



Superintendencia de  
Servicios Públicos Domiciliarios

**PROGRAMA DE GESTIÓN ACORDADO  
DE LARGO PLAZO**

**SSPD – AFINIA**

**INFORME DE SEGUIMIENTO No. 12  
CUARTO TRIMESTRE 2023**

## TABLA DE CONTENIDO

1	INTRODUCCIÓN.....	3
2	ANTECEDENTES DEL PGLP .....	4
3	EVOLUCIÓN DE LOS INDICADORES .....	5
3.1	RESULTADOS DE LOS INDICADORES PARCIALES.....	7
3.2	RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE RESULTADO .....	9
4	CONCLUSIONES.....	11
5	RECOMENDACIONES.....	17

### **ANEXO 1.** SEGUIMIENTO A LOS INDICADORES CUARTO TRIMESTRE 2023

**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 publica en su página web, para conocimiento de 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 cuarto trimestre del 2023 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 liquidatorios, 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, Ariguani, 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-PGLP, 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 la 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. Los tres (3) primeros 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 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.

De otra parte, con radicado SSPD 20215292193062 del 13 de agosto de 2021, AFINIA remitió en cumplimiento de lo previsto en el PGLP, solicitud de modificación de proyectos considerando la aprobación de cargos particulares por parte de la CREG al prestador mediante las resoluciones 025 y 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.

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.

Para el horizonte de evaluación de este documento comprendido entre el 1 de octubre de 2023 y el 31 de diciembre de 2023, AFINIA remitió el informe correspondiente al cuarto trimestre de 2023 mediante comunicaciones con los siguientes radicados:

RADICADOS SSPD	FECHA
20245290669812	16/02/24
20245290753572	21/02/24

A partir de dicha información, mesas de trabajo y visita realizada 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 las siguientes secciones se presenta el resumen de los resultados al seguimiento de los indicadores evaluados en el cuarto trimestre de 2023, 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 2023

No.	Objetivo	INDICADORES PARCIALES	PERIODICIDAD DE EVALUACIÓN	Meta Indicador 2023	2023 Trimestre 1	2023 Trimestre 2	2023 Trimestre 3	2023 Trimestre 4
1	Continuidad del servicio en el SDL	1) Ejecución de inversiones orientadas a la calidad del servicio aprobadas en el plan de inversión.	Trimestral	80%	95,82%	82,38%	66,28%	PTE <sup>1</sup>
		2) Cumplimiento del programa de mantenimientos por circuito.	Trimestral	80%	117%	103%	101%	
		3) Mejora SAIDI por circuito.	Semestral	Mayor o igual a cero	NO APLICA	21% grupo de circuitos y el 77,5% de los circuitos cumplieron la meta	NO APLICA	
		4) Mejora de SAIFI por circuito.	Semestral	Mayor o igual a "0"	NO APLICA	38% grupo de circuitos y el 85% de los circuitos cumplieron la meta	NO APLICA	
		5) Reducir los tiempos de atención de interrupciones no programadas.	Trimestral	74%	83,69%	75,89%	72,42%	
		6) Avisos de las interrupciones programadas: 6a) Cobertura en medios de comunicación masivos. 6b) Notificación a los usuarios industriales.	Semestral Semestral	80% 100%	NO APLICA NO APLICA	90% 90,4%	NO APLICA NO APLICA	
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%	148%	130%	105%	97%
		2) Cumplimiento del programa de mantenimientos por activo.	Trimestral	80%	99,6%	98,3%	98,3%	99,9 %
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%	83%	80%	51%	PTE <sup>2</sup>
4	Pérdidas	1) Ejecución de inversiones orientadas a recuperación de pérdidas del documento CONPES 3966 de 2019.	Trimestral	90%	NO APLICA <sup>3</sup>	0%	0%	11,43 %
		2) Ejecución Plan de Control de Pérdidas de Energía: incluye las actividades: a) Campañas sistemáticas en consumidores regulados y medios. b) Gestión de grandes consumidores. c) Instalación de Macromedida.	Trimestral	80%	92,7%	117%	124%	136%
		3) Ejecución de Plan de Reducción de Pérdidas de Energía: incluye las actividades de: a) Instalación de medidores a usuarios sin medición. b) Sistema de medición centralizada AMI. c) Aseguramiento de la red.	Trimestral	80%	113%	86%	85%	84.7 %
		4) Ejecución plan de inversiones activos de uso dirigido a gestión de pérdidas.	Trimestral	80%	94,1%	85%	81%	86%
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%	100%	94,8%	97,9%	85,2%
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%	103%	107%	91%	95%

<sup>1</sup> Indicador pendiente de evaluación

<sup>2</sup> Indicador pendiente de evaluación

<sup>3</sup> El operador no programó la ejecución de inversiones orientadas a recuperación de pérdidas del documento CONPES 3966 para el primer trimestre del 2023.

No.	Objetivo	INDICADORES PARCIALES	PERIODICIDAD DE EVALUACIÓN	Meta Indicador 2023	2023 Trimestre 1	2023 Trimestre 2	2023 Trimestre 3	2023 Trimestre 4
		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 "0"	37%	34%	33%	<b>32,21%</b>
7	<b>Responsabilidad Social Empresarial</b>	1) Construir y establecer la línea de base del RSE.	Trimestral	80%	NO APLICA <sup>4</sup>	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA
		2) Cumplimiento a las acciones definidas en el plan de mejoras en el año analizado.	Trimestral	90%	100%	100%	100%	100%
8	<b>Programa de Normalización, gestión de pérdidas eléctricas y Cartera</b>	1) 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%	99,85%	102%	101%	103%

<sup>4</sup> 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 2023**

No.	Objetivo	INDICADORES DE RESULTADO	PERIODICIDAD DE EVALUACIÓN	Meta Indicador 2023	2023 Trimestre 1	2023 Trimestre 2	2023 Trimestre 3	2023 Trimestre 4
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"	NO APLICA NO APLICA	NO APLICA 41,35%	NO APLICA NO APLICA	PTE <sup>5</sup>
		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 NO APLICA	NO APLICA 28,64%	NO APLICA NO APLICA	
		3) Informar a los usuarios las interrupciones programadas.	Semestral	100% +/- 10%	NO APLICA	97%	NO APLICA	
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	NO APLICA	-25,3%
		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	NO APLICA NO APLICA	7,71% 26,1%
		3) Mantener la distorsión armónica dentro de los estándares regulatorios.	Anual	90%	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	PTE <sup>6</sup>
3	Calidad de la Potencia eléctrica	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	NO APLICA NO APLICA	NO APLICA NO APLICA	
		4	Pérdidas	1) Reducir el índice de pérdidas 2) Reducir el número de usuarios sin medidor en el mercado de comercialización.	Anual Anual	Mayor o igual a "0" 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	NO APLICA	26,1%
		2) Ejecución de inversiones orientadas a la sustitución de red monohilo aprobadas en el plan de inversión.	Trimestral	80%	0%	68,1%	80,8%	83%
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	NO APLICA	100 %

<sup>5</sup> Indicador pendiente de evaluación

<sup>6</sup> Indicador pendiente de evaluación



Superintendencia de  
Servicios Públicos Domiciliarios

No.	Objetivo	INDICADORES DE RESULTADO	PERIODICIDAD DE EVALUACIÓN	Meta Indicador 2023	2023 Trimestre 1	2023 Trimestre 2	2023 Trimestre 3	2023 Trimestre 4
		2) Mejorar la calidad de las decisiones de los Recursos De Reposición.	Anual	Menor o igual a "49%"	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	-7,24 %
7	<b>Responsabilidad Social Empresarial</b>	1) Aumento del sentido de pertenencia de colaboradores.	Anual	Mayor o igual a "0"	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	6,2%
		2) Mejora de la imagen ante los usuarios.	Anual	Mayor o igual a "0"	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	-0,4%
8	<b>Programa de Normalización, gestión de pérdidas eléctricas y Cartera</b>	1) Disminuir el número de clientes en Barrios Subnormales.	Anual	16.000 Normalizaciones	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	986
		2) Implementación de sistema de medición prepago.	Anual	Mayor o igual a "0"	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	-99,7%
		3) Reducción de Cartera.	Anual	Menor o igual a 88,6%	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	72,5%

## 4 CONCLUSIONES

La evaluación del Programa de Gestión de Largo Plazo (PGLP) correspondiente al cuarto trimestre de 2023, muestra un panorama favorable en cuanto al cumplimiento de los objetivos. En este período se evaluaron 11 indicadores parciales y 14 indicadores de resultado; se observa un cumplimiento del 91% de los indicadores parciales y de los indicadores de resultado un cumplimiento del 42,86%. Esto teniendo en cuenta que no se evaluó el 100% de los indicadores del programa.

De acuerdo con los resultados obtenidos durante el cuarto trimestre de 2023, 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.

### Objetivo 2 Confiabilidad en el STR

- Para el cuarto trimestre de 2023 se realizó intervención en la línea LN615 con la reposición de cable de conductor y cable de guarda (cuatro y seis kilómetros respectivamente); se completó el reemplazo de 150 unidades de sistema de puesta a tierra (se intervino la línea LN758 con 10 unidades), y un total de 45 apoyos instalados (líneas LN614 (1) y LN 615 (7)), con la ejecución de las inversiones en el STR de AFINIA para el año 2023 se logra un resultado de evaluación del indicador del 97% dando así cumplimiento a la meta del indicador parcial "ejecución de inversiones orientadas a la calidad del servicio en el STR aprobadas en el plan de inversión".
- Respecto a la demanda no atendida, se tiene que para el año 2023 el reporte es de 4366 MWh; la meta anual para el 2023 definida en la matriz de indicadores PGLP es 5846 MWh, razón por la cual Caribemar cumple con la meta del indicador de resultado 2.1 "reducir la demanda no atendida no programada en todo el mercado de comercialización a nivel de STR". El resultado de la evaluación una vez aplicada la fórmula del indicador es de -25.31% que respecto a senda de la meta para el año 2023 ( $\leq 0\%$ ) determina el cumplimiento del indicador.
- Para el programa de mantenimientos por activo, AFINIA reportó actividades relacionadas con trabajos ejecutados en las líneas de transmisión durante el cuarto trimestre de 2023 respecto a inspecciones termográficas y trabajos de podas en las servidumbres en 19 y 16 líneas de STR respectivamente; el resultado de la evaluación del indicador parcial 2.2. Cumplimiento del programa de mantenimientos por activo es del 99.9 % cumpliendo así con la meta definida para el año 2023.

- Sin embargo, considerando los estándares acordados en el PGLP para la valoración del estado de los indicadores de resultados, de acuerdo con los resultados evidenciados al cuarto trimestre de 2023, se concluye que los - indicadores se encuentran en estado de ALERTA.
- El Indicador de Resultado 2.2.a) Indisponibilidad Activos asociadas a interrupciones no programados en activos del STR en el año t, cuyo resultado de evaluación es de 7.71% incumple la condición de la meta de ser  $\leq 0\%$ .
- El Indicador de Resultado 2.2.b) Indisponibilidad Activos asociadas a interrupciones programadas en activos del STR en el año t, con resultado de evaluación de 26.1% (1894.3 horas) incumple la condición de la meta de ser  $\leq 0\%$  (1894.3 horas).

#### **Objetivo 4 Pérdidas**

- Durante el cuarto trimestre del 2023 se adelantaron actividades de ejecución del indicador parcial 4.2 plan de control de pérdidas de energía para las categorías de: a) campañas sistemáticas en consumidores regulados y medios, b) gestión de grandes consumidores c) instalación de macro medida y actividades de ejecución indicador parcial 4.3 del plan de reducción de pérdidas de energía en las categorías de: a) Instalación de medidores a usuarios sin medición, b) Sistema de medición centralizada y c) Aseguramiento de la red. El resultado de la evaluación del indicador parcial superó la meta programada con un 136 % de las acciones planeadas para el indicador parcial 4.2 y 84.7% para el indicador parcial 4.3.
- En el programa de ejecución plan de inversiones activos de uso dirigido a gestión de pérdidas se ejecutaron importantes actividades que dieron como resultado el cumplimiento de la meta programada.

Las actividades ejecutadas corresponden a:

- Instalación de 4.762 macro medidores en nivel de tensión 1.
- Reposición de 95 macro medidores en subestaciones propias.
- Instalación de 73 macro medidores en ramales o zonas especiales.
- Instalación 2.739 Macro medidores PCIs (en las unidades constructivas se incluyen además otros elementos como transformadores de corriente y tensión, juego de pararrayos, sistema de puesta a tierra, además del Macro medidor).
- Ejecución de actividades relacionadas con Adecuaciones Menores en la red de baja tensión.
- Proyectos de aseguramiento de la red de baja tensión.
- Actividades para la separación de mercado normalizado del eléctricamente subnormal (instalación de postes de concreto de 10 y 12 metros, de 750 y 1.050 kg, km de red aérea, transformadores de distribución de 37.5, 50 y 75 KVA, entre otros materiales menores de los proyectos de red).

Sin embargo, considerando los estándares acordados en el PGLP para la valoración del estado de los indicadores parciales y de resultados, de acuerdo con los resultados

evidenciados al cuarto trimestre de 2023, se concluye que los siguientes indicadores se encuentran en estado de ALERTA:

- Indicador Parcial 4.1. Ejecución de Inversiones orientadas a recuperación de pérdidas del documento CONPES 3966 de 2019. Cuyo resultado es de 11.43%, el cual es muy inferior al valor porcentual de la meta proyectada ( $\geq 90\%$ ).
- Indicador de Resultado 4.1. Reducir el índice de pérdidas, con resultado de evaluación incumplido (-3,64%) respecto a la condición de la meta ( $\geq 0\%$ )
- Indicador de Resultado 4.2. Reducir el número de usuarios sin medidor en el mercado de comercialización, con resultado de evaluación incumplido (-1.76 %) respecto a la condición de la meta ( $\geq 0\%$ )

### **Objetivo 5 Riesgo Eléctrico**

- Respecto al indicador parcial 5.1 el operador demuestra un enfoque integral para abordar los riesgos eléctricos, combinando estrategias de concienciación comunitaria con acciones específicas para fortalecer la seguridad operacional. La identificación de áreas de mejora, indica una visión proactiva y orientada a la seguridad. La empresa está en la senda correcta hacia una gestión robusta de riesgos eléctricos, y se sugiere mantener la atención en la implementación efectiva de las acciones correctivas identificadas.
- Respecto al indicador parcial 5.1 las acciones desarrolladas en el cuarto trimestre de 2023 revelan un enfoque adecuado en la gestión del riesgo eléctrico tanto en la línea de acción de sensibilización a la comunidad como en el fortalecimiento de la seguridad operativa. Sin embargo, también se observan deficiencias que deben abordarse para garantizar una gestión efectiva y segura de los riesgos eléctricos. Se invita al operador a seguir las recomendaciones propuestas, para así fortalecer la seguridad operativa y asegurar el cumplimiento de los objetivos del programa de gestión de largo plazo. Desde la Superservicios se observa que el operador va por el camino correcto hacia una gestión sólida de riesgos de origen eléctrico.
- En el componente de sensibilización a la comunidad del indicador parcial 5.1, la iniciativa "Familia Polo a Tierra" se observa como una estrategia con un gran potencial para mejorar la concienciación sobre los riesgos eléctricos en la comunidad abordando estas temáticas de una manera asertiva y diferenciada. Sin embargo, las restricciones presupuestales y la falta de ejecución limitaron su efectividad.
- Para el cuarto trimestre de 2023 AFINIA reportó la socialización de 10.000 cartillas a vocales de control, personeros y usuarios. Sin embargo, la Superintendencia logró validar 1.670 socializaciones a usuarios. Esta discrepancia en las cifras reportadas y validadas genera preocupaciones sobre la precisión de los reportes y el proceso de socialización reportado bajo esta línea de acción.

- En el componente de fortalecimiento de la Seguridad Operacional del indicador parcial 5.1, se observa la falta de verificación del seguimiento a contratistas de MT en formaciones de riesgo eléctrico por parte del operador. Nuevamente se identifica la falta de verificación del seguimiento a contratistas en formaciones de riesgo eléctrico. A lo largo del año, se han identificado varias deficiencias en la manera en que la empresa maneja este aspecto que es crucial para la seguridad operativa, la Superservicios previamente le ha recomendado al operador de red establecer una directriz clara con respecto al seguimiento y verificación de las formaciones de riesgo eléctrico para las empresas contratistas.
- La revisión de los informes de reevaluación de riesgos operacionales presentados por AFINIA para las subestaciones SE Cereté, SE Codazzi, SE El Paso y SE Salguero muestra un enfoque estructurado en la identificación y evaluación de riesgos. Se resalta por parte de la Superservicios la rigurosa identificación de riesgos operacionales en las subestaciones, evidenciando un amplio conocimiento de los procesos y condiciones operativas.
- Respecto al indicador de resultado 5.1 Disminuir el número de accidentes de origen eléctrico en el sistema eléctrico del operador. AFINIA muestra una mejora significativa en la reducción de accidentes atribuibles a su gestión, pasando de 34 en 2022 a 23 en 2023, lo que indica un cumplimiento con la meta establecida. Sin embargo, persisten desafíos en la precisión y detalle del reporte de accidentes. Es fundamental que AFINIA refine sus procesos de documentación y reporte para asegurar la calidad y exactitud de la información presentada. La identificación de un accidente aparentemente no reportado por AFINIA, subraya la necesidad de mejorar los mecanismos internos de seguimiento y reporte de accidentes. Este hallazgo es especialmente significativo, ya que puede indicar un subregistro en la notificación de accidentes de origen eléctrico.
- Respecto al indicador de resultado 5.2 Ejecución de inversiones orientadas a la sustitución de red monohilo aprobadas en el plan de inversión. El operador presentó los resultados de su plan de ejecución y reposición de red monohilo para el cuarto trimestre de 2023, reportando la intervención de 16,1 km de red, con respecto a 18,7 km programados para este periodo. Además, se observa que en el cuarto trimestre de 2023 las inversiones orientadas a la sustitución de red monohilo tuvieron una ejecución acumulada de 88,9 km, en comparación con los 107,7 km planeados para el año 2023 lo que equivale al 83% de avance, cumpliendo de esta manera con la meta establecida para este indicador. Se observa un esfuerzo significativo por parte de AFINIA en la sustitución de este tipo de infraestructura, para el año 2023 ejecutó una inversión total acumulada de \$6.550.791.222 para el desarrollo de nueva infraestructura normalizada. La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios reconoce el progreso alcanzado. Sin embargo, recomienda al operador abordar las causas subyacentes de los retrasos. Además, le invita a establecer estrategias para mitigar los riesgos identificados, tanto en términos de suministro de material como en situaciones de orden público. Esto con el propósito de garantizar el efecto favorable de los proyectos de reposición de red monohilo, que contribuyen por medio de la normalización de las redes en la mitigación de los posibles riesgos

de origen eléctrico y en la mejora de los indicadores de calidad media del servicio de energía.

### **Objetivo 6 Atención al Cliente**

- Respecto al indicador de atención al usuario, se identificó que la empresa está implementando herramientas tecnológicas para la atención de los usuarios, lo que conlleva una mejora en los canales de atención, permitiendo al usuario acceder a los servicios de atención de una manera ágil, pronta y efectiva, optimizando el tiempo de los usuarios.

### **Objetivo 7 Responsabilidad Social Empresarial**

- Respecto al indicador parcial 7.2 cumplimiento a las acciones definidas en el plan de mejoras en el año analizado. Se establece el cumplimiento del 100% de las acciones definidas en el plan de mejora para el cuarto trimestre del año 2023, dando cumplimiento a los dos (2) hitos programados para este periodo. Las actividades realizadas por AFINIA en el cuarto trimestre de 2023 como parte del Programa de Responsabilidad Social, se centraron en la identificación de una matriz de riesgo en Derechos Humanos (DDHH), en colaboración con el área de riesgos y la promoción de iniciativas comunitarias. Asimismo, las actividades reportadas reflejan un compromiso integral con el bienestar de las comunidades y la promoción de prácticas sostenibles. Sin embargo, es crucial mantener y fortalecer estos esfuerzos mediante capacitación, monitoreo, fundamentado en el diálogo y la comunicación para asegurar un impacto positivo y sostenible.
- Respecto al indicador de resultado 7.1 Aumento del sentido de pertenencia con la empresa por parte de los colaboradores. En términos generales se observa que AFINIA continúa realizando esfuerzos para mejorar tanto la estructura organizacional como las relaciones laborales con los trabajadores con el objetivo de mejorar el sentido de pertenencia y compromiso de los colaboradores con la empresa. Teniendo en cuenta los resultados de la medición del clima laboral de 2023, se observa que se ha registrado un aumento en el índice de satisfacción del ambiente laboral el cual condensa los demás índices que inciden en la experiencia de los empleados pasando de una calificación de 46,6 en 2022 a 49,5 en 2023.
- En cuanto a la encuesta de medición de la percepción de imagen de la empresa ante los usuarios indicador de resultado 7.2, se observa una disminución de 0,2 puntos en comparación con la encuesta base. El índice de satisfacción general para el año 2023 fue de 50,3 puntos, lo cual indica una reducción en la satisfacción de los usuarios en comparación con el año 2022, en donde el índice de satisfacción general fue de 50,5 puntos. Por lo tanto, con base en los resultados presentados por la firma encuestadora, se observa que el indicador de resultado 7.2. Mejora de la imagen ante los usuarios, para el periodo de 2023, no cumplió con la meta establecida.

- El índice de satisfacción general mantiene una tendencia decreciente, este es un punto crítico que la empresa debe fortalecer en su plan de mejora de la imagen ante los usuarios. Se resalta la mejora conseguida en el índice de satisfacción de procesos y en el índice de oficinas de intención. Se resalta los avances conseguidos en la mejora de la calidad del servicio, que desde ya han sido percibidos por los usuarios de algunas territoriales. De igual manera, se destaca que AFINIA ha implementado varias iniciativas como parte de su plan de acción con el objetivo de mejorar la calidad del servicio y la atención al usuario. Entre estas iniciativas se encuentran el fortalecimiento de la oficina virtual y la implementación del canal de atención al cliente Alix.

### **Objetivo 8 Programa de normalización gestión de pérdidas eléctricas y cartera**

- Respecto al indicador parcial 8.1, se establece el cumplimiento del 103% de las acciones definidas en el plan de acompañamiento social para el año 2023, dando cumplimiento con el alcance planteado en las diferentes líneas de acción. Estas acciones buscan estar alineadas con los objetivos de reducir pérdidas de energía, aumentar el recaudo y mejorar el relacionamiento con las comunidades. AFINIA continúa demostrando un compromiso significativo en la mejora de la calidad del servicio y el fortalecimiento de las relaciones con las comunidades, mediante este tipo de programas. Sin embargo, es crucial abordar los desafíos externos y continuar desarrollando estrategias que fomenten, la educación y la colaboración comunitaria.
- Respecto al indicador de resultado 8.1. Disminución del número de Clientes en Barrios Subnormales. Durante el año 2023, se estableció una meta anual de normalización de 16.000 usuarios. Sin embargo, la ejecución real reflejó la normalización a 986 usuarios, lo que representa apenas un 6,2% de la meta propuesta. Este bajo rendimiento señala un desempeño significativamente deficiente en el proceso de normalización. En términos de desempeño mensual, se observaron picos en abril con 265 usuarios normalizados y en agosto con 160 usuarios. No obstante, estos incrementos resultaron insuficientes para contrarrestar los números reducidos en otros meses. Es particularmente alarmante que en meses como enero, junio, noviembre y diciembre se registrara casi nula la actividad, evidenciando una preocupante falta de consistencia en la ejecución de las normalizaciones.
- Respecto al indicador resultado 8.2. Implementación de sistema de medición prepago. Se verifica que el objetivo establecido para el año 2023, de 35.423 medidores, no fue alcanzado y, por tanto, no se obtuvo el impacto deseado. Sin embargo, es importante destacar que la empresa ha propuesto una solución que busca abordar el problema detectado en la comunicación entre los medidores y las recargas realizadas por los usuarios. AFINIA ha reportado inconvenientes en la implementación de este tipo de tecnología, las dificultades reportadas en este y en el anterior periodo evidencian que el operador no ha establecido acciones efectivas teniendo en cuenta que la formulación de la solución tecnológica no resultó ser adecuada. Los problemas de conectividad y la inestabilidad de la conexión remota son barreras significativas previamente identificadas, además, las fallas masivas y la ineficacia en las recargas demuestran la necesidad de un soporte técnico más



robusto y contratos efectivos con los proveedores. Este resultado subraya un incumplimiento significativo del indicador por tercer año consecutivo, reflejando los retos continuos y las dificultades sistémicas que se han identificado en el proceso de normalización y la implementación de la medición prepagada por parte de AFINIA.

## 5 RECOMENDACIONES

- Con la necesidad de dar cumplimiento a los indicadores de resultado que permitan mejorar la continuidad del servicio de energía eléctrica en los departamentos que hace parte de la comercialización de CARIBEMAR, se recomienda implementar las medidas pertinentes para mejorar la indisponibilidad de activos asociadas a interrupciones no programadas y programadas en los activos del STR, prestando especial atención a los hechos más representativos que ocasionaron esas horas indisponibilidad y gestionando los tramites y/o permisos requeridos para mantenimientos o intervención de las líneas del STR para que estas actividades se desarrollen en los tiempos esperados.
- Siendo la resistencia de las comunidades en las zonas donde se debían ejecutar los proyectos, una de las razones que impiden su realización en los tiempos estipulados, lo cual sin lugar a duda ha retrasado de manera significativa el avance no solo del plan de reducción de pérdidas y el plan de Inversión de la compañía, se recomienda implementar estrategias de socialización que permitan eliminar significativamente este obstáculo y avanzar en el desarrollo de los proyectos para controlar y disminuir las pérdidas de energía.
- Aun cuando en el cuarto trimestre del año 2023 se destaca la ejecución de importantes actividades para cumplir con las metas trazadas para reducir el índice de pérdidas, la falta de contratos en el primer semestre del año y la entrada tardía de los contratos de aseguramiento de red que se programaron con recursos CONPES no permitieron dar cumplimiento con la meta del indicador de resultado. Se recomienda a AFINIA gestionar con anticipación los contratos para ejecución del plan de pérdidas y acudir a las estrategias que impacten en la recuperación de energía durante todo el año y eviten además el uso de la energía de forma ilegal.
- En cuanto al plan de gestión de riesgo eléctrico, especialmente en el componente de sensibilización a la comunidad se invita al operador para que cuente con un plan de contingencia para posibles situaciones de restricción presupuestal. Esto podría incluir la identificación de actividades prioritarias y la búsqueda proactiva de soluciones alternativas para garantizar la continuidad del programa de gestión de riesgos eléctricos. Ante las restricciones presupuestales, se recomienda explorar la posibilidad de diversificar las estrategias educativas que puedan ser igualmente efectivas. Se recomienda la búsqueda de alianzas estratégicas y fuentes adicionales de financiamiento para asegurar la continuidad y eficacia de esta línea de acción.

- Se sugiere mantener la atención en la implementación efectiva de las acciones programadas. Se invita a fortalecer la verificación de todas las actividades relacionadas con el Plan de Gestión de Riesgo Eléctrico.
- Con respecto a las Comunicaciones periódicas se recomienda a AFINIA explorar más canales de comunicación e implementar métricas de participación para medir el impacto real de las comunicaciones y ajustar la estrategia según los resultados obtenidos.
- Se recomienda priorizar la implementación de la estrategia de formación en el aula virtual para 2024, con el fin de fortalecer la seguridad operativa. De igual manera, se recomienda revisar y ajustar el plan de capacitación para incluir módulos específicos de formación técnica en seguridad eléctrica y procedimientos de emergencia.
- Se invita al operador a establecer una comunicación y coordinación efectiva con los contratistas para asegurar que las formaciones en riesgo eléctrico se realicen de manera consistente y cumplan con los estándares establecidos por la organización.
- Con respecto al Indicador de resultado 5.1. Se recomienda al operador mejorar la información en los registros de accidentes de origen eléctrico reportados en el Formato TT5, se sugiere establecer un protocolo riguroso para el diligenciamiento de este formato asegurando descripciones completas y precisas sin referencias a informes anexos. De igual manera se recomienda revisar los campos en donde se reporta la vinculación contractual.
- Se reitera la implementación las campañas de atención al cliente con oficinas móviles, siendo ésta una mejora sustancial en los procesos de atención al cliente, por los beneficios que representan para los usuarios.
- Se recomienda al operador, continuar realizando sesiones de capacitación en derechos humanos y en el uso eficiente y seguro de la energía, asegurando que todos los empleados y miembros de la comunidad estén bien informados y comprometidos. se enfatiza la necesidad de continuar integrando estas prácticas como parte integral de la cultura organizacional.
- Con respecto al aumento del sentido de pertenencia con la empresa por parte de los colaboradores. Es importante que continúe con las acciones ya emprendidas, asegurando que los colaboradores se sientan escuchados y valorados. Se sugiere continuar monitoreando de cerca estos indicadores y adaptar sus estrategias de forma proactiva para responder a las necesidades y expectativas de sus empleados.
- En relación al indicador de resultado 7.2. Mejora de la imagen ante los usuarios. Se le recomienda al operador concentrar sus esfuerzos en mejorar los aspectos identificados por parte de la firma encuestadora. Asimismo, se recomienda continuar

trabajando en aumentar la confianza de los usuarios, se invita a la empresa a fortalecer la comunicación con los usuarios, a continuar con las mejoras en servicios de energía y facturación, aprovechando las tendencias positivas observadas.

- Se recomienda fortalecer la colaboración con líderes comunitarios y autoridades locales para mejorar la aceptación de los proyectos y asegurar la seguridad de las operaciones.
- Se sugiere continuar y ampliar los programas de capacitación y educación, asegurando que los usuarios comprendan y acepten los cambios necesarios para mejorar la calidad y sostenibilidad del servicio.
- Continuar con las tomas de barrios y mesas de trabajo, y reforzar la colaboración con las autoridades para asegurar la seguridad de la operación.
- Se sugiere fortalecer las estrategias de comunicación y educación comunitaria para contrarrestar la desinformación y fomentar la aceptación de los proyectos de inversión.
- Con respecto al indicador de resultado 8.1. Disminución del número de Clientes en Barrios Subnormales. Se le sugiere al operador el desarrollo de un plan de acción detallado que aborde directamente los desafíos identificados, con cronogramas y responsabilidades claras. De igual manera, se invita a AFINIA a fortalecer la relación con las comunidades por medio de la implementación de estrategias de comunicación y participación que aseguren su apoyo. La búsqueda de financiamiento es otra recomendación importante, tanto de fuentes internas como externas, para garantizar los recursos de manera paralela se recomienda fortalecer mecanismos de monitoreo y evaluación

Proyectaron: Gerardo Tejedor – Contratista DTGE  
Ludwig Leonardo Mogollón M. – Contratista DTGE  
Noel Andrés Cardozo Tavera – Contratista DTGE  
Revisó: Olga Lucía Triviño Rosado – Asesor DTGE  
Aprobó: Omar Camilo López López – Director Técnico de Gestión de Energía