

**PROGRAMA DE GESTIÓN ACORDADO
DE LARGO PLAZO**

SSPD – AFINIA

**INFORME DE SEGUIMIENTO No. 13
PRIMER TRIMESTRE 2024**

TABLA DE CONTENIDO

1	INTRODUCCIÓN.....	3
2	ANTECEDENTES DEL PGLP	5
3	EVOLUCIÓN DE LOS INDICADORES	7
3.1	RESULTADOS DE LOS INDICADORES PARCIALES.....	9
3.2	RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE RESULTADO	10
4	CONCLUSIONES.....	12
5	RECOMENDACIONES.....	16

ANEXO 1. SEGUIMIENTO A LOS INDICADORES PRIMER TRIMESTRE 2024

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

1 INTRODUCCIÓN

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

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

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

Los objetivos que se persiguen con el programa de gestión acordado de largo plazo son los siguientes:

1. Mejorar la continuidad del servicio en el Sistema de Distribución Local, en cuanto a la duración y frecuencia de las interrupciones en su mercado de comercialización.

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

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

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

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

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

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

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

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

2 ANTECEDENTES DEL PGLP

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

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

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

De manera paralela y como se manifestó en la parte introductoria, la Superservicios identificó la necesidad de suscribir un programa de gestión acordado y de largo plazo para establecer compromisos en la mejora de la prestación del servicio. En este sentido, desde el momento de adjudicación del mercado, se inició la revisión y estructuración de los compromisos y metas de dicho programa, enmarcadas al cumplimiento de los 8 objetivos identificados como aspectos de mejora necesarios para los usuarios y el mercado.

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

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

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

de resultado con los que se espera cumplir con los 8 objetivos principales para la mejora de prestación del servicio en los próximos 5 años por parte de AFINIA.

3 EVOLUCIÓN DE LOS INDICADORES

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

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

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

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

Frente al cumplimiento de los indicadores parciales del objetivo de reducción de pérdidas, en reunión con el prestador el 15 de diciembre de 2021, se informó sobre el estado actual de dicho objetivo y la necesidad de presentar por parte de AFINIA las acciones correctivas para mejorar el desempeño en este punto. Sumado a lo anterior, con el reiterado incumplimiento de dichos indicadores en el tercer informe, se activó un comité especial de seguimiento con el fin de que el prestador focalice y refuerce acciones correctivas, y presente tales resultados de manera mensual a dicho comité.

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

De otra parte, con radicado SSPD 20215292193062 del 13 de agosto de 2021, AFINIA remitió en cumplimiento de lo previsto en el PGLP la solicitud de modificación de proyectos considerando la aprobación de cargos particulares al prestador mediante la Resolución CREG 025 de 2021 y CREG 079 de 2021. Sin embargo, tales ajustes se efectúan a partir de tercer informe de seguimiento del PGLP del año 2021, considerando que la aprobación de los cargos particulares quedó en firme en ese periodo.

Para el horizonte de evaluación de este documento comprendido entre el 1 de enero de 2024 y el 31 de marzo de 2024, AFINIA remitió el informe correspondiente al primer trimestre de 2024 mediante comunicación con el siguiente radicado:

RADICADO SSPD	FECHA
20245293789602	30 abril 2024

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

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

3.1 RESULTADOS DE LOS INDICADORES PARCIALES

Tabla 1. Evolución de indicadores parciales durante el primer trimestre año 2024

No.	Objetivo	INDICADORES PARCIALES	PERIODICIDAD DE EVALUACIÓN	Meta Indicador 2024	2024 Trimestre 1
1	Continuidad del servicio en el SDL	1) Ejecución de inversiones orientadas a la calidad del servicio aprobadas en el plan de inversión.	Trimestral	80%	PT ¹ E
		2) Cumplimiento del programa de mantenimientos por circuito.	Trimestral	80%	
		3) Mejora SAIDI por circuito.	Semestral	Mayor o igual a cero	
		4) Mejora de SAIFI por circuito.	Semestral	Mayor o igual a cero	
		5) Reducir los tiempos de atención de interrupciones no programadas.	Trimestral	74%	
		6) Avisos de las interrupciones programadas: 6a) Cobertura en medios de comunicación masivos. 6b) Notificación a los usuarios industriales.	Semestral Semestral	80% 100%	
2	Confiabilidad en el STR	1) Ejecución de inversiones orientadas a la calidad del servicio en el STR aprobadas en el plan de inversión. 2) Cumplimiento del programa de mantenimientos por activo.	Trimestral Trimestral	80% 80%	97% 84%
3	Calidad de la Potencia eléctrica	1) Ejecución de inversiones aprobadas en el plan de inversión orientadas a la calidad de la potencia en los activos de nivel de tensión 4, 3 y 2.	Trimestral	80%	PTE ²
4	Pérdidas	1) Ejecución de inversiones orientadas a recuperación de pérdidas del documento CONPES 3966 de 2019.	Trimestral	90%	32,5%
		2) Ejecución Plan de Control de Pérdidas de Energía: incluye las actividades: a) Campañas sistemáticas en consumidores regulados y medios. b) Gestión de grandes consumidores. c) Instalación de Macromedida.	Trimestral	80%	158%
		3) Ejecución de Plan de Reducción de Pérdidas de Energía: incluye las actividades de: a) Instalación de medidores a usuarios sin medición. b) Sistema de medición centralizada AMI. c) Aseguramiento de la red.	Trimestral	80%	109.9%
		4) Ejecución plan de inversiones activos de uso dirigido a gestión de pérdidas.	Trimestral	80%	107.5%
5	Riesgo Eléctrico	1) Construir e implementar un plan de gestión de riesgo eléctrico de acuerdo con los artículos 26 y 27 del RETIE.	Trimestral	80%	71%
6	Atención al usuario	1) Implementar una estrategia que optimice el procedimiento de trámite oportuno y de calidad de reclamaciones por parte de la empresa	Trimestral	80%	100%
		2) Mantener el porcentaje de casos resueltos mediante el programa de atención al cliente en primer contacto del universo de casos que aplique.	Trimestral	Mayor o igual a cero	32%
7	Responsabilidad Social Empresarial	1) Construir y establecer la línea de base del RSE.	Trimestral	80%	NO APlica ³
		2) Cumplimiento a las acciones definidas en el plan de mejoras en el año analizado.	Trimestral	90%	100%
8	Programa de Normalización, gestión de	1) Diseñar e implementar un programa de acompañamiento social para la implementación de los programas de pérdidas, normalización de subnormales y prepago, identificando aquellas acciones con foco en ZDG y BSN.	Trimestral	90%	136%

¹ Indicador pendiente de evaluación

² Indicador pendiente de evaluación

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

	pérdidas eléctricas y Cartera			
--	----------------------------------	--	--	--

3.2 RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE RESULTADO

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

No.	Objetivo	INDICADORES DE RESULTADO	PERIODICIDAD DE EVALUACIÓN	Meta Indicador 2024	2024 Trimestre 1
1	Continuidad del servicio en el SDL	1) Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la duración de las interrupciones programadas y no programadas según la metodología definida en la Resolución CREG 015 de 2018: 1a) Totales (regulatorio). 1b) Interrupciones no programadas.	Anual Semestral	Mayor o igual a "0" Mayor o igual a "0"	PTE ⁴
		2) Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la frecuencia de las interrupciones programadas y no programadas según la metodología definida en la Resolución CREG 015 de 2018: 2a) Totales (regulatorio) 2b) Interrupciones no programadas	Anual Semestral	Mayor o igual a "0" Mayor o igual a "0"	
		3) Informar a los usuarios las interrupciones programadas.	Semestral	100% +/- 10%	
2	Confiabilidad en el STR	1) Reducir la demanda no atendida no programada en todo el mercado de comercialización a nivel de STR.	Anual	Menor o igual a "0"	NO APLICA
		2) Reducir las horas de indisponibilidad en los activos del STR: 2a) Interrupciones no programados 2b) Interrupciones programados	Anual Anual	Menor o igual a "0" Menor o igual a "0"	NO APLICA NO APLICA
3	Calidad de la Potencia eléctrica	1) Infraestructura para el registro de calidad de potencia, cumplimiento de la Resolución CREG 024 de 2005.	Anual	90%	⁵ PTE
		2) Mantener los niveles de tensión dentro de los estándares regulatorios para valores de desviaciones estacionales de tensión e interrupciones transitorias. 2a) Desviaciones estacionales de Tensión. 2b) Interrupciones Transitorias.	Anual Anual	70% 70%	
		3) Mantener la distorsión armónica dentro de los estándares regulatorios.	Anual	70%	
4	Pérdidas	1) Reducir el índice de pérdidas	Anual	Mayor o igual a "0"	NO APLICA
		2) Reducir el número de usuarios sin medidor en el mercado de comercialización.	Anual	Mayor o igual a "0"	NO APLICA
5	Riesgo Eléctrico	1) Disminuir del número de accidentes de origen eléctrico en el sistema eléctrico del operador.	Anual	Mayor o igual a "0"	NO APLICA

⁴ Indicador pendiente de evaluación

⁵ Indicador pendiente de evaluación

No.	Objetivo	INDICADORES DE RESULTADO	PERIODICIDAD DE EVALUACIÓN	Meta Indicador 2024	2024 Trimestre 1
		2) Ejecución de inversiones orientadas a la sustitución de red monohilo aprobadas en el plan de inversión.	Trimestral	80%	NO APLICA ⁶
6	Atención al usuario	1) Reducir el número de sanciones por Silencio Administrativo Positivo (SAP) aplicadas por la SSPD. 2) Mejorar la calidad de las decisiones de los Recursos De Reposición.	Anual	Mayor o igual a "0"	NO APLICA
7	Responsabilidad Social Empresarial	1) Aumento del sentido de pertenencia de colaboradores. 2) Mejora de la imagen ante los usuarios.	Anual	Mayor o igual a "0"	NO APLICA
8	Programa de Normalización, gestión de pérdidas eléctricas y Cartera	1) Disminuir el número de clientes en Barrios Subnormales. 2) Implementación de sistema de medición prepago. 3) Reducción de Cartera.	Anual	Mayor o igual a "0"	NO APLICA

⁶ Este indicador tuvo como fecha final de seguimiento el 31 de diciembre de 2023

4 CONCLUSIONES

Objetivo 2 Confiabilidad en el STR

- Para el primer trimestre de 2024 la empresa ejecutó actividades de ingeniería del proyecto y adquisición de suministros para la construcción de las líneas Villa Estrella – Bolívar y Bolívar – Bayunca civil y electromecánica, que según lo ejecutado logra un 97 % de las acciones planeadas dando así cumplimiento a la meta de la evaluación Indicador Parcial 2.1. Ejecución de inversiones orientadas a la calidad del servicio en el STR aprobadas en el plan de inversión.
- Las actividades de mantenimiento programadas para el primer trimestre de 2024 aun cuando no son ejecutadas en su totalidad, según lo programado, cumplen con la meta definida para el primer trimestre de 2024 con un resultado que supera la senda mínima de evaluación para este año, logrando un 84 % de lo programado para el Indicador Parcial 2.2. Cumplimiento del programa de mantenimientos por activo. La actividad de lavado de aisladores alcanzo un 68% de ejecución respecto a lo programado para el trimestre, razón por la cual impidió tener un resultado de evaluación más eficiente

Objetivo 4 Pérdidas

- La ejecución de inversiones orientadas a recuperación de pérdidas del documento CONPES 3966 de 2019 para el primer trimestre de 2024 corresponde a 584 acciones ejecutadas de 2094 programadas; los costos asociados a estas acciones son de \$ 919,763 MCOP y \$ 2830,176 MCOP respectivamente.
- Con la información presentada por el prestador del servicio y analizada por la SSPD se concluye que la ejecución del plan de inversiones para el mejoramiento de redes e instalación de medidores en el primer trimestre de 2024 tuvo una ejecución baja respecto a lo planificado para el trimestre, se ejecutó solamente el 32,5 % de lo programado, incumpliendo así la meta del indicador al no superar la senda de >=90% propuesta para el año 2024.

- Las actividades del plan de pérdidas como campañas sistemáticas en consumidores regulados y medios; gestión de grandes consumidores e instalación de macro medida para el primer trimestre de 2024 cerro el trimestre con un cumplimiento importante, superando notoriamente las sendas de la meta del indicador parcial 4.2. ejecución plan de control de pérdidas de energía; el resultado es de 158 %, siendo superior al valor porcentual de la meta (>80%), cumpliendo notoriamente el resultado esperado en el indicador.
- Las acciones del plan de reducción de pérdidas ejecutadas en el primer trimestre de 2024 equivalen al 109.9 % de las acciones proyectadas, lográndose realizar un total de 22.991 acciones las cuales están por arriba de las 20.916 acciones proyectadas logrando así superar el límite mínimo de la evaluación del indicador para reducir las pérdidas de energía (>80%) cumpliendo con lo requerido en la evaluación del indicador parcial 4.3. Ejecución plan de reducción de pérdidas de energía para el primer trimestre de año 2024.
- La normalización de usuarios sin medidor registró un avance 90%, se normalizaron 2.000 suministros de 2.224.
- En la medición centralizada de se instalaron 872 clientes de 700, equivalente a un cumplimiento de 125% acumulado a cierre de año.
- Se evidencia un avance en el aseguramiento de red se evidencia un avance de 112% que incluye 20.119 usuarios de 17.992 planificados.
- La ejecución para el primer trimestre de 2024 del plan de inversión equivale a \$19.904.938.897 COP (valorados en UUCC reconocidas por la CREG) de \$18.521.426.130 COP programados. Las unidades constructivas (UUCC) proyectadas para el primer trimestre del año 2024 es de 9.108 unidades de las cuales se ejecutó una cantidad muy superior a estas que corresponden a 17.693 unidades, cuyo resultado es de 107.5 % (evaluada con el valor de las UUCC en MCOP), resultado que es superior al valor porcentual de la meta programada para el año 2024 (>80%), cumpliendo así con lo requerido en la evaluación del

indicador parcial 4.4. Ejecución plan de inversiones activos de uso dirigido a gestión de pérdidas.

Objetivo 5 Riesgo Eléctrico

- Respecto al indicador parcial 5.1 el operador muestra avances en algunas áreas, como la auditoría mensual de llamadas del centro de control y el control operacional de aliados estratégicos mediante inspecciones documentadas. Sin embargo, persisten desafíos significativos en otros aspectos fundamentales del Plan de Gestión de Riesgo Eléctrico. Entre estos se encuentra *La campaña antifraude, riesgo eléctrico y familia polo a tierra*, que sigue enfrentando dificultades que han limitado su implementación, se siguen replicando problemas reportados en períodos anteriores sin evidencia de acciones correctivas robustas. Asimismo, la *formación en riesgos biomecánicos para la prevención de accidentes eléctricos* no presenta claridad en su pertinencia directa con el riesgo eléctrico, se necesita de una alineación más precisa con los objetivos del plan.
- Se evidencia una persistente deficiencia en la verificación del seguimiento a contratistas de Media Tensión (MT) en formaciones de riesgo eléctrico por parte de Afinia. En el primer trimestre de 2024, no se han presentado los soportes necesarios que respalden el seguimiento y la verificación del plan de formación destinado a las empresas contratistas. La ausencia de este enfoque compromete las acciones realizadas para asegurar que los contratistas y demás colaboradores estén debidamente capacitados en materia de riesgo eléctrico. Es fundamental que Afinia fortalezca sus estrategias de verificación y control en estas áreas, que le permitan garantizar una gestión integral del riesgo eléctrico impulsando una cultura de seguridad sólida y sostenible dentro de su operación.

Objetivo 6 Atención al Cliente

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

Objetivo 7 Responsabilidad Social Empresarial

- De acuerdo con las evidencias entregadas por el operador, se establece el cumplimiento de las acciones definidas en el plan de mejora. La gestión realizada por Afinia durante el primer trimestre de 2024 refleja un enfoque constante en la sostenibilidad y el cumplimiento de sus compromisos de Responsabilidad Social Empresarial. Las actividades reportadas cumplen con los objetivos establecidos en el cronograma del Plan de Mejoras. Los hitos desarrollados incluyen la participación en la medición de aportes a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), la elaboración del Comunicado de Progreso (CoP) en el marco del Pacto Global, y la implementación de estrategias de sensibilización dirigidas a sus colaboradores para fortalecer la rendición de cuentas y su participación en la elaboración del Informe de Sostenibilidad

Objetivo 8 Programa de normalización gestión de perdidas eléctricas y cartera

- En relación con la implementación del programa de acompañamiento de gestión social, para el primer trimestre de 2024, se observa que, Afinia ha cumplido con las metas cuantitativas establecidas, existen áreas clave que requieren atención para garantizar que las acciones llevadas a cabo realmente contribuyan al mejoramiento de los índices de pérdidas de energía y a la normalización de los barrios subnormales, en términos generales se evidencia el esfuerzo del operador para conseguir el cumplimiento de estos objetivos relevantes para su operación.
- La ejecución de las acciones contempladas en el programa de acompañamiento social se ha llevado a cabo con un enfoque diferencial hacia las necesidades de comunidades atendidas. Sin embargo, la receptividad de las comunidades ha sido

afectada por factores externos, principalmente el descontento relacionado con las tarifas de energía, lo que ha dificultado la ejecución de algunas actividades. La empresa ha cumplido con sus compromisos en términos de cantidad de personas alcanzadas, pero la efectividad de estas acciones podría estar comprometida por la percepción negativa de los usuarios.

5 RECOMENDACIONES

- Aun cuando el indicador para el programa de mantenimientos por activo superó la meta definida para el año 2024, una de las actividades del programa como lo es el lavado de aisladores solamente alcanzó un 68% de ejecución respecto a lo programado para el trimestre, razón por la cual impidió tener un resultado de evaluación más eficiente. Se recomienda adelantar las gestiones pertinentes en búsqueda de una mayor ejecución de la actividad de lavado para alcanzar así un mejor resultado en la evaluación del indicador.
- El indicador "ejecución de inversiones orientadas a recuperación de pérdidas del documento CONPES 3966 de 2019 no logró el cumplimiento de la meta definida para el año 2024, tan solo alcanzó el 32,5 % de la inversión programada y el 27.9% de las acciones programadas, razón por la cual la SSPD recomienda generar urgentemente las estrategias que permitan llevar a cabo las acciones correspondientes para la instalación de la medida individual de energía, más aún cuando ya se ha realizado una alta inversión en la construcción y mejoramiento de redes eléctricas requeridas para esta actividad.
- Se invita al operador a acelerar la evaluación de las propuestas de la campaña antifraude.
- Se recomienda evaluar el enfoque de la campaña Poloatierra utilizando nuevas herramientas o métodos de comunicación. De nuevo se invita al operador a tener un plan de contingencia para posibles situaciones de restricción presupuestal o dificultades operativas.

- Se recomienda a AFINIA implementar métricas de participación para medir el impacto real de las comunicaciones periódicos desarrolladas en el plan de gestión de riesgo eléctrico.
- Se reitera a la empresa la importancia del acercamiento a los usuarios mediante los puntos de atención presencial, donde brindar una interacción con el usuario en sus múltiples solicitudes para que puedan ser resueltas en tiempo y de fondo.
- Se invita a operador a continuar fortaleciendo iniciativas como la auditoria mensual de llamadas del centro de control, se recomienda profundizar en la identificación de áreas de mejora con el objetivo de asegurar una respuesta eficaz, confiable y segura en sus operaciones cotidianas.
- Se recomienda fortalecer la estrategia de comunicación del programa de acompañamiento social, enfocándose en aclarar dudas y desmentir información que circula en las redes sociales. Es recomendable utilizar canales de comunicación directa para mantener informada a la comunidad. Asimismo, se recomienda realizar un seguimiento detallado del impacto de las actividades implementadas, ajustando así las metodologías utilizadas.

Proyectó: Contratista DTGE

Ludwig Leonardo Mogollón M. – Contratista DTGE

Noel Andrés Cardozo Tavera – Contratista DTGE

Gerardo Tejedor Pérez – Contratista DTGE

Revisó: Olga Lucia Triviño Rosado – Asesor DTGE

Aprobó: Omar Camilo López – Director técnico de Gestión de Energía.