

Acuerdo de mejoramiento

CODENSA S.A. ESP. – SUPERSERVICIOS

Primer Informe: Enero 1 – Marzo 31 de 2020

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 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

Primer Informe: Enero 1 – Marzo 31 de 2020

1 y 2

Ejecución de inversiones para mejora de calidad media SDL: Seguimiento a los proyectos de inversión y mantenimiento programados

Nivel de cumplimiento en:

1. Inversiones

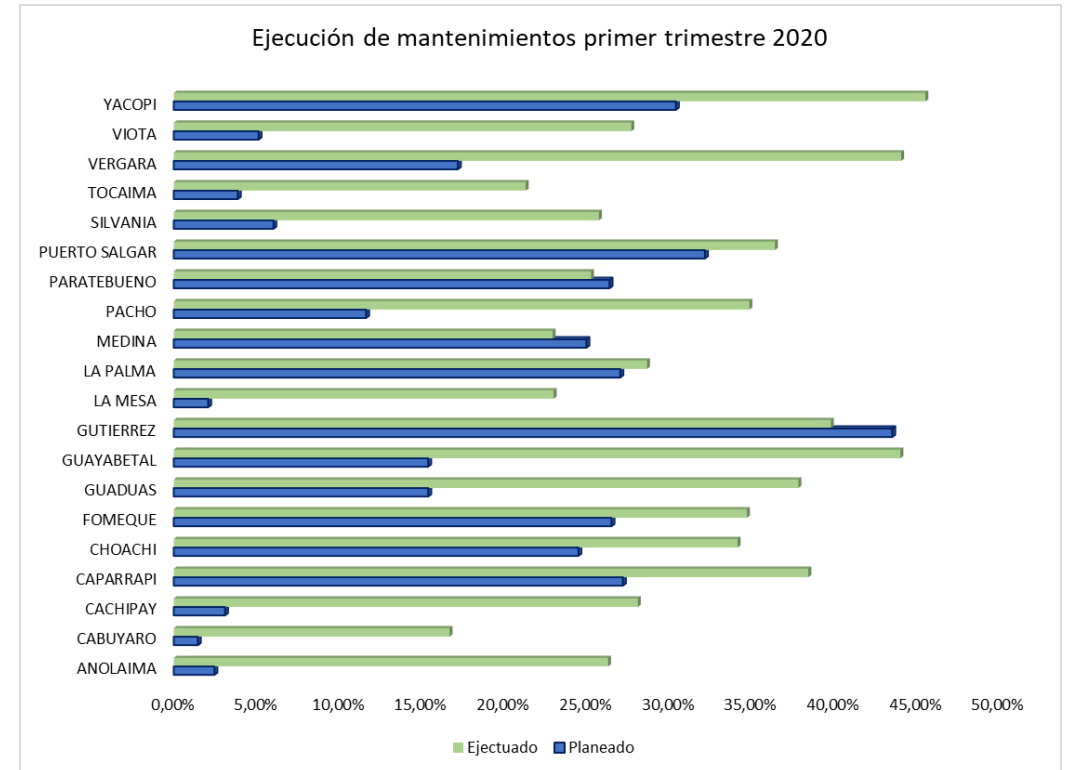
96%

CUMPLIÓ con la meta
(Indicador Inversiones
>= 90%)

2. Mantenimiento

363%

CUMPLIÓ con la meta
(Indicador Mantenimiento
>= 90%)



- Aún cuando existen retrasos respecto de la meta en 9 de los 31 proyectos, se evidencia el cumplimiento del compromiso global de ejecución acordado.
- Se adelantaron de manera generalizada los trabajos de mantenimiento, lo cual explica el valor del indicador de cumplimiento.

Reporte cumplimiento Indicadores Parciales

Primer Informe: Enero 1 – Marzo 31 de 2020

3

Continuidad en el SDL: Seguimiento al valor trimestral del indicador SAIDI calculado 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

-21%

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

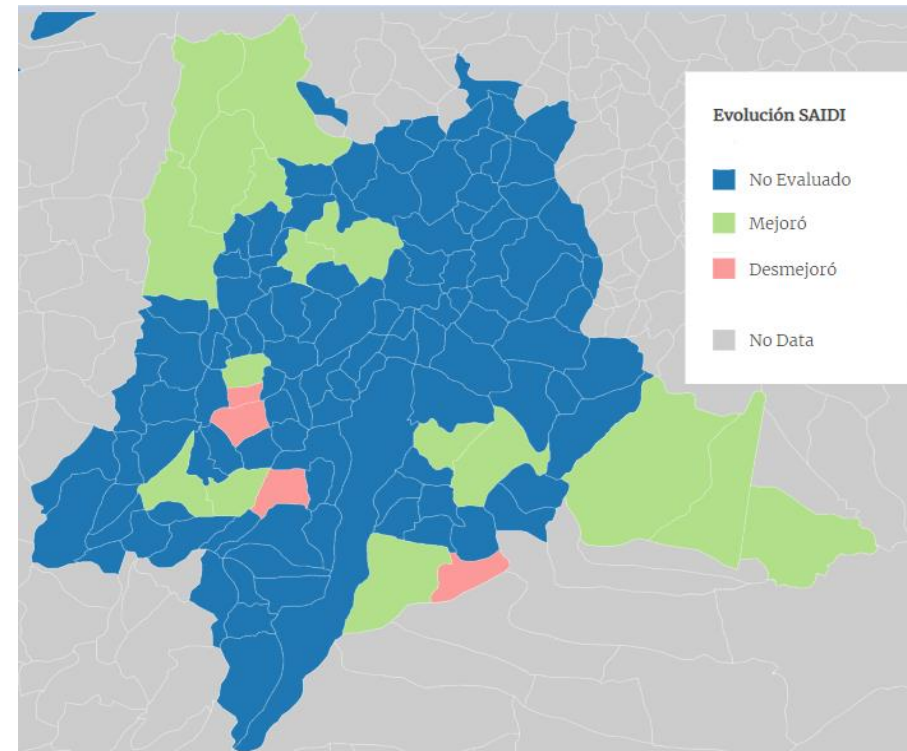
Se intensificará el seguimiento de las condiciones de calidad del servicio de estos municipios

Municipios que desmejoraron

4

INCUMPLIÓ con el compromiso (no desmejorar en ningún municipio)

| Municipio | SAIDI 1T 2018 | SAIDI 1T 2020 | VARIACIÓN |
|-------------------|---------------|---------------|---------------|
| ANOLAIMA | 8,9 | 8,4 | -6,2% |
| CABUYARO | 50,3 | 24,2 | -51,9% |
| CACHIPAY | 9,2 | 13,4 | 45,3% |
| CAPARRAPI | 25,4 | 13,8 | -45,9% |
| CHOACHI | 14,3 | 11,5 | -19,7% |
| FOMEQUE | 28,2 | 11,5 | -59,0% |
| GUADUAS | 19,0 | 5,5 | -70,9% |
| GUAYABETAL | 15,1 | 15,2 | 0,7% |
| GUTIERREZ | 55,2 | 7,9 | -85,7% |
| LA MESA | 7,1 | 17,1 | 139,2% |
| LA PALMA | 10,0 | 9,4 | -6,2% |
| MEDINA | 29,9 | 12,6 | -57,9% |
| PACHO | 11,9 | 8,1 | -31,4% |
| PARATEBUENO | 33,0 | 20,9 | -36,8% |
| PUERTO SALGAR | 13,7 | 11,1 | -19,5% |
| SILVANIA | 9,0 | 13,5 | 49,9% |
| TOCAIMA | 11,1 | 10,6 | -3,8% |
| VERGARA | 23,0 | 15,6 | -32,0% |
| VIOTA | 20,3 | 14,2 | -30,1% |
| YACOPI | 35,6 | 23,5 | -34,0% |
| TOTAL ZONA | 15,9 | 12,6 | -20,8% |



A pesar el cumplimiento registrado para la zona, se evidenciaron desmejoras con respecto al indicador del primer trimestre del año 2018 en los municipios de Guayabetal, Sylvania, Cachipay y La Mesa

Reporte cumplimiento Indicadores Parciales

Primer Informe: Enero 1 – Marzo 31 de 2020

4

Frecuencia de interrupciones en el SDL: Seguimiento al valor trimestral del indicador SAIFI calculado 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

-30%

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

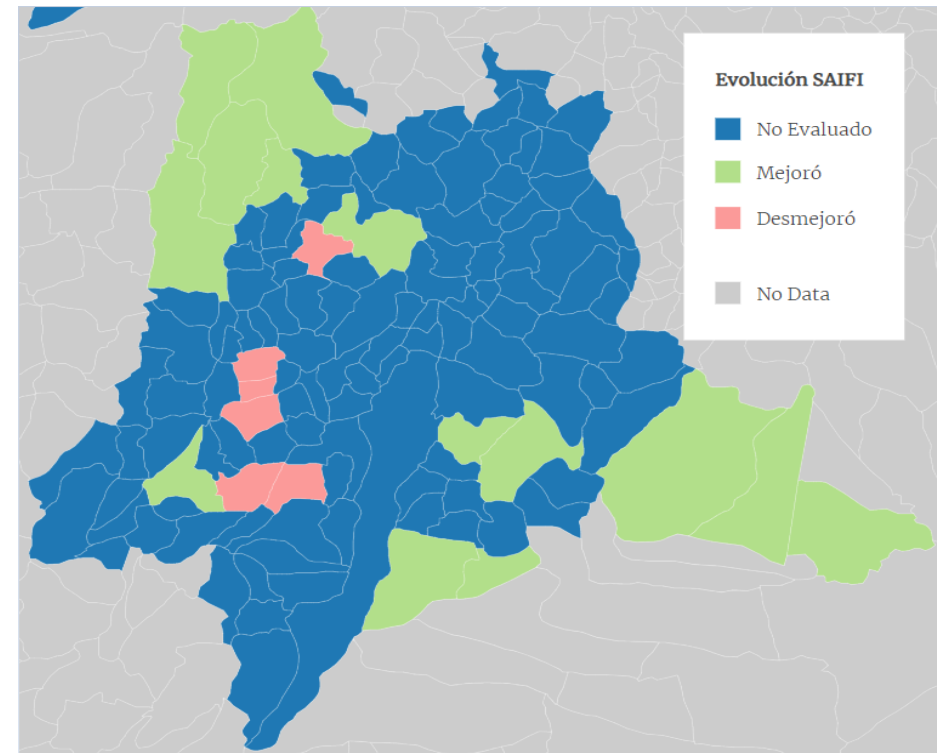
Se intensificará el seguimiento de las condiciones de calidad del servicio de estos municipios.

Municipios que desmejoraron

6

INCUMPLIÓ con el compromiso (no desmejorar en ningún municipio)

| Municipio | SAIFI 1T 2018 | SAIFI 1T 2020 | VARIACIÓN |
|-------------------|---------------|---------------|---------------|
| ANOLAIMA | 4,0 | 9,9 | 150,9% |
| CABUYARO | 19,3 | 7,6 | -60,7% |
| CACHIPAY | 5,7 | 13,2 | 131,2% |
| CAPARRAPI | 23,5 | 11,9 | -49,3% |
| CHOACHI | 25,8 | 7,1 | -72,4% |
| FOMEQUE | 31,7 | 4,5 | -85,8% |
| GUADUAS | 21,3 | 5,2 | -75,5% |
| GUAYABETAL | 6,6 | 5,3 | -20,5% |
| GUTIERREZ | 8,2 | 8,1 | -0,8% |
| LA MESA | 8,0 | 12,1 | 51,3% |
| LA PALMA | 10,7 | 9,8 | -7,8% |
| MEDINA | 9,7 | 5,9 | -39,6% |
| PACHO | 10,6 | 8,4 | -20,1% |
| PARATEBUENO | 18,2 | 4,7 | -74,1% |
| PUERTO SALGAR | 29,2 | 12,3 | -58,0% |
| SILVANIA | 13,9 | 14,2 | 2,7% |
| TOCAIMA | 18,1 | 12,9 | -28,8% |
| VERGARA | 18,5 | 19,4 | 5,1% |
| VIOTA | 19,1 | 20,4 | 6,8% |
| YACOPI | 28,4 | 17,3 | -39,2% |
| TOTAL ZONA | 15,8 | 11,0 | -30,3% |



A pesar del cumplimiento registrado para la zona, se evidenciaron desmejoras con respecto al indicador del primer trimestre del año 2018 en los municipios de Silvania, Vergara, Viotá, Anolaima, Cachipay y La Mesa.

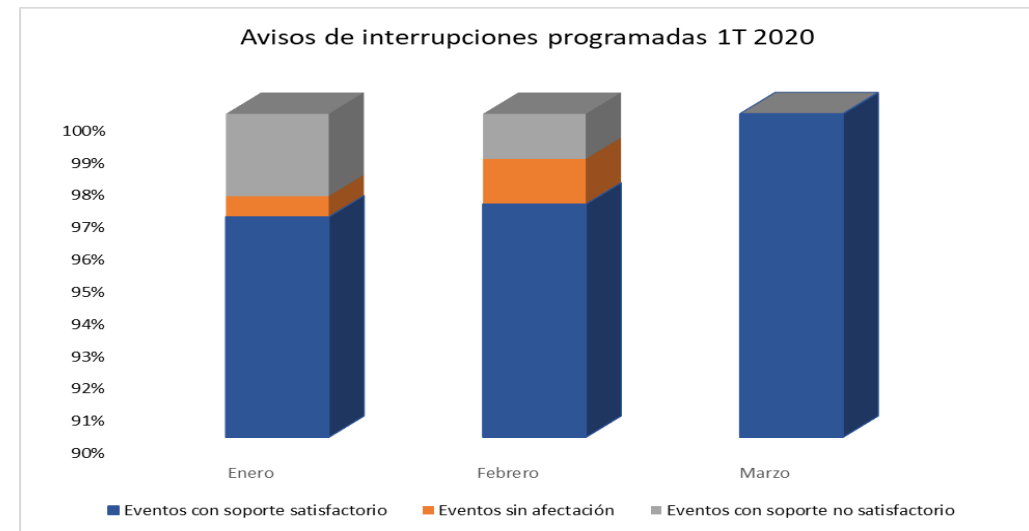
Reporte cumplimiento Indicadores Parciales

Primer Informe: Enero 1 – Marzo 31 de 2020

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 99,1%, ya que de las 527 intervenciones programadas no informó las actividades relacionadas con 4, que no tenían asociados afectaciones a usuarios finales.
- No obstante durante la revisión de los soportes se encontraron 7 no se consideran una prueba del aviso de interrupciones programadas, por lo que el nivel de cumplimiento se ve afectado. Puesto que no corresponden a soportes de aviso de interrupciones a usuarios finales.



Nivel Cumplimiento

97,9%

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

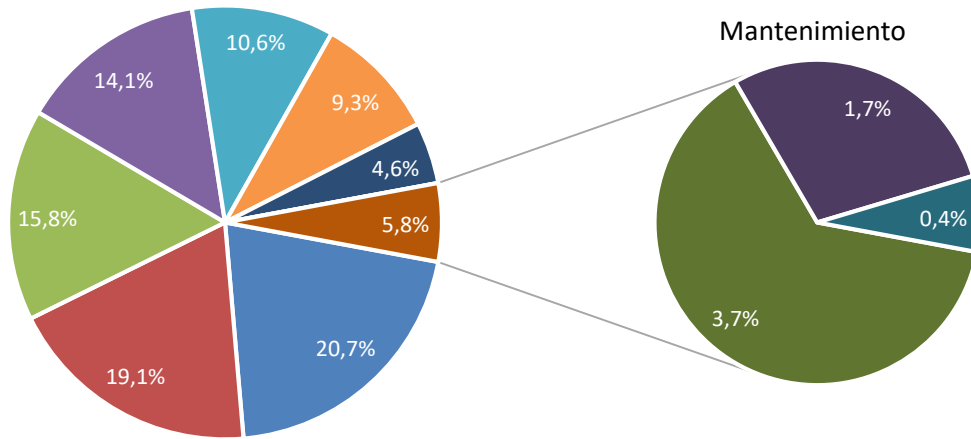
Reporte cumplimiento Indicadores Parciales

Primer Informe: Enero 1 – Marzo 31 de 2020

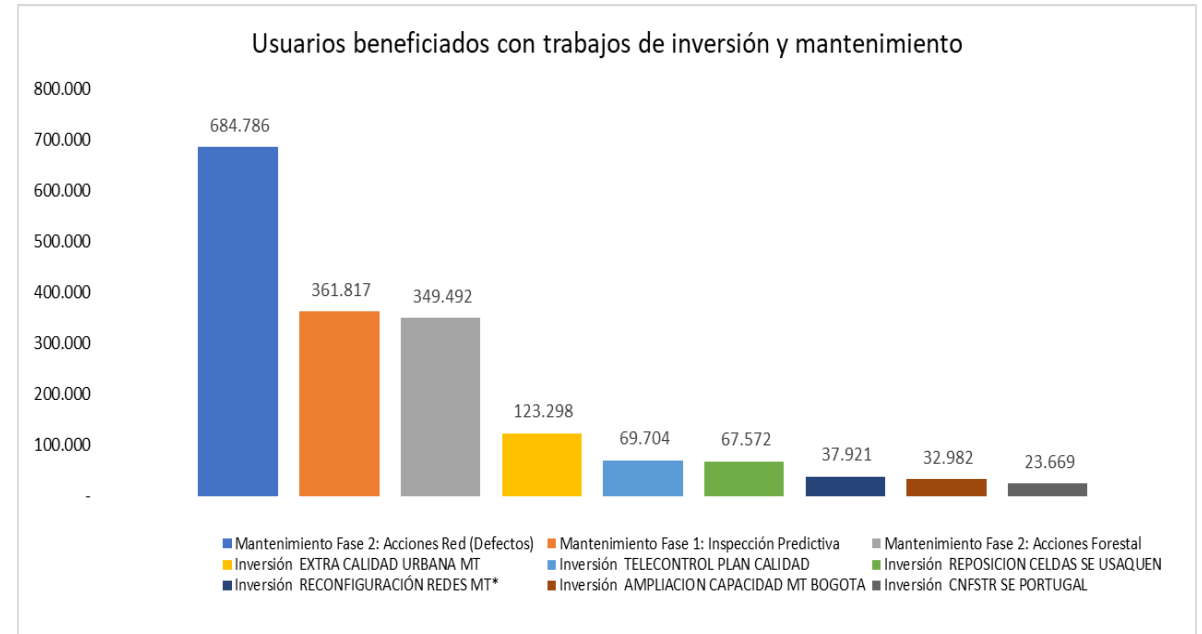
6

Proyectos de calidad del servicio Bogotá: Para realizar seguimiento trimestral a las gestiones realizadas por la empresa para mejorar los indicadores de calidad individual del servicio en Bogotá, 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.

Ejecución presupuestal primer trimestre 2020



- PC - EXTRA CALIDAD URBANA MT
- CNFSTR SE AT-MT PORTUGAL
- REPOSICION CELDAS SE AT-MT USAQUEN
- CNFSTR SE AT-MT PORTUGAL REDES
- Fase 2: Acciones Forestal
- PC - TELECONTROL PLAN CALIDAD UOB
- CUMPLIMIENTO POT DISTRITAL
- AMPLIACION CAPACIDAD MT BOGOTA
- Fase 2: Acciones Red (Defectos)
- Fase 1: Inspección Predictiva



Ejecución presupuestal

34.083 MCOP

Para mejora de calidad individual del servicio en Bogotá

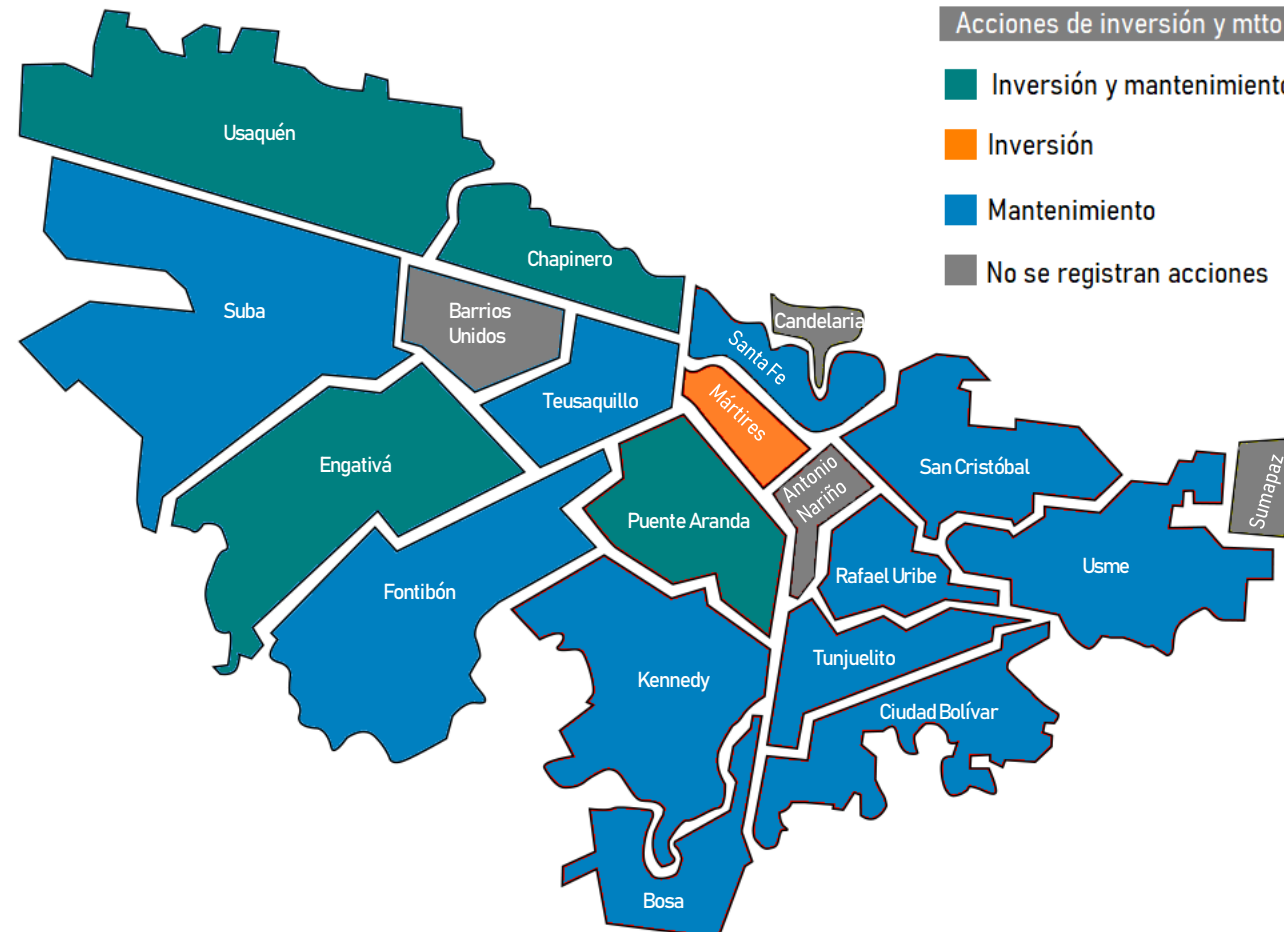
Se informa que CODENSA aún no ha iniciado a aplicar las compensaciones por calidad individual del servicio de acuerdo con la Resolución CREG 015 de 2018 dado que no han entrado en vigencia los cargos del OR

Reporte cumplimiento Indicadores Parciales

Primer Informe: Enero 1 – Marzo 31 de 2020

6

Proyectos de calidad del servicio Bogotá: Localidades beneficiadas con los trabajos de inversión y mantenimiento ejecutados por CODENSA S.A. E.S.P. para mejora de calidad del servicio durante el primer trimestre de 2020.



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 Parciales

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 de Resultados

Primer Informe: Enero 1 – Marzo 31 de 2020

3

Coordinación operativa entre distribuidores: Evaluar la gestión realizada por CODENSA para reducir el impacto en sus indicadores de calidad del servicio de las interrupciones asociadas a activos operados por otras distribuidoras.



1. Invitación para realizar mesa técnica de trabajo. (17/02/2020)
 2. Mesa técnica de trabajo. (4/03/2020)
- Compromisos:
- Formalizar acuerdo operativo CODENSA – CELSIA TOLIMA
 - Revisar suplencias.



1. Invitación para realizar mesa técnica de trabajo. (14/02/2020)
 2. Mesa técnica de trabajo. (10/03/2020)
- Compromisos:
- Validación incidencias circuito Cumaral La Reforma - Cumaral
 - Revisar suplencias.



1. Invitación para realizar mesa técnica de trabajo. (14/02/2020)
- No registra respuesta.



1. Análisis por parte de CODENSA de la regulación vigente y las alternativas para mejorar la coordinación operativa entre distribuidores.
- Conclusiones y siguientes acciones:
- Presentar esta situación en el subcomité de distribución del CNO.
 - Suscribir acuerdos bilaterales con los distribuidores.

CODENSA informa que realizará acciones adicionales antes del mes de agosto del presente año

Conclusiones



El futuro
es de todos

DNP
Departamento
Nacional de Planeación



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios



Conclusiones

- En lo que respecta a los indicadores de inversión, si bien se encontraron 9 proyectos retrasados con respecto al cronograma acordado, se evidencia el cumplimiento de la meta global.
- CODENSA realizó trabajos de mantenimiento de manera anticipada respecto del cronograma acordado, lo cual se refleja en el valor del indicador de cumplimiento de este compromiso.
- Se evidencia el cumplimiento de meta acordada para el indicador trimestral de continuidad del servicio para la zona. No obstante, dado que en 4 municipios se presentó una desmejora en el indicador de continuidad, se configura que el compromiso de mejorar el valor del indicador en todos los municipios no se cumple.
- El indicador de frecuencia de interrupciones del servicio para la zona refleja una importante mejora respecto del mismo periodo de 2018, lo que indica un cumplimiento de la meta acordada para la zona. No obstante, se observaron desmejoras en el valor de este indicador para 6 municipios.

Conclusiones

- Se observa cumplimiento de las metas acordadas en materia de calidad del servicio para la zona compuesta por los 20 municipios que hacen parte del acuerdo; sin embargo, se evidencia un deterioro de la calidad del servicio suministrado en los municipios de Cachipay, La Mesa y Sylvania, situación que será de atención especial por parte de la SSPD dentro del seguimiento del acuerdo de mejoramiento.
- El indicador de aviso oportuno a usuarios finales de las interrupciones programadas se ubicó en un 97,9% luego de verificar como insuficientes 11 soportes remitidos por la empresa.
- Se evidenciaron diversas acciones realizadas por la empresa para mejorar la coordinación operativa con los operadores de red con los que comparte fronteras comerciales.

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