



Superintendencia de
Servicios Públicos Domiciliarios

**PROGRAMA DE GESTIÓN ACORDADO
DE LARGO PLAZO**

SSPD – AFINIA

**INFORME DE SEGUIMIENTO No. 14
SEGUNDO TRIMESTRE 2024**

TABLA DE CONTENIDO

1 INTRODUCCIÓN..... 3

2 ANTECEDENTES DEL PGLP 5

3 EVOLUCIÓN DE LOS INDICADORES 7

 3.1 RESULTADOS DE LOS INDICADORES PARCIALES..... 10

 3.2 RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE RESULTADO 11

4 CONCLUSIONES 12

5 RECOMENDACIONES..... 22

ANEXO 1. SEGUIMIENTO A LOS INDICADORES SEGUNDO TRIMESTRE 2024

ANEXO 2. EVIDENCIAS QUE SOPORTAN LA EJECUCIÓN DE LAS
ACTIVIDADES EVALUADAS CON LOS INDICADORES.

1 INTRODUCCIÓN

De acuerdo con las condiciones de prestación del servicio de energía eléctrica del mercado de la región caribe y cuya parte de la prestación del servicio fue adjudicada por ELECTRICARIBE S.A. E. S. P. mediante subasta a la empresa CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E. S. P. con marca AFINIA, se estableció la necesidad por parte de esta Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios de hacer un seguimiento detallado a los compromisos adquiridos por parte de la citada empresa, especialmente en materia de inversiones y de mejora de la prestación del servicio para los departamentos y municipios que hacen parte del mercado de comercialización adjudicado: departamentos de Bolívar, Córdoba, Cesar, Sucre y 11 municipios del Magdalena (El Banco, Guamal, San Sebastián de Buenavista, Santa Ana, Pijiño del Carmen, San Zenón, Santa Bárbara del Pinto, Ariguaní, Sabanas de San Ángel, Algarrobo, y Nueva Granada) y algunos usuarios ubicados en los municipios de Repelón y Manatí del departamento del Atlántico y La Jagua del Pilar en el departamento de La Guajira.

Como resultado de lo anterior, el día 17 de diciembre de 2020 se suscribió un Programa de Gestión de Largo Plazo – PGLP entre la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – Superservicios o SSPD y la empresa CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S. E. S. P. - AFINIA, de común acuerdo y cuyo plazo máximo de cumplimiento es hasta el 31 de diciembre de 2025.

Así mismo, en el desarrollo del Programa de Gestión y como fue previsto en su estructuración, de común acuerdo se suscribió el 13 de julio de 2022 la adenda No. 1 en la cual se realizaron ajustes a algunos de los indicadores parciales y de resultado o la descripción de sus fórmulas.

Los objetivos que se persiguen con el programa de gestión acordado de largo plazo 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 su mercado de comercialización.
2. Mejorar la confiabilidad en el Sistema de Transmisión Regional – STR, en cuanto a reducir la magnitud de la demanda no atendida.
3. Mejorar la calidad de la potencia, relacionado con el perfil de tensión y distorsión armónica total en activos de los niveles de tensión II, III, IV.
4. Reducir las pérdidas de energía.
5. Reducir el número de accidentes de origen eléctrico.
6. Mejorar las condiciones de atención al usuario.
7. Implementar la política de responsabilidad social empresarial.
8. Reducir los usuarios de áreas especiales, especialmente de los barrios subnormales (BSN) y las Zonas de Difícil Gestión (ZDG).

Para cumplir estos objetivos, se definieron los compromisos que debe ejecutar el prestador, los cuales son valorados con indicadores parciales y de resultado, en concordancia con las metas y plazos acordados.

En este sentido, la Superservicios realiza el seguimiento al cumplimiento del PGLP a través de la Dirección Técnica de Gestión de Energía - DTGE, con base en los informes trimestrales presentados por el prestador, entregados a la Superservicios dentro de los treinta (30) días calendario posteriores a la finalización de cada periodo evaluado, así como la demás información que considere pertinente para cumplir esta labor encargada.

El resultado del seguimiento realizado por la DTGE se consigna en informes que la Superintendencia ha decidido socializar con la comunidad y las instituciones interesadas, con el fin de poder brindar la información necesaria y permanente de la mejora en las condiciones de prestación del servicio en el mercado atendido por AFINIA.

El presente informe muestra los antecedentes del PGLP suscrito entre la Superservicios y AFINIA y los avances obtenidos en los periodos anteriores de seguimiento de PGLP.

Posteriormente, se presenta el seguimiento al cumplimiento del programa durante el segundo trimestre de 2024 y los resultados de evaluación de los indicadores, seguido de las conclusiones del informe de seguimiento y las recomendaciones planteadas.

Por último, en el Anexo 1 se muestran los resultados en detalle para cada uno de los indicadores de seguimiento tanto parciales como de resultado, acompañados de su respectivo análisis.

De igual manera, en el Anexo 2, se presentan las evidencias que soportan la ejecución de las actividades evaluadas con los indicadores.

2 ANTECEDENTES DEL PGLP

La Superservicios, en cumplimiento de sus funciones, y dadas las condiciones de prestación del servicio en el mercado atendido por la empresa ELECTRICARIBE S.A. E. S. P, ordenó la toma de posesión de los bienes, haberes y negocios de ELECTRICARIBE S.A. E. S. P, mediante la Resolución No. SSPD 20161000062785 del 14 de noviembre de 2016, y posteriormente a través de la Resolución No. SSPD 20171000005985 del 14 de marzo de 2017 determinó que la toma de posesión de la empresa tendría fines liquidatarios, disponiendo una

etapa de administración temporal, con el fin de salvaguardar la prestación del servicio.

En este ejercicio se adelantaron diferentes acciones para definir el mecanismo de solución empresarial para determinar el prestador o prestadores del servicio en el mercado en cuestión, proceso que culminó con la segmentación del mercado de Electricaribe en dos mercados, denominados Caribe Mar y Caribe Sol, y su posterior adjudicación a dos compañías, cada una a cargo de la operación de tales segmentos de mercado. En este orden, el 30 de marzo de 2020 Electricaribe (el Vendedor) y EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN E. S. P. – EE.PP.M E. S. P (el comprador) suscribieron un contrato de adquisición de acciones para el segmento denominado Caribe Mar por el 100% de las acciones en el capital de CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E. S. P. con marca AFINIA.

Posterior a la adjudicación, se realizaron las diferentes actividades entre los prestadores mencionados, así como los demás trámites necesarios para que AFINIA pudiera iniciar la prestación del servicio. Desde el 1 de octubre de 2020 AFINIA realiza las actividades de distribución y comercialización de energía eléctrica, en el mercado de comercialización denominado Caribemar y que comprende los departamentos Bolívar, Córdoba, Cesar, Sucre y 11 municipios del Magdalena (El Banco, Guamal, San Sebastián de Buenavista, Santa Ana, Pijiño del Carmen, San Zenón, Santa Bárbara del Pinto, Ariguaní, Sabanas de San Ángel, Algarrobo, y Nueva Granada) y algunos usuarios ubicados en los municipios de Repelón y Manatí del departamento del Atlántico y La Jagua del Pilar en el departamento de La Guajira.

De manera paralela y como se manifestó en la parte introductoria, la Superservicios identificó la necesidad de suscribir un programa de gestión acordado y de largo plazo para establecer compromisos en la mejora de la prestación del servicio. En este sentido, desde el momento de adjudicación del

mercado, se inició la revisión y estructuración de los compromisos y metas de dicho programa, enmarcadas al cumplimiento de los 8 objetivos identificados como aspectos de mejora necesarios para los usuarios y el mercado.

Acordados y concertados los compromisos, indicadores, metas y plazos, el 17 de diciembre de 2020 se suscribió entre la Superservicios y AFINIA el Programa de Gestión de Largo Plazo, con plazo máximo de cumplimiento hasta el 31 de diciembre de 2025; el documento y la matriz de indicadores se encuentran publicados en el siguiente enlace:

<https://www.superservicios.gov.co/Empresas-vigiladas/Energia-y-gas-combustible/Programas-de-gestion/Caribe-Mar-de-la-Costa-S.A.S.-E.S.P.-AFINIA>.

En resumen, el PGLP busca que el prestador cumpla los objetivos del programa y para ello el seguimiento se realizará a través de indicadores parciales y de resultado. Es preciso aclarar, que los indicadores parciales apuntan a la consecución de los indicadores de resultados, pero algún incumplimiento en los primeros no determina el incumplimiento de los indicadores de resultado, sino que permite generar las alertas tempranas para que se tomen los correctivos que lleven al final del periodo a cumplir con el resultado esperado. El PGLP fue definido entonces con 20 indicadores parciales y 23 indicadores de resultado con los que se espera cumplir con los 8 objetivos principales para la mejora de prestación del servicio en los próximos 5 años por parte de AFINIA.

3 EVOLUCIÓN DE LOS INDICADORES

En cumplimiento de lo previsto frente al seguimiento del PGLP, a la fecha CARIBEMAR S.A.S. E. S. P., en adelante AFINIA, ha remitido los informes trimestrales correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de enero de 2021 y el 31 de diciembre de 2023. Estos informes fueron objeto de revisión y análisis por parte de la Dirección Técnica de Gestión de Energía - DTGE, y cuyos resultados han sido publicados y pueden ser consultados a través del vínculo:

<https://www.superservicios.gov.co/Empresas-vigiladas/Energia-y-gas-combustible/Programas-de-gestion/Caribe-Mar-de-la-Costa-S.A.S.-E.S.P.-AFINIA>.

En general, del seguimiento a los compromisos se ha observado un cumplimiento del PGLP, sin embargo, en el segundo informe del año 2021 se identificó una alerta en el indicador de “*Ejecución de Inversiones orientadas a recuperación de pérdidas del documento CONPES 3966 de 2019*” dado que se incumplía por segunda vez.

En el seguimiento al tercer informe del año 2021, se observó que fue reiterativo el incumplimiento de los indicadores parciales correspondientes a la, “*Ejecución del Plan de Reducción de Pérdidas y Ejecución de plan de inversiones en activos de uso dirigidos a gestión de pérdidas*” generando una alerta temprana.

Frente al cumplimiento de los indicadores parciales del objetivo de reducción de pérdidas, en reunión con el prestador el 15 de diciembre de 2021, se informó sobre el estado actual de dicho objetivo y la necesidad de presentar por parte de AFINIA las acciones correctivas para mejorar el desempeño en este punto.

Sumado a lo anterior, con el reiterado incumplimiento de dichos indicadores en el tercer informe, se activó un comité especial de seguimiento con el fin de que el prestador focalice y refuerce acciones correctivas, y presente tales resultados de manera mensual a dicho comité.

Dicho comité de seguimiento permanece activo a la fecha, al cual le fue incorporado el seguimiento al indicador de “*Ejecución de inversiones orientadas a la calidad del servicio en el STR aprobadas en el plan de inversión*”, teniendo en consideración los resultados evaluados a la empresa en el informe del cuarto trimestre de 2022.

De otra parte, con radicado SSPD 20215292193062 del 13 de agosto de 2021, AFINIA remitió en cumplimiento de lo previsto en el PGLP la solicitud de

modificación de proyectos considerando la aprobación de cargos particulares al prestador mediante la Resolución CREG 025 de 2021 y CREG 079 de 2021. Sin embargo, tales ajustes se efectúan a partir de tercer informe de seguimiento del PGLP del año 2021, considerando que la aprobación de los cargos particulares quedó en firme en ese periodo.

Para el horizonte de evaluación de este documento comprendido entre el 1 de abril de 2024 y el 30 de junio de 2024, AFINIA remitió el informe correspondiente al Segundo trimestre de 2024 mediante comunicación con el siguiente radicado:

| RADICADO SSPD | FECHA |
|----------------|------------|
| 20245294048282 | 10/09/2024 |

A partir de dicha información y de visitas realizadas por la Dirección Técnica de Gestión de Energía, así como de información del SUI y de XM Compañía en Expertos en Mercados S.A. E. S. P se verificó el estado de cumplimiento de los indicadores.

En los siguientes numerales se presenta el resumen de los resultados al seguimiento de los indicadores evaluados en el segundo trimestre de 2024. De igual manera se muestra el resumen de la evolución de los indicadores parciales y de resultado con corte al trimestre en referencia. En las tablas resumen de la evolución de los indicadores de seguimiento (Tabla 1 y Tabla 2), se resaltan en color verde los indicadores que cumplen la meta, mientras que en color rosa aquellos que la incumplen.

3.1 RESULTADOS DE LOS INDICADORES PARCIALES

Tabla 1. Evolución de indicadores parciales durante el año 2024

| No. | Objetivo | INDICADORES PARCIALES | PERIODICIDAD DE EVALUACIÓN | Meta Indicador 2024 | 2024 Trimestre 1 | 2024 Trimestre 2 |
|-----|---|--|----------------------------|----------------------|------------------------|--|
| 1 | Continuidad del servicio en el SDL | 1) Ejecución de inversiones orientadas a la calidad del servicio aprobadas en el plan de inversión. | Trimestral | 90% | PENDIENTE ¹ | 103% |
| | | 2) Cumplimiento del programa de mantenimientos por circuito. | Trimestral | 90% | | 104% |
| | | 3) Mejora SAIDI por circuito. | Semestral | Mayor o igual a cero | | 25% del grupo de circuitos y el 73% de los circuitos cumplen la meta |
| | | 4) Mejora de SAIFI por circuito. | Semestral | Mayor o igual a cero | | 41% del grupo de circuitos y el 79% de los circuitos cumplen la meta |
| | | 5) Reducir los tiempos de atención de interrupciones no programadas. | Trimestral | 78% | | 78.72% |
| | | 6) Avisos de las interrupciones programadas: | | | | |
| | | 6a) Cobertura en medios de comunicación masivos. | Semestral | 80% | | 99% |
| | | 6b) Notificación a los usuarios industriales. | Semestral | Mayor o igual a 100% | | 96.1% |
| 2 | Confiabilidad en el STR | 1) Ejecución de inversiones orientadas a la calidad del servicio en el STR aprobadas en el plan de inversión. | Trimestral | 80% | 97% | 105% |
| | | 2) Cumplimiento del programa de mantenimientos por activo. | Trimestral | 80% | 84% | 92.6% |
| 3 | Calidad de la Potencia eléctrica | 1) Ejecución de inversiones aprobadas en el plan de inversión orientadas a la calidad de la potencia en los activos de nivel de tensión 4, 3 y 2. | Trimestral | 80% | PENDIENTE ² | 103% |
| 4 | Pérdidas | 1) Ejecución de inversiones orientadas a recuperación de pérdidas del documento CONPES 3966 de 2019. | Trimestral | 90% | 32,5% | 21% |
| | | 2) Ejecución Plan de Control de Perdidas de Energía: incluye las actividades: | | | | |
| | | a) Campañas sistemáticas en consumidores regulados y medios. | Trimestral | 80% | 158% | 150% |
| | | b) Gestión de grandes consumidores. | | | | |
| | | c) Instalación de Macromedida. | | | | |
| | | 3) Ejecución de Plan de Reducción de Pérdidas de Energía: incluye las actividades de: | | | | |
| | | a) Instalación de medidores a usuarios sin medición. | Trimestral | 80% | 109,9% | 94% |
| | | b) Sistema de medición centralizada AML. | | | | |
| | | c) Aseguramiento de la red. | | | | |
| | | 4) Ejecución plan de inversiones activos de uso dirigido a gestión de pérdidas. | Trimestral | 80% | 107.5% | 101% |
| 5 | Riesgo Eléctrico | 1) Construir e implementar un plan de gestión de riesgo eléctrico de acuerdo con los artículos 26 y 27 del RETIE. | Trimestral | 80% | 71% | 68% |
| 6 | Atención al usuario | 1) Implementar una estrategia que optimice el procedimiento de trámite oportuno y de calidad de reclamaciones por parte de la empresa | Trimestral | 80% | 100% | 100% |
| | | 2) Mantener el porcentaje de casos resueltos mediante el programa de atención al cliente en primer contacto del universo de casos que aplique. | Trimestral | Mayor o igual a cero | 32% | 30,16% |
| 7 | Responsabilidad Social Empresarial | 1) Construir y establecer la línea de base del RSE. | Trimestral | 80% | NO APLICA ³ | NO APLICA |
| | | 2) Cumplimiento a las acciones definidas en el plan de mejoras en el año analizado. | Trimestral | 90% | 100% | 100% |
| 8 | Programa de Normalización, gestión de pérdidas eléctricas y Cartera | Diseñar e implementar un programa de acompañamiento social para la implementación de los programas de pérdidas, normalización de subnormales y prepago, identificando aquellas acciones con foco en ZDG y BSN. | Trimestral | 90% | 136% | 120% |

¹ Indicador pendiente de evaluación

² Indicador pendiente de evaluación

³ Este indicador tuvo como fecha final de seguimiento el 31 de diciembre de 2021.

3.2 RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE RESULTADO

Tabla 2. Evolución de indicadores de resultado durante el año 2024

| No. | Objetivo | INDICADORES DE RESULTADO | PERIODICIDAD DE EVALUACIÓN | Meta Indicador 2024 | 2024 Trimestre 1 | 2024 Trimestre 2 |
|-----|---|--|----------------------------|--|------------------------|------------------------|
| 1 | Continuidad del servicio en el SDL | 1) Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la duración de las interrupciones programadas y no programadas según la metodología definida en la Resolución CREG 015 de 2018: 1a) Totales (regulatorio). 1b) Interrupciones no programadas. | Anual Semestral | Mayor o igual a "0" Mayor o igual a "0" | PENDIENTE | NO APLICA 42.58% |
| | | 2) Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la frecuencia de las interrupciones programadas y no programadas según la metodología definida en la Resolución CREG 015 de 2018: 2a) Totales (regulatorio) 2b) Interrupciones no programadas | Anual Semestral | Mayor o igual a "0" Mayor o igual a "0" | | NO APLICA 25.05% |
| | | 3) Informar a los usuarios las interrupciones programadas. | Semestral | 100% +/- 10% | | 100% |
| | | | | | | |
| 2 | Confiabilidad en el STR | 1) Reducir la demanda no atendida no programada en todo el mercado de comercialización a nivel de STR. | Anual | Menor o igual a "0" | NO APLICA | NO APLICA |
| | | 2) Reducir las horas de indisponibilidad en los activos del STR: 2a) Interrupciones no programados 2b) Interrupciones programados | Anual Anual | Menor o igual a "0" Menor o igual a "0" | NO APLICA NO APLICA | NO APLICA NO APLICA |
| | | | | | | |
| 3 | Calidad de la Potencia eléctrica | 1) Infraestructura para el registro de calidad de potencia, cumplimiento de la Resolución CREG 024 de 2005. | Anual | 90% | PENDIENTE | NO APLICA |
| | | 2) Mantener los niveles de tensión dentro de los estándares regulatorios para valores de desviaciones estacionarias de tensión e interrupciones transitorias. 2a) Desviaciones estacionarias de Tensión. 2b) Interrupciones Transitorias. | Anual Anual | 70% 70% | | NO APLICA NO APLICA |
| | | 3) Mantener la distorsión armónica dentro de los estándares regulatorios. | Anual | 70% | | NO APLICA |
| | | | | | | |
| 4 | Pérdidas | 1) Reducir el índice de pérdidas | Anual | Mayor o igual a "0" | NO APLICA | NO APLICA |
| | | 2) Reducir el número de usuarios sin medidor en el mercado de comercialización. | Anual | Mayor o igual a "0" | NO APLICA | NO APLICA |
| 5 | Riesgo Eléctrico | 1) Disminuir del número de accidentes de origen eléctrico en el sistema eléctrico del operador. | Anual | Mayor o igual a "0" | NO APLICA | NO APLICA |
| | | 2) Ejecución de inversiones orientadas a la sustitución de red monohilo aprobadas en el plan de inversión. | Trimestral | 80% | NO APLICA ⁴ | NO APLICA |
| 6 | Atención al usuario | 1) Reducir el número de sanciones por Silencio Administrativo Positivo (SAP) aplicadas por la SSPD. | Anual | Mayor o igual a "0" | NO APLICA | NO APLICA |
| | | 2) Mejorar la calidad de las decisiones de los Recursos De Reposición. | Anual | Menor o igual a "49%" | NO APLICA | NO APLICA |
| 7 | Responsabilidad Social Empresarial | 1) Aumento del sentido de pertenencia de colaboradores. | Anual | Mayor o igual a "0" | NO APLICA | NO APLICA |
| | | 2) Mejora de la imagen ante los usuarios. | Anual | Mayor o igual a "0" | NO APLICA | NO APLICA |
| 8 | Programa de Normalización, gestión de pérdidas eléctricas y Cartera | 1) Disminuir el número de clientes en Barrios Subnormales. | Anual | Mayor o igual a "0" | NO APLICA | NO APLICA |
| | | 2) Implementación de sistema de medición prepago. | Anual | Mayor o igual a "0" | NO APLICA | NO APLICA |
| | | 3) Reducción de Cartera. | Anual | Mayor o igual a "0" | NO APLICA | NO APLICA |

⁴ Este indicador tuvo como fecha final de seguimiento el 31 de diciembre de 2023

4 CONCLUSIONES

La evaluación del Programa de Gestión de Largo Plazo – PGLP correspondiente al segundo trimestre de 2024, muestra un panorama favorable en cuanto al cumplimiento de los objetivos. En este periodo se evaluaron 19 indicadores parciales y 3 indicadores de resultado; se observa un cumplimiento del 84% de los indicadores parciales y el cumplimiento del 100% de los indicadores de resultado evaluados.

De acuerdo con los resultados obtenidos durante el segundo trimestre de 2024, se evidencia una disminución en la ejecución de inversiones, esto plantea desafíos significativos en la gestión de AFINIA en relación con los objetivos propuestos en el PGLP. Se identifican algunos aspectos por mejorar como el hecho de efectuar una planificación más sólida. De igual modo, se hace énfasis en la relevancia de dar cumplimiento al programa de mantenimiento, la gestión de pérdidas eléctricas y la ejecución de inversiones orientadas a la calidad del servicio en el STR para asegurar la confiabilidad en su operación.

A continuación, se presentan los resultados para cada uno de los objetivos en el periodo evaluado:

Objetivo 1 Continuidad del servicio en el SDL

- Para el año 2024 AFINIA programó intervenir 400 km pertenecientes a los circuitos priorizados. Esta cantidad corresponde al 53% de los kilómetros que fueron programados en el año 2023 (752,9 km).
- AFINIA dio continuidad en la vigencia del 2024 a 9 circuitos que intervino en el año 2023, de los cuales en 5 no superó la meta de ejecución en 2023.

- Los circuitos de Barranca de Loba (Bolívar), El Copey (Cesar), Juan José (Córdoba), Montería 6 (Córdoba), Puerto Escondido (Córdoba), San Martín de Loba 1 (Bolívar), Tierra Alta 2, Ure y Valencia (Córdoba), fueron incluidos para su intervención desde el año 2021; no obstante, en gran parte de ellos no fueron cumplidas las metas de ejecución (en algunos tampoco alcanzaron la meta en los indicadores SAIDI y SAIFI); por tal razón, la SSPD en reiteradas ocasiones ha recomendado a AFINIA dar continuidad a las inversiones en estos circuitos; sin embargo, ninguno de estos fueron incluidos en la vigencia del 2024.
- Durante el segundo trimestre de 2024 AFINIA programó intervenir 40 circuitos, de los cuales en 15 de ellos no efectuó ninguna actividad, en 25 circuitos no alcanzó la meta de ejecución (ver porcentajes resaltados en color rojo de la tabla 5 del Anexo 1 del presente informe) y en 15 circuitos alcanzó o superó la meta propuesta, alcanzando en general un 89% de ejecución en el trimestre en evaluación.
- Respecto a la ejecución acumulada con corte al segundo trimestre de 2024, de un total de 40 circuitos que AFINIA programó intervenir durante el primer semestre de 2024, en 18 circuitos no alcanzo la meta de ejecución, en 6 circuitos no realizó ninguna intervención y en 22 circuitos cumplió y/o superó la meta propuesta. Se concluye que a corte acumulado del segundo trimestre de 2024 la empresa intervino 154,3 km de red sobre unas intervenciones programadas de 149,1 km; por lo tanto, el indicador parcial acumulado alcanza el 103%, cumpliendo con la meta prevista en el PGLP.
- Los montos asociados a las inversiones acumuladas ejecutadas en actividades de mantenimiento en los dos primeros trimestres del año 2024 corresponden a \$1.876 MMCOP. Este valor acumulado corresponde al 39% de la inversión que fue ejecutada durante el mismo periodo del año 2023.

- La evaluación de desempeño muestra una disminución progresiva en las metas anuales de poda, de 6.746 km en 2021 a 2.434 km en 2024, entendiendo que estas metas se deben a la priorización de circuitos según su topología y longitud. Aunque esta reducción es comprensible, es clave garantizar que el cumplimiento del plan de las intervenciones siga siendo óptimo para mantener la confiabilidad del servicio. La información suministrada por AFINIA permite concluir que al finalizar el segundo trimestre de 2024 AFINIA alcanzó el 104% en la evaluación del indicador parcial de mantenimiento en circuitos y cumple la meta prevista en el PGLP.
- En la evaluación del indicador parcial 1.3 “Mejora SAIDI por circuito” de los 40 circuitos evaluados en el primer semestre presenta una disminución promedio del 25% respecto a la meta establecida y una mejora en el 73% de los mismos, ya que 11 de los 40 circuitos no alcanzaron la meta de disminución en la duración percibida por los usuarios por interrupciones Programadas y No Programadas.
- De los 11 circuitos que no cumplieron la meta de mejora, solo 3 alcanzaron o superaron la meta de ejecución de inversiones de año 2023 dentro del desarrollo del indicador parcial 1.1. El circuito CHAMBACU 1 obtuvo un porcentaje de ejecución de inversiones del 84% en el año 2023; no obstante, este circuito presenta el mayor deterioro en el SAIDI TOTAL de los 40 circuitos seleccionados. Solo 2 de los 11 circuitos que no alcanzaron la meta del indicador SAIDI TOTAL, fueron incluidos dentro de los circuitos priorizados en el año 2024.
- Respecto a la evaluación del indicador parcial 1.3 “Mejora SAIFI por circuito” de los 40 circuitos priorizados en el primer semestre se presenta una disminución promedio del 48% respecto a la meta establecida y una mejora en el 93% de los mismos, debido a que 3 de los 40 circuitos no alcanzaron la

meta de disminución en la frecuencia percibida por los usuarios por interrupciones Programadas – P y No Programadas – NP; de estos 3 circuitos, solamente el circuito CHAMBACU 1 tiene continuidad en sus inversiones para el año 2024.

- Durante el segundo trimestre del año 2024 Afinia reportó 18.486 interrupciones no programadas con tiempo de duración mayor a 30 minutos, 14.552 interrupciones atendidas en menos de 6 horas para un porcentaje del 78,72% y con un acumulado del 81.82% a corte del primer semestre del año 2024.
- AFINIA reportó en el año 2021 55.420 interrupciones no programadas con 45.329 interrupciones atendidas en menos de 6 horas, para un porcentaje del 81,79%; en el año 2022 reportó 57.728 interrupciones no programadas con 47.168 interrupciones atendidas en menos de 6 horas, para un porcentaje del 81,71%. Para el año 2023 AFINIA reportó 59.080 interrupciones no programadas con 45.860 interrupciones atendidas en menos de 6 horas, para un porcentaje del 77.62%, manteniendo una tendencia decreciente en el cumplimiento en los últimos 3 años y un leve repunte en el 2024 (a corte del primer semestre).
- A pesar de las inversiones realizadas por AFINIA en su sistema no se evidencia una disminución significativa en la ocurrencia de las interrupciones no programadas, más aún, se observa una tendencia creciente progresiva, que de continuar puede implicar la pérdida del indicador y deterioro del servicio prestado.
- A corte del segundo trimestre de 2024, el número de interrupciones no programadas correspondió a 30.937; es decir, un incremento del 10,3% respecto al mismo periodo del año 2023.

- En cuanto al tiempo promedio de atención de las interrupciones no programadas con duración mayor a 30 minutos, se observa un incremento en todos los departamentos durante el segundo trimestre de 2024 respecto al primer trimestre. Sucre presentó el mayor incremento con el 43%.
- Durante el segundo trimestre de 2024, así como en las anteriores vigencias, el departamento de Córdoba sigue teniendo el mayor número de interrupciones no programadas con el 40%, seguido de los departamentos de Bolívar con el 25%, Cesar con 20% y Sucre con el 16%. Estos porcentajes son similares a los presentados durante la vigencia 2023 en el mismo periodo de evaluación.
- Respecto a las 44 interrupciones de mayor duración, el departamento de Córdoba registró la mayor cantidad de interrupciones con un 68,2%, y con un 72% en la duración de estas. El departamento del Cesar registra la menor cantidad de interrupciones de mayor duración con un 6,8% y una duración del 5,4% respecto del total de las 44 interrupciones.
- En la evaluación del Indicador Parcial 1.6. “Avisos de las interrupciones programadas de conformidad con la resolución CREG 015 de 2018 1.5 a) Cobertura en medios de comunicación masivos” el operador obtiene un 99% y cumple con la meta prevista en el PGLP.
- En la evaluación del Indicador Parcial 1.6. “Avisos de las interrupciones programadas de conformidad con la resolución CREG 015 de 2018 1.5b) Notificación a través de mensajes de texto y/o correo electrónico y/o cartas a los usuarios industriales” el operador obtiene un 96,1% e incumple con la meta prevista en el PGLP.
- En la evaluación del Indicador de resultado 1.1.b “Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la duración de las interrupciones no programadas”, AFINIA ha cumplido con las metas establecidas en su programa de gestión de

reducción del indicador SAIDI NP; no obstante, se evidencia una oscilación en los últimos 3 años, donde en la vigencia del 2023 se incrementó respecto al año 2022 (comparando el mismo periodo: semestre 1) y en la vigencia del 2024 volvió a disminuir hasta un 42.58% (cumpliendo con la meta establecida), pero no es menor al alcanzado en el año 2022.

- De acuerdo con la tendencia creciente de la duración de interrupciones no programadas en el primer semestre de 2024, comparado con las anteriores vigencias, es posible que el indicador SAIDI NP al final del año 2024 sea mayor al registrado en el año 2023, y puede ocasionar un deterioro en la calidad del servicio.
- En la evaluación del indicador de resultado “1.2.b Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la frecuencia de las interrupciones no programadas” a corte del primer semestre del año 2024 la empresa alcanza una evaluación de 25,05% (SAIFI_NP) en este indicador y cumple la meta prevista en el PGLP. La evolución de este indicador a tenido una tendencia decreciente desde el año 2021; no obstante, su disminución ha sido menor en los últimos 2 años.
- En la evaluación del indicador de resultado “1.3 Informar a los usuarios interrupciones programadas” AFINIA ha alcanzado una evaluación del 100% y cumple con la meta establecida.

Objetivo 2 Confiabilidad en el STR

- Para el segundo trimestre de 2024 la empresa ejecutó actividades de construcción en las líneas Villa Estrella – Bolívar y Bolívar – Bayunca, con el objetivo de ampliar la capacidad de transporte de potencia y atender el crecimiento de la demanda de la Zona Norte (Manzanillo) de Cartagena, mejorando la confiabilidad del STR y beneficiando a 54.284 clientes. Actividades de cambio de estructuras (postes, aisladores y herrajes),

construcción de cimentaciones, sistemas de puesta a tierra, cambio de conductor eléctrico y cable de guarda hacen parte de la repotenciación de las líneas LN639 y LN640 (Villa Estrella y Bayunca respectivamente).

- Para este periodo la empresa ejecutó las actividades relacionadas en el cronograma generado para el año 2024, alcanzando un avance de ejecución de 66% de 63% programado. El resultado de la evaluación del indicador parcial "ejecución de inversiones orientadas a la calidad del servicio en el STR aprobadas en el plan de inversión" corresponde a un 105 % de las actividades programadas, dando así cumplimiento a la meta de la evaluación del indicador definida para cada uno de los trimestres del año 2024.
- Las actividades de mantenimiento programadas para el segundo trimestre de 2024, cumplen con la meta definida en la matriz de indicadores – PGLP para el segundo trimestre de 2024 con un resultado que supera la senda mínima de evaluación para este año, logrando un 92.6 % de lo programado para el indicador parcial 2.2. "Cumplimiento del programa de mantenimientos por activo".

Objetivo 3 Calidad de la Potencia en los niveles de tensión 4, 3 y 2

- Se evidencia que el valor de las inversiones proyectadas para el año 2024 son similares a las reportadas en la vigencia 2023 (\$22.585 MMCOP en 3 proyectos) y superiores a las ejecutadas en 2022 (\$ 9.580 MMCOP en 2 proyectos), pero siguen siendo inferiores a las efectuadas en la vigencia 2021, año en el cual AFINIA desarrolló 10 proyectos con una inversión de \$ 63.5112 MCOP.
- Al finalizar el segundo trimestre de 2024 AFINIA alcanzó una evaluación del 103% en el cumplimiento de este indicador y cumple la meta prevista en el PGLP, se espera que de acuerdo con el cronograma de los proyectos de

calidad de la potencia y a las acciones emprendidas por AFINIA, se obtenga un porcentaje de mayor avance en la evaluación en este indicador en el tercer trimestre de la presente vigencia.

Objetivo 4 Pérdidas

- La ejecución del plan de inversiones para el mejoramiento de redes e instalación de medidores tuvo una ejecución de 15% para el segundo trimestre de 2024 y una ejecución acumulada para el primer semestre del mismo año de 21% respecto a lo programado para el trimestre y semestre respectivamente, incumpliendo de esta forma la meta del indicador parcial “Ejecución de inversiones orientadas a recuperación de pérdidas del documento CONPES 3966 de 2019”, al no superar la senda de ejecución definida para el año 2024, la cual debe alcanzar un valor $\geq 90\%$.
- Las acciones del plan de control de pérdidas ejecutadas para el segundo trimestre 2024 es 142% y la ejecución de las acciones del indicador de control de perdidas en el primer semestre del mismo año es 150%; semestre en el cual se ejecutaron 87.583 acciones con respecto a 58.427 proyectadas, cumpliendo así con la meta definida el indicador parcial “Ejecución plan de control de pérdidas de energía” (resultado que es superior a la senda de la meta para el año: $>80\%$).
- Las acciones del plan de reducción de pérdidas ejecutadas en el segundo trimestre de 2024 equivalen al 79.2 % de las programadas, realizándose tan solo 16731 acciones de las 21135 programadas, sin embargo, la ejecución de las acciones del indicador de reducción de perdidas en el primer semestre del mismo año es 94%; se ejecutaron 39.722 acciones con respecto a 42.041 programadas, cumpliendo así con la meta definida el indicador parcial:

“Ejecución del programa de reducción de pérdidas” (resultado que es superior a la senda de la meta para el año 2024:>80%).

- El resultado de la evaluación del indicador parcial “ejecución plan de inversiones activos de uso dirigido a gestión de pérdidas” para el segundo trimestre y primer semestre (evaluada con el valor de las UUCC en MCOP) es del 98.5% y 101% de ejecución de las inversiones programadas respectivamente; resultados que son superiores al valor porcentual de la meta programada para año 2024 (senda: >80%), cumpliendo así con lo requerido en la meta de evaluación del indicador.

Objetivo 5 Riesgo Eléctrico

- Respecto al indicador parcial 5.1, se determina que el avance del segundo trimestre de 2024 no alcanza la meta establecida del 80%, logrando un porcentaje de cumplimiento del 68%. AFINIA ha mostrado avances en algunas áreas; Sin embargo, persisten desafíos en aspectos fundamentales del Plan de Gestión de Riesgo Eléctrico. Uno de los puntos críticos sigue siendo La campaña antifraude, riesgo eléctrico y familia polo a tierra, que nuevamente no logró ejecutarse según lo planificado. En cuanto a las actividades de seguridad operacional para el personal del COR, aunque se reporta un avance en la planificación, hasta el momento no existen evidencias suficientes de su ejecución real. La ausencia de soportes que demuestren el cumplimiento de las capacitaciones proyectadas no permite validar por parte de la Superintendencia el avance reportado.
- En la línea de Seguimiento a la ejecución de formaciones en riesgo eléctrico para contratistas de MT, se observa un cambio positivo en la gestión de AFINIA. El operador ha comenzado a implementar ajustes y a desarrollar iniciativas para corregir las no conformidades detectadas en trimestres

anteriores, lo cual representa un paso importante hacia el fortalecimiento del control y la trazabilidad de las capacitaciones. A pesar de estos avances iniciales, es esencial que AFINIA consolide estos esfuerzos con procedimientos y metodologías claras que garanticen la continuidad de la mejora en esta área crítica.

Objetivo 6 Atención al Cliente

- Con respecto al plan de trabajo de Atención al Cliente, la empresa dio cumplimiento a las acciones programadas a realizarse durante el segundo trimestre de 2024, lo que con lleva a mejorar la prestación del servicio de atención al cliente dado que se diseña y estructura contenido basado en un análisis, que permiten para fortalecer la capacitación el personal involucrado en los procesos enfocado una cultura de atención en el cliente.

Objetivo 7 Responsabilidad Social Empresarial

- De acuerdo con las evidencias entregadas por el operador, se establece el cumplimiento de las acciones definidas en el plan de mejora. La gestión realizada por AFINIA durante el segundo trimestre de 2024 refleja un enfoque constante en la sostenibilidad y el cumplimiento de sus compromisos de Responsabilidad Social Empresarial. Los hitos desarrollados incluyen la elaboración del Informe de Sostenibilidad 2023, la realización de un evento de socialización del informe con sus grupos de interés, la reestructuración de su campaña interna “El Valor de ser Sostenible”, la definición de planes de tratamiento para riesgos priorizados en derechos humanos, y la organización del I Foro de Inclusión, Diversidad y Empresa en colaboración con Pacto Global Red Colombia.

Objetivo 8 Programa de normalización gestión de pérdidas eléctricas y cartera

- En relación con la implementación del programa de acompañamiento de gestión social, para el segundo trimestre de 2024, ha avanzado conforme a los objetivos planteados. Sin embargo, factores externos como el descontento generalizado por los altos costos de las tarifas de energía han afectado la receptividad de los usuarios, dificultando la implementación efectiva de algunas actividades. Aunque AFINIA ha logrado cumplir con sus metas en términos de alcance, la percepción negativa de los usuarios y la falta de confianza en los equipos de medición continúan siendo retos que impactan la efectividad de las intervenciones.

5 RECOMENDACIONES

Objetivo 1

- Se le recomienda a AFINIA, dar continuidad en la vigencia del año 2024, a las inversiones en los circuitos que tuvieron bajo nivel de ejecución durante los años 2021 y 2023 y que no se les dio continuidad en el presente año. Estos circuitos son: Bayunca 3, Gambote 5, Lórica 2, Río Sinú 3, Ternera 6, Montería 6, Juan José, Tierra Alta 2, Ure y Valencia e incluirlos dentro del seguimiento de este programa de gestión para el año 2024.
- Se recomienda a AFINIA hacer seguimiento a los 11 circuitos que no cumplieron con las metas establecidas de SAIDI NP, identificar las causas del incumplimiento, realizar las acciones requeridas con la finalidad de mejorar la calidad del servicio a sus usuarios e informar a la SSPD sobre las causas identificadas, las acciones a realizar y el resultado de la implementación de estas.

- Se recomienda a AFINIA hacer seguimiento a los 3 circuitos que no cumplieron con las metas establecidas de SAIFI_NP, identificar las causas del incumplimiento, realizar las acciones requeridas con la finalidad de mejorar la calidad del servicio e informar a la SSPD sobre las causas identificadas, las acciones a realizar y el resultado de la implementación de estas.
- Se recomienda a AFINIA identificar las causas del incremento de las interrupciones no programadas, revisar el alcance y/o focalización de sus inversiones y tomar los correctivos pertinentes.
- Se recomienda a AFINIA enfocar esfuerzos en el departamento de Córdoba dirigidos a disminuir las interrupciones no programadas y avanzar en la disminución de los tiempos de atención a las mismas, ya que desde el año 2022 en forma continua este departamento ocupa los primeros lugares con el mayor número de interrupciones no programadas y mayor tiempo de indisponibilidad por dichas interrupciones.

Objetivo 2

- El avance de ejecución de la inversión programada para el segundo trimestre de 2024 para el indicador parcial “Ejecución de inversiones orientadas a recuperación de pérdidas del documento CONPES 3966 de 2019” llegó tan solo a un 15%, al igual que la cantidad de acciones ejecutadas respecto a las programadas para el mismo periodo que solamente alcanzó un 22.12%; lo anterior sumado a la baja ejecución del primer trimestre del mismo año impiden el cumplimiento de la meta para el primer semestre de 2024, razón por la cual la SSPD recomienda seguir buscando las estrategias las estrategias que permitan llevar a cabo la ejecución de las acciones programadas en cada trimestre del año, más aún cuando ha sido reiterativa la

baja instalación de medidores de energía, que en últimas es uno de los factores más predominantes en la recuperación de pérdidas.

Objetivo 3

- Se recomienda a AFINIA suministrar más información sobre el detalle de los proyectos asociados al indicador 3.1 “Ejecución de inversiones aprobadas en el plan de inversiones orientadas a la calidad de la potencia en los activos de nivel de tensión 4, 3 y 2”, como cantidad total de km que se planean construir o intervenir, alcance de la construcción de obras en subestaciones, etc., con el propósito de evidenciar su avance en cada revisión trimestral.
- Se recomienda a AFINIA mantener el seguimiento al cronograma de ejecución de los proyectos del indicador 3.1, toda vez que su puesta en operación oportuna impactará significativamente a una gran cantidad de usuarios.

Objetivo 4

- Para el indicador parcial “ejecución plan de reducción de pérdidas de energía” se evidencia una baja ejecución en la instalación de medidores a usuarios sin medición en el segundo trimestre de 2024, ejecución que apenas alcanzó el 41% de las acciones programadas para ese periodo, y, un 66% de las acciones programadas para el primer trimestre de este año; situación que se presenta también en la ejecución de la medida centralizada con porcentajes de ejecución de 70% y 82% respectivamente. La SSPD reitera la recomendación respecto a que Afinia continúe con las estrategias que está implementado con el objetivo de se logre la instalación de los medidores de energía a usuarios subnormales y genere las alternativas que sean necesarias para el control y reducción de pérdidas más aun cuando se cuenta con una

importante inversión y ejecución de acciones en el aseguramiento de redes que en conjunto garantizan la reducción de pérdidas de energía.

Objetivo 5

- La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios invita al operador a continuar fortaleciendo sus acciones del plan de gestión de riesgo eléctrico y a dar continuidad a los esfuerzos iniciados en el seguimiento a los contratistas, con el objetivo de alcanzar los estándares de seguridad y cumplimiento exigidos.
- Se recomienda al operador estructurar un plan de contingencia efectivo para afrontar posibles situaciones de restricción presupuestal o dificultades operativas, con el objetivo de evitar retrasos en la ejecución de los programas del plan de gestión de riesgo eléctrico.

Objetivo 6

- Se recomienda a la empresa el mejorar la infraestructura de la oficina de atención al cliente de Agustín Codazzi.
- Se recomienda a la empresa el mejorar la infraestructura de la oficina de atención al cliente de Valledupar, teniendo en cuenta que es una oficina a pesar de ser amplia se queda pequeña para el volumen de usuarios diarios que se acercan a esta oficina.

Objetivo 8

- Se recomienda a AFINIA reforzar su estrategia de comunicación para aclarar dudas y contrarrestar la información distorsionada en redes sociales, utilizando canales directos que faciliten la comunicación transparente con las



**Superintendencia de
Servicios Públicos Domiciliarios**



comunidades. Además, se sugiere realizar un seguimiento más detallado del impacto de las actividades, permitiendo ajustes en las metodologías y estrategias según las dinámicas territoriales

Proyectó: Juan Carlos Inampué Borda – Contratista DTGE
Ludwig Leonardo Mogollón M. – Contratista DTGE
Noel Andrés Cardozo Tavera – Contratista DTGE
Gerardo Tejedor Pérez – Contratista DTGE
Revisó: Olga Lucia Triviño Rosado – Asesor DTGE
Aprobó: Héctor Suarez Bernal – Director Dirección Técnica de Gestión de Energía