

# Acuerdo de mejoramiento

## CODENSA S.A. ESP. – SUPERSERVICIOS

### Sexto informe: abril 01 – junio 30 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.

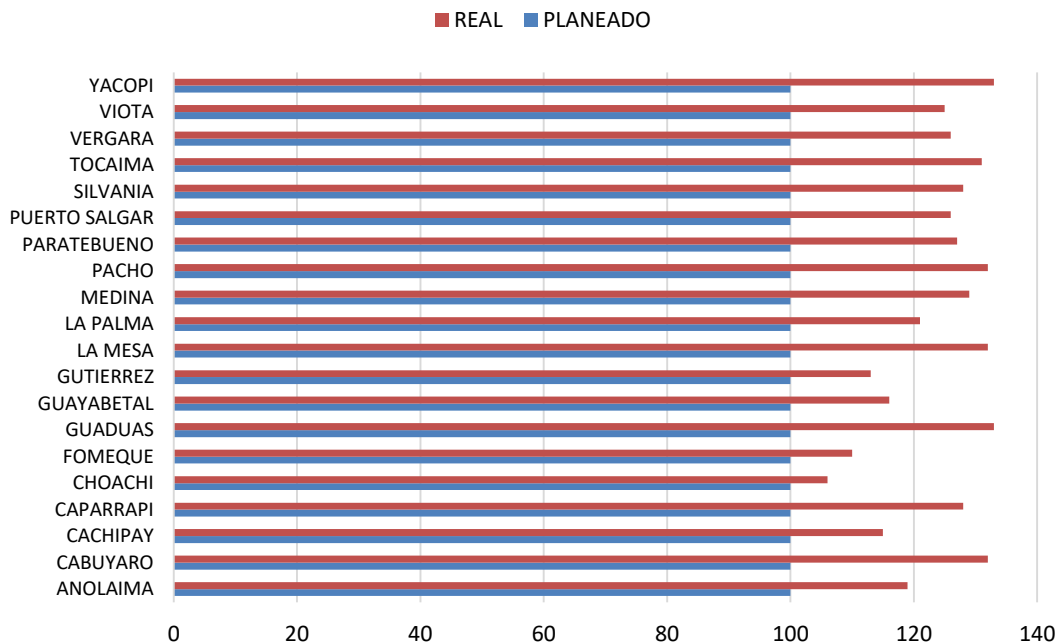
# Reporte cumplimiento indicadores parciales

Sexto informe: abril 01 – junio 30 de 2021

1 y 2

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

## Ejecución de mantenimientos



## Nivel de cumplimiento en:

### 1. Inversiones

92%

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

### 2. Mantenimiento

100%

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

- A lo largo del año 2020 se realizaron todos los mantenimientos planeados según la meta para este indicador.
- El prestador continuó informando actividades de mantenimiento a lo largo del año 2021 para los 20 municipios que hacen parte del acuerdo.

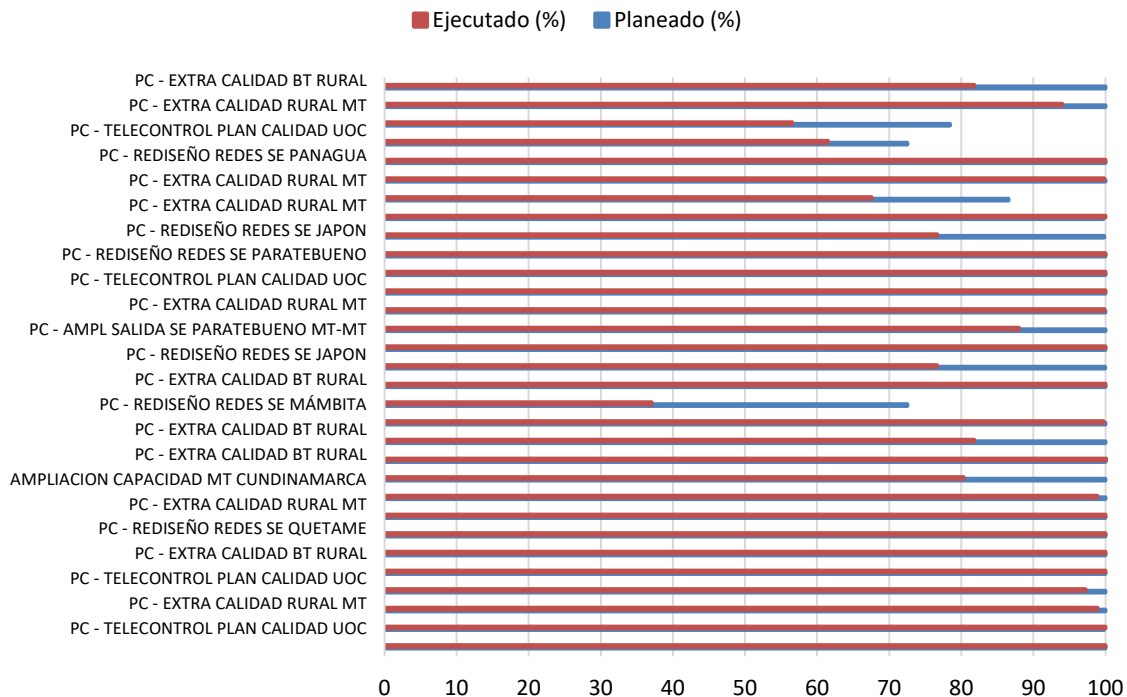
# Reporte cumplimiento indicadores parciales

Sexto informe: abril 01 – junio 30 de 2021

1 y 2

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

## Ejecución proyectos de inversión



## Nivel de cumplimiento en:

### 1. Inversiones

92%

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

### 2. Mantenimiento

124%

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

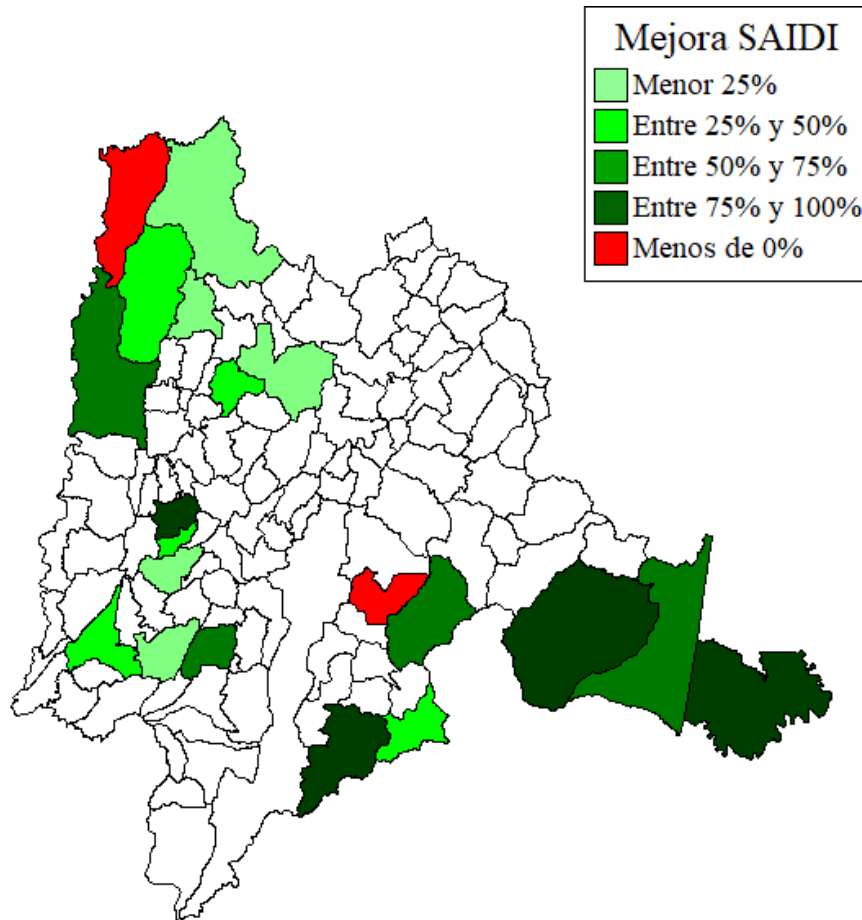
- De los 31 proyectos incluidos en el acuerdo, el OR reporta un total de 10 para los cuales su ejecución está por debajo del 90% de lo planeado y 17 proyectos cuya ejecución ya ha finalizado.
- En actividades de mantenimiento el prestador informó actividades para el 2021, adicionales a las que hacen parte del acuerdo para el año 2020.

# Reporte cumplimiento indicadores parciales

Sexto informe: abril 01 – junio 30 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

48%

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

- Se presentó una mejora del 48% en el indicador SAIDI de todos los municipios durante el segundo 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 7,4 % y el 96,8%
- Los municipios Choachí y Puerto Salgar desmejoraron el indicador SAIDI respecto al segundo trimestre del año 2018 en 51% y 0,6% respectivamente.



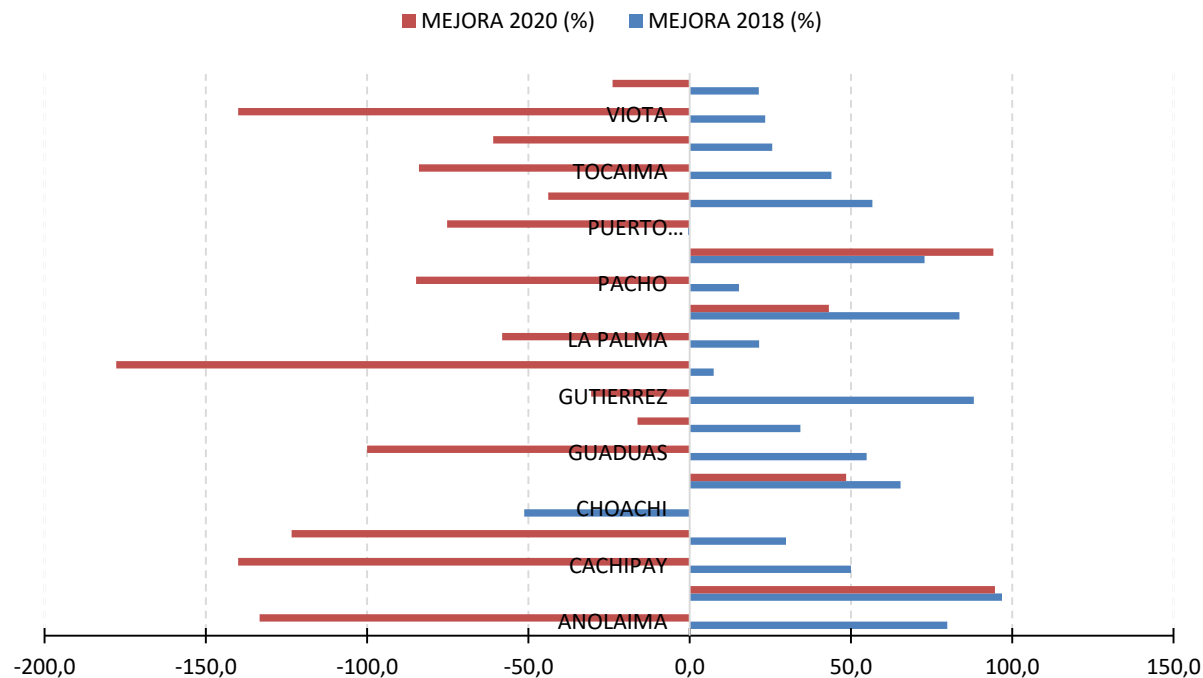
# Reporte cumplimiento indicadores parciales

Sexto informe: abril 01 – junio 30 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.

Porcentaje de mejora SAIDI – II Trimestre 2021



## Nivel de cumplimiento

Mejora de SAIDI en la zona

48%

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

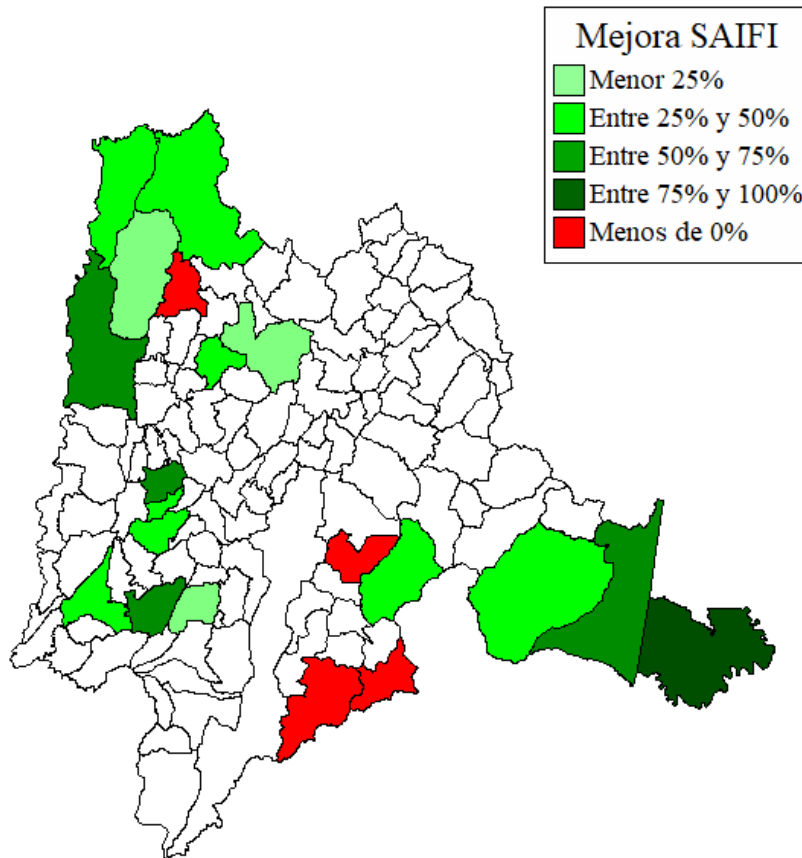
- Los municipios que más evidenciaron mejoras en el SAIDI respecto al segundo trimestre del 2018 fueron: Cabuyaro, Gutiérrez y Medina.
- Se observa que 15 municipios desmejoraron el SAIDI respecto al mismo trimestre del año 2020.

# Reporte cumplimiento indicadores parciales

Sexto informe: abril 01 – junio 30 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

**35%**

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

- Se presentó una mejora del 35% en el indicador SAIFI de todos los municipios durante el segundo 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 6 % y el 79%
- Los municipios Choachí, Guayabetal y Gutiérrez desmejoraron el indicador SAIFI respecto al segundo trimestre del año 2018 en 45%, 40% y 60% respectivamente.

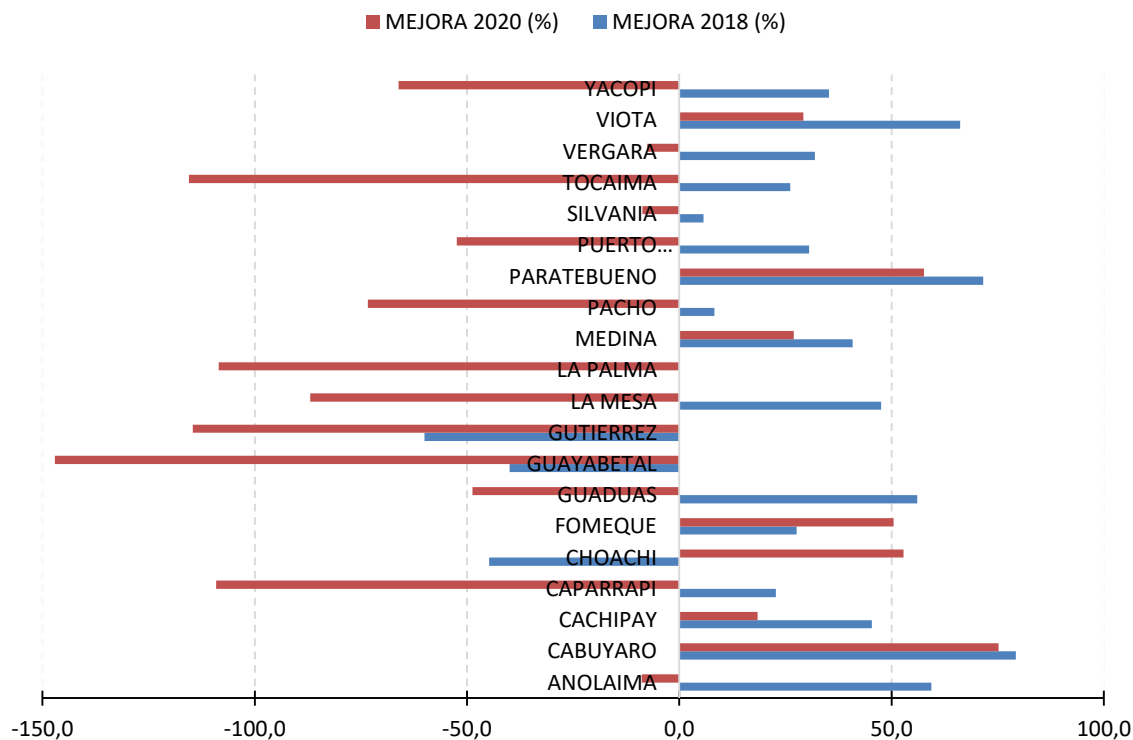
# Reporte cumplimiento indicadores parciales

Sexto informe: abril 01 – junio 30 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.

## Porcentaje de mejora SAIFI – II Trimestre 2021



## Nivel de cumplimiento

Mejora de SAIFI en la zona

35%

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

- Los municipios que más presentaron mejoras en el SAIFI respecto al segundo trimestre del 2018 fueron: Cabuyaro, Gutiérrez y Medina.
- Se observa que 13 municipios desmejoraron el SAIFI respecto al mismo trimestre del año 2020.

# Reporte cumplimiento indicadores parciales

Sexto informe: abril 01 – junio 30 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%

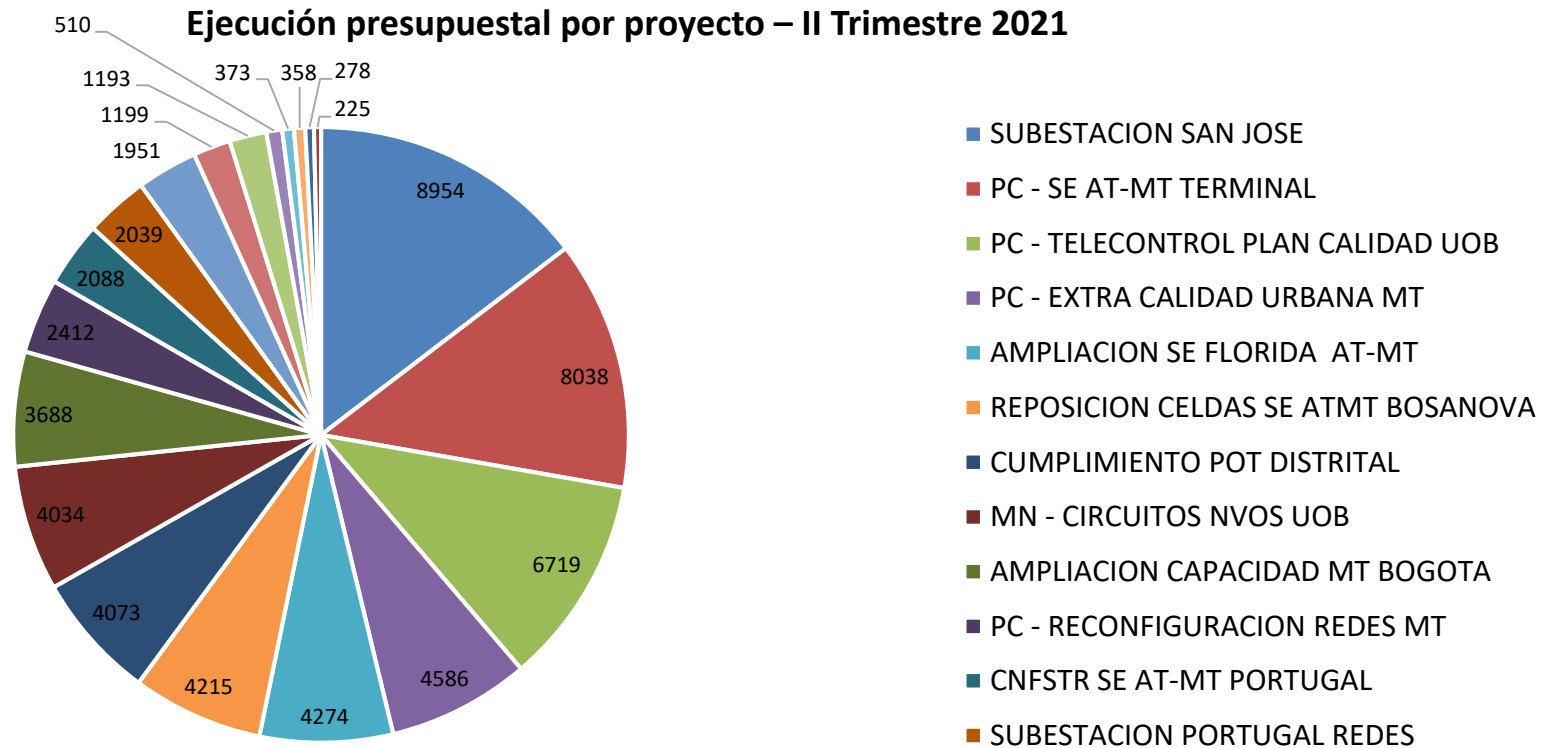
**CUMPLIÓ** con la meta (Aviso int. programadas = 100%)

# Reporte cumplimiento indicadores parciales

Sexto informe: abril 01 – junio 30 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 numero de usuarios compensados mensualmente en los periodos del trimestre evaluado.



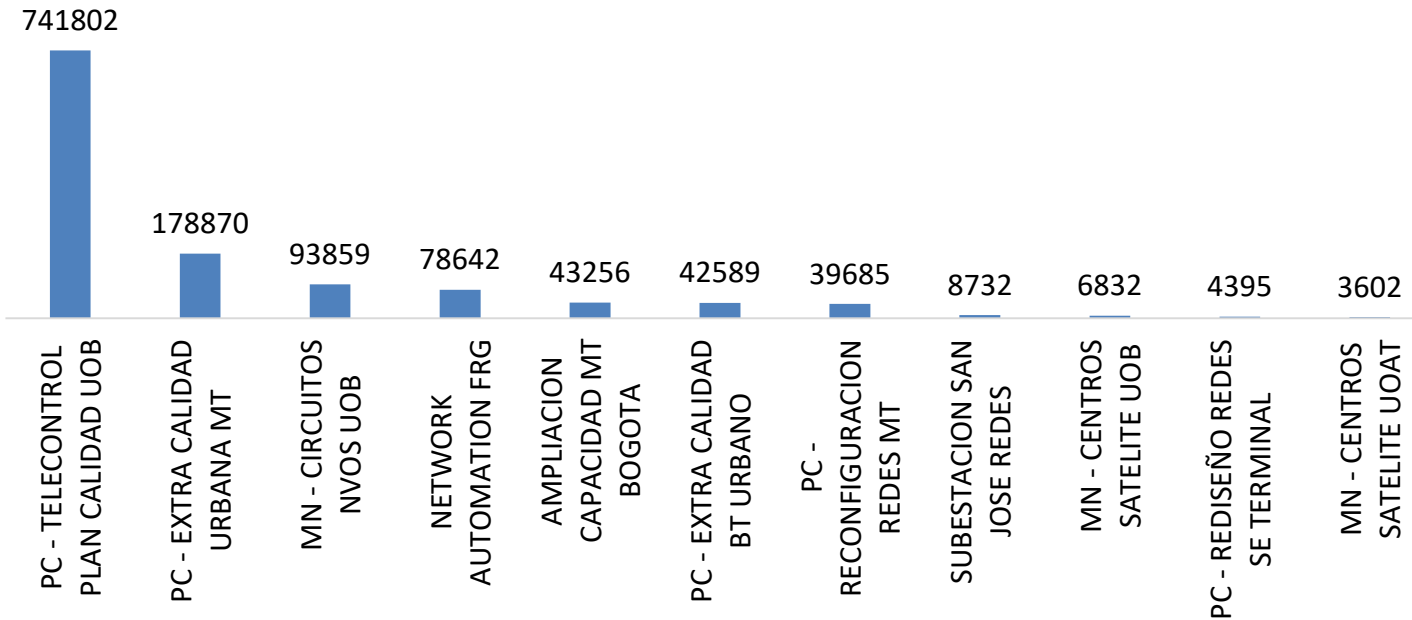
# Reporte cumplimiento indicadores parciales

Sexto informe: abril 01 – junio 30 de 2021

6

**Proyectos de calidad del servicio Bogotá:** Usuarios beneficiados con los trabajos de inversión ejecutados por CODENSA S.A. E.S.P. para mejora de calidad del servicio durante el segundo trimestre de 2021.

## Usuarios beneficiados por proyecto



## Ejecución presupuestal

67.069  
MCOP

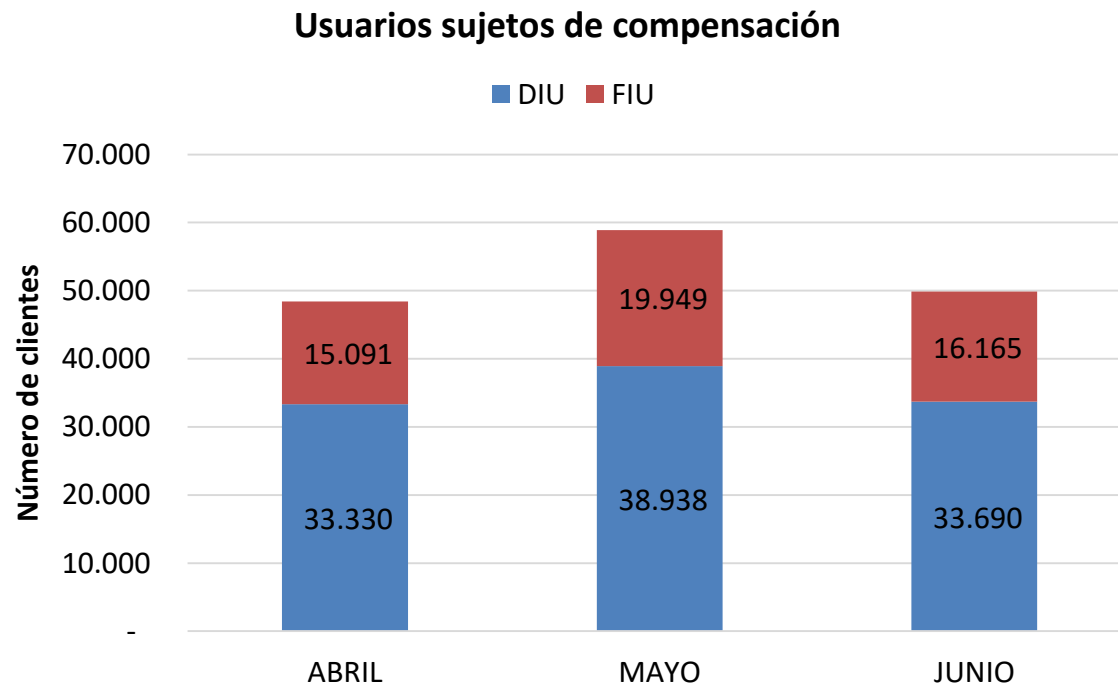
Recursos para mejora de calidad individual del servicio en Bogotá

# Reporte cumplimiento indicadores parciales

Sexto informe: abril 01 – junio 30 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.



- Durante el segundo trimestre del 2021 se identificó que en promedio se presentaron 35.319 usuarios sujetos de compensación por DIU y 17.068 por FIU.
- Durante el mes de mayo se observa un incremento de los usuarios sujetos de compensación respecto al mes de abril, bajando nuevamente en el mes de junio.
- El prestador no reporta usuarios sujetos de compensación por exceder ambos indicadores de forma simultánea.

# 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.

# 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 92%. Se registró la finalización de 17 de los 31 proyectos de inversión analizados y una ejecución real por debajo del 90% en otros 10 proyectos.
- CODENSA cumplió con el cronograma de mantenimientos y realizó mantenimientos adicionales en los 20 municipios durante el segundo trimestre del año 2021. Cumplió con todo el cronograma de mantenimientos.
- Durante el segundo trimestre del año 2021 se reportó una mejora del indicador de duración del 47,8% respecto al mismo periodo del año 2018, y una desmejora del 34,8% respecto al mismo trimestre del año 2020.
- Los municipios Choachí y Puerto Salgar desmejoraron el indicador SAIDI respecto al segundo trimestre del año 2018 en 51% y 0,6% respectivamente.
- Se reportó una mejora del 35,1% del indicador de frecuencia para el segundo trimestre del año 2021 respecto al mismo trimestre del año 2018. Sin embargo, se observó una desmejora del 26% respecto al mismo trimestre del año 2020.

# Conclusiones

- Se observa que Choachí, Guayabetal y Gutiérrez desmejoraron el indicador SAIFI en 45%, 40 y 60% respectivamente, comparado con el mismo trimestre del año 2018.
- 13 de los 20 municipios presentaron desmejoras del SAIFI en el segundo trimestre del año 2021 respecto al mismo trimestre del año 2020.
- El indicador de aviso oportuno a usuarios finales de las interrupciones programadas se ubicó en un 100%.
- Durante el segundo trimestre del año 2021 se registró una inversión total de 67.069 MCOP distribuidos en la ciudad de Bogotá para 20 proyectos de inversión y que beneficiarán a 1.242.364 usuarios en las localidades de Kennedy, Suba, Fontibón, Usme, Usaquén, Chapinero y Rafael Uribe.
- De acuerdo con el reporte realizado por la empresa durante el segundo trimestre del 2021 se identificó que en promedio se presentaron 35.319 usuarios sujetos de compensación por DIU y 17.068 por FIU.
- Durante el mes de mayo se observa un incremento de los usuarios sujetos de compensación respecto al mes de abril, bajando nuevamente en el mes de junio.
- La SSPD realizará validaciones adicionales a la información entregada por el prestador respecto a los resultados de los indicadores de resultado.

# Gracias

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

Carrera 18 No. 84-35

PBX: (57-1) 691-3005

[sspd@superservicios.gov.co](mailto:sspd@superservicios.gov.co)

[www.superservicios.gov.co](http://www.superservicios.gov.co)

Bogotá D.C., Colombia



El futuro  
es de todos

DNP  
Departamento  
Nacional de Planeación



**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios