018.</p> <p>4) El indicador calculado para la zona, debe presentar una disminución respecto del definido para el mismo periodo de 2018, que se entenderá como el año base, en cada uno de los trimestres evaluados.</p> <p>Adicionalmente los indicadores de cada de cada uno de los municipios en cada uno de los trimestres no podrán superar los calculados para el mismo periodo de 2018.</p> <p>5) Un porcentaje mínimo del 500%</p>	1) 1 Enero 2020	1) 31 Diciembre 2022	1) Trimestral	<p>1) Disminución del valor del indicador de duración promedio de interrupciones por usuario respecto del año base, para la zona definida.</p> <p>Adicionalmente, evaluación para cada uno de los municipios al final del tercer año, que consistirá en la comparación entre el valor del indicador de duración promedio de las interrupciones por usuario para el municipio, con un valor límite que constituirá un mínimo de mejora.</p> <p>2) Disminución del valor del indicador de frecuencia promedio de interrupciones por usuario respecto del año base, para la zona definida.</p> <p>Adicionalmente, evaluación para cada uno de los municipios al final del tercer año, que consistirá en la comparación entre el valor del indicador de duración promedio de las interrupciones por usuario para el municipio, con un valor límite que constituirá un mínimo de mejora.</p> <p>3) Realizar acciones con el fin de coordinar la operación en los tramos de red operados por otras empresas distribuidoras, en orden de reducir las interrupciones por esta causa que generan afectación a los clientes del mercado atendido por COCENSA.</p> <p>Las acciones por efectuar deben ser como mínimo las siguientes:</p> <p>3.1. Interponer derecho de petición a cada uno de los Operadores de Red con los que identifique dificultades en la coordinación de la operación que afecten la calidad del servicio de los 20 municipios perfilados.</p> <p>3.2. Realizar revisión regulatoria, que verse sobre las acciones que en criterio de la empresa es posible tomar respecto de las dificultades identificadas en materia de coordinación de la operación.</p> <p>3.2.1. En caso que, derivado de la revisión regulatoria se considere pertinente, podrá solicitar un concepto a la CREG con el fin de tener un mejor criterio frente a las acciones a realizar.</p> <p>3.3. Proponer y promover ante el Consejo Nacional de Operación un acuerdo que regule la coordinación de la operación entre operadores de red, y que tenga como objetivo solucionar las dificultades identificadas por COCENSA S.A. E.S.P.</p>	$1) \frac{SAID_{\text{Zona}}NP_{\text{Base}} - SAID_{\text{Zona}}NP_t}{SAID_{\text{Zona}}NP_{\text{Base}}}$ $1a) \text{Valor máximo municipio}_{\text{período}} = \begin{cases} \text{Si } SAID_{\text{Zona}} > 200, & 0,8 * SAID_{\text{Zona}} \\ \text{Si } 100 < SAID_{\text{Zona}} < 200, & 0,9 * SAID_{\text{Zona}} \\ \text{Si } SAID_{\text{Zona}} < 100, & 0,9 * SAID_{\text{Zona}} \end{cases}$	<p>1) Será estimada a partir de información del LAC para 2018, que se entenderá como el año base.</p> <p>Para su cálculo, se excluyen las interrupciones catalogadas como excluyentes en la Resolución CREG 015 de 2018 y sus modificaciones y, siempre y cuando se cumplan con las acciones de gestión definidas en el tercer indicador de resultado, las generadas por salida de activos operados por otra empresa distribuidora.</p> <p>Al final del tercer año todos los municipios para los que el indicador del año base sea menor a 100 horas deben presentar una disminución de al menos 10%, los que presenten un indicador entre 100 y 200 horas deberán registrar una disminución del 15%, y para los que el indicador del año base sea mayor a 200 horas deben presentar una mejora mínima del 20%.</p>	1 de enero de 2020	31 Diciembre de 2022	Anual				GERENTE		
			$2) \frac{SAIF_{\text{Zona}}NP_{\text{Base}} - SAIF_{\text{Zona}}NP_t}{SAIF_{\text{Zona}}NP_{\text{Base}}}$ $2a) \text{Valor máximo municipio}_{\text{período}} = 0,9 SAIF_{\text{Zona}}$	<p>1) Serán estimadas a partir de información del LAC para 2018, que se entenderá como el año base.</p> <p>Para su cálculo, se excluyen las interrupciones catalogadas como excluyentes en la Resolución CREG 015 de 2018 y sus modificaciones y, siempre y cuando se cumplan con las acciones de gestión definidas en el tercer indicador de resultado, las generadas por salida de activos operados por otra empresa distribuidora.</p> <p>Al final del tercer año, cada uno de los municipios deberá registrar una mejora mínima en el indicador del 10% con respecto al año base.</p>	1 de enero de 2020	31 Diciembre de 2022	Anual	GERENTE													
	Continuidad del servicio en el SDL - Calidad individual		6) Entrega del informe trimestral de calidad individual.	No aplica	<p>El informe debe ser presentado en el formato contenido en el documento adjunto "Informe de Avance Trimestral para Bogotá" y debe contener como mínimo la siguiente información:</p> <p>Estructura básica</p> <p>1) Número de usuarios compensados tanto por DIU como por FIU para cada uno de los meses del trimestre.</p> <p>2) Informe ejecutivo de avance de proyectos de inversión y mantenimiento orientados a mejorar la calidad individual del servicio ejecutados durante el trimestre, que contenga para cada proyecto como mínimo:</p> <p>2.1) Descripción del proyecto.</p> <p>2.2) Porcentaje de avance.</p> <p>2.3) Ejecución presupuestal asociada desde el inicio de la ejecución del proyecto.</p> <p>2.4) Actividades realizadas por la empresa en el trimestre.</p> <p>2.5) Fecha estimada de finalización del proyecto.</p> <p>2.6) Impacto del proyecto: Datos estimados de usuarios, habitantes y localidades beneficiados con la ejecución del proyecto.</p>	6) Entrega de informe trimestral	1) 1 Enero de 2020	31 Diciembre de 2022	1) Trimestral	<p>4) Disminuir en todo el mercado de comercialización atendido por la empresa el promedio mensual de usuarios compensados por la duración de eventos percibidos por el usuario (DIU) respecto del año anterior.</p> <p>4a) Disminuir el promedio mensual de usuarios compensados por la duración de eventos percibidos por el usuario (DIU) en Bogotá.</p> <p>5) Disminuir en todo el mercado de comercialización atendido por la empresa el promedio mensual de usuarios compensados por el número de eventos percibidos por el usuario (FIU) respecto del año anterior.</p> <p>5a) Disminuir el promedio mensual de usuarios compensados por el número de eventos percibidos por el usuario (FIU) en Bogotá.</p>	$4) NoUPCDIU_t - NoUPCDIU_{t-1}$ $4a) NoUPCDIU_{\text{muni}_t} - NoUPCDIU_{\text{muni}_{t-1}}$ $5) NoUPCFIU_t - NoUPCFIU_{t-1}$ $5a) NoUPCFIU_{\text{muni}_t} - NoUPCFIU_{\text{muni}_{t-1}}$	RES CREG 015 de 2018	Reducción anual mínima del 3% en el número promedio mensual de usuarios compensados tanto por DIU como por FIU respecto del año anterior en la ciudad de Bogotá.	1 de enero de 2021	31 Diciembre de 2022	Anual				GERENTE	