

PROGRAMA DE GESTIÓN ACORDADO DE LARGO PLAZO SSPD - AFINIA

INFORME DE SEGUIMIENTO No. 1 PRIMER TRIMESTRE 2021

I. INTRODUCCIÓN

De acuerdo con las condiciones de prestación del servicio de energía eléctrica del mercado que hacia parte de la región caribe y cuya prestación del servicio fue adjudicada mediante subasta a la empresa CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. con marca AFINIA como resultado del proceso llevado a cabo por ELECTRICARIBE S.A. E.S.P., se estableció la necesidad por parte de esta Superintendencia 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 del Angel, 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 las Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - SSPD y la empresa CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. - AFINIA, cuyo plazo máximo de cumplimiento es hasta el 31 de diciembre de 2025.

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 SSPD realiza el seguimiento al cumplimiento del PGLP a través de la Dirección Técnica de Gestión de Energía - DTGE, para lo cual se tienen en cuenta los informes trimestrales presentados por el prestador, entregados a la SSPD 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 SSPD 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 presenta los antecedentes del PGLP suscrito entre la SSPD y AFINIA, los avances realizados previos al inicio del periodo de evaluación del presente informe y otras situaciones que tengan relevancia en el desarrollo del PGLP. Posteriormente se presenta el detalle del seguimiento al cumplimiento del programa durante el periodo evaluado y los resultados de evaluación del mismo, finalmente se presentan las conclusiones del informe de seguimiento y las recomendaciones planteadas.

II. ANTECEDENTES

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 dar inicio a la prestación del servicio. Desde el 1 de octubre de 2021 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 del Angel, 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 había identificado la necesidad de suscribir un programa de gestión acordado y de largo plazo para establecer compromisos en la mejora de la calidad 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, 17 de diciembre de 2020 se suscribió entre la SSPD y AFINIA el Programa de Gestión de Largo Plazo, con plazo máximo de cumplimiento hasta el 31 de diciembre de 2025.

En resumen, el PGLP busca que el prestador cumpla los indicadores de resultado 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 mismos no determina el incumplimiento del indicador de resultado, sino permite generar las alertas tempranas para que se tomen los correctivos que lleven al final del periodo a cumplir con el indicador de resultado.

Ahora bien, a continuación, se presenta el resumen de todos los indicadores del PGLP:

A. Indicadores parciales

Indicador		Meta	Seguimiento
1. Continuidad del servicio en el SDL			
1	Ejecución de inversiones orientadas a la calidad del servicio aprobadas en el plan de inversión. $1) \left(1 - \frac{\%Ejecucion Programado - \%Ejecucion Real}{\%Ejecucion Programado}\right) * 100$	La meta es con la siguiente senda: Año 2021: mayor o igual al 70% Años 2022 a 2023: mayor o igual al 80% Años 2024 a 2025: mayor o igual al 90%	Trimestral
2	Cumplimiento del programa de mantenimientos por circuito $2) \left(1 - \frac{\%Ejecucion Programado - \%Ejecucion Real}{\%Ejecucion Programado}\right) * 100$	La meta es con la siguiente senda: Año 2021: mayor o igual al 70% Años 2022 a 2023: mayor o igual al 80% Años 2024 a 2025: mayor o igual al 90%	Trimestral
3	Mejora SAIDI por circuito $3) \frac{(SAIDICM_T - SAIDIC_T)}{SAIDICM_T} * 100$	Mayor o igual a cero	Semestral
4	Mejora de SAIFI por circuito $4) \frac{(SAIFICM_T - SAIFIC_T)}{SAIFICM_T} * 100$	Mayor o igual a cero	Semestral



Indicador		Meta	Seguimiento
5	Reducir los tiempos de atención de interrupciones no programadas los usuarios del mercado Caribe Mar $5) \frac{(Cantidad\ de\ Eventos\ Cerrados\ en\ Xh_T)}{Cantidad\ Total\ Eventos\ por\ Grupo\ Evaluación_T} * 100$ donde Xh_T = Eventos entre 4 y 6 horas de duración	La meta es con la siguiente senda: Año 2021: 68%, año 2022: 71%, año 2023: 74%, año 2024: 78 %, año 2025: 82 %	Trimestral
6	Avisos de las interrupciones programadas de conformidad con la resolución CREG 015 de 2018		
6.a	Cobertura en medios de comunicación masivos $6a) (1 - \frac{Municipios\ interr_programadas - Municipios\ Cubiertos}{Municipios\ con\ interr_programadas}) * 100$	La meta es con la siguiente senda: Año 2021: Mayor o igual al 70% Año 2022 a 2025: mayor o igual al 80%	Semestral
6.b	Notificación a través de mensajes de texto y/o correo electrónico y/o cartas a los usuarios industriales $6b) (1 - \frac{TctalUsuariosConMedio - UsuariosInfMedio}{TotalUsuariosConMedio}) * 100$	La meta es con la siguiente senda: Año 2021: 100% de los clientes industriales y con ejecutivo de cuenta Año 2022: 70% de los clientes industriales Año 2023 a 2025: 100% de los clientes industriales	Semestral

Indicador		Meta	Seguimiento
2. Confiabilidad en el STR			
1	Ejecución de inversiones orientadas a la calidad del servicio en el STR aprobadas en el plan de inversión $1) (1 - \frac{\%Ejecucion\ Programado - \%Ejecucion\ Real}{\%Ejecucion\ Programado}) * 100$	La meta se evaluará con la siguiente senda: Año 2021: Mayor o igual al 70% años 2022 a 2025: mayor o igual al 80%	Trimestral
2	Cumplimiento del programa de mantenimientos por activo $2) ((1 - \frac{\%Mantenimiento\ Programado - \%Mantenimiento\ Real}{\%Mantenimiento\ Programado}) * 100)$	La meta se evaluará con la siguiente senda: Año 2021: Mayor o igual al 70% años 2022 a 2025: mayor o igual al 80%	Trimestral

Indicador		Meta	Seguimiento
3. Calidad de la Potencia en los niveles de tensión 4, 3 y 2			
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. $1) (1 - \frac{\%Ejecucion\ Programado - \%Ejecucion\ Real}{\%Ejecucion\ Programado}) * 100$	La meta tendrá seguimiento con la siguiente senda: Año 2021: Mayor o igual al 70% 2022 a 2025: mayor o igual al 80%	Trimestral



Indicador		Meta	Seguimiento
4. Pérdidas			
1	Ejecución de Inversiones orientadas a recuperación de pérdidas del documento CONPES 3966 de 2019 $1) \left(1 - \frac{\%Ejecucion Programado - \%Ejecucion Real}{\%Ejecucion Programado} \right) * 100\%$	Mayor o igual a 90% 1	Trimestral
2	Ejecución Plan de Control de Pérdidas de Energía: incluye las actividades de: a) Campañas sistemáticas en consumidores regulados y medios b) Gestión de grandes consumidores c) Instalación de Macromedida $2) \left(1 - \frac{\%Actividades Programadas - \%Ejecucion Real}{\%Actividades programadas} \right) * 100$	La meta es con la siguiente senda: año 2021: Mayor o igual a 70% años 2022 a 2025: Mayor o Igual a 80%	Trimestral
3	Ejecución 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 $3) \left(1 - \frac{\%Actividades Programadas - \%Ejecucion Real}{\%Actividades programadas} \right) * 100$	La meta es con la siguiente senda: año 2021: Mayor o igual a 70% años 2022 a 2025: Mayor o Igual a 80%	Trimestral
4	Ejecución plan de inversiones activos de uso dirigido a gestión de perdidas $4) \left(1 - \frac{\%Ejecucion Programado - \%Ejecucion Real}{\%Ejecucion Programado} \right) * 100$	Mayor o igual a 80%	Trimestral

Indicador		Meta	Seguimiento
5. Riesgo Eléctrico			
1	Construir e implementar un plan de gestión de riesgo eléctrico de acuerdo con los artículos 26 y 27 del Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETE). $1) \left(1 - \frac{\%Ejecucion Programado - \%Ejecucion Real}{\%Ejecucion Programado} \right) * 100$	Mayor o igual a 80%	Trimestral

Indicador		Meta	Seguimiento
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 $1) \left(1 - \frac{\%Ejecucion Programado - \%Ejecucion Real}{\%Ejecucion Programado} \right) * 100$	La meta es con la siguiente senda: año 2021: mayor o igual al 70% años 2022 a 2025: mayor o igual al 80%	Trimestral
2	Mantener el porcentaje de casos resueltos mediante el programa de atención al cliente en primer contacto del universo de casos que aplique. $2) \left(\frac{\% FRC_t - \% FRC_{Mt}}{\% FRC_t} \right) * 100$	Mayor o igual a 0%	Trimestral





Indicador		Meta	Seguimiento
7. Responsabilidad Social Empresarial			
1	Construir y establecer la línea base del RSE $1) \left(1 - \frac{\%Ejecucion Programado - \%Ejecucion Real}{\%Ejecucion Programado}\right) * 100$	Mayor o igual a 80%	Trimestral
2	Cumplimiento a las acciones definidas en el plan de mejoras en el año analizado. $2) \left(1 - \frac{\%Ejecucion Programado - \%Ejecucion Real}{\%Ejecucion Programado}\right) * 100$	Mayor o igual a 90%	Trimestral

Indicador		Meta	Seguimiento
8. Programa de Normalización, gestión de Pérdidas Eléctricas y Cartera			
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 $1) \left(1 - \frac{\%Ejecucion Programado - \%Ejecucion Real}{\%Ejecucion Programado}\right) * 100$	Mayor o igual a 90%	Trimestral

B. Indicadores de resultado

Indicador		Meta	Seguimiento
1. Continuidad del servicio en el SDL			
1.a	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 $1a) \frac{(SAIDIM_T - SAIDI_T)}{SAIDIM_T} * 100$	Mayor o igual a 0%	Anual
1.b	Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la duración de las interrupciones no programadas $1b) \frac{(SAIDI_{NP_M_T} - SAIDI_{NP_T})}{SAIDI_{NP_M_T}} * 100$	Mayor o igual a 0%	Semestral
2.a	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 $2a) \frac{(SAIFIM_T - SAIFI_T)}{SAIFIM_T} * 100$	Mayor o igual a 0%	Anual
2.b	Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la frecuencia de las interrupciones no programadas $2b) \frac{(SAIFI_{NP_M_T} - SAIFI_{NP_T})}{SAIFI_{NP_M_T}} * 100$	Mayor o igual a 0%	Semestral



Indicador	Meta	Seguimiento
3 Informar a los usuarios las interrupciones programadas $3) API = \left(\frac{EventosProgramadosInformados}{TotalEventosProgramados} \right) * 100$	Mayor o igual a 0%	Semestral

Indicador	Meta	Seguimiento
2. Confiabilidad en el STR		
1 Reducir la demanda no atendida no programada en todo el mercado de comercialización a nivel de STR $1) \frac{(DNA_t - DNAM_T)}{DNAM_T} * 100$	Mayor o igual a 0%	Anual
2 Reducir las horas de indisponibilidad en los activos del STR		
2.a Indisponibilidad Activos asociadas a interrupciones no programados en activos del STR en el año t $2a) \frac{IA_{NP_STR_t} - IA_{NP_STRM_T}}{IA_{NP_STRM_T}} * 100$ <u>donde $IA_{NP_STRP_t} = \sum_{m=1}^{12} \sum_{l=1}^{12} Cantidad\ Horas_np_{l,a,m}$</u>	Menor o igual al 0%	Anual
2.b Indisponibilidad Activos asociadas a interrupciones programados en activos del STR en el año t. $2b) \frac{IA_{P_STR_t} - IA_{P_STRM_T}}{IA_{P_STRM_T}} * 100$ <u>donde $IA_{P_STRP_t} = \sum_{m=1}^{12} \sum_{l=1}^{12} Cantidad\ Horas_p_{l,a,m}$</u>	Menor o igual al 0%	Anual

Indicador	Meta	Seguimiento
3. Calidad de la Potencia en los niveles de tensión 4, 3 y 2		
1 Instalar el sistema de medición y registro de calidad de la Potencia en el 100% de las barras de las subestaciones de Niveles de Tensión 4, 3 y 2, así como en el 5 % de los circuitos a 13.2 kV $1) \frac{Tpts_con_medicion_ejecutados_t}{Tpts_con_medición_Viabiles} * 100$	Mayor o igual al 90%	Anual
2 Mantener los niveles de tensión dentro de los estándares regulatorios para valores de Desviaciones estacionarias de Tensión e Interrupciones Transitoria $2a) \left(1 - \frac{\sum_{s=1}^N \sum_{t=1}^{Tsem\ año} DETs_{con_medicion_t}}{\sum_{s=1}^{Tsem\ año} Registros_{BC}} \right)$ $2b) \left(1 - \frac{\sum_{s=1}^N \sum_{t=1}^{Tsem\ año} ITs_{con_medicion_t}}{\sum_{s=1}^{Tsem\ año} Registros_{BC}} \right)$	2a y 2b) La meta se define con la siguiente senda: Año 2021: 25 % de las semanas, año 2022: 60 % de las semanas; año 2023: 70% de las semanas; año 2024: 80% de las semanas; año 2025: 90% de las semanas.	Anual





Indicador		Meta	Seguimiento
3	Mantener la distorsión armónica dentro de los estándares regulatorios. 3) $\left(\frac{\sum_{i=1}^N \sum_{s=1}^{T_{sem_año}} PERC_{95Registros_Cumple}}{T_{Med} * T_{Sem_año}} \right)$	La meta se define con la siguiente senda: Año 2021: 25 % de las semanas, año 2022: 50 % de las semanas; año 2023: 70% de las semanas; año 2024: 80% de las semanas; año 2025: 90% de las semanas	Anual

Indicador		Meta	Seguimiento
4. Pérdidas			
1	Reducir el índice de pérdidas 1) $(IPT_S - IPT_p)$	Se establece conforme a lo aprobado por la CREG y la senda establecida en la resolución CREG 167/20	Anual
2	Reducir el número de usuarios sin medidor en el mercado de comercialización 2) $\left(\frac{\%PartM_T - \frac{CSMed_T}{TotalClientes_T}}{\%PartM_T} \right) * 100$	Mayor o igual a 0%	Anual

Indicador		Meta	Seguimiento
5. Riesgo Eléctrico			
1	Disminuir del número de accidentes de origen eléctrico en el sistema eléctrico del operado 1) $\frac{N^{\circ} AO EM_t - N^{\circ} AO E_t}{N^{\circ} AO E_t} * 100$	Mayor o igual a 0%	Anual
2	Ejecución de inversiones orientadas a la sustitución de red monohilo aprobadas en el plan de inversión 2) $\left(1 - \frac{\%Ejecucion Programado - \%Ejecucion Real}{\%Ejecucion Programado} \right) * 100$	Meta según la siguiente senda: año 2021: Mayor o igual al 70% años 2022 a 2025: mayor o igual al 80%	Trimestral

Indicador		Meta	Seguimiento
6. Atención al usuario			
1	Reducir el número de sanciones por Silencio Administrativo Positivo (SAP) aplicadas por la SSPD. 1) $\frac{N^{\circ} SAPM_T - N^{\circ} SAP_T}{N^{\circ} SAPM_T} * 100$	Mayor o igual a 0%	Anual
2	Mejorar la calidad de las decisiones de los Recursos de Reposición 2) $\frac{100 * \left(\frac{RAP_Rev\&Mod_t}{RAP_{TOT_t}} \right) - \%RAP_M}{\%RAP_M} * 100$	Menor o igual a 0% 2	Anual



Indicador		Meta	Seguimiento
7. Responsabilidad Social			
1	Aumento del sentido de pertenencia de colaboradores. $1) \frac{\text{Calificación } SPC_t - \text{Calificación } SPC_{t-1}}{\text{Calificación } SPC_{t-1}} * 100$	Mayor o igual a 0%. Se tendrá en cuenta el margen de error propios de las encuestas	Anual
2	Mejora de la imagen ante los usuarios $2) \frac{\text{Calificación } SPU_t - \text{Calificación } SPU_{t-1}}{\text{Calificación } SPU_{t-1}} * 100$	Mayor o igual a 0%. Se tendrá en cuenta el margen de error propios de las encuestas	Anual

Indicador		Meta	Seguimiento
8. Programa de Normalización, gestión de Pérdidas Eléctricas y Cartera			
1	Disminución del número de Clientes en Barrios Subnormales $1) \frac{CNBSN_t}{CNBSNM_t} * 100$	Mayor o igual al 0%	Anual
2	Implementación de sistema de medición prepago $2) \frac{\left(\frac{CMed_Prepago_T}{COjetivo_Prepago_T} - \frac{CPMOM_T}{COjetivo_Prepago_T} \right)}{\frac{CPMOM_{T-1}}{COjetivo_Prepago_T}} * 100$	Mayor o igual al 0%	Anual
3	Reducción de cartera $3) \frac{\text{Cartera vencida mayor a 60 días}}{\text{Total de la cartera}} * 100$	Mayor o igual a 0%	Anual

Por último, frente al seguimiento del PGLP con AFINIA, esta entidad ha realizado las siguientes actividades:

- Revisión de la información suministrada con radicado SSPD No. 20215290221072, a través del cual, el agente atendió la solicitud presentada por esta Entidad acerca de las gestiones adelantadas dentro del último trimestre del año 2020.
- Revisión de la información remitida por el agente por medio del radicado SSPD 20215290200332, relacionada con los compromisos de envío de información acordada en el documento del PGLP.
- Alcance a la información anterior a través del documento con radicado SSPD 20215290880762, en atención a lo solicitado por esta entidad mediante radicado SSPD No. 20212200110561.
- Reunión virtual el día 06 de abril con la empresa AFINIA, abordando aspectos del contenido del primer informe de cumplimiento.
- Revisión de la información del radicado SSPD No. 20215290880762 del 4 de mayo de 2021 con el informe del primer Trimestre 2021 del Programa de Gestión de Largo Plazo de la empresa CARIBERMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P.

- Reuniones virtuales de revisión detallada sobre el avance durante el primer trimestre con el prestador AFINIA, con sesiones de trabajo los días 17 y 21 de junio de 2021
- Visitas técnicas de inspección al prestador AFINIA los días 22 y 24 de junio de 2021 en la que hizo verificación de las inversiones y mantenimientos ejecutados en el primer trimestre del año 2021 de infraestructura eléctrica localizada en los departamentos de Bolívar, Córdoba y Sucre: finalización de obras que inició ELECTRICARIBE con recursos CONPES, mejoras de calidad en las zonas de influencia de los proyectos y mantenimientos realizados por AFINIA.

III. SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DEL PGLP

En cumplimiento de lo previsto en el programa de gestión acordado de largo plazo, mediante comunicaciones con radicados SSPD No. 20215290221072, 20215290200332 y 20215290880762, AFINIA remitió el informe correspondiente al primer trimestre comprendido entre el 1 de enero y el 30 de marzo de 2021.

Una vez verificada la información, a continuación se presenta el resultado de análisis por parte de la DTGE. El análisis de los indicadores se presenta tomando como insumo los soportes remitidos por AFINIA, insumos revisados como parte de la evaluación al cumplimiento del programa y que en todo caso seguirán siendo objeto de revisión detallada por parte de la SSPD junto con su incidencia en el cálculo de los indicadores parciales o de resultado previstos en la matriz de indicadores para el periodo de evaluación.

A. Indicador parcial

1. Continuidad del servicio en el SDL

Los indicadores de proceso asociados a este objetivo están enfocados a vigilar e inspeccionar que el prestador dé cumplimiento a un grupo de acciones que, de acuerdo con los análisis al interior de la Superintendencia, ayudarán a: i) mejorar las condiciones de prestación del servicio a los usuarios de su mercado, y ii) cumplir con las metas regulatorias que en materia de calidad de servicio estableció el Regulador, establecidas como meta en los indicadores de resultado de este mismo pilar del PGLP.

1.1 Ejecución de inversiones orientadas a la calidad del servicio aprobadas en el plan de inversión

Considerando que durante el primer trimestre de 2021 no se contaba con cargos aprobados del plan de inversiones, el seguimiento a este indicador se definió tomando como referencia la información del plan de inversiones presentada por el prestador a la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), por lo cual AFINIA, presentó el listado de los 30 circuitos que, acorde con sus análisis técnicos, contribuirán de forma significativa en la mejora en la calidad.

El listado de circuitos que serán objeto de seguimiento, son:

Tabla 1.
Top 30 de circuitos – Inversión

NOMBRE CIRCUITO	DELEGACIÓN / DEPARTAMENTO
BARRANCO DE LOBA 2	BOLIVAR SUR
BAYUNCA 1	BOLIVAR NORTE
BAYUNCA 2	BOLIVAR NORTE
BOSTON 2	SUCRE
CARRILLO	CORDOBA CENTRO
CHIMICHAGUA	CESAR SUR
COTORRA	CORDOBA NORTE
CURUMANI URBANO	CESAR SUR
EL CARMEN 1	BOLIVAR CENTRO
EL COPEY	CESAR SUR
GAMBOTE 4	BOLIVAR CENTRO
GAMBOTE 5	BOLIVAR NORTE
LA MOJANA 2	CORDOBA SUR
LORICA 2	CORDOBA NORTE
MARIALABAJA 2	BOLIVAR CENTRO
MONITOS 1	CORDOBA NORTE
OLAYA (MAGANGUE)	BOLIVAR SUR
PINILLOS	BOLIVAR SUR
PRADERA 4	CORDOBA CENTRO
PUEBLO NUEVO (CORDOBA)	CORDOBA SUR
PUERTO ESCONDIDO	CORDOBA CENTRO
RIO VIEJO 2	BOLIVAR SUR
SAHAGUN 2	CORDOBA CENTRO
SAN ANDRES SOTAVENTO 1	CORDOBA NORTE
SAN MARTIN DE LOBA 1	BOLIVAR SUR
SAN SEBASTIAN	BOLIVAR SUR
SANTA ROSA DEL SUR 1	BOLIVAR SUR
TERNERA 2	BOLIVAR NORTE
TERNERA 6	BOLIVAR NORTE
VILLA ESTRELLA 2	BOLIVAR NORTE

Para este indicador se resalta que el seguimiento y validación se efectuó a partir de:

- El Cronograma y Curva S del grupo de proyectos denominados TOP 30 por su impacto en la calidad.
- El material suministrado como evidencia por la empresa acerca de los trabajos.



- Las inspecciones realizadas en campo por parte del personal de la Superintendencia,

En resumen, se identificó que la Empresa enmarcó las obras de inversión del TOP30 durante el primer trimestre de año 2021, en dos macro-actividades: adecuaciones de red e instalación de equipos. A continuación, se presenta el avance:

- Adecuaciones a redes de media tensión (circuitos en 13,2kV y 34,5kV), consistentes en el cambio de estructuras tipo poste, armados, aislamientos, conductores, cables de guarda, entre otros.

Tabla 2.
Actividades de Inversión - Adecuación de red (en Km)

NOMBRE CIRCUITO	PLANEADO AÑO	Programada Trimestre	Ejecutada Trimestre
BARRANCO DE LOBA 2	13,26	0,0	0
BAYUNCA 1	13,85	7,5	9
BAYUNCA 2	13,32	3,2	3
BOSTON 2	7,75	4,0	4
CARRILLO	17,02	0,0	0
CHIMICHAGUA	21,69	0,0	0
COTORRA	11,58	7,3	6
CURUMANI URBANO	7,08	0,0	0
EL CARMEN 1	17,09	0,0	0
EL COPEY	21,26	0,0	0
GAMBOTE 4	14,24	5,9	3
GAMBOTE 5	10,74	0,0	0
LA MOJANA 2	57,05	2,6	2
LORICA 2	29,18	4,7	7
MARIALABAJA 2	14,78	2,8	4
MONITOS 1	9,87	3,0	3
OLAYA (MAGANGUE)	16,83	0,0	2
PINILLOS	17,97	7,1	5
PRADERA 4	30,75	0,0	7
PUEBLO NUEVO (CORDOBA)	38,4	0,0	0
PUERTO ESCONDIDO	31,96	0,0	0
RIO VIEJO 2	14,51	0,0	0
SAHAGUN 2	17,05	0,0	0
SAN ANDRES SOTAVENTO 1	21,2	0,0	0
SAN MARTIN DE LOBA 1	14,16	0,0	0
SAN SEBASTIAN	25,28	2,5	3
SANTA ROSA DEL SUR 1	17,11	0,0	0



TERNERA 2	14,55	4,7	9
TERNERA 6	11,6	0,0	8
VILLA ESTRELLA 2	1,89	0,0	0
Total general	553,02	61,6	72

De la información reportada se observa lo siguiente:

- Las labores de reposición en la red programadas por el prestador registraron valores superiores a los presupuestados (117% de la meta del trimestre).
- El 50% de los circuitos fue intervenido durante el trimestre.
- Los circuitos con mayor grado de intervención fueron Bayunca 1 y Ternera 2, ambos localizados en el departamento de Bolívar.

Así mismo, para estas obras de inversión el prestador destinó durante el primer trimestre \$ 2.184.801.737. Inversión que hacen parte del PGLP, que es solo una fracción de la inversión total de la compañía .

2. Instalación de reconectores que permiten brindar una mayor confiabilidad en el servicio, aportando así a seguridad, operatividad y cumplimiento regulatorio en mejora de calidad.

Tabla 3.
Actividades de Inversión - Instalación de Reconectores (UN)

NOMBRE CTO	PLANIFICADOS AÑO 2021	ENERO	FEBRERO	MARZO	EQUIPOS INSTALADOS EN EL TRIMESTRE
BARRANCO DE LOBA 2	2				0
BAYUNCA 1	2				0
BAYUNCA 2	4		4		4
BOSTON 2	2			1	1
CARRILLO	2				0
CHIMICHAGUA	3				0
COTORRA	5			1	1
CURUMANI URBANO	4				0
EL CARMEN 1	2				0
EL COPEY	2		1		1
GAMBOTE 4	4				0
GAMBOTE 5	5				0
LA MOJANA 2	2				0
LORICA 2	2			1	1
MARIALABAJA 2	4				0
MONITOS 1	2				0
OLAYA (MAGANGUE)	1			1	1



PINILLOS	5				0
PRADERA 4	4				0
PUEBLO NUEVO (CORDOBA)	2				0
PUERTO ESCONDIDO	2				0
RIO VIEJO 2	2				0
SAHAGUN 2	4				0
SAN ANDRES SOTAVENTO 1	3				0
SAN MARTIN DE LOBA 1	1				0
SAN SEBASTIAN	4				0
SANTA ROSA DEL SUR 1	3				0
TERNERA 2	3		3		3
TERNERA 6	5				0
VILLA ESTRELLA 2	4	1			1
Totales	88	1	8	4	13

En este caso se observa que en el primer trimestre se avanzó en el 15% de la meta total para el año planteada por CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. y cuyo valor de inversión alcanzó los \$ 650.000.000; de acuerdo con los cronogramas suministrado por AFINIA se espera que durante el segundo trimestre esta inversión supere los \$ 3.000.000.000.

De acuerdo con esta información, se puede estimar que los mayores esfuerzos del prestador para esta macro-actividad están en los siguientes trimestres, por lo que el avance presentado para el primer trimestre permitirá bajo dicho escenario cumplir la meta de instalación de reconectores a finalizar el 2021.

Es preciso aclarar que frente al reporte presentado por el prestador en el cumplimiento del indicador, para la macro-actividad “*Instalación de Reconectores*”, se identificó que la información presentada requiere mayor detalle para seguir la trazabilidad de las instalaciones realizadas de cada uno de estos equipos; sin embargo, en la visita realizada por la Superservicios a la infraestructura instalada por AFINIA en el primer trimestre, se pudo verificar la instalación de equipos en la parte del recorrido realizado.

Por lo expuesto en el párrafo anterior, es necesario que en siguientes informes se presenten mayores evidencias y el desagregado de la meta de avance trimestral. Esta recomendación se puso en conocimiento del prestador y actualmente se encuentra detallando las evidencias suministradas; estos alcances serán tenidos en cuenta por la Superservicios y se harán los ajustes que sean justificados frente a lo evaluado a la fecha para el indicador. Igualmente es preciso advertir, que el prestador debe demostrar el aporte que tiene cada macro-actividad al cumplimiento del indicador, para la actual evaluación se asumió un aporte igual en cada caso.

Aclarado lo anterior, la DTGE considera que para la macro-actividad instalación de reconectores, el avance del 15% de la meta anual, corresponde un avance del 59% del trimestre y, por tanto, en total el indicador resulta en la siguiente evaluación para el cumplimiento del trimestre.

Tabla 4.



Estado de cumplimiento – Indicador de Inversiones SDL

Meta	Evaluación	Resultado
70%	88%	CUMPLE

Además, se encontró que la empresa:

- Invirtió durante en el primer trimestre un valor de \$ 2.834.801.737. Valor que contempla solo las inversiones sobre los activos que hacen parte del PGLP, lo cual no quiere decir que sea la inversión total de la compañía en el periodo en revisión.
- El valor expuesto en el punto anterior se suma al monto ejecutado durante el año 2020, que ascendió a los \$ 4.078.800.876.
- Las citadas obras beneficiaran una cantidad superior a 139.000 suscriptores.

1.2 Cumplimiento del programa de mantenimientos por circuito:

En concordancia con lo planteado en el numeral anterior, por medio de este indicador, la Superintendencia busca evaluar parte de las acciones que a nivel de mantenimiento viene realizando el prestador en búsqueda de propender por mejorar la calidad del servicio suministrado a los usuarios de su mercado.

Para tales efectos, se acordó entre las partes, realizar seguimiento a las actividades de mantenimiento efectuadas sobre 40 de los circuitos que a nivel de 13,2 kV, cuentan con los índices de calidad SAIDI y SAIFI más desfavorables, logrando de esta forma, que se aporte a los indicadores de resultado, que evalúan la evolución de los indicadores SAIDI y SAIFI total de la Empresa.

De dicho listado vale la pena indicar que, una parte de estos (30 circuitos), corresponden a los evaluados en indicador 1.1., y los 10 restantes son los circuitos que, acorde con los análisis realizados al interior de AFINIA estarían en orden posteriores a las 30 iniciales, como circuitos con valores de SAIDI y SAIFI altos.

Tabla 5.
Top 40 de circuitos – Mantenimiento

NOMBRE CIRCUITO	DEPARTAMENTO
BARRANCO DE LOBA 2	BOLIVAR
BAYUNCA 1	BOLIVAR
BAYUNCA 2	BOLIVAR
BOSCONIA	CESAR
BOSTON 2	SUCRE
CANALETE	CORDOBA
CARRILLO	CORDOBA
CHIMICHAGUA	CESAR
COTORRA	CORDOBA



CURUMANI RURAL	CESAR
CURUMANI URBANO	CESAR
EL CARMEN 1	BOLIVAR
EL COPEY	CESAR
EL VIAJANO	CORDOBA
GAMBOTE 4	BOLIVAR
GAMBOTE 5	BOLIVAR
LA MOJANA 2	CORDOBA
LORICA 1	CORDOBA
LORICA 2	CORDOBA
MARIALABAJA 2	BOLIVAR
MONITOS 1	CORDOBA
MONITOS 2	CORDOBA
OLAYA (MAGANGUE)	BOLIVAR
PINILLOS	BOLIVAR
PIZA	CORDOBA
PRADERA 4	CORDOBA
PUEBLO NUEVO (CORDOBA)	CORDOBA
PUERTO ESCONDIDO	CORDOBA
RIO SINU 3	CORDOBA
RIO VIEJO 2	BOLIVAR
SAHAGUN 2	CORDOBA
SAN ANDRES SOTAVENTO 1	CORDOBA
SAN MARTIN DE LOBA 1	BOLIVAR
SAN SEBASTIAN	BOLIVAR
SANTA ROSA DEL SUR 1	BOLIVAR
TERNERA 2	BOLIVAR
TERNERA 6	BOLIVAR
TOLU VIEJO 3 (SAN ANTONIO)	SUCRE
VALENCIA	CORDOBA
VILLA ESTRELLA 2	BOLIVAR

El seguimiento y validación se efectuó a partir de:

- El Cronograma y Curva S de todos los mantenimientos por circuito del top 40 entregado por AFINIA, anualmente.
- El material suministrado como evidencia por la empresa acerca de los trabajos.
- Las inspecciones realizadas en campo por parte del personal de la Superintendencia.



Para la evaluación del indicador, se debe tener presente que el prestador fundamentó las labores de mantenimiento en dos grandes bloques de actividades, de acuerdo con el tipo de mantenimiento a ser realizado, así:

1. Mantenimientos cíclicos: Dentro de los que se encuentran las actividades de poda, recorrido y lavado de los circuitos.

Tabla 6.
Top 40 de circuitos – Podas de Vegetación (km)

NOMBRE CIRCUITO	PROGRAMADO AÑO	PROGRAMADO TRIMESTRE	EJECUTADO TRIMESTRE
TERNERA 2	132,2	0,0	104,0
PINILLOS	190,6	0,0	2,0
SAN ANDRES SOTAVENTO 1	220,0	0,0	23,0
LORICA 2	167,4	0,0	22,0
LA MOJANA 2	365,9	0,0	63,9
COTORRA	91,0	0,0	79,7
SAN SEBASTIAN	268,2	268,2	13,0
MARIALABAJA 2	133,8	0,0	32,6
SANTA ROSA DEL SUR 1	154,9	0,0	2,0
BAYUNCA 1	125,9	0,0	12,8
BOSTON 2	70,5	0,0	12,0
TERNERA 6	105,5	0,0	55,8
MONITOS 1	89,3	0,0	177,2
BARRANCO DE LOBA 2	140,1	0,0	11,1
BAYUNCA 2	120,5	0,0	38,1
CHIMICHAGUA	196,4	0,0	38,0
RIO VIEJO 2	131,3	131,3	48,0
CURUMANI URBANO	64,4	0,0	0,1
GAMBOTE 4	129,5	129,5	44,6
GAMBOTE 5	61,6	0,0	4,4
PRADERA 4	389,6	0,0	45,0
EL CARMEN 1	154,7	0,0	26,9
PUERTO ESCONDIDO	232,3	0,0	4,0
PUEBLO NUEVO (CORDOBA)	347,6	0,0	47,4
VILLA ESTRELLA 2	17,2	0,0	0,3
SAN MARTIN DE LOBA 1	81,3	81,3	4,3
EL COPEY	192,4	192,4	117,0
CARRILLO	123,7	0,0	13,0
SAHAGUN 2	217,0	217,0	5,0
OLAYA (MAGANGUE)	152,3	0,0	2,0



LORICA 1	96,2	0,0	87,6
VALENCIA	283,4	0,0	7,0
CANALETE	196,4	196,4	51,0
RIO SINU 3	328,8	0,0	1,0
PIZA	141,7	0,0	46,7
EL VIAJANO	223,3	0,0	82,0
CURUMANI RURAL	209,2	0,0	7,2
BOSCONIA	113,0	0,0	0,4
MONITOS 2	71,4	0,0	10,0
TOLU VIEJO 3 (SAN ANTONIO)	216,0	0,0	48,0
Total	6746,7	1216,1	1390,0

De la información anterior, se destaca que:

- El prestador realizó actividades de poda en cada uno de los circuitos que conforman el top 40, a pesar de que en muchos de los casos no había actividades programadas, según información del prestador esto ateniendo también las necesidades que resultan de la operación.
- El prestador enfocó esfuerzos que permitieron tener resultados superiores a los programados. Dentro de los ejemplos a resaltar se encuentra el circuito Moñitos 1, cuyo avance supera la meta año.
- Dentro de los circuitos con mayores avances, se encuentran los ubicados en el departamento del Cesar.

Tabla 7.
Relación de actividades de recorrido – Top 40 de circuitos (%)

NOMBRE CIRCUITO	PROGRAMADO AÑO	PROGRAMADO TRIMESTRE	EJECUTADO TRIMESTRE
TERNERA 2	100%	100%	
PINILLOS	100%		100%
SAN ANDRES SOTAVENTO 1	100%		
LORICA 2	100%		
LA MOJANA 2	100%		90%
COTORRA	100%	100%	60%
SAN SEBASTIAN	100%	100%	100%
MARIALABAJA 2	100%		
SANTA ROSA DEL SUR 1	100%		
BAYUNCA 1	100%		
BOSTON 2	100%		
TERNERA 6	100%		
MONITOS 1	100%		



BARRANCO DE LOBA 2	100%		
BAYUNCA 2	100%		
CHIMICHAGUA	100%		
RIO VIEJO 2	100%		100%
CURUMANI URBANO	100%		
GAMBOTE 4	100%		
GAMBOTE 5	100%		
PRADERA 4	100%		
EL CARMEN 1	100%	100%	33%
PUERTO ESCONDIDO	100%		
PUEBLO NUEVO (CORDOBA)	100%		
VILLA ESTRELLA 2	100%		
SAN MARTIN DE LOBA 1	100%		
EL COPEY	100%	100%	30%
CARRILLO	100%		
SAHAGUN 2	100%	100%	
OLAYA (MAGANGUE)	100%		100%
LORICA 1	100%	100%	90%
VALENCIA	100%		
CANALETE	100%		
RIO SINU 3	100%		
PIZA	100%		
EL VIAJANO	100%		100%
CURUMANI RURAL	100%		
BOSCONIA	100%		
MONITOS 2	100%		
TOLU VIEJO 3 (SAN ANTONIO)	100%		100%
Total	4.000	700	903

De la tabla anterior, es importante resaltar:

- Se intervino un porcentaje de circuitos superior al presupuestado para el primer trimestre, realizando actividades sobre el 28% de estos (se habían programado tareas sobre el 18% de los circuitos).
- Si bien se intervinieron más circuitos que los presupuestados, algunos de ellos registraron valores por debajo de la meta planteada.
- De los circuitos programados, solo el circuito ternera 2 no registro valores de avance acorde con lo presupuestado.

Tabla 8.
Relación de actividades de lavado de estructuras – Top 40 de circuitos (UN)

NOMBRE CIRCUITO	PROGRAMADO AÑO	PROGRAMADO TRIMESTRE	EJECUTADO TRIMESTRE
BAYUNCA 2	30.062	17.436	3.129

De acuerdo con lo planteado por la empresa, solo se requirió efectuar tareas de lavado sobre el circuito Bayunca 2, y de la actividad programada, solo se pudo efectuar el lavado sobre el 18% de las estructuras presupuestadas.

2. Mantenimientos basados en la condición: Termografías

Tabla 9.
Relación de actividades de Termografías – Top 40 de circuitos (%)

NOMBRE CIRCUITO	PROGRAMADO AÑO	PROGRAMADO TRIMESTRE	EJECUTADO TRIMESTRE
TERNERA 2	100%		
PINILLOS	100%		
SAN ANDRES SOTAVENTO 1	100%		10%
LORICA 2	100%		
LA MOJANA 2	100%		70%
COTORRA	100%	100%	50%
SAN SEBASTIAN	100%	100%	
MARIALABAJA 2	100%		
SANTA ROSA DEL SUR 1	100%		
BAYUNCA 1	100%		
BOSTON 2	100%	100%	100%
TERNERA 6	100%		
MONITOS 1	100%		
BARRANCO DE LOBA 2	100%		
BAYUNCA 2	100%		
CHIMICHAGUA	100%		
RIO VIEJO 2	100%		
CURUMANI URBANO	100%		
GAMBOTE 4	100%	100%	
GAMBOTE 5	100%		
PRADERA 4	100%		
EL CARMEN 1	100%	100%	33%
PUERTO ESCONDIDO	100%		
PUEBLO NUEVO (CORDOBA)	100%		100%
VILLA ESTRELLA 2	100%		100%



SAN MARTIN DE LOBA 1	100%		
EL COPEY	100%	100%	15%
CARRILLO	100%		
SAHAGUN 2	100%	100%	
OLAYA (MAGANGUE)	100%	100%	
LORICA 1	100%		100%
VALENCIA	100%		
CANALETE	100%		
RIO SINU 3	100%		
PIZA	100%	100%	100%
EL VIAJANO	100%		
CURUMANI RURAL	100%		
BOSCONIA	100%		
MONITOS 2	100%		
TOLU VIEJO 3 (SAN ANTONIO)	100%		
Total	4000	900	678

Del anterior cuadro, se destacan los siguientes puntos:

- Fueron programadas termografías sobre 9 circuitos, y se logró avanzar realizándose actividades sobre 10 circuitos. Sin embargo, en todos los casos no se cumple que los circuitos intervenidos correspondan con los circuitos planeados en el trimestre.
- Si bien como se expuso previamente, se intervino una cantidad superior de circuitos a lo programado, el nivel de avance sobre cada uno de ellos estuvo por debajo de lo planeado.

Las variaciones anteriores de lo ejecutado frente a lo planeado, están asociados a las necesidades operativas propias del prestador y no modifican el nivel de cumplimiento que se determina para el indicador el cual se valora sobre el total de las actividades.

Para las actividades antes relacionadas, la ponderación establecida para cada una de ellas y las metas trimestrales acumuladas, fijadas por el prestador se muestran a continuación:

Tabla 10.
Top 40 de circuitos – Mantenimiento

Actividad	Poda	Lavado	Termografía	Recorrido	Total
Ponderación	35%	1%	21%	43%	100%

Tabla 11.
Porcentaje meta por trimestre año 2021

Actividad	Nivel meta de cumplimiento acumulado por trimestre			
	I	II	III	IV
Ponderación	15%	35%	75%	100%



Una vez revisados y analizados los soportes suministrados por el prestador, y efectuadas algunas verificaciones en campo por la SSPD, se encuentra que la empresa AFINIA, CUMPLE con la meta planteada para este indicador, incluso con un valor superior al presupuestado, ya que llegaron a un 17%.

Gráfica N°1.
Seguimiento Curva S – Mantenimiento circuitos Top 40

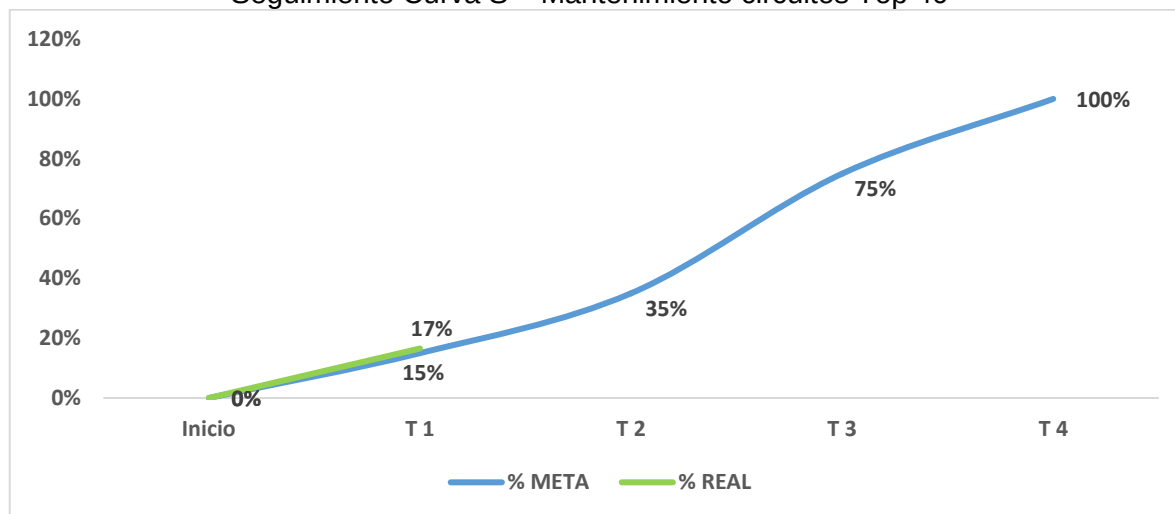


Tabla 12.
Estado de cumplimiento – Indicador de mantenimientos SDL

Meta	Evaluación	Resultado
70%	113%	CUMPLE

Asimismo, es pertinente resaltar que según lo indicado por el prestador estas obras beneficiará una cantidad superior a 270.000 suscriptores y el monto ejecutado para este indicador asociado con mantenimiento en el SDL, durante el trimestre fue de \$ 1.784.431.311 del cual es pertinente detallar para efectos de la vigilancia que realiza la SSPD al nuevo prestador.

Tabla 13.
Detalle de monto ejecutado en actividades de mantenimiento SDL

Plan	Meta Trimestre	Real	Costo Promedio
Poda (Km)	1.216	1.390	\$ 1.613.903.657,42
Lavado (Estructuras)	17.436	3.129	\$ 42.259.063,83
Termografía (Circuitos)	9	7	\$ 128.268.590,08
Recorrido (Circuitos)	7	9	
Total			\$ 1.784.431.311,33

Las inversiones en este indicador del PGLP representan un alto valor del total de las inversiones que durante el trimestre realizó el prestador en su mercado por \$ 6.530.944.603, situación que responde a las necesidades de la red que venían de un bajo nivel de inversión.



1.3 Mejora SAIDI por circuito

Acode el PGLP, el seguimiento a este indicador parcial se efectuará semestralmente a partir de los circuitos intervenidos en los indicadores parciales anteriores y tan pronto culmine su intervención. Por lo tanto, para este periodo no aplica su evaluación.

1.4 Mejora SAIFI por circuito

Al igual que con el indicador 1.3, el seguimiento a este indicador parcial se efectuará semestralmente a partir de los circuitos intervenidos en los indicadores parciales anteriores y tan pronto culmine su intervención. Por lo tanto, para este periodo no aplica su evaluación.

1.5 Reducir los tiempos de atención de interrupciones no programadas los usuarios del mercado AFINIA

Por medio de este indicador, se busca monitorear la forma en que la empresa direcciona esfuerzos que lleven a la reducción de los tiempos de atención de interrupciones no programadas.

Para poder proceder con el análisis de la información, es importante manifestar que acorde con los análisis adelantados al interior de AFINIA, se encontraron 14 franjas o intervalos de tiempo, dentro de los que clasifican los tiempos de atención de las interrupciones no programadas que se presentan en su mercado, como son:

Tabla 14.
Intervalos de tiempos de atención de interrupciones no programadas

No. Intervalo	Rango	No. Intervalo	Rango
1.	Entre 1 y 2 Horas	8.	Entre 14 y 16 Horas
2.	Entre 2 y 4 Horas	9.	Entre 16 y 18 Horas
3.	Entre 4 y 6 Horas	10.	Entre 18 y 20 Horas
4.	Entre 6 y 8 Horas	11.	Entre 20 y 22 Horas
5.	Entre 8 y 10 Horas	12.	Entre 22 y 24 Horas
6.	Entre 10 y 12 Horas	13.	Entre 24 y 36 Horas
7.	Entre 12 y 14 Horas	14.	Mayores a 36 Horas

Lo anterior a efectos de hacer seguimiento al indicador, dado que el PGLP busca reducir el tiempo de atención de las interrupciones no programadas, centrando el seguimiento a la evolución (aumento) que tenga el intervalo de atención de eventos entre 4 y 6 horas respecto el resto de intervalos mayores y descontando las que tengan tiempos menores a 0,5 horas por la operatividad del sistema de protecciones mismo de la red.

El prestador entregó como soporte y evidencia de la gestión adelantada durante el primer trimestre del año 2021 lo siguiente:

- Información de la nueva disposición y reforzamiento de las cuadrillas en campo a lo largo de su mercado, junto con los horarios de operación de éstas. Al recibir el



mercado, el prestador identificó que se contaba con 116 brigadas, y en el trimestre en evaluación se hicieron los ajustes para incrementar en 38 más, llegando a un total de 154 con la siguiente distribución por sector:

Tabla 15.
Nuevas brigadas operativas

SECTOR	ADICIONALES
BOLIVAR SUR	8
CORDOBA NORTE	5
CORDOBA CENTRO	5
CORDOBA SUR	7
CESAR NORTE	6
CESAR SUR	6
SUCRE	5
TOTAL	38

Tabla 16.
Relación total de brigadas operativas por Delegación

SECTOR	DÍA (08:00 a 16:00)	MAÑANA (06:00 a 14:00)	TARDE (14:00 a 22:00)	NOCHE (22:00 a 06:00 00:00 a 08:00)	TOTAL	DELEGACIÓN
BOLIVAR CENTRO		5	5	2	12	
BOLIVAR SUR	1	11	7	3	22	22
CORDOBA CENTRO	4	5	6	3	18	28
CORDOBA NORTE	2	3	2	3	10	
CORDOBA SUR	7	5	5	3	20	20
CESAR NORTE	6	3	2	4	15	26
CESAR SUR	4	3	2	2	11	
SUCRE	2	8	8	3	21	21
TOTALES	29	51	47	27	154	154

- Implementación de una herramienta para monitoreo en línea de las cuadrillas en campo, así como para el análisis de los tiempos asociados a esos grupos de trabajo.
- Adecuaciones logísticas del proceso de trabajo y acondicionamiento de las brigadas, con el fin de reducir los tiempos de empalme entre un turno y otro, y redireccionar los equipos de trabajo de manera más efectiva.
- Reforzamiento al seguimiento coordinado con el Centro de Operaciones Red para el procedimiento de cierre de incidencias, logrando con ello una mejora general del proceso en el trámite de incidencia y los avisos.

Al efectuar el análisis de la información remitida por AFINIA, se encontró que el prestador tuvo durante el trimestre un total de 46.094 interrupciones no programadas con tiempos de atención superior a 0,5 horas, de las cuales, , 37.662 interrupciones fueron atendidas



dentro de un tiempo inferior a 6 horas superando así la meta del trimestre y logrando así que los usuarios de su mercado de comercialización observen una mejora en el tiempo que son afectados por los eventos no programados en el sistema del prestador.

Tabla 17.
Estado de cumplimiento – Reducción tiempos de atención Int. NP

Meta	Evaluación	Resultado
68%	120%	CUMPLE

Para finalizar, se considera relevante indicar que el aumento de las cuadrillas (116 a 154) por parte del prestador, le representa un valor por mes adicional de \$ 800.000.000 en sus gastos operativos.

1.6 Avisos de las interrupciones programadas de conformidad con la Resolución CREG 015 de 2018:

Acode el PGLP, el seguimiento a este indicador parcial se realiza a través de los indicadores 1.6.a Cobertura en medios de comunicación masivos y 1.6.b Notificación a través de mensajes de texto y/o correo electrónico y/o cartas a los usuarios industriales, los cuales tienen un seguimiento semestral por lo que, para este periodo no aplica su evaluación.

2. Confiabilidad en el STR

Este objetivo cuenta con dos indicadores parciales cuyo objeto consiste en realizar seguimiento a las inversiones y mantenimientos programados para mejorar la continuidad y confiabilidad del Sistema de Transmisión Regional de la empresa.

2.1 Ejecución de inversiones orientadas a la calidad del servicio en el STR aprobadas en el plan de inversión.

El prestador tiene proyectado realizar intervenciones en 11 líneas de transmisión regional durante la vigencia 2021, las cuales consisten en i) reposición de apoyos, ii) reposición de cable de guarda y iii) reposición de sistemas de puesta a tierra, que estima finalizar hasta el tercer trimestre del año 2021 como se muestra a continuación:

- i) Reposición de apoyos (se contabiliza en unidad):

Tabla 18.
Relación de actividades – reposición de apoyos (unidad)

Departamento	Línea	1 Trim	2 Trim	3 Trim
Bolívar	TERNERA - BOSQUE	0	4	8
Bolívar	TERNERA – VILLA ESTRELLA	0	2	12
Bolívar	TERNERA-MAMONAL	0	0	1
Bolívar	BOCAGRANDE-BOSQUE	-	-	-
Bolívar	TERMOCARTAGENA-PROELECTRICA	0	0	1
Bolívar	TERMOCARTAGENA-PROELECTRICA	0	0	1
Cesar	CODAZZI-LA JAGUA	1	1	1
Cesar	VALLEDUPAR-CODAZZI	0	2	2
Cesar	COPEY-EL PASO	1	5	5
Cesar	EL PASO -EL BANCO	0	2	2



Córdoba	CHINU-CERETÉ	0	10	10
TOTAL	11 LÍNEAS	2	27	43

ii) Reposición de cable de guarda (se contabiliza en km):

Tabla 19.
Relación de actividades – Reposición de Cables de Guarda

Departamento	Línea	1 Trim	2 Trim	3 Trim
Bolívar	TERNERA - BOSQUE	5	8,07	8,07
Bolívar	TERNERA – VILLA ESTRELLA	0	1,3	1,3
Bolívar	TERNERA-MAMONAL	1	6	6
Bolívar	BOCAGRANDE-BOSQUE	1,5	3	3
Bolívar	TERMOCARTAGENA-PROELECTRICA	0,6	0,6	0,6
Bolívar	TERMOCARTAGENA-PROELECTRICA	0,6	0,6	0,6
Cesar	CODAZZI-LA JAGUA	-	-	-
Cesar	VALLEDUPAR-CODAZZI	-	-	-
Cesar	COPEY-EL PASO	-	-	-
Cesar	EL PASO -EL BANCO	-	-	-
Córdoba	CHINU-CERETÉ	-	-	-
TOTAL	11 LÍNEAS	8,7	19,57	19,57

iii) Reposición de sistemas de puesta a tierra (UN):

Tabla 20.
Relación de actividades – reposición SPT

Departamento	Línea	1 Trim	2 Trim	3 Trim
Bolívar	TERNERA - BOSQUE	40	58	58
Bolívar	TERNERA – VILLA ESTRELLA	0	13	13
Bolívar	TERNERA-MAMONAL	8	16	16
Bolívar	BOCAGRANDE-BOSQUE	-	-	-
Bolívar	TERMOCARTAGENA-PROELECTRICA	-	-	-
Bolívar	TERMOCARTAGENA-PROELECTRICA	-	-	-
Cesar	CODAZZI-LA JAGUA	-	-	-
Cesar	VALLEDUPAR-CODAZZI	185	241	241
Cesar	COPEY-EL PASO	192	305	305
Cesar	EL PASO -EL BANCO	151	194	194
Córdoba	CHINU-CERETÉ	55	67	67
TOTAL	11 LÍNEAS	631	894	894

Según lo informado por el prestador, estas obras en el STR traerán beneficios a un total de 264.775 usuarios de su mercado.

El seguimiento y validación se efectuó a partir de:

- El Cronograma y Curva S de las inversiones adelantadas en el STR
- El material suministrado como evidencia por la empresa acerca de los trabajos.
- Las inspecciones realizadas en campo por parte del personal de la Superintendencia.

Ahora bien, para el presente periodo de evaluación el prestador realizó las siguientes inversiones en reposición de activos:



Tabla 21.
Relación de inversiones por reposición de activos

Departamento	Línea	Apoyos (UN)	Cable de Guarda (km)	Sistema de puesta a Tierra (SPT) (UN)
Bolívar	TERNERA - BOSQUE	0	5	40
Bolívar	TERNERA – VILLA ESTRELLA	0	0	0
Bolívar	TERNERA-MAMONAL	0	1	8
Bolívar	BOCAGRANDE-BOSQUE	-	1,5	-
Bolívar	TERMO CARTAGENA-PROELECTRICA	0	0.6	-
Bolívar	TERMO CARTAGENA-PROELECTRICA	0	0,6	-
Cesar	CODAZZI-LA JAGUA	1	-	-
Cesar	VALLEDUPAR-CODAZZI	0	-	185
Cesar	COPEY-EL PASO	1	-	192
Cesar	EL PASO -EL BANCO	0	-	151
Córdoba	CHINU-CERETÉ	0	-	55
TOTAL	11 LÍNEAS	2	8,7	631

Teniendo en cuenta lo anterior, se tiene que el nivel de cumplimiento reportado por del prestador para este indicador fue de 85% cumpliendo al 100% con la meta proyectada, sin embargo, la SSPD requerirá información de la metodología de cálculo para construir el porcentaje de avance y meta. A continuación, se presenta las curvas S de avance y la prevista.

Grafica N°2
Nivel de cumplimiento indicador de inversiones en el STR

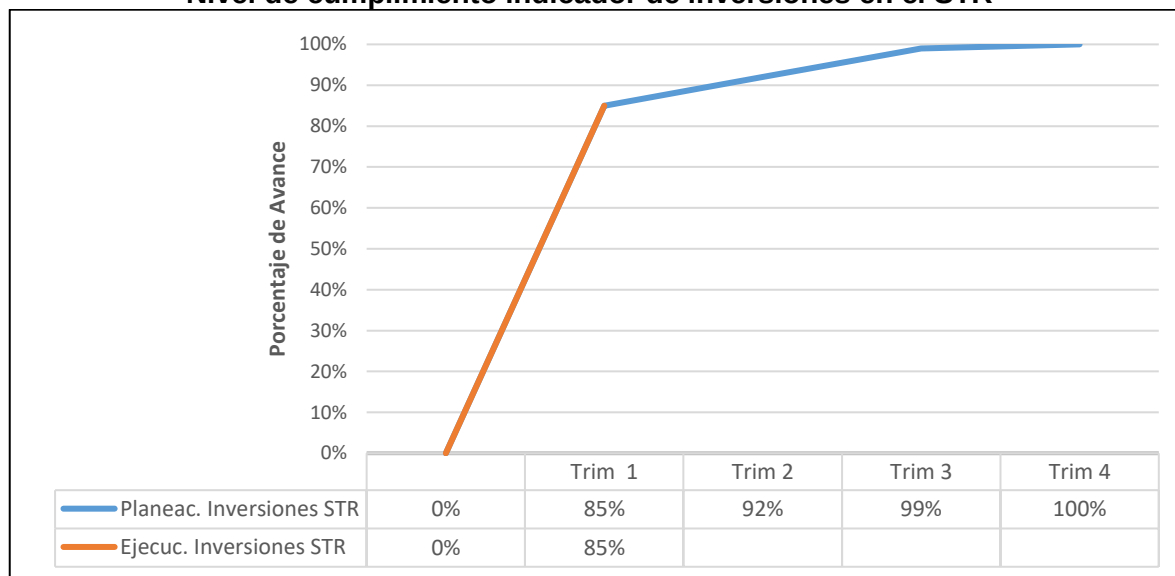


Tabla 22.
Estado de cumplimiento – Inversiones en el STR

Meta	Evaluación	Resultado
70%	100%	CUMPLE



El monto de las obras desarrolladas ascendió a los \$ 1.843.000.000, adicional a los \$ 43.333.347.059 ejecutados por la empresa durante el año 2020 en el STR.

2.2 Cumplimiento del programa de mantenimientos por activo.

El prestador tiene proyectado realizar mantenimientos en 20 líneas de transmisión regional durante la vigencia 2021, actividades que consisten en i) inspecciones termográficas, ii) actividades de podas en servidumbres y iii) lavado de aisladores, de la siguiente manera:

i) Actividades de inspección termográfica (UN):

Tabla 23.
Relación de actividades termográficas por trimestre - 2021

Departamento	Línea	1 Trim	2 Trim	3 Trim	4 Trim
Bolívar	TERNERA - GAMBOTE	1	0	0	0
Bolívar	EL CARMEN - TSAN JACINTO	0	1	0	0
Bolívar	MAGANGUE – MOMPOX	0	1	0	0
Córdoba	CERROMATOSO - PLANETA RICA	0	1	0	0
Cesar	VALLEDUPAR – CODAZZI	0	0	0	1
Cesar	EL PASO - EL COPEY	0	0	1	0
Cesar	EL PASO - EL BANCO	0	0	0	1
Bolívar	EL CARMEN – ZAMBRANO	1	0	0	0
Sucre	BOSTON - CHINU 1	0	0	1	0
Sucre	BOSTON - CHINU 2	0	0	1	0
Córdoba	CHINU - SAN MARCOS (SUCRE)	0	0	0	1
Sucre	CHINU - SINCE	0	0	0	1
Bolívar	EL CARMEN – TOLUVIEJO	0	0	1	0
Sucre	SIERRA FLOR – TOLUVIEJO	0	0	1	0
Cesar	CODAZZI - LA JAGUA	0	0	0	1
Bolívar	PROELECTRICA – MAMONAL	1	0	0	0
Bolívar	TERNERA – MAMONAL	1	0	0	0
Bolívar	BOSQUE - CHAMBACU 1	1	0	0	0
Córdoba	RIO SINU - TIERRA ALTA	0	0	1	0
Bolívar	BOCAGRANDE – BOSQUE	1	0	0	0
TOTAL	20 LÍNEAS	6	3	6	5

ii) Actividades de podas en servidumbres (km):

Tabla 24.
Relación de actividades de poda en las Líneas por trimestre - 2021

Departamento	Línea	1 Trim	2 Trim	3 Trim	4 Trim
Bolívar	TERNERA - GAMBOTE	25	31	31	31
Bolívar	EL CARMEN - TSAN JACINTO	100	100	100	100
Bolívar	MAGANGUE – MOMPOX	8	45	45	45
Córdoba	CERROMATOSO - PLANETA RICA	0	10	27	54
Cesar	VALLEDUPAR – CODAZZI	35	51	51	51
Cesar	EL PASO - EL COPEY	55	55	55	55
Cesar	EL PASO - EL BANCO	20	91	91	91
Bolívar	EL CARMEN – ZAMBRANO	33	33	33	33
Sucre	BOSTON - CHINU 1	22	22	22	22
Sucre	BOSTON - CHINU 2	22	22	22	22
Córdoba	CHINU - SAN MARCOS (SUCRE)	8	8	40	66



Sucre	CHINU - SINCE	0	8	21	38
Bolívar	EL CARMEN – TOLUVIEJO	58	58	58	58
Sucre	SIERRA FLOR – TOLUVIEJO	18	18	18	18
Cesar	CODAZZI - LA JAGUA	51	51	51	51
Bolívar	PROELECTRICA – MAMONAL	9	9	9	9
Bolívar	TERNERA – MAMONAL	13	13	13	13
Bolívar	BOSQUE - CHAMBACU 1	3	3	3	3
Córdoba	RIO SINU - TIERRA ALTA	40	47	47	67
Bolívar	BOCAGRANDE – BOSQUE	5	5	5	5
TOTAL	20 LÍNEAS	525	680	742	832

iii) Actividades de lavado de aisladores de líneas de alta tensión (UN):

Tabla 25.
Relación de actividades de lavado Líneas primer semestre - 2021

Departamento	Línea	1 Trim	2 Trim
Bolívar	TERNERA - GAMBOTE	-	-
Bolívar	EL CARMEN - TSAN JACINTO	-	-
Bolívar	MAGANGUE – MOMPOX	-	-
Cordoba	CERROMATOSO - PLANETA RICA	-	-
Cesar	VALLEDUPAR – CODAZZI	-	-
Cesar	EL PASO - EL COPEY	-	-
Cesar	EL PASO - EL BANCO	-	-
Bolívar	EL CARMEN – ZAMBRANO	-	-
Sucre	BOSTON - CHINU 1	-	-
Sucre	BOSTON - CHINU 2	-	-
Cordoba	CHINU - SAN MARCOS (SUCRE)	-	-
Sucre	CHINU - SINCE	-	-
Bolívar	EL CARMEN – TOLUVIEJO	-	-
Sucre	SIERRA FLOR – TOLUVIEJO	-	-
Cesar	CODAZZI - LA JAGUA	-	-
Bolívar	PROELECTRICA – MAMONAL	5	5
Bolívar	TERNERA – MAMONAL	5	5
Bolívar	BOSQUE - CHAMBACU 1	5	5
Córdoba	RIO SINU - TIERRA ALTA	-	-
Bolívar	BOCAGRANDE – BOSQUE	10	10
TOTAL	20 LÍNEAS	25	25

El seguimiento y validación del indicador se efectuó a partir de:

- El Cronograma y Curva S de todos los mantenimientos por Líneas en el STR.
- El material suministrado como evidencia por la empresa acerca de los trabajos.
- Las inspecciones realizadas en campo por parte del personal de la Superintendencia.

Al respecto, el presente periodo de evaluación el prestador presentó avances en cuanto a mantenimientos de la siguiente forma:

Tabla 26.
Actividades de mantenimiento ejecutadas durante el primer trimestre - 2021

Departamento	Línea	Termografías	Podas	Lavado
Bolívar	TERNERA - GAMBOTE	1	25	-



Bolívar	EL CARMEN - TSAN JACINTO	0	100	-
Bolívar	MAGANGUE – MOMPOX	0	8	-
Córdoba	CERROMATOSO - PLANETA RICA	0	0	-
Cesar	VALLEDUPAR – CODAZZI	0	35	-
Cesar	EL PASO - EL COPEY	0	55	-
Cesar	EL PASO - EL BANCO	0	20	-
Bolívar	EL CARMEN – ZAMBRANO	1	33	-
Sucre	BOSTON - CHINU 1	0	22	-
Sucre	BOSTON - CHINU 2	0	22	-
Córdoba	CHINU - SAN MARCOS (SUCRE)	0	8	-
Sucre	CHINU - SINCE	0	0	-
Bolívar	EL CARMEN – TOLUVIEJO	0	58	-
Sucre	SIERRA FLOR – TOLUVIEJO	0	18	-
Cesar	CODAZZI - LA JAGUA	0	51	-
Bolívar	PROELECTRICA – MAMONAL	1	9	5
Bolívar	TERNERA – MAMONAL	1	13	5
Bolívar	BOSQUE - CHAMBACU 1	1	3	5
Córdoba	RIO SINU - TIERRA ALTA	0	40	-
Bolívar	BOCAGRANDE – BOSQUE	1	5	10
TOTAL	20 LÍNEAS	6	525	25

Como se indicó, en la visita realizada del 22 al 24 de Junio en los departamentos de Bolívar, Córdoba y Sucre a parte de la infraestructura, se pudo validar el resultado de la poda en la línea El Carmen – T de San Jacinto en la como se muestra a continuación:

Imagen 1.

Verificación de actividades de poda en la línea El Carmen – T San Jacinto



Teniendo en cuenta lo anterior, se tiene que el nivel de avance reportado por del prestador para este indicador fue de 27% cumpliendo al 100% con la meta proyectada para el trimestre; sin embargo, la SSPD se encuentra adelantando una revisión detallada de las justificaciones del prestador frente al cálculo para construir el porcentaje de avance y la definición de su aporte en la meta, en caso de encontrar que es necesario modificar alguna ponderación o valoración se realizarán los ajustes que sean del caso. Aclarado lo anterior continuación, se presenta las curvas S de avance y la curva de ejecución prevista:

Tabla 27.
Estado de cumplimiento – Mantenimientos en el STR

Meta	Evaluación	Resultado
70%	100%	CUMPLE

En este caso, las inversiones ejecutadas en el primer trimestre corresponden a inversiones \$ 360.393.655, adicional a los \$ 11.743.461.581, gastados durante el año 2020, y con las cuales espera favorecer a una cantidad superior a los 500.000 usuarios, tal como se detalla en la Tabla 28.

Grafica N°3.
Curva S de las actividades de mantenimiento en el STR

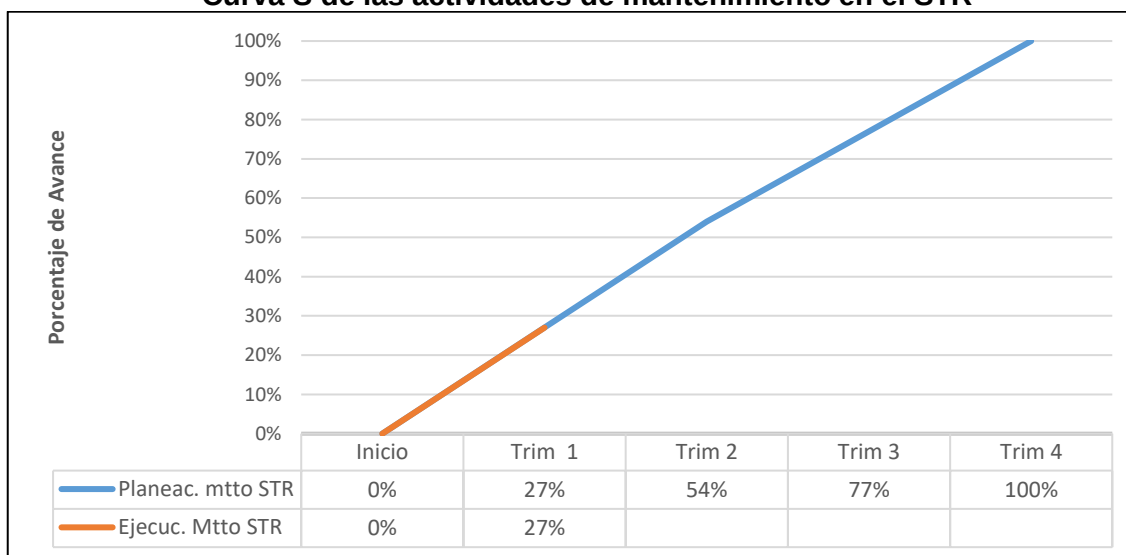


Tabla 28.
Relación de usuarios que se beneficiarían por línea intervenida

DEPARTAMENTO	NOMBRE LÍNEA	CLIENTES BENEFICIADOS
BOLÍVAR	TERNERA - GAMBOTE	35.210
BOLÍVAR	EL CARMEN - TSAN JACINTO	24.830
BOLÍVAR	MAGANGUE – MOMPOX	31.552
CORDOBA	CERROMATOSO - PLANETA RICA	72.570
CESAR	VALLEDUPAR – CODAZZI	17.532
CESAR	EL PASO - EL COPEY	37.382
CESAR	EL PASO - EL BANCO	30.478
BOLÍVAR	EL CARMEN – ZAMBRANO	4.859
SUCRE	BOSTON - CHINU 1	86.286
SUCRE	BOSTON - CHINU 2	---
CORDOBA	CHINU - SAN MARCOS (SUCRE)	41.285
SUCRE	CHINU - SINCE	34.776
BOLÍVAR	EL CARMEN – TOLUVIEJO	20.795
SUCRE	SIERRA FLOR – TOLUVIEJO	28.598



CESAR	CODAZZI - LA JAGUA	10.025
BOLÍVAR	PROELECTRICA – MAMONAL	200
BOLÍVAR	TERNERA – MAMONAL	6.706
BOLÍVAR	BOSQUE - CHAMBACU 1	44.214
CORDOBA	RIO SINU - TIERRA ALTA	24.850
BOLÍVAR	BOCAGRANDE – BOSQUE	14.847
TOTAL		566.995

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

El propósito del indicador parcial definido para este objetivo es realizar seguimiento a las inversiones del prestador que se orientan a mejorar los parámetros de calidad de la potencia (CPE). Lo anterior, teniendo en cuenta que en históricamente en el mercado se presentan restricciones operativas por sobrecargas en diferentes activos entre los que encuentran: Líneas, circuitos y transformadores de potencia, que conllevan a perfiles de tensión bajos, es decir por fuera de la regulación. El indicador es de evaluación trimestral y su evaluación se presenta a continuación:

3.1 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.

Para poder realizar la evaluación de este indicador, el seguimiento y validación se efectuó a partir de:

- El Cronograma y Curva S de los proyectos con los que se busca mejorar la CPE.
- El material suministrado como evidencia por la empresa acerca de los trabajos.
- Las inspecciones realizadas en campo por parte del personal de la Superintendencia.

Dentro de las acciones enfocadas a lograr cumplir con el requerimiento de este indicador, se encuentran 10 proyectos que espera ejecutar durante el año 2021, con los que se espera beneficiar al sistema eléctrico en cuanto a la mejora de los parámetros de calidad de la potencia, especialmente en normalizar el perfil de tensión. Estos proyectos son:

Tabla 29.
Relación de proyectos enfocados a mejorar la CPE

Ítem	Proyecto	Sistema	%Plan. 1 Trim	%Ejec. 1 Trim	%Plan. 2 Trim	%Plan. 3 Trim	%Plan. 4 Trim
1	SDL Cerete 110/34,5kV	SDL	93%	100%	100%	100%	100%
2	Segundo Transformador SE San Jacinto 66/34,5/13,8kV	STR	100%	100%	100%	100%	100%
3	Compensación SE Lorica 34.5 kV de 6 MVAR	SDL	73%	73%	82%	91%	100%
4	SDL Nueva La Loma 110/34,5/13,8kV	SDL	69%	69%	79%	90%	100%
5	Segundo Transformador SE Rio Viejo 34.5/13.8kV 3 MVA	SDL	79%	79%	86%	93%	100%
6	Segundo Transformador SE Codazzi 110/34.5/13.8 de 25MVA	STR	65%	65%	78%	91%	100%
7	Segunda Línea Copey – Bosconia 34,5kV	SDL	70%	100%	100%	100%	100%
8	Compensación Capacitiva SE Pueblo Nuevo	SDL	25%	23%	50%	70%	100%
9	Compensación Capacitiva SE San Bernardo	SDL					



10	Compensación Capacitiva SE Ayapel	SDL					
----	-----------------------------------	-----	--	--	--	--	--

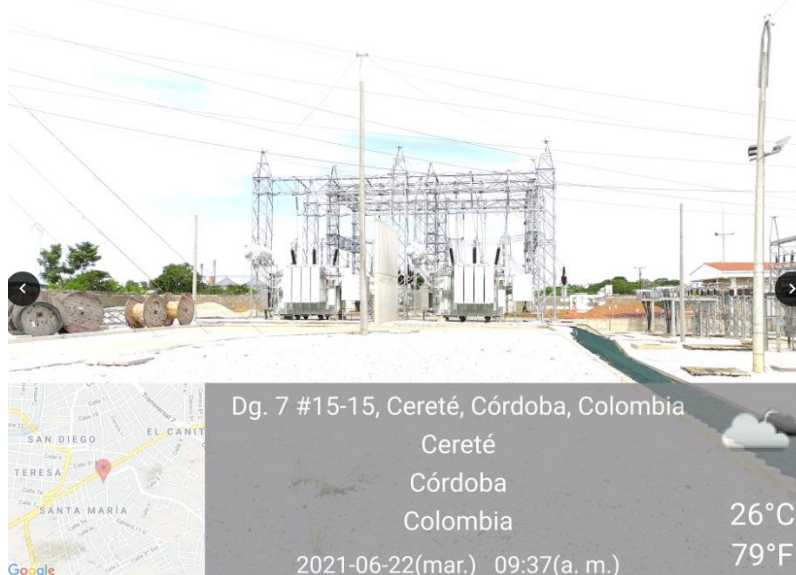
Como se puede observar de la anterior tabla, se tiene proyectado realizar 2 proyectos en el Sistema de Transmisión Regional y 8 proyectos en el Sistema de Distribución Local, de los cuales el proyecto de la subestación Cereté y el Segundo Transformador de la Subestación San Jacinto se encuentran finalizados a corte del primer trimestre. Ambos debidamente validados en terreno en visita realizada por esta Superintendencia, encontrando que los perfiles de tensión y percepción de los usuarios mejoraron.

La SSPD tuvo la oportunidad de validar la ejecución de algunas de estas obras en la visita de verificación realizada del 22 al 24 de Junio como se muestra a continuación:

1. Subestación Cereté – Py. Infraestructura a 110kV:

Imagen 2.

Evidencias de las inversiones realizadas en la subestación Cereté - Instalación de Infraestructura a 110 kV



2. Subestación San Jacinto – Py. Segundo Transformador:

Imagen 3.

Evidencias de las inversiones realizadas en la subestación San Jacinto



3. Subestación Lorica – Py. Compensación:

Imagen 4.

Salida de conductores que conectarán al Bando de Compensación.

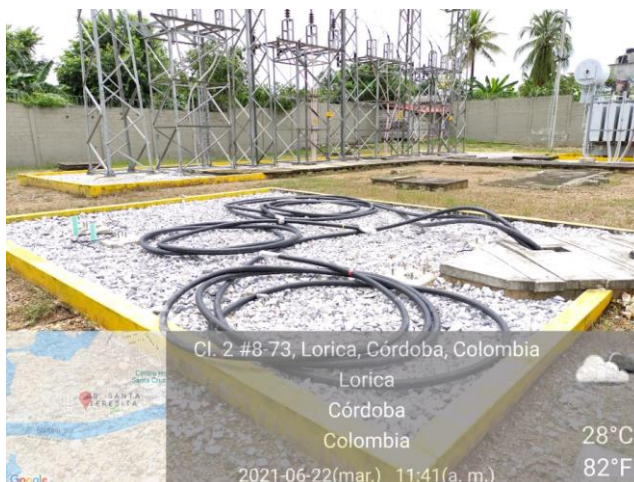
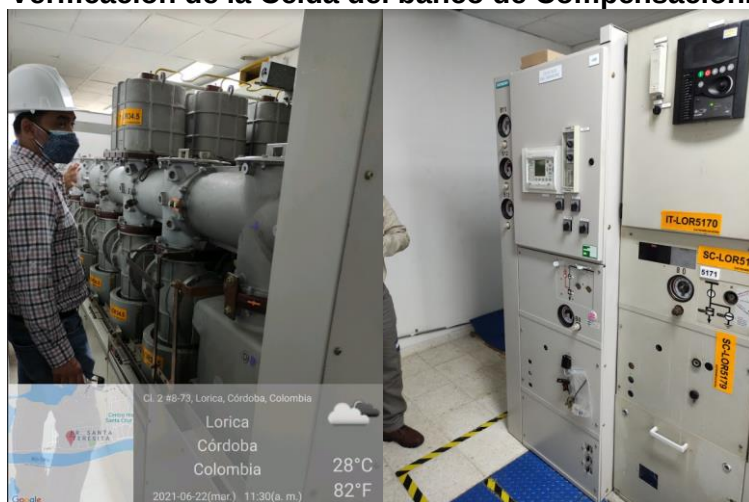


Imagen 5.

Verificación de la Celda del banco de Compensación.



Teniendo en cuenta lo anterior, se tiene que el nivel de cumplimiento reportado por el prestador para este indicador fue de 73.9% el cual superó ligeramente la meta proyectada de 70.4% para este trimestre; sin embargo, la SSPD se encuentra adelantando una revisión detallada de las justificaciones del prestador frente al cálculo para construir el porcentaje de avance y la definición de su aporte en la meta de las inversiones de Alta Tensión, en caso de encontrar que es necesario modificar alguna ponderación o valoración se realizarán los ajustes que sean del caso. Aclarado lo anterior continuación, se presenta las curvas S de avance y la curva de ejecución prevista:

Grafica No. 4.
Curva S – Actividades de Inversión en CPE

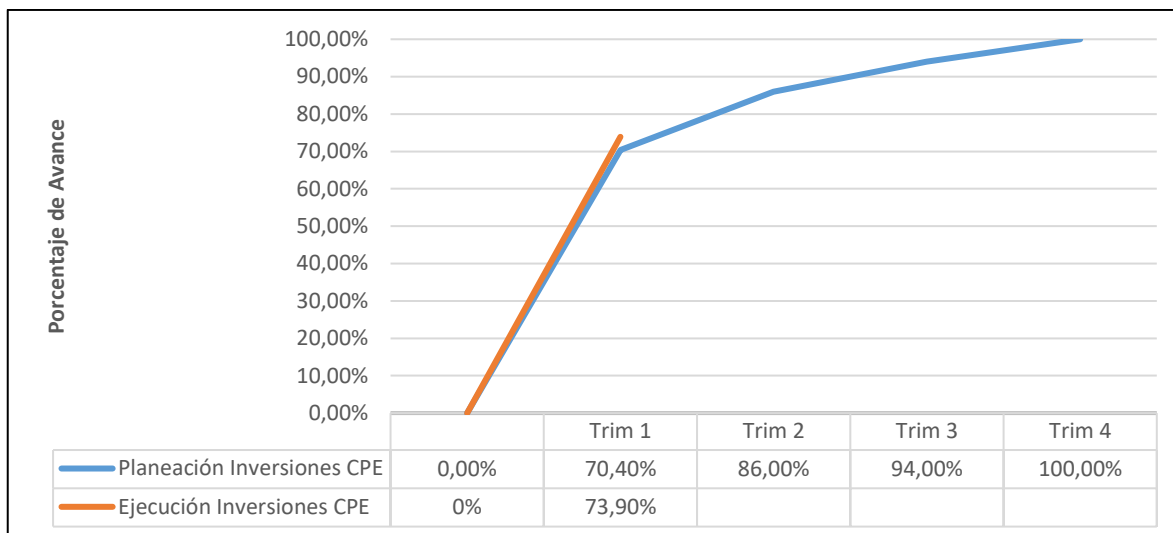


Tabla 30.

Estado de cumplimiento – Inversiones enfocados a mejorar la CPE

Meta	Evaluación	Resultado
70%	105%	CUMPLE

El monto de las inversiones asociadas a estos proyectos corresponde a un valor aproximado de \$ 3.679.000.000, beneficiando consigo a un total aproximado de 165.540 suscriptores.

4. Pérdidas de Energía

El seguimiento de los indicadores parciales de pérdidas de energía se realiza con el fin de verificar el cumplimiento de la estrategia definida por prestador para cumplir con el plan de reducción de pérdidas de energía, lo anterior se hace necesario debido a que AFINIA opera un mercado de comercialización con altos niveles de pérdidas de energía y la demanda de la costa caribe se encuentra aumentando por encima del promedio nacional.

Con relación a los indicadores 4.1, 4.2 y 4.3, el proceso de seguimiento y validación de estos se efectuó a partir de:

- El Cronograma y Curva S de los proyectos con los que se busca mejorar la CPE.
- El material suministrado como evidencia por la empresa acerca de los trabajos.

4.1 Ejecución de Inversiones orientadas a recuperación de pérdidas del documento CONPES 3966 de 2019

De este tópico, resulta relevante indicar que las inversiones previstas para ser ejecutadas con los recursos del CONPES 3966 del año 2019, en cuanto a recuperación de pérdidas de energía, comprenden los proyectos de i) aseguramiento de red y, ii) instalación de medida centralizada, los cuales fueron proyectados y contratados para su ejecución por parte del anterior operador.

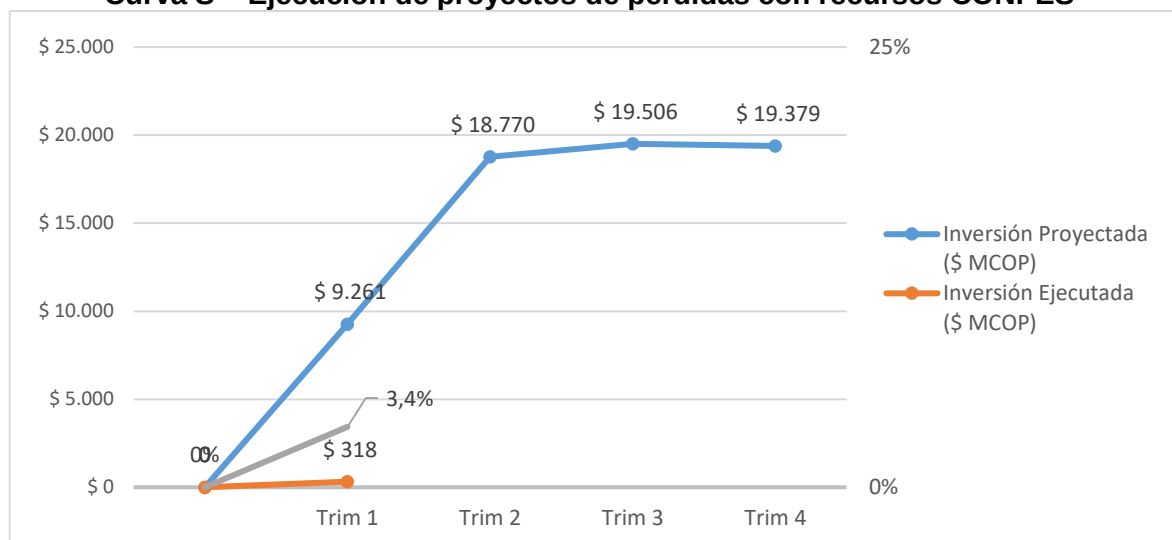


En el desarrollo proyectado de inversión se tenía establecido ejecutar para el primer trimestre de 2021 un monto de \$9.261.000.000, no obstante, solo logró ejecutar \$ 318 millones, lo que corresponde a un avance de ejecución del 3,43% que corresponden a avances en proyectos de instalación de macromedida con infraestructura de medición avanzada.

Las dificultades para el avance de este compromiso, parten de la situación ya identificada frente a los retrasos por la pandemia por COVID durante el año 2020, condición que fue de seguimiento por esta Superintendencia a través del programa de gestión suscrito con ELECTRICARIBE y que al cierre del mismo se estableció su continuidad y compromiso de seguimiento a través de los PGLP con los nuevos agentes¹. En el trimestre de evaluación, el retraso es causado principalmente por retrasos por parte del contratista que tiene a cargo la ejecución de los recursos, especialmente por el traslado de sus operaciones de la ciudad de Barranquilla a Cartagena, así como las dificultades en la aprobación de los diseños por parte de la Alcaldía de Cartagena, ya que al interior de dicha administración se tuvieron múltiples contagios con Covid 19.

A continuación, se muestra la curva S planeada para el año 2021 y la curva S de ejecución del primer trimestre de 2021:

Grafica N°5.
Curva S – Ejecución de proyectos de pérdidas con recursos CONPES



Finalmente, el prestador indica que ha realizado gestiones ante la Alcaldía para que tramiten los permisos con mayor celeridad, al punto que, para finales del trimestre, la ejecución de los trabajos presentó mayor fluidez, por lo que espera una mayor eficiencia en la ejecución de los proyectos para el segundo trimestre.

Tabla 31.
Estado de cumplimiento – Inversiones en pérdidas con recursos

¹ <https://www.superservicios.gov.co/servicios-vigilados/energia-gas-combustible/empresa-electrificadora-del-caribe-sa-esp>



CONPES 3966

Meta	Evaluación	Resultado
90%	3.43%	NO CUMPLE

4.2 Ejecución Plan de Control de Pérdidas de Energía incluye actividades de control de perdidas

Para el seguimiento a este indicador, se tienen en cuenta las acciones ejecutadas por el prestador en el marco de las siguientes categorías:

- a) **Campañas sistemáticas en consumidores regulados y medios:** Este grupo de acciones consisten en identificar usuarios con anomalías en el registro del consumo y normalizar la medida y/o acometida de los mismos, priorizando los sectores que generan mayores pérdidas de energía. Durante el periodo de evaluación el prestador realizó 27.914 acciones superando las 22.022 planificadas.
- b) **Gestión de grandes consumidores:** Estas acciones van orientadas a la intervención de grandes consumidores, ya sean del mercado no regulado, regulado o subnormal, que tengan las siguientes características: i) indicios de anomalía técnica, ii) desviaciones significativas de consumo, iii) anomalías con la lectura del consumo, entre otros, con el fin de normalizar los sistemas de medición y controlar el ciclo comercial. Para el primer trimestre de 2021 la referencia corresponde a 856 acciones en donde el prestador reportó que alcanzó a realizar 1.014 acciones.
- c) **Instalación de Macromedida:** Estas acciones corresponden a instalar medidores en media tensión en zonas especiales, en las cabeceras de los circuitos, en transformadores de distribución, con el fin de tener mejor monitoreo del flujo de la energía y lograr focalizar las áreas con mayores pérdidas de energía. Para esta categoría se estableció como objetivo realizar 524 acciones, mientras que el prestador logró realizar 116.

Teniendo en cuenta que la fórmula para calcular este indicador quedó definida midiendo el avance de estas tres categorías en conjunto, se tiene que la empresa logró realizar en total 29.044 acciones para las tres categorías, de las 23.402 programadas, lo que refleja un cumplimiento del 124% para este indicador como se puede observar en la siguiente gráfica:

Grafica N°6.
Curva S – Ejecución de proyectos Control de Pérdidas

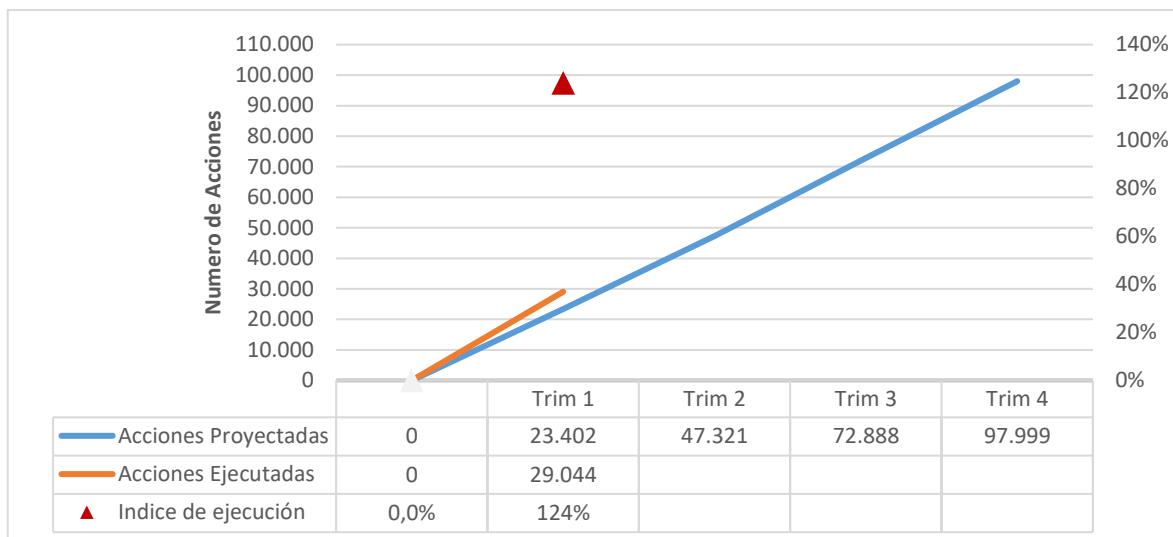


Tabla 32.

Estado de cumplimiento – Inversiones Control de Pérdidas del Plan de Pérdidas

Meta	Evaluación	Resultado
70%	124%	CUMPLE

4.3 Ejecución Plan de Control de Pérdidas de Energía incluye actividades de reducción de pérdidas.

Para este indicador se tienen en cuenta las acciones ejecutadas por el prestador en el marco de las siguientes categorías:

- Instalación de medidores a usuarios sin medición:** Esta línea de acción tiene por objeto instalar medidores a los usuarios que no cuentan con medición, con el fin de reducir el número de usuarios a los que se les factura con medición estimada y, que no cuentan con equipo de medida. Para este periodo de evaluación se planteó como meta la realización de 3.912 acciones, en donde se logró ejecutar 5.633.
- Sistema de medición centralizada AMI:** Este grupo de acciones está orientado en instalar medición centralizada con tecnología de infraestructura de medición avanzada en las zonas seleccionadas para asegurar la red, con el propósito de dificultar posibles manipulaciones de la red. Para este trimestre no se proyectaron realizar actividades de este tipo, sin embargo, el prestador avanzó con 184 acciones realizadas. La ejecución en firme de estas acciones empezará a partir del segundo trimestre de 2021.
- Aseguramiento de la red:** Corresponden a acciones de modernización especialmente en la red de baja tensión con el fin de dificultar posibles manipulaciones indebidas en la red los cuales se realizan priorizando los sectores con mayores pérdidas. Para este trimestre no se proyectaron realizar actividades de este tipo, la ejecución en firme de estas acciones empezará a partir del segundo trimestre de 2021.



Como en el caso del numeral anterior, también la fórmula para evaluar este indicador agrupa todo el conjunto de acciones de las tres categorías en conjunto, por lo que se tiene que lograron realizar en total 5.817 acciones, de las 3.912 programadas, lo que representa un nivel de cumplimiento del 149% para este periodo.

Grafica N°7.

Curva S – Ejecución de proyectos Reducción de Pérdidas

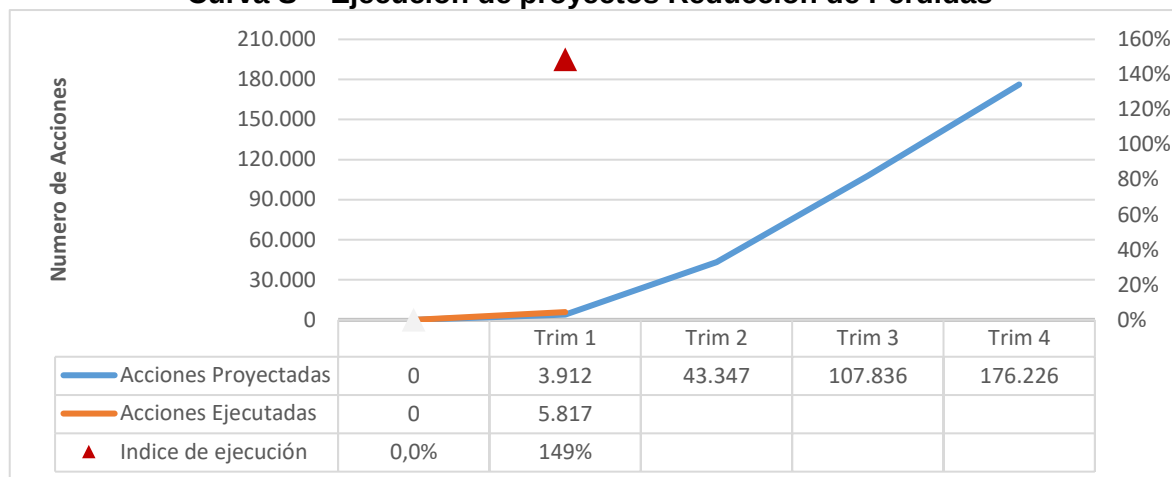


Tabla 33.

Estado de cumplimiento – Inversiones Reducción de Pérdidas

Meta	Evaluación	Resultado
70%	149%	CUMPLE

4.4 Ejecución plan de inversiones activos de uso dirigido a gestión de pérdidas

De acuerdo con la curva S definida para este indicador el prestador empezará a realizar estas inversiones a partir del segundo trimestre de 2021 según se muestra en la gráfica a continuación. En este sentido dado que no hay avance meta para el primer trimestre según el cronograma del prestador, el cálculo del indicador no se evalúa en este informe, pero se determina como cumple dado que presentó la información respectiva que muestra el avance previo para el inicio de la ejecución de estas inversiones en aspectos relacionados con la legalización de los contratos de las mejoras de las líneas, así como en planeación de las obras.

Grafica N°8.

Curva S – Ejecución de proyectos de Inversión en activos de Uso

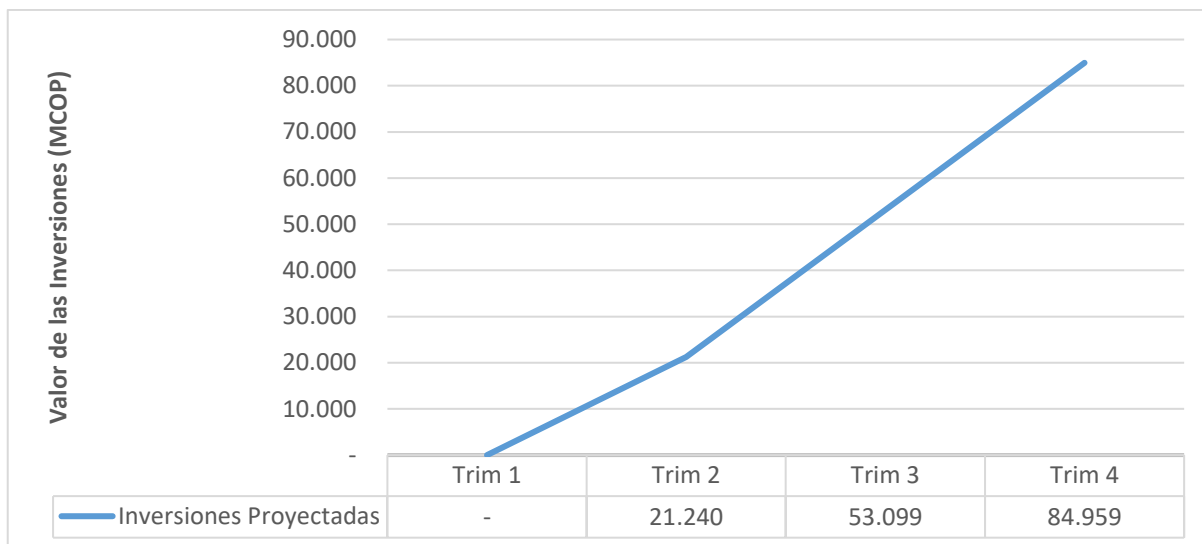


Tabla 34.
Estado de cumplimiento – Inversiones Activos de uso

Meta	Evaluación	Resultado
70%	NO APLICA	CUMPLE

5. Riesgo Eléctrico

Este objetivo cuenta con un único indicador parcial, cuya finalidad es realizar seguimiento a la implementación de un plan de riesgo eléctrico orientado a la reducción de los accidentes de origen eléctrico, tanto para los funcionarios y colaboradores de la compañía como para los usuarios del servicio de energía. La evaluación del objetivo se presenta a continuación:

5.1 Construir e implementar un plan de gestión de riesgo eléctrico de acuerdo con los artículos 26 y 27 del Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE)

El seguimiento a este indicador se hace tomando como referencia el cronograma de construcción e implementación del plan, verificando que las actividades ejecutadas por el prestador registren un cumplimiento mayor o igual a 80% de las proyectadas

En este sentido, el prestador entregó a la SSPD el cronograma de trabajo para la implementación del plan de gestión de riesgo eléctrico el cual está compuesto por dos líneas de trabajo principales: i) Socialización y comunicación a las comunidades y ii) Fortalecimiento de las competencias del personal operativo, las cuales cuentan con las siguientes macroactividades:

Tabla 35.
Líneas principales de trabajo del Plan de Gestión del Riesgo



Socialización y comunicación a las comunidades	Fortalecimientos de las competencias personal Operativo
1.1. Diseño - Creación de cartillas de Seguridad	2.1. Capacitaciones al personal Operativo Propio
1.2. Activaciones de Riesgo Eléctrico de las diferentes territoriales- Socializar relacionamiento con los clientes de la cartilla, actividades con los clientes	2.2. Verificar el cumplimiento de realización de capacitaciones de los contratistas para con su personal (MT, BT y AT)
1.3. Comunicaciones periódicas	

Según con el cronograma y curva S del plan de gestión de riesgo, la implementación comenzaría a realizarse a partir del segundo trimestre de 2021, no obstante, el prestador demostró que para este trimestre avanzó en la actividad de creación y remisión de comunicaciones periódicas a las comunidades, con las que busca educar y generar conciencia a sus usuarios acerca de los riesgos que un inadecuado uso de la energía puede traer; acciones que fueron realizadas a partir del mes de febrero de 2021, mediante el uso de medios internos y redes sociales, sobre lo que reflejan en un avance del 9%.

A continuación, se muestra la curva S planeada y de avance para la vigencia 2021:

Grafica N°9.
Curva S – Plan de Gestión de Riesgo Eléctrico

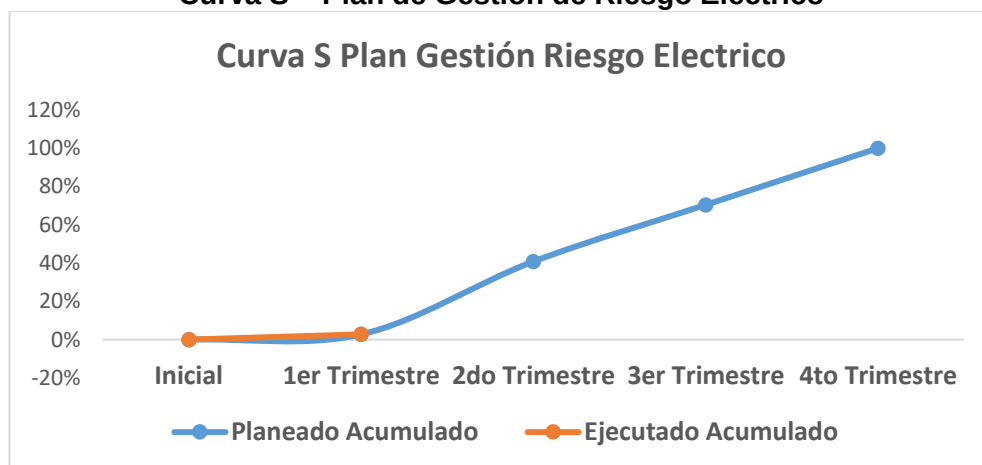


Tabla 36.
Estado de cumplimiento – Plan de Gestión de Riesgo

Meta	Evaluación	Resultado
0%	9%	CUMPLE

6. Atención al usuario

De acuerdo con las facultades de vigilancia e inspección asignadas a la Superservicios, la Entidad busca que a través de este indicador la empresa prestadora fortalezca las deficiencias en las respuestas al usuario en cuanto a calidad y oportunidad, generando reducciones en los trámites administrativos por silencio administrativo positivos – SAP y recursos de apelación, adicionalmente, para que AFINIA estimule en sus usuarios el uso



los canales de atención no presenciales, que han sido debidamente establecidos por la Empresa, con el fin de garantizar el derecho a la defensa de los usuarios.

6.1 Implementar una estrategia que optimice el procedimiento de trámite oportuno y de calidad de reclamaciones por parte de la empresa.

El proceso de seguimiento y validación de estos se efectuó a partir de:

- El Cronograma y Curva S de los proyectos con los que se busca mejorar la CPE.
- El material suministrado como evidencia por la empresa acerca de los trabajos.

Dentro del proceso de revisión, se encontró que la empresa AFINIA desarrolló la estrategia de optimización de trámites oportunos, mediante es establecimiento de 4 actividades principales, como son:

- i) Optimización y mejora en el sistema de gestión de turnos en los centros de atención.
- ii) Homologación del proceso de atención al cliente.
- iii) Adecuaciones de oficinas comerciales de atención presencial.
- iv) Un nuevo modelo de atención telefónica convirtiendo el Call Center en un Contac Center.

Para que dichas actividades puedan desarrollarse correctamente, se requiere del despliegue de tareas complementarias que han venido siendo ejecutadas por la empresa, tal como se pudo validar por esta Superintendencia en la información y soportes adjuntados por el prestador. Entre dichas tareas se encuentran:

1. Frente a la actividad de **optimización y mejora en el sistema de gestión de turnos en los centros de atención**, se ejecutaron las siguientes actividades complementarias según el cronograma:
 - **Elaboración de requerimiento y especificaciones técnicas** el cual fue realizado en el mes de febrero 2021. Con la selección de un proveedor para la prestación de este servicio.
 - **Adjudicación del Contrato:** se encuentra en proceso de formalización contractual para iniciar el cronograma de implementación en el mes de julio de 2021.
2. Frente a la actividad de **homologación del proceso de atención al cliente** se ejecutaron las siguientes actividades complementarias según el cronograma:
 - **Diagnostico end to end del proceso de atención:** Se realizó un análisis del proceso de principio a fin en cada canal (telefónico, Escrito, Presencial y web) donde se lograron identificar las oportunidades de mejora y estableciendo cambios a nivel de plantillas (formatos), atención de recursos, adecuaciones en los sistemas de información entre otros.
 - **Aprobación diseños funcionales:** En esta actividad entre los meses de enero a marzo de 2021 fueron aprobados los diseños funcionales para las



modificaciones en el sistema de gestión comercial, a través de los FR002 y se está a la espera que se adecuen aplicativos informáticos y comerciales.

3. Frente a la actividad de ***adecuación de oficinas comerciales presenciales*** la empresa ha hecho apertura en Cartagena a un punto fácil de atención para transacciones de consulta, negociaciones y duplicados. Además, adecuó con la imagen corporativa las oficinas comerciales.

Imagen 6.
Oficina Planeta Rica. Córdoba



Imagen 7.
Oficina Lórica. Lórica, Córdoba



Imagen 8.
Oficina Cereté. Cereté, Córdoba



Imagen 9.
Oficina el Rubí. Cartagena, Bolívar



Imagen 10.

Imagen 11.



Oficina Sahagún. Sahagún, Córdoba



Oficina Mompós. Mompós - Bolívar

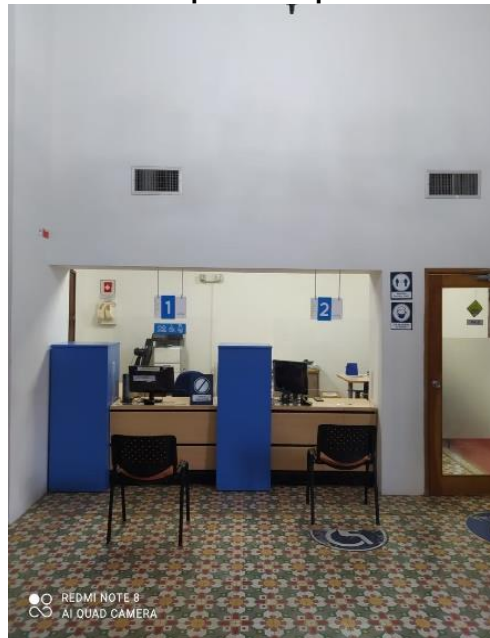


Imagen 12.

Oficina Montelíbano. Montelíbano, Córdoba



Imagen 13.

Oficina Chinú. Chinú, Córdoba



4. Frente a la actividad de un **nuevo modelo de atención telefónica convirtiendo el Call Center en un Contac Center** se ejecutaron las siguientes actividades complementarias según el cronograma:

- **Elaboración de requerimientos y especificaciones técnicas:** Esta actividad finalizó en el mes de marzo 2021 y se encuentra en etapa de apertura de concurso de selección del proveedor.



Ahora bien, en la siguiente grafica de curva S, se muestra como ha sido la evolución de las actividades programadas y ejecutadas mencionadas durante el primer trimestre de 2021:

Grafica N°10.
Curva S – Estrategia para trámite oportuno



De la anterior gráfica de la que se observa que el prestador cumplió con lo presupuestado, incluso superando ligeramente la meta. Por lo anterior, se encuentra que la evolución del indicador es que se dio cumplimiento.

Tabla 37.
Estado de cumplimiento – Plan de Gestión de Riesgo

Meta	Evaluación	Resultado
70%	102%	CUMPLE

6.2 Mantener el porcentaje de casos resueltos mediante el programa de atención al cliente en primer contacto del universo de casos que aplique

Uno de los objetivos principales de este indicador, es que AFINIA dé continuidad al programa de Resolución de Casos en Primer Contacto (FRC – First resolution contact) que fue implementado por el anterior operador de red en las diferentes oficinas comerciales de su mercado. El servicio consiste en ofrecer al usuario un acompañamiento temprano (al momento en que ingresaba a sede del prestador), donde el personal del prestador consulta al petionario el motivo de su visita, ayudando a gestionar de forma rápida, aquellas solicitudes donde no es necesaria la asistencia de un asesor especializado, disminuyendo así, la cantidad de personas que deben permanecer por largos periodos de tiempo, mejorando de esta manera los tiempos de atención.

Durante el periodo de enero a marzo de 2021:

1. Se registró un total 28.483 atenciones al cliente en primer contacto.
2. Se resolvieron un total de 18.373 atenciones al cliente en primer contacto.



3. No se resolvieron un total de 10.110 atenciones al cliente en primer contacto.

De lo anterior, se evidencia que durante el primer trimestre del año 2021 la empresa mantuvo un porcentaje del 64,5 %, es decir, un 10.5% más de casos resueltos mediante el programa de atención al cliente en primer contacto en comparación a la línea base del año 2019, con lo cual, se cumple con lo presupuestado en el indicador.

Tabla 38.
Estado de cumplimiento – Programa FRC

Meta	Evaluación	Resultado
54%	119%	CUMPLE

7. Responsabilidad social empresarial

En relación con la política de Responsabilidad Social se busca que el desarrollo de este compromiso contribuya al beneficio mutuo entre la sostenibilidad del prestador del servicio de energía y el progreso de las comunidades, lo cual genera un beneficio transversal en todos los aspectos de la empresa y en especial en el logro de los demás objetivos del Programa de Gestión suscrito.

7.1 Construir y Establecer la línea base el RSE

Considerando que la empresa es nueva en su mercado, durante el primer año del PGLP este indicador se concentrará en definir la línea base para su programa de RSE. En este sentido el compromiso del indicador establece entregar el cronograma con el listado de las actividades que llevará a cabo durante el año 2021 y que le permitirán identificar la línea base y construir el programa de RSE que aplicará a su mercado; este cronograma se entregó cumpliendo con el hito establecido para el primer trimestre del año 2021 y contiene el listado de actividades de la Tabla 39.

Ahora bien, revisando el cumplimiento de las actividades previstas en el mismo cronograma a ser desarrolladas en el primer trimestre de 2021, en lo que se observa que se llevaron a cabo, indicando en el mismo listado información de fecha y hora de la actividad.

Así mismo, el prestador suministró información sobre cada una de las actividades del trimestre en la que se resalta lo siguiente:

- Para la actividad *Reunión de apertura y contexto general a la persona encargada de la línea base del indicador Trayectoria RSE*, se adjunta como soporte el reporte de la reunión, los participantes y las acciones acordadas dentro del Plan de Trabajo definido.
- En la actividad *Entrega de cronograma para construir y establecer la línea base del programa RSE*, la empresa remitió la relación de actividades programadas desde enero a diciembre de 2021, la descripción de la tarea asignada, el avance de acuerdo al mes programado, la fecha y duración de la reunión, y el personal responsable.



Tabla 39.
Plan de trabajo Línea Base del programa de RSE

Plan de trabajo: Línea Base RSE en AFINIA								
Mes	Actividades	Descripción	Avance	Responsable	Participantes sugeridos	Fecha	Duración	Hora
Enero	Asignación de la persona encargada de la medición de la línea base del indicador Trayectoria RSE en Afinia.	Desde Afinia se debe definir la persona encargada.	Se asignó a Laura Andrea García Gómez del área de comunicaciones	Afinia	Representante Afinia Coordinadoras del IPA Representante del frente de trabajo de Desarrollo sostenible (Gerencia Desarrollo Sostenible EPM)	22 de enero	1 hora	11:00 a.m.
Febrero	Reunión de apertura y contexto general a la persona encargada de la línea base del indicador Trayectoria RSE en Afinia.	Contexto general sobre el compromiso adquirido con la Superintendencia de Servicios Públicos, contexto general del indicador Trayectoria RSE.	Se realizó la reunión de apertura y presentación de las personas que interactúan desde EPM y Afinia, se dio contexto general sobre el compromiso adquirido con la Superintendencia de Servicios Públicos, contexto general del indicador Trayectoria RSE y se definió la agenda de trabajo para la próxima reunión.	Afinia EPM	Representante Afinia Coordinadoras del IPA Representante del frente de trabajo de Desarrollo sostenible (Gerencia Desarrollo Sostenible EPM)	8 de febrero	1.5 horas	3:30 p.m.
Abril	Inducción en Modelo de Sostenibilidad	Homologar los conceptos y entendimiento del Modelo de Sostenibilidad y RSE del Grupo EPM (Política de RSE, focos del Modelo, ODS, temas materiales, MIT, Ambiental y DDHH, Articulación con Direccionamiento estratégico del Grupo EPM)		Margarita María Salazar Henao	Directivos y personal de las áreas de planeación, de comunicación.		2 horas	
Mayo	Inducción modelo de relaciones con los Grupos de Interés y temas materiales	Explicación sobre los Grupos de interés, objetivos de relacionamiento y ejercicio de materialidad.		José Alejandro Marín Gloria Stella Vasquez Magda Valencia	Directivos y personal de las áreas de planeación, de comunicación.		2 horas	
Junio	Capacitación Derechos Humanos	Gestión institucional en DDHH Grupo EPM, Política de DDHH, aplicación.		Oscar Hoyos Edison Valencia	Directivos y personal de las áreas de planeación, de comunicación.		2 horas	
Julio	Capacitación contribución a los ODS	Generalidades, metas prioritarias.		Gloria Vasquez Magda Valencia José Alejandro Marín	Directivos y personal de las áreas de planeación, de comunicación.			
Agosto	Inducción sobre el instrumento Trayectoria RSE	Generalidades del indicador, metodología, cuestionario y herramienta de medición.		María Esther Grecco	Directivos y personal de las áreas de planeación, de comunicación.		2 horas	
Septiembre - diciembre	Medición línea base del indicador Trayectoria RSE	1. GDS solicita diligenciar cuestionario. 2. Objeto de medición devuelve cuestionario diligenciado. 3. GDS verifica información y devuelve observaciones. 4. Objeto de medición devuelve ajustes. 5. GDS devuelve puntaje y retroalimentación final.		Afinia: Laura Andrea García Gómez Acompaña desde la GDS: María Esther Grecco Utrós Magda Valencia	Directivos y personal de las áreas de planeación, de comunicación.		2 meses	

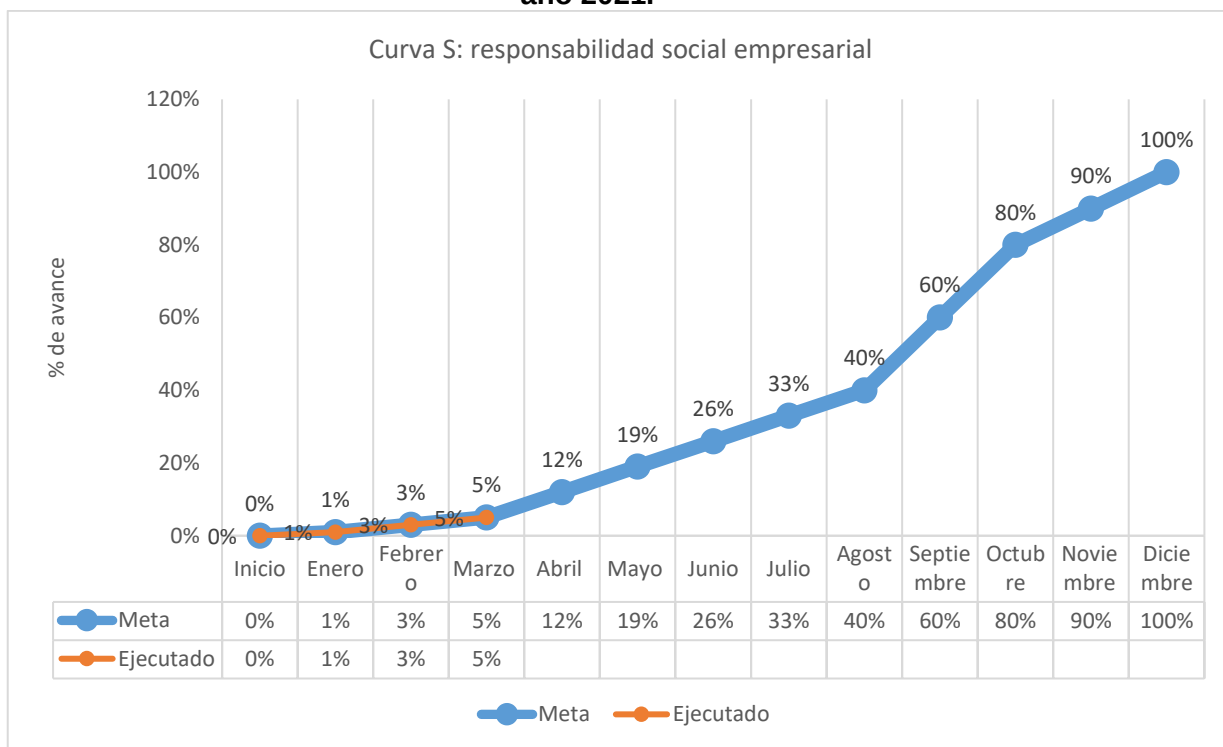
De igual manera, vale la pena indicar que AFINIA demostró dar cumplimiento a las tareas establecidas durante el primer trimestre de esta vigencia, con lo que se entiende por CUMPLIDO este indicador, ya que se estableció que la empresa debía demostrar un nivel de cumplimiento mayor o igual al 80% de la meta presupuestada para el periodo, la cual cumplió al 100%.

Tabla 40.
Estado de cumplimiento – Cronograma construcción Línea Base programa RSE

Meta	Evaluación	Resultado
>=80%	100%	CUMPLE



Grafica N°11.
Curva S – Cronograma de actividades construcción Línea Base programa de RSE
año 2021.



7.2 Cumplimiento a las acciones definidas en el plan de mejoras en el año analizado

Acodé el PGLP, a partir del año 2022 se iniciará el seguimiento el cumplimiento del proceso de implementación del programa de RSE, por lo tanto, para este periodo no aplica la evaluación de este indicador.

Tabla 41.
Estado de cumplimiento – Acciones definidas en el Plan de Mejoras

Meta	Evaluación	Resultado
>=90%	NO APLICA	NO APLICA

8. Programa de normalización, gestión de normalización, gestión de pérdidas eléctricas y cartera.

El alcance en este objetivo es verificar la gestión social que la empresa prestadora realiza en las áreas especiales para disminuir las pérdidas no técnicas, lograr un recaudo mayor del pago del servicio de energía eléctrica por parte de los usuarios, así como mejorar las condiciones técnicas de las redes eléctricas y las condiciones de calidad del servicio.



8.1 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.

Para la evaluación de este indicador, la empresa entregó en el primer trimestre del 2021 el programa de acompañamiento social de su mercado, el cual contiene las acciones a implementar en el programa durante el año 2021, el cual esta direccionado a cinco (5) líneas de acción, como son:

1. Taller uso responsable en ZDG -ARMD: se mide con la cantidad de personas de Zonas de difícil Gestión (ZDG) y Áreas Rurales de Menor Desarrollo (ARMD) que participaron del taller (cantidad de personas educadas).
2. Taller uso responsable BSN: medido con la cantidad de personas de cantidad de personas de Barrios subnormales (BSN) que participaron del taller (cantidad de personas educadas).
3. Socializaciones de normativas vigentes y reglamentación en ZDG -ARMD: medido como cantidad de personas socializadas en ZDG -ARMD.
4. Socialización de normas y proyectos: Cantidad de personas socializadas en Proyectos de inversión Técnica (PRONE).
5. Socialización de normas y proyectos - Cantidad de personas educadas en Proyectos de inversión Técnica.

Para estas acciones, el prestador definió el número de usuarios de la población objetivo a ser abordados en cada una de las seis (6) áreas o delegaciones establecidas: Bolívar Norte, Bolívar Sur, Cesar, Córdoba Norte, Córdoba Sur, Sucre.

Con esa información, desde la DTGE se adelantaron las revisiones y validaciones correspondientes a los datos aportados por el operador y se encontró que acorde con lo planificado se avanzó en tres (3) de las cinco (5) líneas de acción generales identificadas, como son la No 1, 2 y 3 (acorde con la numeración anterior), con los siguientes resultados:

Tabla 42.
Relación de actividades ejecutadas durante el trimestre

Líneas de acción	Meta Año	Avance Año	Enero		Febrero		Marzo	
			Meta	Real	Meta	Real	Meta	Real
Taller uso responsable en ZDG -ARMD	32%		129%		120%		129%	
Delegaciones	14.243	4.493	1.187	1.533	1.187	1.430	1.187	1.530
Bolívar Norte	3.577	1.048	298	336	298	326	298	386
Bolívar Sur	1.418	372	118	115	118	110	118	147
Cesar	3.575	930	298	288	298	325	298	317
Córdoba Norte	2.836	844	236	298	236	283	236	263
Córdoba Sur	710	433	59	150	59	86	59	197
Sucre	2.127	866	177	346	177	300	177	220
Taller uso responsable en BSN	30%		74%		159%		126%	



Delegaciones	12.051	3.610	1.005	742	1.005	1.599	1.005	1.269
Bolívar Norte	681	1.087	227	202	227	606	227	279
Bolívar Sur	312	343	104	0	104	196	104	147
Cesar	777	871	259	290	259	246	259	335
Córdoba Norte	621	583	207	64	207	276	207	243
Córdoba Sur	156	275	52	50	52	100	52	125
Sucre	1.866	451	156	136	156	175	156	140
Socializaciones normativas vigentes y reglamentación en ZDG -ARMD.	98%		87%		109%		97%	
Delegaciones	8.310	8.124	2.770	2.409	2.770	3.022	2.770	2.693
Bolívar Norte	1.470	991	490	256	490	500	490	235
Bolívar Sur	912	926	304	300	304	299	304	327
Cesar	2.280	2.260	760	730	760	795	760	735
Córdoba Norte	1.824	2.001	608	684	608	674	608	643
Córdoba Sur	456	540	152	0	152	245	152	295
Sucre	1.368	1.406	456	439	456	509	456	458

La empresa AFINIA presenta en su informe, los resultados obtenidos en la delegación Cesar para las líneas de acción 1) y 3), en las que ha usado diferentes estrategias como llamadas telefónicas a los clientes, para evitar el contacto directo con los usuarios. También ha implementado el perifoneo, desarrollado a través de los líderes de las Áreas Especiales, lo cual ha permitido que los usuarios escuchen los talleres sin tener que salir de sus viviendas. Todas estas como medidas de contingencia ante la situación de emergencia sanitaria por el Covid19.

En la delegación Sucre el prestador ha realizado reuniones y visitas personalizadas sobre aplicación del FOES Fondo de Energía Social, conceptos de facturación y consumo distribuido comunitario, logrando sensibilización en las comunidades sobre la importancia de la cancelación oportuna de las facturas. De igual, se hizo énfasis en los talleres de uso responsable de la energía enfocados al ahorro de energía, el riesgo eléctrico, permitiendo en estos espacios también, resolver quejas por consumo y facturación presentadas por los clientes.

Imagen 14.
**Soporte de las acciones adelantadas durante los Talleres
desarrollados en el departamento del Cesar**



Imagen 15.
**Soporte de las acciones adelantadas durante los Talleres
desarrollados con las Poblaciones del departamento de Bolívar**



En la delegación Bolívar Sur, el prestador realizó los talleres de la línea de acción 1), con las comunidades de Loma de Simón, Punta de Horno, Guataca, Menchiquejo, San Ignacio, Madrid y Piñalito, utilizando el perifoneo como medio de divulgación de la información. En esta misma delegación, para la línea de acción 3), se logra impactar 14 comunidades. Cabe aclarar que también se ha vinculado a estas actividades socializaciones donde se incentiva a los clientes para lograr un pago oportuno de facturas dentro de la campaña “Afinia en tu Barrio”.

Imagen 16.
**Soporte de las acciones adelantadas durante los Talleres
desarrollados con las Poblaciones de la Delegación de Bolívar Sur**





En conclusión, con los soportes indicados por el prestador frente a las líneas de acción abordadas durante el primer trimestre de 2021, se obtiene el siguiente resultado del indicador:

Tabla 43.
Relación de actividades ejecutadas durante el primer trimestre de 2021

Línea	Meta Trimestre 1-2021	Ejecutado Trimestre 1-2021	Cálculo Indicador por Línea de Acción
Taller uso responsable de la energía Personas educadas en ZDG -ARMD	3.561	4.493	126%
Taller uso responsable de la energía Personas educadas en BSN	3.015	3.610	120%
Socializaciones normativas vigentes y reglamentación: N° de personas socializados en ZDG -ARMD	8.310	8.124	98%

De igual manera, es importante exponer que AFINIA presenta evidencias de registros de visitas personalizadas, actas de registro de actividad de gestión social, registro fotográfico de las actividades, relacionados por área geográfica y tipo de actividad. Así mismo presenta los registros extraídos de la base de datos del aplicativo LUDYORDER, donde se relacionan el número de usuarios impactados relacionados por barrios, tipo de usuario, línea de acción, programa, gestor social encargado, territorial, fecha y hora de la actividad desarrollada.

Por lo tanto, se entiende este indicador como CUMPLIDO, considerando que se cumple con la meta establecida mayor o igual al 90% de lo programado en el cronograma presentado por el operador para el primer trimestre de 2021, siendo superior a este porcentaje en cada uno de las tres líneas de trabajo definidas para el periodo evaluado, con una cobertura de 16.157 personas educadas en el primer trimestre. Teniendo así, un porcentaje de avance en el primer trimestre del 2021 (19,8%) sobre la proyección programada en el cronograma para el primer trimestre (18,3%) como aporte al cumplimiento anual en el indicador.

Tabla 44.
Estado de cumplimiento – Acciones definidas en el Plan de Mejoras

Meta	Evaluación	Resultado
>=90%	108%	CUMPLE

B. Indicador de resultado

Acorde con lo previsto en el PGLP, la periodicidad para revisión de los indicadores de resultado para los objetivos indicados a continuación, son de seguimiento semestral o anual tal como se resumió en la sección antecedentes del presente informe, por lo cual no aplica su seguimiento en este informe.

1. Continuidad del servicio en el SDL
2. Confiabilidad en el STR
3. Calidad de la potencia en los niveles de tensión 4, 3 y 2,



4. Pérdidas,
6. Atención al usuario
7. Responsabilidad social empresarial
8. Programa de normalización, gestión de pérdidas eléctricas y cartera

Ahora bien, en el caso de riesgo eléctrico si existe un indicador de resultado con seguimiento trimestral, cuya evaluación se presenta a continuación.

5. Riesgo eléctrico

Este objetivo consta de dos indicadores, el primero corresponde a la reducción del número de accidentes de origen eléctrico en el sistema del prestador y que sean imputables a su gestión, y el segundo a la ejecución de inversiones para atender una de las principales problemáticas previamente identificadas en la región como situación de riesgo eléctrico por la configuración de la red.

5.1 Disminuir del número de accidentes de origen eléctrico en el sistema eléctrico del operador

Acorde el PGLP, el seguimiento a este indicador de resultado se efectuará anualmente, por lo que, para este periodo no aplica su evaluación.

5.2 Ejecución de inversiones orientadas a la sustitución de red monohilo aprobadas en el plan de inversión

El objetivo del presente indicador consiste en realizar seguimiento a las actividades de instalación de transformadores monofilares en la red de distribución del prestador, con la finalidad de prestar un servicio con unas mejores condiciones de seguridad para los usuarios que continúan vinculados a instalaciones con dichas características ya que estos sistemas son sensibles al estado del sistema de puesta a tierra de la instalación de cada usuario. Para la adecuación de este tipo de instalaciones no solo se requiere el cambio del transformador sino también el tendido de redes de media tensión bifilares o trifilares dependiendo el caso.

Para cumplir con lo anterior, el prestador definió el siguiente plan de trabajo para la vigencia 2021 en los 49 circuitos que se evidencian a continuación:

- i) Tendido de red aérea de Media Tensión (km):

Tabla N°54.
Cantidad de red proyectada con trabajos de cambio de red monohilo

CIRCUITO	1 TRIM	2 TRIM	3 TRIM	4 TRIM
ACHI - BOLIVAR	-	0.20	0.20	0.20
ARJONA	-	0.64	0.64	0.64
BARRANCO LOBA 2	-	-	0.58	0.58
BAYUNCA 1	-	-	-	3.59
BAYUNCA 2	-	-	1.34	1.34
BAYUNCA 3	-	0.34	0.34	0.34
BOCA DE URE	-	0.31	0.31	0.31
BOCAGRANDE 3	-	0.12	0.12	0.12
BOCAGRANDE 5	-	0.06	0.06	0.06



BOCAGRANDE 9	-	0.11	0.11	0.11
CAIMITO	-	0.20	0.20	0.20
CARRILLO	-	0.20	0.20	0.20
CERETE 2	5.8	7.13	7.13	7.13
CERETE 3	-	1.37	1.37	1.37
CERETE 4	-	0.20	0.20	0.20
CHAMBACU 1	-	-	0.62	0.62
CHAMBACU 11	-	3.82	3.82	3.82
CHAMBACU 12	-	-	0.22	0.22
CHAMBACU 5	-	-	0.12	0.12
CHIMICHAGUA	-	0.95	0.95	0.95
EL CARMEN 1	-	3.79	6.32	6.32
FLOR DEL MONTE	-	0.11	0.11	0.11
GAMBOTE 4	-	-	2.43	4.05
GUATAPURI 6	1.0	1.00	3.90	3.90
LA SOLERA	-	-	-	0.20
MAJAGUAL	-	-	1.45	3.63
MARIALABAJA 3	-	-	0.89	2.55
MEMBRILLAL 2	-	-	1.68	1.68
MONITOS 1	-	0.63	0.63	0.63
MONTERIA 6	-	-	3.37	5.62
NUEVA COSPIQUE 2	-	-	0.12	0.12
PICA PICA	-	-	-	0.95
PIZA	0.9	0.85	0.85	0.85
PLAZA BONITA	-	-	-	0.20
PUEBLO NUEVO (CORDOBA)	-	4.61	4.61	4.61
RIO SINU 3	-	-	-	0.92
SAMPUES 1	-	-	-	0.20
SAN ANTERO	-	-	0.07	0.07
SAN ESTANISLAO 1	-	-	0.37	0.37
SAN JACINTO DE ACHI	-	-	0.14	0.14
SAN JUAN NEPOMUCENO 2	-	-	-	0.20
SAN PELAYITO	-	-	-	1.03
SM 3030	-	0.12	0.12	0.12
TERNERA 6	-	-	5.64	5.64
TOLU VIEJO 1	-	-	-	0.40
ZAMBRANO 2	-	-	0.20	0.20
ZAMBRANO 3	-	-	2.76	2.76
ZARAGOCILLA 2	-	-	-	0.70
ZARAGOCILLA 4	-	-	-	0.15
Total	7.7	26.77	54.19	70.43

Así mismo, el prestador indica que para el primer trimestre de la presente vigencia realizó el tendido de red para los siguientes circuitos:

Tabla 45.
Ejecución de trabajos de cambio de red monohilo

CIRCUITO	PLANEADO	EJECUTADO
CERETE 2	5.84	6.90
GUATAPURI 6	1.0	1.20
MONTERIA 6	-	2.20
PIZA	0.85	3.80
Total	7.7	14.1



Como se puede observar, la empresa indicó que logró realizar 14.1 km de red superando la meta programada de 7.7 km. Sin embargo, considerando las evidencias con las que contó la DTGE solo pudieron constatar sobre dos de los circuitos intervenidos: Cerete 2 y Pizza, la Superintendencia solo considera dicho avance como el soportado y por tanto se toman como ejecutados para efectos del indicador 10,7 km de red.

Por lo tanto, a pesar de lo expuesto se entiende que el prestador CUMPLE al superar la meta, que era debía ser mayor o igual al 80% del valor de obras presupuestada.

Tabla 46.

Estado de cumplimiento – Indicador de cambio de red monohilo

Meta	Evaluación	Resultado
70%	138%	CUMPLE

IV. CONCLUSIONES

- En el periodo evaluado se requería hacer el seguimiento a 16 indicadores parciales y un indicador de resultado, abarcado los 8 objetivos del PGLP. Según las evidencias mostradas y con la información disponible al momento, se encuentra que el primer informe de seguimiento del programa, el prestador dio cumplimiento a 15 de los 16 indicadores parciales y cumplió con el indicador de resultado (1 de 1).
- En general, se observa un avance en el cumplimiento general de los compromisos, si bien se han presentado algunos retrasos o cambios en la planeación y programación de actividades el prestador se encuentra tomando acciones para corregir dichas situaciones.
- La SSPD identificó y puso de conocimiento del prestador las necesidades de mejorar los reportes de información para el seguimiento y complementar alguna información incompleta, lo cual dificulta el ejercicio de seguimiento.
- A pesar de lo antes expuesto, se pudo constatar tanto en la revisión documental como en terreno, que el prestador ha propendido por atender a las obligaciones establecidas en el PGLP.
- A nivel del objetivo de calidad del SDL, AFINIA cumplió con la ejecución de las inversiones e intervenciones proyectadas durante el trimestre. El valor de las mismas para el compromiso objeto de seguimiento en el PGLP ascendió a los \$4.619 Millones, trayendo beneficios a más de 600.000 suscriptores; igualmente la mejor gestión para atender eventos no programados le significó cerca de \$2.400 Millones en su AOM.
- En cuanto a la mejora en la continuidad del STR, AFINIA cumplió con la ejecución de las inversiones e intervenciones proyectadas durante el trimestre. El valor invertido para este compromiso del PGLP ascendió a los \$ 2.835 Millones, trayendo beneficios a más de 139.000 suscriptores.



- Las anteriores inversiones, hacen parte de los \$62.200 millones que invirtió AFINIA en su mercado durante el primer trimestre de 2021 y se suma a los \$80.288 invertidos en su primer trimestre de operación (octubre a diciembre de 2020). Al cierre del primer informe del PGLP, AFINIA ha invertido recursos por \$142.488 millones la mejora en la prestación del servicio de su mercado.
- De igual forma que se indicó para los indicadores asociados con las obras en el STR y SDL, en lo que respecta al objetivo de calidad de la potencia, se pudo constatar que hasta el momento el prestador cumple con lo pactado en este indicador.
- En lo concerniente al objetivo de pérdidas, se tiene que el indicador de seguimiento a la ejecución de obras asociadas con el CONPES 3966, fue el único que se entiende como no cumplido. Al respecto, el prestador informó las causas e indicó las acciones para el avance en este ítem; igualmente se continuará en el seguimiento a las gestiones que el prestador adelante para mejorar en el segundo trimestre de seguimiento.
- El prestador demostró haber realizado acciones en materia del objetivo de riesgo eléctrico, tanto a nivel de indicadores parciales como de resultado; aunque se cumplió con la meta del trimestre según el cronograma del prestador, se observa que las obras planeadas para el semestre eran pocas respecto a las de los otros trimestres del año, lo que seguramente generó un bajo impacto frente a la reducción de riesgos de origen eléctrico.
- En materia de atención a los usuarios, se identificó que el prestador durante el primer trimestre del informe, y el segundo desde su entrada en operación en el mercado, se ha centrado en fortalecer su capacidad operativa para mejorar los canales de atención a los usuarios (avances para cambiar el *call center* por un *Contac center* y optimización de la asignación de turnos en las sedes presenciales); igualmente está avanzando en la modernización del sistema comercial con lo que espera mejorar la emisión de facturas disminuyendo así las reclamaciones por este concepto..
- Las anteriores acciones en materia de mejora de la atención del usuario, se ven reflejadas en el aumento en un 11% en los casos resueltos al primer contacto, en comparación con la línea base del año 2019.
- En cuanto a la gestión social que la empresa prestadora realiza en las áreas especiales llama la atención las estrategias usadas para llegar a los usuarios ante las condiciones de asilamiento preventivo, usando perifoneo para llegar con los talleres hasta las casas de los usuarios. Igualmente el programa “Afinia a tu barrio” lo que reducirá aspectos de cartera.
- De forma general, se evidencia que el prestador adelanto esfuerzos humanos, logísticos y económicos que le permitieron cumplir el 94% del total de indicadores evaluados en el trimestre.

V. RECOMENDACIONES

- Dado el compromiso evidenciado durante el periodo por parte del prestador y el avance que se ha tenido en el cumplimiento de los indicadores, se recomienda continuar con el programa de gestión.
- Teniendo en cuenta la aprobación de cargos particulares al prestador mediante la Resolución CREG 079 de 2021, se recomienda realizar la revisión de los proyectos a ser incluidos dentro del plan así como los demás ajustes necesarios de conformidad con el literal 4 de las condiciones generales para el seguimiento de los indicadores establecidas en el programa de gestión de largo plazo.
- De forma general, se recomienda a la empresa enfocar esfuerzos que le permitan seguir comprimiendo los diferentes indicadores parciales del PGLP y en especial gestionar acciones adicionales para que pueda cumplir con los indicadores en los cuales se han presentado algunas dificultades como es el caso de los proyectos para pérdidas con los recursos autorizados con el CONPES 3966.
- Para el indicador de implementación del plan de gestión de riesgo eléctrico, se sugiere para los próximos periodos utilizar medios de comunicación adicionales a los ya trabajados, con el fin de educar a las comunidades sobre medidas para mitigar los riesgos eléctricos. Igualmente, para el indicador de resultado de cambio de red monohilo, se recomienda al prestador esforzarse más en el corto plazo con el fin de reducir de manera temprana las posibilidades de accidentes de origen eléctrico por las condiciones de las instalaciones usuarios conectados a dichas redes.
- Se recomienda que los próximos informes de cumplimiento que remita el prestador contenga el material que soporte de manera más organizada y trazable las acciones realizadas durante el periodo considerando, entre otros, material fotográfico que identifique las actividades en ejecución, memorias detalladas de cálculo, explicación de criterios para asignación de ponderaciones de las macroactividades.
- Es preciso solicitar aclaraciones adicionales frente a algunos soportes del informe presentado por el prestador, para completar los análisis y evaluaciones realizados con la información disponible, de manera que se pueda verificar a lo evaluado a la fecha para algunos indicadores.

Proyectó: Profesionales de la DTGE

Revisó: Ángela María Sarmiento Forero – Directora Técnica de Gestión de Energía