



Bogotá D.C., 26 de febrero de 2025

CONCEJO DE BOGOTÁ 27-02-2025 07:43:24

2025ER5162 O 1 Fol:19 Anex:0

ORIGEN: ENEL COLOMBIA/PILAR JARAMILLO VILLAMIZAR

DESTINO: COMISION 1ª PERM. PLAN DE DESARROLLO Y ORDENAMIENT

ASUNTO: RTA. PROPOSICIÓN 268 DE 2025

OBS: N° CORREO

Doctor

**DAVID ANDRÉS GIRALDO UMBARILA**

Subsecretario de la Comisión Primera del Plan de Desarrollo

**CONCEJO DE BOGOTÁ**

Ciudad.

**Asunto:** Respuesta Proposición 268 de 2025.

Respetado doctor Giraldo,

De acuerdo con la solicitud para dar respuesta a la Proposición 268 de 2025, atentamente respondemos de la siguiente manera.

Indicamos que unas preguntas están dirigidas al Grupo Energía Bogotá (GEB) y otras a Enel Colombia S.A ESP (en adelante Enel Colombia), empresas independientes y que prestan servicios diferentes en la cadena del servicio de energía eléctrica. Mientras GEB opera Transmisión, Enel Colombia opera Generación, Distribución y Comercialización, siendo el Operador de Red (OR) para la ciudad de Bogotá, así como del servicio de alumbrado público.

Por lo anterior, aunque varias de las preguntas están dirigidas a GEB, damos respuesta por ser los operadores de los servicios mencionados.

**1. Sírvasse responder la normativa legal y técnica vigente mediante la cual se presta el servicio de energía eléctrica y de alumbrado público en Bogotá. Incluya en su respuesta el listado de las entidades, empresas y/o convenios involucrados, así como la descripción de los alcances y competencias de cada una de las partes, separando según sea el caso el servicio de energía eléctrica del servicio de alumbrado público.**

Enel Colombia S.A. ESP es el Operador de Red (OR) y el prestador del servicio público domiciliario de energía en la ciudad de Bogotá. La entidad del orden nacional encargada de la vigilancia y control es la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. El servicio se presta bajo la normatividad expedida por las autoridades competentes, principalmente la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG).

La prestación del servicio de alumbrado público en Bogotá se rige por una serie de normativas legales y técnicas a nivel nacional y distrital. A continuación, se detallan las principales disposiciones vigentes:

- Decreto 2424 de 2006: Regula la prestación del servicio de alumbrado público en Colombia. Establece que los municipios y distritos son responsables de garantizar este servicio, incluyendo la elaboración de planes anuales, la contratación y la regulación económica del mismo.
- Reglamento Técnico de Iluminación y Alumbrado Público (RETILAP): Establece los requisitos y medidas que deben cumplir los sistemas de iluminación y alumbrado público para garantizar niveles



adecuados de energía lumínica, seguridad en el suministro, protección al consumidor y preservación del medio ambiente. Ha sido modificado y actualizado en varias ocasiones, siendo la más reciente la Resolución 40150 de 2024.

- Resolución CREG 101 013 de 2022: Establece la metodología para la determinación de costos máximos por la prestación del servicio de alumbrado público.

Estas normativas conforman el marco legal y técnico que regula la prestación del servicio de alumbrado público en Bogotá, asegurando su eficiencia, calidad y sostenibilidad.

El operador de servicio de alumbrado público para la ciudad de Bogotá es Enel Colombia, conforme al Convenio 766 de 1997.

**2. Relacione en un listado las investigaciones y/o sanciones, que desde el año 2020 y hasta la fecha se hayan desarrollado y/o impuesto, por problemas y/o quejas en la prestación del servicio de energía eléctrica y del servicio de alumbrado público. Incluya en su respuesta las investigaciones que no hayan derivado en sanciones efectivas y su justificación; así como la descripción y motivación de sanciones impuestas y las multas asociadas.**

Se presenta listado de procesos sancionatorios ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) desde el año 2020 hasta la fecha. Se aclara que en el año 2021 y 2022 no se abrieron investigaciones.

Año	Expediente	Estado	Tema	Ultima actuación	Resolución	Resolución que resuelve recurso y confirma sanción	Multa
2020	2017240350 600018E	Terminado	Incumplimiento de la Res. CREG 097 de 2008 al exceder límite de compensaciones	Sanción Confirmada-Firme	Resolución No.20192400015215 del 27 de mayo de 2019	Res. 20202400003805 del 10 de febrero de 2020	\$ 39.749.568 COP
2020	2017240350 600037E	Terminado	Incumplimiento reporte activos de NT4 fuera de operación	Sanción Confirmada-Firme	Resolución SSPD 20192400024895 notificada por correo electrónico el 26 de julio de 2019	Res. 20202400008055 del 05 de marzo 2020	\$1.656.232.000 COP
2023	2020240350 600005E	Terminado	Cuentas promediadas Covid-19. Marzo, Abril, Mayo de 2020	Sanción Confirmada-Firme	Resolución No. SSPD 20222400666425 del 19 de julio de 2022	Res. SSPD 20232400436065 del 3 de agosto de 2023	\$ 237.422.834 COP
2023	2021240350 600003E	Terminado	Fallas en sistema de medida Gran Tierra Energy	Sanción Confirmada-Firme	Resolución No. SSPD 20222400660655 del 11 de julio de 2022	Res. SSPD 20232400403065 del 21 de julio de 2023	\$ 700.000.000 COP



Año	Expediente	Estado	Tema	Última actuación	Resolución	Resolución que resuelve recurso y confirma sanción	Multa
NA	2022240380 300028E	En curso	Precios de Bolsa octubre 2022	Etapas probatorias	NA	NA	NA
NA	2023240380 300032E	En curso	Incumplimiento clientes 360	Sanción Impuesta - No Firme	Resolución No. SSPD 202424 00587125 del 27 de septiembre de 2024	NA	\$ 433.333.333 COP

### 3. ¿Cuál es el procedimiento y los tiempos estándar que maneja el servicio de energía eléctrica y de alumbrado público en Bogotá para atender reportes de luminarias en mal estado?

Cualquier ciudadano puede hacer una solicitud de mantenimiento a través de los canales dispuestos. Una vez recibida la solicitud, se analiza y se coordina la atención conforme a los indicadores, que son 72 horas para temas relacionados con mantenimiento y 120 horas para la atención de temas relacionados con hurto y vandalismo.

Canales de atención ENEL	
Fonoservicio	601 5 115 115
Fonoservicio Emergencias	115
Línea gratuita nacional	18000912115
ENEL Radicaciones PQRs 1	<a href="mailto:servicioalcliente.empresarial@enel.com">servicioalcliente.empresarial@enel.com</a>
ENEL Radicaciones PQRs 2	<a href="mailto:clientescolombia@enel.com">clientescolombia@enel.com</a>
WhatsApp Elena	316 890 6003
Aplicación móvil	App Enel Colombia disponible en Android e iOS
Chat de servicio	<a href="https://www.enel.com.co/es/personas/chat-de-atencion.html">https://www.enel.com.co/es/personas/chat-de-atencion.html</a>
Redes sociales Facebook	Enel Colombia en Facebook.
Redes sociales X	@EnelClientesCO en X.
oficina virtual	<a href="https://www.enel.com.co/es/personas/servicio-al-cliente/horarios-centros-servicio.html">https://www.enel.com.co/es/personas/servicio-al-cliente/horarios-centros-servicio.html</a>

Líneas especiales	Alcaldes y sus equipos de trabajo
Alcaldías fijo	601 514 03 00
Alcaldías celular y WhatsApp	321 492 44 57



**4. ¿Por qué no se han solucionado los casos puntuales reportados desde hace varias semanas, las cuales fueron reiteradas por la concejal Cristina Calderon a través de diferentes medios como el Derecho de petición remitido el 20 de diciembre de 2024?**

Después revisadas las bases de datos se identificaron los siguientes casos con fecha distinta a la mencionada (20 de diciembre de 2024). Por lo anterior, agradecemos remitirnos copia de la solicitud o el número de radicado recibido por parte de Enel, para efectos de validar internamente.

Fecha de respuesta	Tema	Radicado respuesta Enel
20 de marzo de 2024	Problemas en la malla vial, líneas de tensión y árboles en la Carrera 21 # 57-57	000744291
12 de julio de 2024	Arreglo del cableado	000825313
2 de octubre de 2024	Tornillos expuestos en espacio público	000876392

**5. ¿Cuántas cuadrillas están asignadas al mantenimiento del alumbrado público en Bogotá y cuántas órdenes de trabajo están pendientes actualmente?**

Dentro del convenio con la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos (UAESP) no se establece un número determinado de cuadrillas. La operación se garantiza a través del cumplimiento de indicadores de gestión (ANS) para asegurar la continuidad del servicio. Teniendo en cuenta la dinámica y necesidades del sistema, tales como factores climáticos, nuevas solicitudes de la UAESP o requerimientos de proyectos especiales, el número de cuadrillas se ajusta a la necesidad para dar cumplimiento a los Indicadores acordados.

Con corte al 16 de febrero de 2025, se tienen 1.914 órdenes en proceso de atención.

**6. ¿Qué mecanismos de respuesta utiliza el servicio de energía eléctrica y de alumbrado público en Bogotá para gestionar solicitudes oficiales de entidades públicas como el Concejo de Bogotá?**

Las solicitudes sobre el estado del servicio tanto de energía eléctrica como de alumbrado público pueden ser reportadas a través de cualquiera de los canales mencionados en la respuesta al numeral 3. Para todos los casos se genera un número de radicado (por medio del cual se puede hacer seguimiento al caso) y se envía reporte de la intervención realizada a los datos de contacto registrados con la solicitud.

**7. ¿Por qué la oficina de la concejal no ha recibido respuesta frente a las solicitudes enviadas?**

La respuesta a este numeral corresponde a la dada al punto 4.

**8. ¿Cuáles son las metas y tiempos establecidos por las entidades prestadoras del servicio de energía eléctrica y de alumbrado público en Bogotá para responder quejas o reclamos ciudadanos?**

Para el servicio de energía eléctrica los plazos de ley son los establecidos en el artículo 158 de la ley 142 de servicios públicos, que corresponden a quince (15) días hábiles. El promedio actual de respuesta de Enel Colombia es de once (11) días hábiles.

Para el servicio de alumbrado público, frente a la atención de fallas se analiza y se coordina la atención conforme a los indicadores, que corresponden a 72 horas para lo relacionado con mantenimiento y 120 horas para hurto y vandalismo. Esto, según lo acordado y definido con la UAESP el pasado 29 de mayo



de 2024, en Acta de Indicadores Alumbrado Público del Contrato Enel-UAESP y que hace parte del convenio 766 de 1997.

**9. ¿Cuál es el protocolo de las empresas prestadoras del servicio de energía eléctrica y de alumbrado público en Bogotá para coordinar cambios en las redes de energía con las autoridades y contratistas que ejecutan obras en Bogotá?**

Dada la facultad establecida en el literal b del numeral 3 del artículo 47 de la Ley 1682 de 2013, entre el Instituto de Desarrollo Urbano (IDU) y Enel Colombia se suscribió el Convenio 0849 del 2016, cuyo objeto es *“(…) el aunar esfuerzos de carácter técnico y financiero para la identificación, protección, traslado o reubicación de las redes de propiedad de ENEL COLOMBIA, que resulten afectadas por los proyectos de infraestructura de transporte del IDU, contemplados en el Plan de Ordenamiento Territorial, Plan de Desarrollo de Bogotá D.C. y todos los proyectos que requiera la ciudad para su desarrollo habilitan la ejecución de proyectos de infraestructura de transporte del IDU, contemplados en el Plan de Ordenamiento Territorial, Plan de Desarrollo de Bogotá D.C. y todos los proyectos que requiera la ciudad para su desarrollo(…)”*.

La Cláusula 7 del Convenio que describe el procedimiento para la “Programación y Ejecución de Maniobras de Media, Baja Tensión y Alumbrado Público”, establece el siguiente procedimiento para la programación y ejecución de maniobras para traslados provisionales y/o retiros definitivos de redes y activos existentes de propiedad de Enel Colombia o Activos de Uso General de propiedad de terceros operados y/o administrados por la Compañía, de media y baja tensión, y alumbrado público, a cargo del IDU:

*“(…)”*

- 1. El IDU confirmará mediante oficio y correo electrónico a ENEL COLOMBIA la solicitud de la maniobra, acorde al cronograma estimado de maniobras presentado en fase de pre-construcción y con el plan de trabajo de maniobras definido en la etapa de pre-construcción, y solicitará el presupuesto, y los costos asociados.*
- 2. La interventoría IDU programará visita en terreno, garantizando la asistencia del IDU, el contratista IDU y ENEL COLOMBIA, para definir el alcance de las maniobras.*
- 3. El IDU generará un identificador de maniobra que ENEL COLOMBIA tendrá en cuenta, con el objeto de hacer seguimiento a la ejecución de las maniobras y pagos.*
- 4. ENEL COLOMBIA remitirá el presupuesto por maniobra, teniendo en cuenta el alcance de la visita en terreno, para aprobación del IDU e interventoría IDU. Dicho presupuesto será elaborado con base en lo indicado en la Cláusula Quinta del Convenio de Cooperación ESQUEMA DE RESPONSABILIDADES Y COSTOS.*
- 5. El IDU y la interventoría IDU revisarán el presupuesto, y remitirán la aprobación de este, junto con la copia del Certificado de Disponibilidad Presupuestal (CDP) y el Certificado de Registro Presupuestal (CRP) del IDU y/o Transmilenio, según corresponda. Adicionalmente, el IDU y el contratista IDU, informarán a ENEL COLOMBIA la fecha de entrega de las obras civiles por tramos funcionales conforme los diseños aprobados, necesarias para ejecutar las maniobras objeto de la solicitud.*
- 6. Cumplido el numeral anterior, ENEL COLOMBIA confirmará al IDU la fecha de programación y ejecución de la maniobra y temas a tener en cuenta para la realización de la misma.*
- 7. Las Partes podrán solicitar la cancelación de la maniobra teniendo en cuenta los términos del Anexo 2 - Programación y ejecución de maniobras. En caso que no se cumpla con este término, se analizarán las causas y el responsable asumirá los costos de la disponibilidad de la cuadrilla de la empresa colaboradora de ENEL COLOMBIA.*



8. ENEL COLOMBIA podrá reprogramar la maniobra cancelada en los tiempos definidos en el Anexo 2 - Programación y ejecución de maniobras. Para tal efecto, las Partes deberán actualizar el cronograma estimado de maniobras presentado en fase de pre-construcción y el plan detallado de trabajo-PDT.

9. La interventoría IDU deberá estar presente en la fecha de ejecución de la maniobra, y dejará constancia de las actividades realizadas.

10. ENEL COLOMBIA informará al IDU oficialmente y mediante correo electrónico la fecha en la que se ejecutó la maniobra.

11. ENEL COLOMBIA remitirá al IDU el soporte de las cantidades finales de la maniobra ejecutada, para su revisión.

12. El IDU remitirá oficialmente a ENEL COLOMBIA la aprobación de las cantidades finales de la maniobra ejecutada y el formato IDU FOIN02 “Constancia de Ejecución de Maniobra”, debidamente diligenciado y firmado por el IDU e Interventoría IDU (...). ”.

**10. Sírvase responder si existen lineamientos de obligatorio cumplimiento en los contratos de obra ejecutados directamente por las empresas prestadoras del servicio de energía eléctrica y de alumbrado público en Bogotá o bajo su liderazgo. De ser afirmativa la respuesta; sírvase relacionar aquellos que aplique según los siguientes componentes y remita adjuntos los documentos técnicos de soporte:**

- a. Movilidad y/o tránsito durante las obras, incluyendo los Planes de Manejo de Tráfico.**
- b. Acabados y/o calidad del espacio y mobiliario público durante y después de terminadas las obras.**
- c. Acabados y/o calidad de las vías durante y después de terminadas las obras.**
- d. Acabados y/o calidad de la señalización y/o demarcación durante y después de terminadas las obras.**

**a). Movilidad y/o tránsito durante las obras, incluyendo los Planes de Manejo de Tráfico (PMT).**

De acuerdo con el alcance de los proyectos, se realiza la solicitud de los Planes de Manejo de Tráfico (PMT) ante la Secretaría Distrital de Movilidad (SDM), los cuales pueden variar en su impacto según el tipo de afectación que se requiera para la ejecución. Los PMT deben seguir la siguiente normativa:

- Ley 769 de 2002. Código Nacional de Tránsito.
- Manual de Señalización Vial de Colombia: Dispositivos uniformes en la infraestructura vial para la regulación del tránsito y la seguridad vial – del 17 de agosto de 2024.
- Manual de Planeación y Diseño para la Administración del Tránsito y el Transporte.
- Manual de respeto al ciudadano del IDU.
- Manual de Identidad Visual de las Obras.
- Protocolo para gestionar los planes de manejo de tránsito (PMT) por obra y otros 2024.

Adicionalmente, dentro de los requerimientos solicitados para la emisión y aprobación de los planes de manejo de tráfico se encuentran:

- Inventario de señalización
- Inventario de mobiliario urbano
- Registro fotográfico reciente del lugar de la intervención
- Actas de socialización en predios que puedan verse afectados durante la ejecución de las obras.
- Coordenadas de CIV a intervenir



- Actas de coordinación de actividades (cuando aplique).

Documento soporte: “Anexo - COOS No. 006 de febrero 6 de 2025” (Documento de aprobación de la SDM).

**b). Acabados y/o calidad del espacio y mobiliario público durante y después de terminadas las obras.**

Todos los contratos de Enel Colombia deben dar cumplimiento a lo requerido por el Manual de Espacio Público Decreto Distrital No. 263 del 21 de junio de 2023. Los permisos de ocupación de espacio público son tramitados por el contratista a cargo de las actividades. Enel Colombia efectúa control y seguimiento de acuerdo con lo estipulado en el Instructivo Operativo Enel No. IO2426. Además del seguimiento a los requerimientos definidos en las Resoluciones de otorgamiento de los permisos, el contratista firma un acta de compromiso para restaurar todo en iguales o mejores condiciones a las encontradas.

**c). Acabados y/o calidad de las vías durante y después de terminadas las obras.**

Aplican las mismas consideraciones del numeral b).

Documento soporte: “Anexo – Recibo de obra parcial”.

**d). Acabados y/o calidad de la señalización y/o demarcación durante y después de terminadas las obras.**

De acuerdo con lo estipulado en los permisos solicitados (PMT y/o Ocupación de Espacio Público) se determina la señalización requerida durante el desarrollo de las obras.

Si por la intervención que se está realizando se debe afectar ya sea señalización vertical o demarcación horizontal, y según la norma de señalización vial vigente, la recuperación se realiza en las mismas o mejores condiciones a lo encontrado. Estos trabajos son realizados una vez son terminadas las obras para garantizar su debida ejecución y evitar nuevas afectaciones.

Documento soporte: “Anexo - Entrega técnica de proyecto terminado IDU”.

Adicionalmente, con el fin de garantizar un óptimo desarrollo y correcta ejecución de las obras, los servicios ejecutados por las empresas colaboradoras de Enel Colombia están amparados con las siguientes pólizas:

- Calidad de la obra
- Estabilidad de obra
- Cumplimiento
- Responsabilidad civil





**11. Con base en la respuesta a la pregunta inmediatamente anterior, sírvase describir los procesos de seguimiento y/o control sobre los citados lineamientos, relacionando además aquellos trámites sancionatorios derivados de su incumplimiento. Especifique las responsabilidades y períodos de su ejecución. Remita adjuntos los documentos técnicos de soporte.**

Dentro de los controles y seguimiento a los contratos, Enel Colombia define protocolos de supervisión, seguimiento, identificación de desviaciones en los procesos de permisos y constructivos. Para esto, todos los contratos definen un gestor, uno o varios coordinadores y adicionalmente se determinan visitas obligatorias del personal asociado a las actividades para su supervisión.

Contractualmente se definen Acuerdos de Niveles de Servicios (ANS) con una metodología asociada al control y medición del logro de cada uno de los aspectos relevantes en términos contractuales. En lo referente a permisos asociados a espacios públicos, los mismos son identificados durante los procesos de planeación de los trabajos. Las solicitudes y obtención son susceptibles de seguimiento por parte de los coordinadores. La implementación es verificada por coordinadores y personal que realiza inspecciones a la obra. Cualquier desviación en la implementación, una vez identificada, es definida como no conformidad y se inicia proceso de investigación y descargos para precisar la aplicabilidad de sanciones al contrato en cuestión.

El proceso de investigación finaliza con la definición de la sanción aplicable y su severidad. La reiteración en las faltas puede ocasionar la conformación de multas y hasta la suspensión del contrato. Todos los proveedores son calificados teniendo en cuenta las no conformidades en las inspecciones, las sanciones y los índices de cumplimiento. Estas calificaciones pueden afectar la contratación futura y son consideradas en los procesos de selección de proveedores.

**12. Sírvase relacionar todos los contratos de obra, mantenimiento y/o consultoría del IDU y la UAERMV que actualmente tengan acciones de coordinación institucional pendientes con las empresas prestadoras del servicio de energía eléctrica y de alumbrado público en Bogotá. Incluya la descripción de cada caso, ya sea trámite, definición, concepto, interferencia u obra actualmente pendiente, su fecha de inicio y el estado actual.**

El IDU y Codensa S.A ESP (Hoy ENEL COLOMBIA S.A. E.S.P.), suscribieron el 8 de julio de 2016 el Convenio de Cooperación No. 849 de 2016, cuyo objeto es: *“establecer un acuerdo de cooperación entre el IDU y CODENSA que permita aunar esfuerzos de carácter técnico y financiero para: i) La identificación, protección, traslado o reubicación de las redes de propiedad de **CODENSA** que resulten afectadas con ocasión de la ejecución de proyectos de infraestructura de transporte del **IDU**, contemplados en el Plan de Ordenamiento Territorial, Plan de Desarrollo de Bogotá D.C. y todos los proyectos que requiera la ciudad para su desarrollo. ii) La ejecución de las obras que tengan por objeto la expansión de las redes de propiedad de **CODENSA**”.*

En virtud del convenio suscrito entre el IDU y Enel Codensa S.A ESP (hoy Enel Colombia), mencionado en la respuesta al numeral 9, nos permitimos aclarar que es el IDU quien tiene el conocimiento de las necesidades del Distrito, por lo que la definición y desarrollo de los proyectos corresponden a dicha entidad.

En este sentido, adjuntamos el “Anexo – Proyectos IDU”, en el cual se remitió a la compañía la proyección del plan de proyectos que el IDU tiene previsto ejecutar durante el 2025.





**13. ¿Existe un trámite establecido con el IDU o la UAERMV, o cualquier entidad del Distrito en general, para la entrega de información del inventario de redes y/o proyectos de las empresas prestadoras del servicio de energía eléctrica y de alumbrado público en Bogotá, que pueda interferir con la ejecución de actividades u obras públicas? De ser afirmativa la respuesta, describa el proceso a seguir, si existen períodos límites y/o cualquier otro lineamiento a seguir por las partes. Remita adjuntos los documentos técnicos de soporte.**

Enel Colombia tiene suscrito el Convenio Especial de Cooperación 198 del 18 de junio de 2015 con Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital (UAECD), vigente hasta el 15-06-2035, que establece:

*“La vinculación de ENEL COLOMBIA S.A. ESP como miembro asociado de la Infraestructura de Datos Espaciales para el Distrito Capital – IDECA (conforme a lo establecido en el artículo 9° del Decreto 608 de 2022)” y*

*“Las disposiciones relacionadas con el acceso, uso y aprovechamiento de la información de contenido geográfica referente a las redes e infraestructura de servicios públicos de energía de la empresa ENEL COLOMBIA S.A. ESP u otros componentes de la misma, lo cual resulta relevante para la utilización, el aprovechamiento y el análisis en la toma de decisiones de la ciudad, bajo un ambiente de gestión eficiente de esta información, donde pueda ser compartida y dispuesta a los demás integrantes de la Infraestructura de Datos Espaciales para el Distrito Capital – IDECA, para el desarrollo de proyectos o productos relacionados con sus objetos misionales o institucionales y/o atendiendo a las necesidades de los instrumentos de planificación de la ciudad como lo es el Plan de Desarrollo Distrital actual o futuro (con las restricciones legales a que haya lugar)”.*

La información de contenido geográfico referente a las redes e infraestructura en la ciudad de Bogotá requerida por el IDU, puede ser consultada directamente por la entidad en el sistema dispuesto por el IDECA, según las disposiciones de acceso y uso del Convenio. La información igualmente puede ser consultada por las demás entidades del Distrito Capital como miembros del IDECA.

Adjuntamos el “Anexo - Convenio IDECA”.

**14. Sírvase relacionar las causas de los repetidos apagones de las luminarias en el corredor de la Calle 26 o Avenida El Dorado, entre carreras 50 y 60 y demás tramos cercanos. Además, describa las acciones y sus costos, acometidos por ENEL y/o el Distrito para resolver definitivamente estos problemas.**

Estas afectaciones reiterativas corresponden a hurto y vandalismo sobre los activos del servicio de alumbrado público, principalmente transformadores, cables y luminarias, entre otros.

El mantenimiento y reposición de la infraestructura es una actividad que es responsabilidad de Enel Colombia como operador del servicio. Por lo tanto, estos costos son asumidos por la Compañía.

**15. ¿Cuáles han sido los principales retrasos reportados en el último año y cuáles son las causas de estos retrasos?**

Respetuosamente indicamos que no es claro el sentido de esta pregunta para dar respuesta.



**16. ¿Qué estrategias tienen las empresas prestadoras del servicio de energía eléctrica y de alumbrado público en Bogotá para prevenir y atender apagones masivos como los reportados en la Calle 92 con Autopista Norte y la Carrera 45?**

Las afectaciones que se tienen en los puntos antes indicados corresponden a temas de hurto y vandalismo reiterativo. Enel Colombia ha implementado medias antivandálicas que mitigan la afectación; sin embargo, la zona presenta alto índice de vandalismo, ya que terceros están interesados en mantener a oscuras el sector para facilitar acciones delictivas.

**17. ¿Qué recursos técnicos y humanos están disponibles para solucionar estas fallas de manera oportuna?**

Enel Colombia cuenta con la fuerza técnica, operativa, equipos de ingeniería, equipos técnicos y humanos para atender las necesidades del sistema. La atención de las fallas reportadas se realiza conforme a los indicadores establecidos; sin embargo, la afectación por hurto y vandalismo impacta de manera permanente el sistema de alumbrado público.

**18. ¿Qué indicadores utilizan las empresas prestadoras del servicio de energía eléctrica y de alumbrado público para medir la sostenibilidad y la calidad del servicio en Bogotá?**

Los indicadores fueron diseñados para evaluar el desempeño del operador del alumbrado público en Bogotá y su cumplimiento con las condiciones establecidas en el convenio con la UAESP. Cada uno de estos indicadores tiene criterios de medición específicos, herramientas de seguimiento y exclusiones justificadas.

**1. Indicador de Satisfacción del Usuario**

**1.1 Encuesta de Satisfacción de Atención al Usuario**

**Objetivo:** Medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos con la atención recibida por parte del operador a través del centro de llamadas.

**Metodología:**

- Encuesta transaccional realizada vía IVR (Interactive Voice Response) inmediatamente después de la interacción del usuario con el centro de llamadas.
- Se evalúa con una escala de 1 a 5, donde 1 es "muy insatisfecho" y 5 es "muy satisfecho".
- Se considera como satisfacción los valores 4 y 5.

**Periodicidad:** Mensual.

**1.2 Encuesta de Satisfacción sobre la Prestación del Servicio de Alumbrado Público**

**Objetivo:** Evaluar la percepción general de los usuarios sobre la calidad del servicio de alumbrado público en términos de disponibilidad, mantenimiento y modernización.

**Metodología:**

- Encuesta vía SMS a 20.000 usuarios registrados en la base de datos del operador.
- Se evalúa con tres preguntas sobre disponibilidad, mantenimiento y modernización de luminarias.
- Se usa una escala de 1 a 5, considerando como satisfactorias las respuestas 4 y 5.

**Muestra:** Mínimo 380 encuestas respondidas por periodo.

**Periodicidad:** Semestral.



## **2. Indicador de Oportunidad de Respuesta en la Atención de Órdenes de Trabajo**

**Objetivo:** Medir la eficiencia del operador en la atención de órdenes de trabajo correctivas dentro de los tiempos establecidos.

**Metodología:**

- Se analizan las órdenes de trabajo generadas y cerradas dentro del periodo de medición.
- Se verifica el cumplimiento de los tiempos máximos definidos en la Tabla 1 del documento, donde los tiempos varían entre 72 y 120 horas dependiendo del tipo de actividad (ejemplo: mantenimiento de luminarias, reposición por vandalismo, etc.).

**Periodicidad:** Mensual.

## **3. Indicador de Disponibilidad del Servicio de Alumbrado Público**

**Objetivo:** Evaluar la proporción de luminarias en operación en relación con la infraestructura total registrada.

**Metodología:**

- Se calcula el porcentaje de horas de operación efectiva de las luminarias en comparación con las horas totales esperadas.
- Se excluyen de la medición eventos de fuerza mayor, mantenimiento programado y otras causas no atribuibles al operador.

**Periodicidad:** Mensual.

## **4. Indicador de Oportunidad en la Ejecución de Proyectos**

### **4.1 Ejecución de Proyectos de Expansión y Repotenciación**

**Objetivo:** Medir el cumplimiento en la ejecución de proyectos de expansión y repotenciación del alumbrado público, según la programación aprobada por la UAESP.

**Metodología:**

- Se compara el número de proyectos programados con los efectivamente ejecutados en el mes de medición.
- Se excluyen los proyectos reprogramados por priorización de la UAESP o cancelaciones por fuerza mayor.

**Periodicidad:** Mensual.

### **4.2 Modernización a Luminarias LED**

**Objetivo:** Evaluar el avance de la modernización del sistema de alumbrado mediante la instalación de luminarias LED, de acuerdo con el plan de modernización aprobado.

**Metodología:**

- Se compara el número de luminarias LED instaladas con las programadas para el mes.
- Se excluyen luminarias de proyectos de expansión o retrasos en la entrega de materiales por parte de terceros.

**Periodicidad:** Mensual.

## **Consideraciones Generales sobre la Medición de Indicadores**

### **Reportes y validaciones:**

- El operador debe entregar informes mensuales a la UAESP y a la interventoría del servicio.
- La interventoría puede auditar la información reportada y exigir correcciones en un plazo de 5 días hábiles en caso de inconsistencias.

**Exclusiones generales:**

- Se excluyen eventos de fuerza mayor (clima extremo, disturbios, falta de acceso a puntos de luz, demoras administrativas en permisos, etc.).
- En el caso del indicador de satisfacción del usuario, si el nivel es inferior al mínimo aceptable, el operador deberá presentar un plan de mejora en vez de ser sancionado.

**Revisión de indicadores:**

- Se realizará una revisión de los indicadores cada dos años, pudiendo ajustarse los criterios si así lo acuerdan las partes.
- Estos indicadores permiten monitorear y mejorar el servicio de alumbrado público en Bogotá, asegurando que la prestación del servicio cumpla con los estándares de calidad y eficiencia requeridos en el convenio entre la UAESP y Enel Colombia.

**19. ¿Qué acciones ha implementado el Grupo de Energía de Bogotá y la UAESP para evitar luminarias encendidas durante el día y garantizar un uso eficiente de los recursos energéticos?**

Enel Colombia como operador del servicio de alumbrado público, realiza recorridos con el fin de identificar puntos encendidos de día para realizar el respectivo mantenimiento al sistema de encendido y apagado de las luminarias.

**20. ¿Qué proyectos o programas de responsabilidad social ha implementado ENEL en Bogotá en el último año?**

Se llevaron a cabo los siguientes proyectos de valor compartido y sostenibilidad en Bogotá en el año 2024:

**a). Proyecto de Rehabilitación Plan Padrino.**

El objetivo es aunar recursos económicos entre la Fundación Enel Colombia y la Fundación Betty Palomino para contribuir a la rehabilitación de pacientes afectados por quemaduras eléctricas en la zona de influencia de la Compañía.

A la fecha y por medio del convenio de cooperación hemos beneficiado dos pacientes, uno de la localidad de Puente Aranda y el otro de la Localidad de Usme. Estas personas sufren accidentes por contacto con la red eléctrica desarrollando actividades ajenas al core del negocio y pierden una de sus extremidades superiores. Como beneficiarios, apoyamos su proceso de rehabilitación con prendas compresivas, terapia física, terapia psicológica y prótesis.

**b). Plan Semilla.**

Es un programa de formación técnica que adelanta Enel Colombia con el SENA, que busca generar oportunidades de desarrollo para jóvenes pertenecientes a población vulnerable a través de formación técnica en instalación y mantenimiento de redes áreas de energía eléctrica. Como parte integral de la iniciativa de valor compartido, el Plan Semilla realizó la formación a más de 80 estudiantes entre 2023 y 2024, de los cuales 18 son mujeres. Durante 15 meses se llevaron a cabo formaciones prácticas en el centro de entretenimiento Bosanova dispuesto por Enel Colombia y con instructores del SENA. Este centro está dotado con la tecnología y herramientas para llevar a cabo, en un ambiente controlado, las prácticas requeridas para la apropiación de conocimientos técnicos, así como para ejecutar maniobras y actividades.



**c). Buena Energía para tu Escuela.**

En el primer trimestre de 2024 se hizo la entrega del proyecto Patios Vitales, realizado en el Liceo Nacional Antonia Santos – IED de la Localidad de los Mártires, con el cual se beneficiaron más de 1.500 estudiantes. Se llevó a cabo la adecuación e instalación de superficies de juego en caucho, atractivas y seguras para estudiantes de primaria y bachillerato que posibilitan oportunidades para la recreación, la interacción sociocultural y el fortalecimiento emocional.

Adicionalmente, en el marco de las acciones de voluntariado corporativo Juntos Somos +, durante 2024 se realizaron diferentes jornadas dirigidas a la atención y beneficio de poblaciones vulnerables.

**d). Huertas Comunitarias Usme.**

Iniciativa de sostenibilidad implementada en la Electroterminal de carga para buses eléctricos Prado-Usme, en la localidad de Usme en Bogotá. Fue desarrollada con el objetivo de fomentar hábitos de seguridad alimentaria entre los residentes. Esta iniciativa busca no solo mejorar la salud y el bienestar de la comunidad, sino también promover la integración social y fortalecer los lazos comunitarios. Con el incentivo del cultivo y consumo de alimentos frescos y locales, estamos contribuyendo a una alimentación más nutritiva y balanceada para los habitantes de esta zona. Además, al involucrar a la comunidad en el cuidado y mantenimiento de las huertas, se genera un sentido de pertenencia y cooperación. En el año 2024 se realizaron 4 cosechas de esta huerta comunitaria en Usme Bogotá.

**e). Tejiendo Sueños con Energía.**

Iniciativa de sostenibilidad implementada a nivel nacional en 7 municipios de Colombia incluyendo Bogotá, que articula 4 enfoques: economía circular, fortalecimiento de la educación, construcción de paz y apoyo a emprendimientos sostenibles. Mediante este programa se transforman los uniformes de empleados de Enel Colombia en maletas tipo morral escolar, en los cuales se incluyen útiles escolares para ser donados a niños (de población migrante y población receptora) que asisten a escuelas en zonas vulnerables de diferentes regiones, en las zonas de influencia de Enel. En el año 2024 logramos entregar 2.000 kits escolares, 456 de ellos en Bogotá.

**f). Adecuación de espacios de la Junta de Acción Comunal Recuerdo de Santa Fe.**

Con el propósito de fortalecer las relaciones de confianza con las comunidades y organizaciones de base presentes en el área de influencia de los nuevos proyectos de inversión, se llevó a cabo el proceso readecuación de dos espacios de la Junta de Acción Comunal del barrio Recuerdo de Santa Fe, en la localidad de Bosa (área de influencia del proyecto Subestación Porvenir). La intervención de los espacios consistió en: cambio de cubierta (tejas), adecuación de muros internos, enchape de piso, mantenimiento de puertas y ventanas, adecuación de fachada, adecuación de instalaciones eléctricas. Se destaca también el aporte de 50 bustos de cemento producto de la recuperación y transformación de residuos cerámicos, una iniciativa de economía circular.

Esta iniciativa responde al ODS 11 – Ciudades y comunidades sostenibles, específicamente en lo relacionado con proporcionar acceso universal a espacios públicos seguros, inclusivos y accesibles, en particular para las mujeres y los niños, las personas de edad y las personas con discapacidad; y al ODS 4 – Educación de Calidad, en relación a la difusión de conocimientos teóricos y prácticos necesarios para promover el desarrollo sostenible, los derechos humanos, la igualdad de género, la promoción de una cultura de paz y no violencia, la ciudadanía mundial y la valoración de la diversidad cultural y la contribución de la cultura al desarrollo sostenible.



**g). Fortalecimiento de la Huerta Comunitaria Hyntiba.**

Con el propósito de fortalecer las relaciones de confianza con las comunidades y entidades distritales, se llevó a cabo el proceso de fortalecimiento de la Huerta Comunitaria Hyntiba, la cual se localiza en la localidad de Fontibón, área de influencia del proyecto Subestación Centenario. El trabajo de cocreación fue llevado a cabo bajo los lineamientos del Programa de agricultura urbana y periurbana agroecológica en la ciudad de Bogotá, liderado por el Jardín Botánico de Bogotá. En este sentido, las acciones ejecutadas de forma mancomunada con jóvenes, adultos y adultos mayores del sector fueron: Rediseño de la huerta, con el propósito de optimizar espacio y recursos, Construcción e instalación de camas de cultivo, a partir de materiales recuperados del proceso constructivo de infraestructura eléctrica, Construcción e instalación de cubiertas para generar microclimas, Rediseño y adecuación del círculo de la palabra, Diseño de jardín ornamental, Construcción e instalación de cerramiento de la huerta.

El desarrollo de estas acciones propició el acercamiento a la comunidad desde una arista distinta en donde se resalta el trabajo en equipo (articulación de actores sociales) para lograr comunidades y ciudades sostenibles, a través de la implementación de conceptos de economía circular, seguridad alimentaria e innovación social.

**h). Articulación Institucional – Plantación voluntaria de individuos arbóreos en la localidad de Puente Aranda.**

En el marco del desarrollo del proyecto Línea de Transmisión Techo-Veraguas se realizó la plantación voluntaria de 70 individuos de especies nativas de bajo y mediano porte, sobre la ribera del Canal Comuneros, en la calle 3 entre las avenidas carrera 50 y carrera 68 de la ciudad de Bogotá, demostrando la armonización y coexistencia entre la red eléctrica y el arbolado, como también aportando a la recuperación del Canal Comuneros con un trabajo articulado entre la secretaría Distrital de Ambiente, Jardín Botánico, Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, Alcaldía Local de Puente Aranda y comunidad vecina. Adicionalmente, se efectuó la plantación exitosa de 39 individuos arbóreos de bajo y mediano porte en la ribera del canal principalmente en costado sur, en el cual se talaron 49 árboles de especies no nativas y de alto porte que interferían con la red eléctrica generando riesgo para la comunidad en general.

**i). Embellecimiento del Proyecto Agroecológico Marsella en la Localidad de Kennedy.**

Taller de embellecimiento del proyecto agroecológico y comunitario de Marsella, ubicado en la localidad de Kennedy, el cual es liderado por un grupo de mujeres adultas mayores, quienes comparten el conocimiento y los productos con la comunidad residente. La iniciativa consistió en cocrear y trabajar conjuntamente en el mejoramiento de la huerta, con el fin de realizar el mantenimiento del espacio y promover la apropiación del proceso en los residentes del sector, fortaleciendo el tejido social, propiciando el cuidado del ambiente e impulsando procesos de seguridad alimentaria.

Las acciones desarrolladas fueron: Reparar, reacondicionar y embellecer las camas de cultivo de la huerta, Reconstruir y adecuar la bodega de jardín, Reconformar el sendero peatonal principal. Se destaca que las acciones se ejecutaron contemplando aspectos de sostenibilidad y economía circular al recuperar y transformar residuos de los procesos constructivos de la infraestructura eléctrica para dar una segunda oportunidad a los materiales promoviendo en los niños, jóvenes, adultos y adultos mayores, aspectos como reflexionar, reordenar, reutilizar, reparar y recuperar para lograr comunidades y ciudades sostenibles.



**21. ¿Cómo coordinan el Grupo de Energía de Bogotá y la UAESP sus acciones con las comunidades y autoridades locales para mejorar la percepción y confianza en sus servicios?**

Dentro de las políticas corporativas Enel Colombia establece una relación con las diferentes autoridades locales y comunidades, para la cual despliega estrategias de acercamiento, atención y gestión para orientar y apoyar inquietudes. Así mismo, se utilizan estos canales de comunicación para llevar mensajes sobre planes de intervención, proyectos y canales de atención a los clientes. Establecemos una comunicación sistemática para orientar sobre los procesos y direccionar de forma adecuada las inquietudes a través de los distintos canales.

**22. ¿Qué medidas de mantenimiento preventivo realizan el Grupo de Energía de Bogotá y la UAESP en las redes de alumbrado público y qué tecnologías se están utilizando para detectar fallas antes de que afecten a los usuarios? Describa el plan de monitoreo y los recursos destinados a este fin.**

Enel Colombia mediante el análisis de estadística de fallas en periodos anteriores, estructura un plan de mantenimiento preventivo en el que el enfoque es la disminución de la tasa de fallas del sistema para el mejoramiento del servicio.

Para el servicio de alumbrado público se toma como base la última versión del Reglamento Técnico de Iluminación y Alumbrado Público (RETILAP), Resolución 40150 de 2024 en el Artículo 3.3.4 sobre “Mantenimiento del sistema de alumbrado público”, numeral 3.3.4.1. titulado “Mantenimiento preventivo”, en el que se incluyen las técnicas de diagnóstico y administrativas que permitan identificar posibles fallas futuras.

**23. ¿Qué avances ha implementado el Grupo de Energía de Bogotá y la UAESP en Bogotá relacionados con la transición hacia luminarias inteligentes o tecnologías LED, y cómo se ha proyectado el impacto de estas medidas en la sostenibilidad energética y reducción de costos para la ciudad?**

Enel Colombia continúa con el proceso de modernización a tecnología LED de las luminarias del sistema, a través de la ejecución de los planes definidos con la UAESP a lo largo de los últimos años.

De acuerdo con la base de datos de diciembre de 2024, el sistema de alumbrado público de Bogotá (incluyendo infraestructura propiedad UAESP y de Enel Colombia) tiene 256.883 luminarias LED instaladas sobre un inventario total de 362.783 luminarias, equivalente a 70,8% en tecnología LED, 27,5% actualizado en CMH y 1,7% en Sodio.

Con la implementación de estos proyectos se estima lograr ahorros aproximados entre el 35% al 48% en el consumo de energía del sistema. Este estimado considera la velocidad en el cambio de luminarias a tecnología LED y el crecimiento constante del parque lumínico, debido a las expansiones solicitadas y ejecutadas anualmente.





Mes	Diciembre 2024			Total
	LED	Mh	Na	
Propiedad Enel	252.366	98.045	4.328	354.739
Propiedad Distrito	4.467	1.826	1.751	8.044
<b>Total</b>	<b>256.833</b>	<b>99.871</b>	<b>6.079</b>	<b>362.783</b>
<b>% Avance</b>	<b>70,8%</b>	<b>27,5%</b>	<b>1,7%</b>	<b>100%</b>

A continuación, se incluye cuadro comparativo del consumo en carga de las luminarias de alumbrado público según tecnología para la misma tipología:

Comparativo de consumo de energía por tecnología		
Tecnología	Potencia total [KW]	Energía (12 horas al día) [KWh]/día
Sodio/MH	0,078	0,936
LED	0,041	0,492
Diferencia	0,037	0,444
<b>Porcentaje ahorro</b>	<b>47,44%</b>	<b>47,44%</b>

**24. ¿Cómo evalúan el Grupo de Energía de Bogotá y la UAESP el impacto de sus operaciones en la calidad de vida de los ciudadanos de Bogotá, particularmente en sectores vulnerables, y qué acciones específicas están en marcha para garantizar el acceso equitativo a la energía?**

En línea con nuestra obligación de mitigar el riesgo eléctrico y mejorar la calidad del servicio de los ciudadanos de Bogotá, así como facilitar el acceso al servicio de energía de manera segura, Enel Colombia tiene definido un plan de inversión denominado “Energía Segura para Todos”. Está orientado a la normalización de redes ilegales construidas de forma artesanal y conexiones directas no autorizadas en las zonas de asentamientos ilegales. Este tipo de predios son ocupados de forma irregular por personas vulnerables debido a desplazamiento, inmigración de otros países o ventas ilegales de tierras, entre otras causas.

En este caso se aplica el siguiente procedimiento operativo:

- Monitoreo e identificación de usuarios (Balances de energía en redes de Media y Baja Tensión, Inspecciones, Denuncias).
- Solicitud de viabilidad de normalización con autoridades municipales o gubernamentales. Para Bogotá, a través de Secretaría Distrital del Hábitat.
- En caso de viabilidad: Construcción de redes Media Tensión y Baja Tensión.  
Instalación equipo de medida.  
Acompañamiento post normalización.
- En caso de no viabilidad: Gestión con autoridades para coordinar la suspensión y desmantelamiento de redes.

**25. ¿Qué procedimientos y coordinaciones establecen el Grupo de Energía de Bogotá y la UAESP para garantizar que las obras de infraestructura energética interfieran con las actividades de otras entidades del Distrito, especialmente en términos de movilidad y la calidad del espacio público?**

Frente a intervenciones realizadas por parte del IDU y los diferentes contratistas, en términos de alumbrado público como se mencionó en el punto 9, se tiene un convenio entre Enel Colombia e IDU para garantizar la programación, ejecución de maniobras para traslados provisionales y/o retiros y construcciones definitivos de activos de alumbrado público. De igual forma, dentro de los tiempos de construcción de los



proyectos se garantiza la calidad en la prestación el servicio a través de la realización de mantenimientos preventivos o correctivos. Dentro de la operación y mantenimiento del servicio se garantiza la atención de fallas que se detecten en obras realizadas por contratistas o entidades del Distrito, en las que se tenga acceso, o en caso de cierres se coordina con las empresas responsables la búsqueda de soluciones.

Finalmente, al ejecutar proyectos de inversiones como nuevos puntos de iluminación o modernización, se garantiza la construcción de acuerdo con los diseños fotométricos aprobados por la UAESP y su interventoría, así como las coordinaciones de intervenciones con las entidades que apliquen (IDRD, DADEP, Ministerio de Cultura, IDU, Secretaría Distrital de Ambiente, entre otros).

**26. ¿Cuál es el alcance territorial del Grupo Energía Bogotá y de ENEL en la prestación de servicios eléctricos y de alumbrado público en Bogotá y los municipios aledaños como Soacha, Chía, Cota, Mosquera y Funza?**

En ninguno de los 5 municipios la Compañía cuenta con contrato de servicio de alumbrado público, es decir, no lo opera; pero en los 5 municipios Enel Colombia es el comercializador de energía para el alumbrado público.

**27. ¿Existen diferencias en los tiempos de respuesta y procedimientos de atención entre Bogotá y los municipios cercanos? En caso afirmativo, explique las razones y cómo se garantiza un servicio equitativo.**

No existen diferencias en los tiempos de respuesta ni en los procedimientos de atención para los clientes de Bogotá y de los municipios en los que la Compañía presta el servicio.

**28. ¿Qué recursos técnicos y humanos tiene asignados ENEL para atender los municipios cercanos a Bogotá, y cómo se asegura que estos sean suficientes frente a las demandas de las comunidades?**

Para el área de Cundinamarca Enel Colombia cuenta con 160 móviles de atención de emergencias, los cuales son suficientes el 90% de los días para atender estas operaciones. Cuando se presentan desbordes de fallas por razones climáticas, se refuerzan los equipos con los grupos técnicos de inversión en redes (es decir, se suspenden obras). Se debe tener en cuenta que los tiempos de atención se incrementan en temporadas de lluvias, pues por razones de seguridad de las personas y protección a la vida de los trabajadores, no podemos operar redes eléctricas bajo dichas condiciones, es decir, aun cuando se tengan los recursos operativos al máximo, es necesario esperar a que las condiciones climáticas sean favorables, lo que implica un aumento en nuestros tiempos de atención.

Finalmente, en los procesos de desmonte de obras (por ejemplo, construcción de circuitos) podemos llegar al doble de la capacidad de móviles de operación.

**29. ¿Qué mecanismos de coordinación existen entre ENEL y las administraciones municipales de los territorios vecinos para la atención de fallas, ejecución de obras y gestión de proyectos de infraestructura?**

En el marco de la estrategia de relacionamiento con autoridades municipales, Enel Colombia realiza acercamientos, reuniones y actividades con el fin de informar los proyectos de inversión. Desarrollamos también trabajos con comunidades y líderes de las áreas de influencia para socializar actuaciones en



planes de inversión previstos como parte de nuestros procesos. En el caso de situaciones que requieren atención, la Empresa recibe esta información y gestiona las necesidades que los clientes planteen a las autoridades. En cualquier caso, es recomendable que los casos y solicitudes siempre sean reportados a través de cualquiera de los canales de atención dispuestos por la Compañía.

Adicionalmente, se cuenta con canales de atención prioritaria (Línea Alcaldías) que nos permiten atender con mayor diligencia las necesidades de los alcaldes con respecto a la prestación del servicio.

### 30. ¿Qué indicadores utiliza ENEL para evaluar la calidad del servicio en los municipios vecinos y cómo se comparan estos resultados con los de Bogotá?

De acuerdo con lo estipulado en la resolución CREG 015 de 2018, “*Por la cual se establece la metodología para la remuneración de la actividad de distribución de energía eléctrica en el Sistema Interconectado Nacional*”, capítulo 5.2 sobre “Calidad del servicio en los Sistemas de Distribución Local (SDL)”, los indicadores de calidad media establecidos para los mercados de operación en Colombia son el SAIDI y el SAIFI, y se deben llevar agregados para cada Operador de Red (OR), por lo que no tienen una división por municipio:

**SAIDI<sub>j,t</sub>**: Indicador de duración promedio por usuario, de los eventos sucedidos en el SDL del OR<sub>j</sub>, durante el año *t*, medido en horas al año.

$$SAIDI_{j,t} = \sum_{m=1}^{12} \frac{\sum_{i=1}^n (D_{i,u,m} * NU_{i,u,m})}{UT_{j,m}} / 60$$

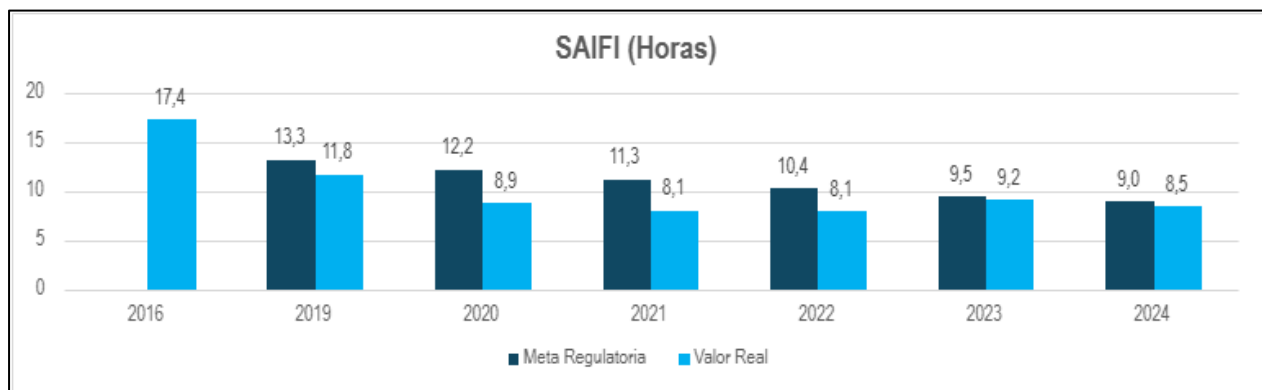
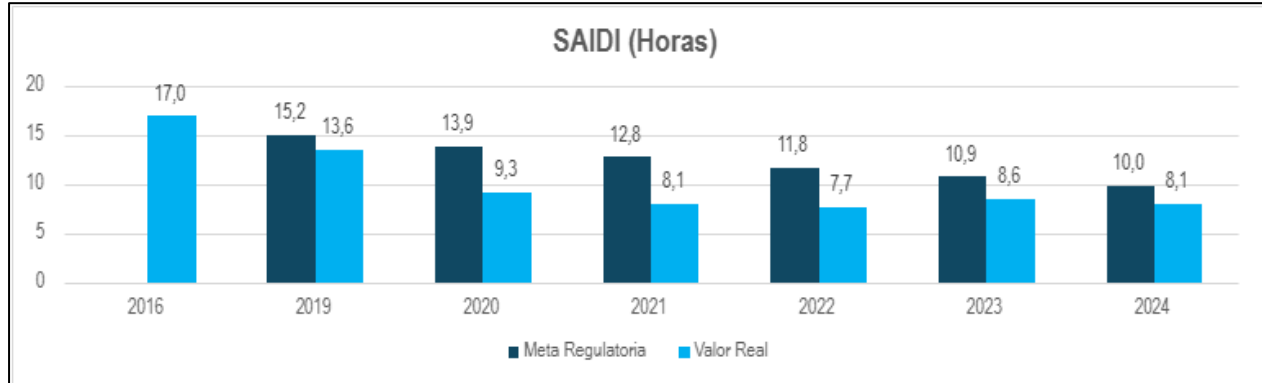
**SAIFI<sub>j,t</sub>**: Indicador de frecuencia promedio por usuario, de los eventos sucedidos en el SDL del OR<sub>j</sub>, durante el año *t*, medido en cantidad al año.

$$SAIFI_{j,t} = \sum_{m=1}^{12} \frac{\sum_{i=1}^n NU_{i,u,m}}{UT_{j,m}}$$

Estos indicadores se calculan a nivel de OR, siendo el dato que se reporta ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD).

En cuanto a la evolución de los indicadores y en referencia al departamento de Cundinamarca, la siguiente gráfica muestra la mejora entre 2016 y 2023 con corte a diciembre, siendo **2016 el año en que Enel Codensa (hoy Enel Colombia) absorbió la Empresa de Energía de Cundinamarca (EEC)**. De la gráfica se resalta:

1. Mejora en ambos indicadores.
2. Mejoras por encima de las metas regulatorias (establecidas por la CREG) en todos los años y para ambos indicadores.



**31. ¿Qué acciones específicas ha implementado ENEL en los municipios aledaños para avanzar en la sostenibilidad energética, incluyendo el uso de tecnologías como luminarias LED, y cómo se ha medido su impacto?**

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 2424 de 2006 del Ministerio de Minas y Energía en el cual se establece que “Los municipios o distritos son los responsables de la prestación del servicio de alumbrado público. El municipio o distrito lo podrá prestar directa o indirectamente, a través de empresas de servicios públicos domiciliarios u otros prestadores del servicio de alumbrado público”, y entendiendo que al hacer referencia a municipios aledaños se hace referencia a Soacha, Chía, Cota, Mosquera y Funza, nos permitimos informar que en ellos Enel Colombia no es el operador del servicio.

Esperamos de esta forma haber atendido las inquietudes planteadas.

Cordialmente,

**PILAR JARAMILLO VILLAMIZAR**  
Jefe de Relaciones Institucionales  
Colombia y Centroamérica  
**ENEL COLOMBIA**