



Superintendencia de
Servicios Públicos Domiciliarios



PROGRAMA DE GESTIÓN ACORDADO DE LARGO PLAZO

**SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS
DOMICILIARIOS – AFINIA**

**INFORME DE SEGUIMIENTO No. 15
TERCER TRIMESTRE DE 2024**

TABLA DE CONTENIDO

1	INTRODUCCIÓN	3
2	ANTECEDENTES DEL PGLP	4
3	EVOLUCIÓN DE LOS INDICADORES.....	5
3.1	RESULTADOS DE LOS INDICADORES PARCIALES	7
3.2	RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE RESULTADO.....	8
4	CONCLUSIONES.....	9
5	RECOMENDACIONES	14

ANEXO 1. SEGUIMIENTO A LOS INDICADORES TERCER 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 la 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, que corresponde a los 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 PGLP 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 Superservicios ha decidido socializar con la comunidad y las instituciones interesadas, con el fin de poder brindar la información necesaria y permanente de la mejora en las condiciones de prestación del servicio en el mercado atendido por AFINIA.

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

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

Por otra parte, 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.

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

2 ANTECEDENTES DEL PGLP

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

En este ejercicio se adelantaron diferentes acciones para definir el mecanismo de solución empresarial para determinar el prestador o prestadores del servicio en el mercado en cuestión, proceso que culminó con la segmentación del mercado de Electricaribe en dos mercados, denominados Caribe Mar y Caribe Sol, y su posterior adjudicación a dos compañías, cada una a cargo de la operación de tales segmentos de mercado. En este orden, el 30 de marzo de 2020 Electricaribe (el Vendedor) y EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN E.S.P. – EPM (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 3 de septiembre de 2024. 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 julio de 2024 y el 30 de septiembre de 2024, AFINIA remitió el informe correspondiente al tercer trimestre de 2024 mediante comunicación con el siguiente radicado:

RADICADO SSPD	FECHA
20245294847132	31 octubre 2024

A partir de dicha información y de la 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 tercer 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), se resaltan en color verde los indicadores que cumplen la meta, mientras que en color rosa aquellos que la incumplen.

3.1 RESULTADOS DE LOS INDICADORES PARCIALES

Tabla 1. Evolución de indicadores parciales durante el año 2024

No.	Objetivo	INDICADORES PARCIALES	PERIODICIDAD DE EVALUACIÓN	Meta Indicador 2024	2024 Trimestre 1	2024 Trimestre 2	2024 Trimestre 3
1	Continuidad del servicio en el SDL	1) Ejecución de inversiones orientadas a la calidad del servicio aprobadas en el plan de inversión.	Trimestral	90%	NO EVALUADO	103%	90,5%
		2) Cumplimiento del programa de mantenimientos por circuito.	Trimestral	80%	NO EVALUADO	104%	98%
		3) Mejora SAIDI por circuito.	Semestral	Mayor o igual a cero	NO APLICA ¹	25% del grupo de circuitos y el 73% de los circuitos cumplen la meta	NO APLICA ¹
		4) Mejora de SAIFI por circuito.	Semestral	Mayor o igual a cero	NO APLICA ¹	41% del grupo de circuitos y el 79% de los circuitos cumplen la meta	NO APLICA ¹
		5) Reducir los tiempos de atención de interrupciones no programadas.	Trimestral	78%	NO EVALUADO	78,72%	74,03%
		6a) Avisos de las interrupciones programadas: Cobertura en medios de comunicación masivos.	Semestral	80%	NO APLICA ¹	99%	NO APLICA ¹
		6b) Avisos de las interrupciones programadas: Notificación a los usuarios industriales.	Semestral	100%	NO APLICA ¹	96,1%	NO APLICA ¹
2	Confiabilidad en el STR	1) Ejecución de inversiones orientadas a la calidad del servicio en el STR aprobadas en el plan de inversión.	Trimestral	80%	97%	105%	101%
		2) Cumplimiento del programa de mantenimientos por activo.	Trimestral	80%	84%	92.6%	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%	NO EVALUADO	103%	95,55%
4	Pérdidas	1) Ejecución de inversiones orientadas a recuperación de pérdidas del documento CONPES 3966 de 2019.	Trimestral	90%	32,5%	21%	SIN RESULTADO ²
		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%	150%	115,1%
		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%	94%	99,8%
		4) Ejecución plan de inversiones activos de uso dirigido a gestión de pérdidas.	Trimestral	80%	107,5%	101%	89%
5	Riesgo Eléctrico	1) Construir e implementar un plan de gestión de riesgo eléctrico de acuerdo con los artículos 26 y 27 del RETIE.	Trimestral	80%	71%	68%	SIN RESULTADO ²
6	Atención al usuario	1) Implementar una estrategia que optimice el procedimiento de trámite oportuno y de calidad de reclamaciones por parte de la empresa	Trimestral	80%	100%	100%	100%
		2) Mantener el porcentaje de casos resueltos mediante el programa de atención al cliente en primer contacto del universo de casos que aplique.	Trimestral	Mayor o igual a cero	32%	30,16%	31,65%
7	Responsabilidad Social Empresarial	1) Construir y establecer la línea de base del RSE.	Trimestral	80%	SUPERADO ³	SUPERADO ³	SUPERADO ³

		2) Cumplimiento a las acciones definidas en el plan de mejoras en el año analizado.	Trimestral	90%	100%	100%	50%
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.	Trimestral	80%	136%	120%	89%

¹ Indicador con periodo de evaluación semestral.

² No es posible calcular el porcentaje de logro del indicador debido a la insuficiencia de la evidencia entregada por AFINIA.

³ Indicador superado, no requiere evaluación.

3.2 RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE RESULTADO

Para este trimestre no hay indicadores de resultado para evaluar. El indicador de resultado de evaluación trimestral 5.2 *“Ejecución de inversiones orientadas a la sustitución de red monohilo aprobadas en el plan de inversión”*, fue un objetivo trazado para ser ejecutado en los años 2021, 2022 y 2023. Este indicador se evaluó hasta el 31 de diciembre de 2023.

4 CONCLUSIONES

Objetivo 1. Continuidad del servicio en el SDL

- A pesar de las condiciones climáticas adversas en agosto y septiembre, que ocasionaron reprogramaciones de trabajo, el avance trimestral refleja un cumplimiento acumulado del 57% respecto a las metas establecidas. La inversión total destinada a las intervenciones de continuidad del servicio alcanzó un valor de \$37.522.347.903, cubriendo durante el tercer trimestre de 2024 las metas de ejecución de inversión en los circuitos prioritarios de las regiones de Bolívar Norte, Bolívar Sur, Córdoba Norte, Córdoba Sur, Cesar, y Sucre, alcanzando 72,6 km de red intervenida en el tercer trimestre y un total acumulado de 226 km.

Objetivo 2. Confiabilidad en el STR

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

Con el fin de atender el crecimiento de la demanda de la zona norte de Cartagena y mejorar la confiabilidad del STR, AFINIA programó intervenir las líneas Villa Estrella – Bolívar y Bolívar – Bayunca, con nivel de tensión de 66 kV.

A tercer trimestre de 2024, el avance programado del total de inversiones orientadas a la calidad del servicio en el STR fue de 88%; mientras que la inversión ejecutada fue de 89%, lo que arroja un resultado, para el indicador “2.1 *Ejecución de inversiones orientadas a la calidad del servicio en el STR*” de 101,1%.

Se resume a continuación el estado de las obras mencionadas con corte a tercer trimestre de 2024.

i) Línea Villa Estrella – Bolívar (LN639)

A tercer trimestre de 2024, AFINIA avanzó en la ejecución de obras civiles con la construcción de 24 cimentaciones, alcanzando un total de 84 cimentaciones en lo corrido del 2024; en este trimestre no se registró avance en el hincado de estructuras, tendido de conductor, cable de guarda y puesta a tierra.

ii) Línea Bolívar – Bayunca (LN640)

En el tercer trimestre de 2024, se reporta la construcción de 6 cimentaciones, el hincado de 39 estructuras y el tendió 10 kilómetros de conductor. Con el desarrollo de estas actividades, finaliza la construcción de esta línea.

Indicador Parcial 2.2. Cumplimiento del programa de mantenimientos por activo

Los programas previstos por AFINIA, asociadas con el mantenimiento de activos del STR, comprende i) inspección termográfica en líneas del STR con el fin de verificar puntos calientes en grapas y empalmes de la línea, ii) poda, trocha y mantenimiento de accesos al área de

servidumbre de las líneas del STR con el objetivo de evitar acercamientos de la vegetación a las líneas del STR, conservar las distancias de seguridad y mantener despejados los accesos al área de servidumbre y iii) lavado de líneas del STR con el fin de eliminar polución que se acumula en los aisladores afectando su capacidad de aislamiento fase-tierra.

i) Inspección termográfica

En el tercer trimestre de 2024, de acuerdo con lo programado, AFINIA realizó inspecciones termográficas sobre las líneas BOSQUE - CHAMBACU 1 66 kV, TERNERA - MAMONAL 1 66 KV, VALLEDUPAR - CODAZZI (CESAR) 1 110 kV, CHINU - SINCE 1 110 kV y PROELECTRICA - MAMONAL 1 66 kV, alcanzando un cumplimiento del 100% en esta actividad.

ii) Actividades de poda y trocha en líneas del STR

Para el 2024, AFINIA programó actividades de poda y trocha, sobre los corredores de 16 líneas de su Sistema de Transmisión Regional, las cuales acumulan una longitud de 748,84 kilómetros; para el tercer trimestre de 2024 se tenían programadas 249 consignaciones, que permitían efectuar actividades de poda y trocha a lo largo de 189,7 kilómetros y se preveía un avance acumulado en esta actividad de 86,03%.

En el tercer trimestre de 2024 se realizaron 225 consignaciones, que permitieron desarrollar actividades de poda y trocha en los corredores de 13 de las 16 líneas programadas, que suman una longitud de 172,4 kilómetros. El avance acumulado a tercer trimestre de 2024 de esta actividad es 82,7%.

iii) Lavado de líneas del STR

Para el 2024, AFINIA programó efectuar labores de lavado sobre cuatro líneas de su STR: BOSQUE - CHAMBACU 1 66 kV, PROELECTRICA - MAMONAL 1 66 kV, TERNERA - MAMONAL 1 66 KV y BOCAGRANDE – BOSQUE 1 66 kV.

AFINIA planeaba finalizar la actividad de lavado de líneas en el segundo trimestre de 2024, sin embargo, en dicho trimestre presentó un avance acumulado del 85% frente a lo programado. Para el tercer trimestre de 2024, AFINIA no programó ni ejecutó labores de lavado de líneas del STR, el avance de esta actividad con corte a tercer trimestre de 2024 es del 85%

- En conclusión, tomando en consideración los trabajos ejecutados por AFINIA, relacionados con inspecciones termográficas, poda y trocha y lavado de líneas, con corte a tercer trimestre de 2024, AFINIA alcanza una ejecución de 84%, menor al valor de avance programado de 90,1%, pero superior a la meta definida en el PGLP del 80%, en consecuencia, para el tercer trimestre de 2024, AFINIA cumplió con el indicador *“2.2 Cumplimiento del programa de mantenimientos por activo”*.

Objetivo 4. Pérdidas

- La SSPD evidencia con la información suministrada por el prestador del servicio que las acciones del plan de reducción de pérdidas ejecutadas en el tercer trimestre de 2024

equivalen al 111 % de las programadas, realizándose 22.320 acciones de las 20.079 programadas, de igual forma, la ejecución de las acciones del indicador de reducción de pérdidas acumuladas al tercer trimestre del mismo año es 99.9%; se ejecutaron 62.042 acciones con respecto a 62.130 programadas, cumpliendo así con la meta definida el indicador parcial "ejecución del programa de reducción de pérdidas" (resultado que es superior a la senda de la meta para el año 2024:>80%).

- La ejecución acumulada hasta el tercer trimestre para el plan de inversión de activos de uso, dirigido a gestión de pérdidas, muestra un avance. Para la línea de cumplimiento de valor UUCC se tiene un cumplimiento de 88.6% donde se han incurrido \$ 64.244 MCOP de \$ 72.533 MCOP proyectados. Para el cumplimiento de la cantidad de UUCC se ejecutaron 63.491 de 35.668 Proyectadas.

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

No fue posible calcular el porcentaje de logro del indicador, debido a que la evidencia suministrada por AFINIA fue insuficiente e incompleta. Pese a lo anterior, a partir de la información parcial de evidencias presentada; así como el avance y resultado del indicador reportado por el OR (**resultado del 23%**), se puede inferir que el resultado de este indicador es: No cumple.

Como aspectos de dificultades a considerar, que pueden haber afectado el desarrollo y la gestión del indicador; AFINIA informó que durante los primeros 9 meses persistió la problemática de orden público para la finalización y cierre de los proyectos, lo que generó constante atraso en la ejecución planificada de los mismos.

Tanto para ejecución presupuestal como en acciones se observa una subejecución significativa, esto radica en que las comunidades no se oponen a la construcción y mejoramiento de las redes en media y baja tensión, pero si a la normalización de la medida individual, esto impacta de manera directa la correcta evolución en la ejecución de lo planificado.

Objetivo parcial 4.2 Ejecución Plan de Control de Pérdidas de Energía.

Con relación a las actividades específicas que hacen parte del indicador, AFINIA, acorde al compromiso acordado con la SSPD, en reunión del 11 de mayo de 2026, complementó la evidencia de soporte del indicador; con lo cual, se realizó el análisis estadístico para cada una de las muestras de los ítems que conforman el indicador: permitiendo calcular la proporción muestral de acciones conformes, el error estándar, el valor crítico de confianza, el margen de error observado y el intervalo de confianza aplicable. El resultado permitió establecer, a partir de la muestra analizada, el resultado del indicador, basándose en la estimación de las acciones acreditables, respecto de la población de acciones reportada por AFINIA; el resultado obtenido fue del 115,1%.

Objetivo 5. Riesgo eléctrico

- Si bien se evidencia la ejecución de diversas actividades tales como campañas, talleres de formación, comunicaciones, socialización de cartillas, procesos de capacitación y

elaboración de informes, estas acciones se presentan de manera aislada y no permiten identificar su articulación dentro de un plan de gestión del riesgo formalmente definido, tal como lo requiere el PGLP.

- En particular, no se evidencia un documento estructurado que contenga metas claramente definidas (línea base o bases de medición), ni un cronograma detallado que establezca metas parciales y finales. Esta ausencia limita la trazabilidad de las actividades ejecutadas y dificulta la verificación objetiva de los soportes presentados.
- No se evidencia soporte documental que permita cuantificar las actividades planteadas en el archivo Excel denominado “5.1.1 Plan de Riesgo Eléctrico 2024”.

Para citar un ejemplo que ilustre claramente, en el ítem 1.1.3 se define como actividad el:

“Taller de formación en uso seguro de la energía, con tres enfoques:

- Instalaciones internas (público adulto)
- Distancias de seguridad (público adulto)
- Reconoce el peligro (público infantil)”.

Sin embargo, dicha actividad no establece de manera expresa la cantidad total de talleres a ejecutar, ni discrimina el número de actividades previstas por enfoque para la vigencia correspondiente. Adicionalmente, aunque el cronograma propuesto indica que esta actividad se desarrollará de forma trimestral, asignándole un peso del 25 % por trimestre, no se define una meta anual cuantificable que permita asociar dichos porcentajes a un número concreto de actividades.

Para el trimestre evaluado, se soporta el cumplimiento del 100 % de la actividad, mediante la presentación del archivo Excel “Consolidado formación USE – Riesgo eléctrico 3er trimestre 2024”, en el cual se reportan las siguientes actividades de formación:

- Julio: 78 actividades
- Agosto: 65 actividades
- Septiembre: 69 actividades

No obstante, no se evidencia una relación clara y verificable entre las actividades reportadas y una meta previamente definida, lo cual impide validar el cumplimiento real frente a lo planificado. En consecuencia, no es posible establecer la correspondencia entre el porcentaje de avance reportado y el número de actividades ejecutadas, ni realizar un cálculo técnico del indicador de cumplimiento, conforme a los lineamientos del PGLP.

- En este contexto, se hace necesario que el plan contemple **metas anuales y trimestrales claramente cuantificadas**, así como su respectiva correspondencia con los soportes presentados, con el fin de garantizar la trazabilidad, verificabilidad y consistencia de la información reportada.
- Como consecuencia de lo anterior, no es posible determinar el nivel de cumplimiento, dado que no se cuenta con los elementos técnicos necesarios para calcular el porcentaje de

avance frente a las metas propuestas, ni para realizar el cálculo del indicador correspondiente, conforme a lo establecidos en el PGLP.

Objetivo 6. Atención al usuario

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

Así mismo, es importante resaltar que la empresa está realizando actividades tendientes a la implementación de los nuevos centros de experiencia tercerizados unificando los estándares de calidad de todos los centros de experiencia.

Objetivo 7. Responsabilidad social empresarial

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

- Con fundamento en el análisis técnico, documental y metodológico efectuado sobre la información remitida por el operador, esta Dirección Técnica concluye que el indicador parcial 7.2 correspondiente al tercer trimestre de 2024 se mantiene en estado de NO CUMPLE, al obtenerse un porcentaje de ejecución verificable equivalente al 50%, cuyo aporte efectivo al acumulado anual corresponde al 18%, resultado inferior al porcentaje proyectado y reportado inicialmente por el operador para el periodo evaluado.
- La evaluación evidenció debilidades persistentes en materia de soporte documental, validación de ejecución y consistencia de la información aportada, particularmente en actividades relacionadas con formación en Derechos Humanos, articulación institucional y acciones de mitigación de riesgos. En varios de los hitos evaluados no fue posible acreditar de manera integral la ejecución efectiva de las actividades reportadas debido a la ausencia de soportes primarios, fechas verificables de ejecución y mecanismos claros de seguimiento.
- Se identificó que el operador continúa sin remitir un Plan Anual de Mejoras RSE formalizado y aprobado, así como una línea base institucional que permita establecer metas, indicadores y criterios objetivos de seguimiento frente a las actividades programadas. Esta situación limita la capacidad de validación técnica del cumplimiento reportado y dificulta el contraste entre la planeación institucional y la ejecución efectivamente alcanzada durante el periodo evaluado.
- No obstante las debilidades identificadas, la auditoría permitió evidenciar avances importantes en algunos componentes específicos del indicador, particularmente en las actividades asociadas a la Semana de la Sostenibilidad y al Programa de Voluntariado Corporativo, respecto de los cuales el operador aportó documentación organizada,

soportes verificables y mecanismos adecuados de seguimiento, permitiendo acreditar satisfactoriamente su ejecución dentro del trimestre evaluado.

5 RECOMENDACIONES

Objetivo 1. Continuidad del servicio en el SDL

- Se recomienda al OR AFINIA, aumentar los montos de inversión en el SDL para el año 2025, con la finalidad de continuar en la senda de mejora en la continuidad, calidad del servicio y pérdidas, impactando a un mayor número de usuarios. Ejecutar los proyectos presentados dentro del respectivo Plan de Inversión aprobado por la CREG en los años correspondientes.

Objetivo 5. Riesgo eléctrico

- En este sentido, resulta necesario fortalecer la planeación y estructuración del plan de gestión del riesgo o entregar el plan completo como se requirió en las reuniones, de manera que las actividades ejecutadas se encuentren debidamente alineadas con metas cuantificables, cronogramas definidos e indicadores medibles, que permitan realizar un seguimiento efectivo, transparente y verificable.
- Se requiere fortalecer la estructuración del Plan de Gestión del Riesgo conforme a los lineamientos del PGLP. Se recomienda formular y/o ajustar un plan de gestión del riesgo debidamente estructurado, que integre de manera articulada todas las actividades ejecutadas (campañas, talleres, capacitaciones y comunicaciones), incorporando metas anuales y trimestrales claramente cuantificadas, una línea base definida, cronogramas detallados e indicadores de seguimiento. Esto permitirá asegurar la coherencia entre la planeación y la ejecución, así como la adecuada medición del avance y cumplimiento.
- Establecer un esquema de seguimiento y reporte que garantice la trazabilidad de la información. Se recomienda definir un mecanismo estandarizado de registro y soporte documental que relacione explícitamente cada actividad ejecutada con la meta planificada y el porcentaje de avance reportado. Dicho esquema deberá permitir la verificación objetiva de los soportes, el cálculo técnico de los indicadores y la validación del cumplimiento real frente a lo programado.

Objetivo 6. Atención al usuario

Se recomienda a la empresa adelantar campañas de información a la comunidad del funcionamiento de las oficinas, como horarios de atención y los distintos trámites que se pueden realizar en estas oficinas.

Objetivo 7. Responsabilidad social empresarial

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

- Se recomienda al operador fortalecer la estructuración, organización y consolidación de los soportes documentales asociados a cada actividad reportada en futuras evaluaciones, garantizando que las evidencias aportadas permitan verificar de manera clara la ejecución, temporalidad, alcance, responsables y mecanismos de seguimiento de los hitos informados. Lo anterior resulta fundamental para facilitar los procesos de auditoría, seguimiento regulatorio y generación de oportunidades de mejora institucional.
- Se recomienda formalizar e implementar un Plan Anual de Mejoras RSE y una línea base institucional debidamente aprobada, que permita definir metas, cronogramas, indicadores y criterios de medición verificables, fortaleciendo la trazabilidad metodológica y la consistencia entre la planeación estratégica y los resultados reportados ante la Superintendencia.
- Se recomienda fortalecer los mecanismos internos de seguimiento y control sobre las actividades ejecutadas en materia de sostenibilidad, Derechos Humanos y articulación interinstitucional, incorporando herramientas de registro, actas, evidencias de ejecución y matrices de control que permitan acreditar oportunamente el cumplimiento efectivo de las actividades desarrolladas dentro de cada periodo de evaluación.

Proyectó: Edgar Antonio Díaz Bustos – Profesional Especializado, Dirección Técnica de Gestión de Energía
Proyectó: Juan de Dios Suárez Forero – Profesional Especializado, Dirección Técnica de Gestión de Energía
Proyectó: Francisco de Paula Toro Zea – Profesional Especializado, Dirección Técnica de Gestión de Energía
Proyectó: Jhonattan Olave Vargas – Profesional Especializado, Dirección Técnica de Gestión de Energía
Proyectó: Edder Andrés Carrión Campo – Profesional Especializado, Dirección Técnica de Gestión de Energía
Proyectó: Ana Cristina Charry Rojas – Profesional Especializado, Dirección Técnica de Gestión de Energía
Proyectó: Camila Andrea Parada Sánchez – Profesional Especializado, Dirección Técnica de Gestión de Energía
Proyectó: Leidy Jhoana Velandia Quintero – Profesional Especializado, Dirección Técnica de Gestión de Energía
Proyectó: Mateo Sebastián Díaz Vargas – Contratista, Dirección Técnica de Gestión de Energía
Proyectó: Noel Andrés Cardozo Tavera – Contratista, Dirección Técnica de Gestión de Energía
Proyectó: Mario Fernando Díaz Pérez – Contratista, Dirección Técnica de Gestión de Energía
Revisó: Luis Carlos Rodríguez Bello – Asesor, Dirección Técnica de Gestión de Energía
Revisó: Darío Fernando Obando Batallas – Coordinador Grupo de Gestión Operativa del SIN, Dir. Técnica de Gestión de Energía
Aprobó: Andrés Felipe Peñaranda Bayona – Director Técnico de Gestión de Energía (E), Dirección Técnica de Gestión de Energía