

**PROGRAMA DE GESTIÓN ACORDADO  
DE LARGO PLAZO**

**SSPD – AFINIA**

**INFORME DE SEGUIMIENTO No. 11  
TERCER TRIMESTRE 2023**

## **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 .....	11
4	EJECUCIÓN DEL PLAN DE INVERSIONES APROBADO .....	12
5	CONCLUSIONES .....	15
6	RECOMENDACIONES.....	22

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

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

## 1 INTRODUCCIÓN

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Posteriormente, se presenta el seguimiento al cumplimiento del programa durante el tercer trimestre del 2023 y los resultados de evaluación de los indicadores, seguido de las conclusiones del informe de seguimiento y las recomendaciones planteadas.

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

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

## 2 ANTECEDENTES DEL PGLP

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

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

Posterior a la adjudicación, se realizaron las diferentes actividades entre los prestadores mencionados, así como los demás trámites necesarios para que AFINIA pudiera iniciar la prestación del servicio. Desde el 1 de octubre de 2020 AFINIA realiza las actividades de distribución y comercialización de energía eléctrica, en el mercado de comercialización denominado Caribemar y que comprende los departamentos Bolívar, Córdoba, Cesar, Sucre y 11 municipios del Magdalena (El Banco, Guamal, San Sebastián de Buenavista, Santa Ana, Pijiño del Carmen, San Zenón, Santa Bárbara del Pinto, 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 - 30 de septiembre 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 julio de 2023 y el 30 de septiembre de 2023, AFINIA remitió el informe correspondiente al tercer trimestre de 2023 mediante comunicación con el siguiente radicado:

RADICADO SSPD	FECHA
20235294193732	2/11/23

A partir de dicha información y mesas de trabajo realizadas por la Dirección Técnica de Gestión de Energía, así como 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 2023, de igual manera se muestra el resumen de la evolución de los indicadores parciales y de resultado con corte al trimestre en referencia. En las tablas resumen de la evolución de los indicadores de seguimiento (Tabla 1 y Tabla 2), se resaltan en color verde los indicadores que cumplen la meta, mientras que en color rosa aquellos que la incumplen.



### 3.1 RESULTADOS DE LOS INDICADORES PARCIALES

**Tabla 1. Evolución de indicadores parciales durante el año 2023**

No.	Objetivo	INDICADORES PARCIALES	PERIODICIDAD DE EVALUACIÓN	Meta Indicador 2023	2023 Trimestre 1	2023 Trimestre 2	2023 Trimestre 3
1	Continuidad del servicio en el SDL	1) Ejecución de inversiones orientadas a la calidad del servicio aprobadas en el plan de inversión.	Trimestral	80%	95,82%	82,38%	66,28%
		2) Cumplimiento del programa de mantenimientos por circuito.	Trimestral	80%	117%	103%	101%
		3) Mejora SAIDI por circuito.	Semestral	Mayor o igual a cero	NO APLICA	21% grupo de circuitos y el 77,5% de los circuitos cumplieron la meta	NO APLICA
		4) Mejora de SAIFI por circuito.	Semestral	Mayor o igual a "0"	NO APLICA	38% grupo de circuitos y el 85% de los circuitos cumplieron la meta	NO APLICA
		5) Reducir los tiempos de atención de interrupciones no programadas.	Trimestral	74%	83,69%	75,89%	72,42%
		6) Avisos de las interrupciones programadas: 6a) Cobertura en medios de comunicación masivos. 6b) Notificación a los usuarios industriales.	Semestral Semestral	80% 100%	NO APLICA NO APLICA	90% 90,4%	NO APLICA NO APLICA
2	Confiabilidad en el STR	1) Ejecución de inversiones orientadas a la calidad del servicio en el STR aprobadas en el plan de inversión.	Trimestral	80%	148%	130%	105%
		2) Cumplimiento del programa de mantenimientos por activo.	Trimestral	80%	99,6%	98,3%	98,3%
3	Calidad de la Potencia eléctrica	1) Ejecución de inversiones aprobadas en el plan de inversión orientadas a la calidad de la potencia en los activos de nivel de tensión 4, 3 y 2.	Trimestral	80%	83%	80%	51%
4	Pérdidas	1) Ejecución de inversiones orientadas a recuperación de pérdidas del documento CONPES 3966 de 2019.	Trimestral	90%	NO APLICA <sup>1</sup>	0%	0%
		2) Ejecución Plan de Control de Pérdidas de Energía: incluye las actividades: a) Campañas sistemáticas en consumidores regulados y medios. b) Gestión de grandes consumidores. c) Instalación de Macromedida.	Trimestral	80%	92,7%	117%	124%
		3) Ejecución de Plan de Reducción de Pérdidas de Energía: incluye las actividades de: a) Instalación de medidores a usuarios sin medición. b) Sistema de medición centralizada AMI. c) Aseguramiento de la red.	Trimestral	80%	113%	86%	85%
		4) Ejecución plan de inversiones activos de uso dirigido a gestión de pérdidas.	Trimestral	80%	94,1%	85%	81%
5	Riesgo Eléctrico	1) Construir e implementar un plan de gestión de riesgo eléctrico de acuerdo con los artículos 26 y 27 del RETIE.	Trimestral	80%	100%	94,8%	97,9%
6	Atención al usuario	1) Implementar una estrategia que optimice el procedimiento de trámite oportuno y de calidad de reclamaciones por parte de la empresa	Trimestral	80%	103%	107%	80%

1

El operador no programó la ejecución de inversiones orientadas a recuperación de pérdidas del documento CONPES 3966 para el primer trimestre del 2023

		2) Mantener el porcentaje de casos resueltos mediante el programa de atención al cliente en primer contacto del universo de casos que aplique.	Trimestral	Mayor o igual a "0"	37%	34%	33%
7	<b>Responsabilidad Social Empresarial</b>	1) Construir y establecer la línea de base del RSE.	Trimestral	80%	NO APLICA <sup>2</sup>	NO APLICA	
		2) Cumplimiento a las acciones definidas en el plan de mejoras en el año analizado.	Trimestral	90%	100%	100%	100%
8	<b>Programa de Normalización, gestión de pérdidas eléctricas y Cartera</b>	1) Diseñar e implementar un programa de acompañamiento social para la implementación de los programas de pérdidas, normalización de subnormales y prepago, identificando aquellas acciones con foco en ZDG y BSN.	Trimestral	90%	99,85%	102%	101%

<sup>2</sup> Este indicador tuvo como fecha final de seguimiento el 31 de diciembre de 2021

### 3.2 RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE RESULTADO

**Tabla 2. Evolución de indicadores de resultado durante el año 2023**

No.	Objetivo	INDICADORES DE RESULTADO	PERIODICIDAD DE EVALUACIÓN	Meta Indicador 2023	2023 Trimestre 1	2023 Trimestre 2	2023 Trimestre 3
1	Continuidad del servicio en el SDL	1) Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la duración de las interrupciones programadas y no programadas según la metodología definida en la Resolución CREG 015 de 2018: 1a) Totales (regulatorio). 1b) Interrupciones no programadas.	Anual Semestral	Mayor o igual a "0" Mayor o igual a "0"	NO APLICA NO APLICA	NO APLICA 41,35%	NO APLICA NO APLICA
		2) Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la frecuencia de las interrupciones programadas y no programadas según la metodología definida en la Resolución CREG 015 de 2018: 2a) Totales (regulatorio) 2b) Interrupciones no programadas	Anual Semestral	Mayor o igual a "0" Mayor o igual a "0"	NO APLICA NO APLICA	NO APLICA 28,64%	NO APLICA NO APLICA
		3) Informar a los usuarios las interrupciones programadas.	Semestral	100% +/- 10%	NO APLICA	97%	NO APLICA
2	Confiabilidad en el STR	1) Reducir la demanda no atendida no programada en todo el mercado de comercialización a nivel de STR.	Anual	Menor o igual a "0"	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA
		2) Reducir las horas de indisponibilidad en los activos del STR: 2a) Interrupciones no programados 2b) Interrupciones programados	Anual Anual	Menor o igual a "0" Menor o igual a "0"	NO APLICA NO APLICA	NO APLICA NO APLICA	NO APLICA NO APLICA
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%	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA
		2) Mantener los niveles de tensión dentro de los estándares regulatorios para valores de desviaciones estacionarias de tensión e interrupciones transitorias. 2a) Desviaciones estacionarias de Tensión. 2b) Interrupciones Transitorias.	Anual Anual	70% 70%	NO APLICA NO APLICA	NO APLICA NO APLICA	NO APLICA NO APLICA
		3) Mantener la distorsión armónica dentro de los estándares regulatorios.	Anual	70%	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA
4	Pérdidas	1) Reducir el índice de pérdidas	Anual	Mayor o igual a "0"	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA
		2) Reducir el número de usuarios sin medidor en el mercado de comercialización.	Anual	Mayor o igual a "0"	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA
5	Riesgo Eléctrico	1) Disminuir del número de accidentes de origen eléctrico en el sistema eléctrico del operador.	Anual	Mayor o igual a "0"	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA
		2) Ejecución de inversiones orientadas a la sustitución de red monohilo aprobadas en el plan de inversión.	Trimestral	80%	0%	68,1%	80,8%
6	Atención al usuario	1) Reducir el número de sanciones por Silencio Administrativo Positivo (SAP) aplicadas por la SSPD.	Anual	Mayor o igual a "0"	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA
		2) Mejorar la calidad de las decisiones de los Recursos De Reposición.	Anual	Menor o igual a "49%"	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA
7	Responsabilidad Social Empresarial	1) Aumento del sentido de pertenencia de colaboradores.	Anual	Mayor o igual a "0"	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA
		2) Mejora de la imagen ante los usuarios.	Anual	Mayor o igual a "0"	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA
8	Programa de Normalización, gestión de pérdidas eléctricas y Cartera	1) Disminuir el número de clientes en Barrios Subnormales.	Anual	Mayor o igual a "0"	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA
		2) Implementación de sistema de medición prepago.	Anual	Mayor o igual a "0"	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA
		3) Reducción de Cartera.	Anual	Mayor o igual a "0"	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA

#### 4 EJECUCIÓN DEL PLAN DE INVERSIONES APROBADO

Si bien el seguimiento a la ejecución del plan de inversiones de AFINIA no hace parte directamente del PGLP, en el informe trimestral se presenta el avance en la ejecución de las inversiones aprobadas a la empresa por parte de la Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG. Lo anterior, considerando la relevancia que el cumplimiento del plan de inversiones representa para la mejora en las condiciones de prestación del servicio en el mercado atendido por el operador, así como la relación directa que tiene con las inversiones que son objeto de seguimiento periódico en el marco del programa de gestión.

En primer lugar, es importante mencionar que el plan de inversiones fue aprobado por la CREG a la empresa mediante las resoluciones 025 y 079 de 2021. En dichos actos administrativos, la Comisión aprobó los montos de inversión (valorada en \$ de diciembre de 2017) para cada uno de los 5 años del plan<sup>3</sup>, discriminándola por nivel de tensión y categoría de activos. En la Tabla 3 se presenta el valor de las inversiones aprobadas para cada año discriminada por categoría de activos.

**Tabla 3 Valor de las inversiones Aprobadas en el Plan de Inversiones (INVA) - AFINIA por categoría de activos. (\$/dic. 2017)**

Categoría de activos	TOTAL, AÑO 1	TOTAL, AÑO 2	TOTAL, AÑO 3	TOTAL, AÑO 4	TOTAL, AÑO 5	TOTAL, PLAN
<i>Transformadores de potencia</i>	\$ 36.567.454.732	\$ 19.198.298.500	\$ 37.276.056.549	\$ 38.333.461.600	\$ 34.703.328.400	\$ 166.078.599.781
<i>Compensaciones</i>	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
<i>Bahías y celdas</i>	\$ 59.767.443.857	\$ 32.837.031.503	\$ 75.356.812.548	\$ 57.286.169.270	\$ 50.790.034.575	\$ 276.037.491.753
<i>Equipos de control y comunicaciones</i>	\$ 20.087.726.257	\$ 20.096.004.201	\$ 24.493.542.014	\$ 14.791.059.082	\$ 18.953.714.449	\$ 98.422.046.003
<i>Equipos de subestación</i>	\$ 8.264.197.000	\$ 2.932.948.000	\$ 4.047.348.000	\$ 2.547.287.000	\$ 2.897.361.000	\$ 20.689.141.000
<i>Otros activos subestación</i>	\$ 18.680.554.924	\$ 14.435.973.000	\$ 23.293.099.666	\$ 10.037.969.000	\$ 17.365.182.997	\$ 83.812.779.587
<i>Líneas aéreas</i>	\$ 196.373.892.746	\$ 163.772.602.597	\$ 203.846.476.809	\$ 121.791.694.887	\$ 165.657.179.696	\$ 851.441.846.735
<i>Líneas subterráneas</i>	\$ 23.157.049.040	\$ 15.414.451.455	\$ 22.419.373.271	\$ 22.696.670.998	\$ 22.989.013.862	\$ 106.676.558.626
<i>Equipos de línea</i>	\$ 47.848.387.000	\$ 13.926.787.000	\$ 9.848.497.000	\$ 3.230.582.000	\$ 5.556.225.000	\$ 80.410.478.000
<i>Centro de control</i>	\$ 5.232.693.000	\$ 3.461.969.937	\$ 19.589.481.675	\$ 3.391.739.763	\$ 4.725.737.013	\$ 36.401.621.388
<i>Transformadores de distribución</i>	\$ 32.126.942.000	\$ 35.767.901.000	\$ 34.966.351.000	\$ 32.909.763.000	\$ 34.754.956.000	\$ 170.525.913.000
<i>Redes de distribución</i>	\$ 22.402.683.930	\$ 31.536.719.603	\$ 32.095.339.750	\$ 28.875.889.654	\$ 34.009.376.837	\$ 148.920.009.774
<b>TOTALES</b>	<b>\$ 470.509.024.486</b>	<b>\$ 353.380.686.796</b>	<b>\$ 487.232.378.282</b>	<b>\$ 335.892.286.254</b>	<b>\$ 392.402.109.829</b>	<b>\$ 2.039.416.485.647</b>

Fuente: Resoluciones CREG 025 y 079 de 2021

Como se observa, el plan de inversiones aprobado a la empresa tiene un valor de \$2,04 billones para los 5 años. Así mismo, el monto aprobado para los dos primeros años (2021

<sup>3</sup> Para el caso de AFINIA, el plan de inversiones inició en el año 2021 y finaliza en el año 2025.

y 2022) asciende a \$823.890 millones, es decir, este valor corresponde a las inversiones aprobadas para ser ejecutadas por el operador a diciembre de 2022.

Ahora bien, de conformidad con el numeral 6.5 del anexo general de la Resolución CREG 015 de 2018, “*anualmente el OR deberá presentar un informe sobre la ejecución del plan de inversión en el cual se presente el avance de cada uno de los proyectos y los ajustes realizados*”. Estos informes deben ser enviados a la Comisión y a la SSPD, antes del último día hábil del mes de marzo de cada año, y deben ser publicados en la página web del operador.

De acuerdo con la información reportada por la empresa en los primeros dos informes anuales de ejecución de su plan de inversiones aprobado, en la Tabla 4 se presentan los valores ejecutados por AFINIA durante los dos primeros años (2021 y 2022) discriminados también por categoría de activos.

**Tabla 4 Valor de las inversiones ejecutadas - AFINIA por categoría de activos.  
(\$/dic. 2017)**

Categoría de activos	TOTAL, AÑO 1	TOTAL, AÑO 2	TOTAL, AÑO 3	TOTAL, AÑO 4	TOTAL, AÑO 5	TOTAL, PLAN
<i>Transformadores de potencia</i>	\$ 35.040.000.000	\$ 6.234.000.000	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 41.274.000.000
<i>Compensaciones</i>	\$ 794.000.000	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 794.000.000
<i>Bahías y celdas</i>	\$ 54.826.000.000	\$ 13.687.000.000	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 68.513.000.000
<i>Equipos de control y comunicaciones</i>	\$ 8.078.000.000	\$ 7.369.000.000	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 15.447.000.000
<i>Equipos de subestación</i>	\$ 2.825.000.000	\$ 5.886.000.000	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 8.711.000.000
<i>Otros activos subestación</i>	\$ 7.548.000.000	\$ 7.120.000.000	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 14.668.000.000
<i>Líneas aéreas</i>	\$ 84.046.000.000	\$ 122.362.000.000	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 206.408.000.000
<i>Líneas subterráneas</i>	\$ 12.847.000.000	\$ 12.711.000.000	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 25.558.000.000
<i>Equipos de línea</i>	\$ 35.154.000.000	\$ 27.305.000.000	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 62.459.000.000
<i>Centro de control</i>	\$ 169.000.000	\$ 12.204.000.000	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 12.373.000.000
<i>Transformadores de distribución</i>	\$ 19.254.000.000	\$ 25.227.000.000	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 44.481.000.000
<i>Redes de distribución</i>	\$ 10.662.000.000	\$ 22.203.000.000	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 32.865.000.000
<b>TOTALES</b>	<b>\$ 271.243.000.000</b>	<b>\$ 262.307.000.000</b>	<b>\$ 0</b>	<b>\$ 0</b>	<b>\$ 0</b>	<b>\$ 533.551.000.000</b>

Fuente: Informes de ejecución plan de inversiones 2021 – 2022 AFINIA

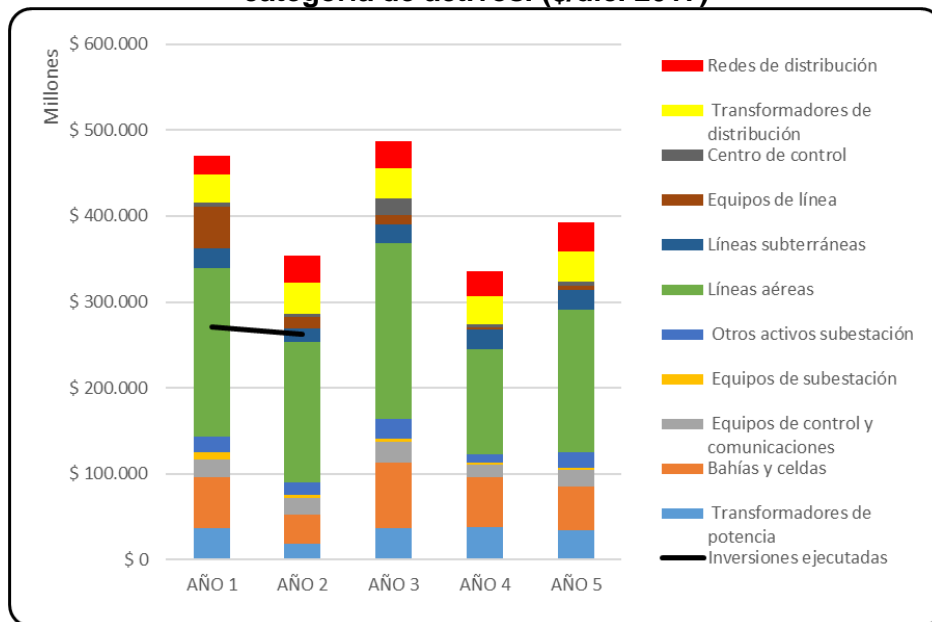
De la información reportada por el operador, se evidencia que, con corte a diciembre de 2022, la empresa ha ejecutado inversiones por \$533.550 millones, correspondientes al 64,8% del valor aprobado para los dos primeros años y al 26,2% del valor total del plan para los 5 años.

Cuando se analiza la ejecución del plan por categoría de activos, se observa que el nivel más alto de ejecución acumulada durante los primeros dos años corresponde a la categoría de “*Centro de Control*” con una ejecución del 142% del valor aprobado. Por otra parte, los

niveles más bajos de ejecución acumulada se observan para las categorías de “Equipos de control y comunicaciones”, “Otros activos subestación” y “Líneas aéreas” con ejecuciones acumuladas del 38%, 44% y 57%, respectivamente.

Finalmente, la información de las inversiones aprobadas por categorías de activos, así como la ejecución alcanzada para los dos primeros años del plan de inversiones de la empresa, se presenta en la Gráfica 1.

**Gráfica 1 Inversiones Aprobadas en el Plan de Inversiones (INVA) - AFINIA por categoría de activos. (\$/dic. 2017)**



Fuente: Resoluciones CREG 025 y 079 de 2021 e informes de ejecución plan de inversiones 2021 – 2022  
AFINIA

## 5 CONCLUSIONES

La evaluación del Programa de Gestión de Largo Plazo correspondiente al tercer trimestre de 2023, muestra un panorama favorable en cuanto al cumplimiento de los objetivos. En este periodo se evaluaron 15 indicadores parciales y 1 indicador de resultado; se observa un cumplimiento del 73% de los indicadores parciales y el cumplimiento del único indicador de resultado evaluado.

De acuerdo con los resultados obtenidos durante el tercer trimestre de 2023, se evidencia una disminución en la ejecución de inversiones, esto plantea desafíos significativos en la gestión de AFINIA en relación con los objetivos propuestos en el PGLP. Se identifican algunos aspectos por mejorar como el hecho de efectuar una planificación más sólida. De igual modo, se hace énfasis en la relevancia de dar cumplimiento al programa de mantenimiento, la gestión de pérdidas eléctricas y la ejecución de inversiones orientadas a la calidad del servicio en el STR para asegurar la confiabilidad en su operación.

El indicador de ejecución de inversiones para mejorar la calidad de la potencia muestra una disminución significativa en el tercer trimestre. La brecha con la meta del indicador durante este trimestre resalta la necesidad de revisar y ajustar las estrategias de planeación en los proyectos. A continuación, se presentan los resultados para cada uno de los objetivos en el periodo evaluado:

### **Objetivo 1 Continuidad del servicio en el SDL**

- Los circuitos que presentaron baja ejecución en el año 2022 y no tuvieron continuidad dentro del PGLP por parte de AFINIA en la vigencia 2023 son los circuitos: Montería 6 con ejecución del 29%, Juan José con el 34%, Ure con el 0% y Valencia con el 23% a corte del 31 de diciembre del 2022.
- En el desarrollo de las inversiones correspondientes al indicador parcial 1.1, durante el tercer trimestre de 2023, AFINIA programó intervenir 40 circuitos, de los cuales en 5 de ellos no efectuó ninguna actividad, en 30 circuitos no alcanzó la meta de ejecución (ver porcentajes resaltados en rojo tabla No 3 del anexo 1 del presente informe) y solamente en 5 circuitos alcanzó o superó la meta propuesta, alcanzando un 52% de ejecución en el trimestre en evaluación.
- Tal como se puede observar en la ejecución acumulada al tercer trimestre de 2023 (tabla No 3 del anexo 1 del presente informe), de un total de 40 circuitos que AFINIA programó intervenir, en 24 circuitos no alcanzó la meta de ejecución, en 2 circuitos no realizó ninguna intervención, en 14 circuitos cumplió y/o superó la meta propuesta, alcanzando una evaluación a corte del tercer semestre de 66,28% incumpliendo la meta establecida en el PGLP para este indicador.
- En cuanto las labores de mantenimiento que incluyen 4 actividades principales a ejecutar sobre los 40 circuitos priorizados, el prestador durante el tercer trimestre del año 2023 tuvo el siguiente desempeño: 73% de cumplimiento en la actividad de podas, un 100% de cumplimiento de la actividad de termografías, un 100% en la

actividad de recorridos y 0% de cumplimiento en la actividad de lavado en este periodo.

- AFINIA en el indicador parcial 1.2 cumplimiento del programa de mantenimiento por circuito obtuvo una evaluación del 101% de cumplimiento en su ejecución con corte al tercer trimestre del año 2023 y cumple la meta prevista en el PGLP.
- Durante el tercer trimestre del año 2023 AFINIA reportó 17.826 interrupciones no programadas con tiempo de duración mayor a 30 minutos, con 12.910 interrupciones atendidas en menos de 6 horas para un porcentaje del 72,42%, con un acumulado del 76,52% a corte del tercer trimestre del año 2023.
- En el año 2021 AFINIA reportó 55.420 interrupciones no programadas con 45.329 interrupciones atendidas en menos de 6 horas, para un porcentaje del 81,79%, en el año 2022 reportó 57.728 interrupciones no programadas con 47.168 interrupciones atendidas en menos de 6 horas, para un porcentaje del 81,71% y a corte del tercer trimestre del año 2023 AFINIA obtiene un porcentaje del 76,52%, lo que implica un aumento progresivo en la atención de las interrupciones no programadas en un tiempo mayor a las 6 horas. La empresa con el 72,42% obtenido en el tercer trimestre en evaluación incumple el indicador, situación sobre la cual se había generado alerta en el informe anterior y nos muestra un deterioro del servicio prestado.
- En el primer trimestre del año 2023 el porcentaje de interrupciones atendidas en un tiempo inferior a 6 horas fue del 83,69%, en el segundo trimestre fue del 75,89% y en el tercer trimestre de 72,42%, lo que evidencia una disminución del 9,32%, en el segundo trimestre con respecto al primero y una disminución del 4,57% en el tercer trimestre con respecto al segundo, mostrando que la empresa mantiene la tendencia de emplear un mayor tiempo en la atención de las interrupciones no programadas.
- En el corte del tercer trimestre del año 2022 las interrupciones no programadas con duración mayor a 30 minutos fueron 45.719, con corte del tercer trimestre del año 2023 fueron 45.865, lo que implica un ligero aumento equivalente al 0,32%, lo cual genera preocupación a la SSPD porque no se observa una disminución de estas interrupciones no programadas como consecuencia de las inversiones realizadas por el operador de red en su sistema.
- Durante el tercer trimestre de 2023 al igual que en los trimestres anteriores y al año 2022, sigue siendo el departamento de Córdoba el de mayor número de interrupciones no programadas, en este periodo con el 42,81%, le siguen los departamentos de Bolívar con el 24,83%, Cesar con el 17,89% y Sucre con el 14,47%.
- Durante el tercer trimestre del 2023 las 44 interrupciones de mayor duración se ubicaron en el rango de mayor de 84,02 horas hasta las 345,72 horas, con el mayor porcentaje de participación del departamento de CÓRDOBA con el 84,09% de las interrupciones y el 83,19% en la duración de estas y el de menor participación es el departamento de Bolívar con el 2,27% de las interrupciones y el 1,57% en la duración.



## **Objetivo 2 Confiabilidad en el STR**

- Respecto al indicador parcial 2.1 Ejecución de inversiones orientadas a la calidad del servicio en el STR aprobadas en el plan de inversión: La inversión ejecutada presentó un avance del 88% de los trabajos respecto al 84% planeado de forma acumulada hasta el tercer trimestre del presente año. En este sentido al aplicar la fórmula del indicador parcial, encontramos un resultado de 105% cumpliendo así con la meta para el trimestre del 80%. El monto acumulado invertido hasta el tercer periodo evaluado respecto a la reposición de estructuras y reemplazo de sistemas de puestas a tierra corresponden a un total de 15.119 MCOP. Hasta el mes de septiembre se han invertido de forma acumulada en 37 apoyos de los cuales 7 se trabajaron durante el tercer trimestre representando una ejecución presupuestal acumulada de 13.225 MCOP. Por otra parte, se realizaron inversiones por 1.962 MCOP para la instalación de 145 Sistemas de Puestas a Tierra. Dado que la empresa logró demostrar la ejecución de los recursos a invertir en el STR durante los primeros tres trimestres del año 2023, este ya no se encuentra en alerta y se puede eliminar del seguimiento del comité especial.
- Respecto al indicador parcial 2.2 Cumplimiento del programa de mantenimientos por activo: La programación planteada de los mantenimientos en el STR de forma general para este periodo era de 90%, para lo cual la empresa ejecutó un 88,4%. En este sentido el indicador parcial corresponde a un 98,3% de la ejecución programada cumpliendo así con la meta establecida para el tercer trimestre que corresponde al 80%. En total se ejecutaron 418 MCOP en el tercer trimestre y de forma acumulada 977 MCOP.

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

- AFINIA al finalizar el tercer trimestre de 2023 alcanzó una evaluación del 51% en el cumplimiento de este indicador e incumple la meta prevista en el PGLP, la empresa manifiesta que el cambio de contratistas en obras de expansión y reposición, así como también situaciones de orden público impactaron negativamente en el desarrollo de sus proyectos, se espera que con una adecuada reprogramación de actividades y a las acciones emprendidas por AFINIA, se obtenga un porcentaje de mayor avance en la evaluación en este indicador en el cuarto trimestre del presente año.

## **Objetivo 4 Pérdidas**

- Respecto al indicador parcial 4.1 Ejecución de Inversiones orientadas a recuperación de pérdidas del documento CONPES 3966 de 2019: La empresa no presentó evidencias de la ejecución de las inversiones con recursos CONPES 3966 del 2019 para el tercer trimestre del 2023. Dado que la empresa había proyectado una ejecución de 7.880 acciones para este proyecto, se da por incumplido el indicador parcial.
- Respecto al indicador parcial 4.2 Ejecución Plan de Control de Pérdidas de Energía: La información disponible y analizada por la Superintendencia permite concluir que

las acciones del plan de pérdidas ejecutadas durante el III trimestre de 2023 fueron en total 56.269 acciones de 32.192 programadas para las tres categorías que conforman el plan. De forma acumulada se concluye que se han ejecutado 110.486 acciones de las 88.924 planeadas. El resultado del indicador parcial es entonces de 124% cumpliendo así con la meta definida para este periodo, la cual correspondía a una ejecución igual o mayor al 80%.

- Respecto al indicador parcial 4.3 Ejecución Plan de Reducción de Pérdidas de Energía: La información disponible y analizada por la Superintendencia permite concluir que las acciones del plan de pérdidas ejecutadas hasta el tercer trimestre de 2023 equivalen al 85% de las planeadas, cumpliendo así con la meta planteada para este indicador durante el periodo evaluado. La empresa realizó en total 82.242 acciones de 97.042 programadas para las tres categorías que conforman el plan.
- Respecto al indicador parcial 4.4 Ejecución plan de inversiones activos de uso dirigido a gestión de pérdidas: La información disponible y analizada por la Superintendencia permitió concluir que la ejecución acumulada del presupuesto de inversiones, al finalizar el tercer trimestre de 2023 equivale al 83% (29.651 UUCC) en unidades constructivas y del 81% (59.025 MCOP) en el presupuesto, cumpliendo así con la meta del indicador para este periodo. Dado que durante los tres primeros trimestres del presente año la empresa demostró el cumplimiento de los indicadores parciales 4.2, 4.3 y 4.4 estos ya no se encuentran en estado de alerta. Aunque el indicador 4.1 se sigue incumpliendo, la empresa ha demostrado avances en lograr la normalización de este y la SSPD espera que para el cuarto trimestre el OR demuestre un avance en la ejecución de los recursos CONPES según lo planeado por la empresa. Lo anterior, no elimina la preocupación por parte de la SSPD, en el sentido de que observa que los trabajos ejecutados durante este periodo, han permitido cumplir con los indicadores parciales, pero no hay una perspectiva favorable para el cumplimiento del indicador de resultado referente al Índice de Pérdidas Totales, lo que puede generar una disminución en los ingresos de la compañía.

## **Objetivo 5 Riesgo Eléctrico**

- Respecto al indicador parcial 5.1 el operador demuestra un enfoque integral para abordar los riesgos eléctricos, combinando estrategias de concienciación comunitaria con acciones específicas para fortalecer la seguridad operacional. La identificación de áreas de mejora, indica una visión proactiva y orientada a la seguridad. La empresa está en la senda correcta hacia una gestión robusta de riesgos eléctricos, y se sugiere mantener la atención en la implementación efectiva de las acciones correctivas identificadas.
- Se verifica el cumplimiento de los talleres de formación en uso seguro de la energía. Sin embargo, es importante mencionar que dentro de la información reportada se incluyó un estimado de 10.000 personas capacitadas a través de una intervención en una emisora comunitaria, teniendo en cuenta las observaciones presentadas por el operador sobre esta actividad, la Superintendencia reconoce la ampliación de los esfuerzos de sensibilización a través de emisoras comunitarias. Entendemos la

explicación de AFINIA sobre la inclusión de esta actividad bajo la línea de acción "Aprender de Energía" y su papel integral en la sensibilización comunitaria en materia de uso seguro de la energía. No obstante, se invita a alinear de manera precisa el alcance definido para la línea de acción y la metodología del "Taller de formación en uso seguro de la energía". La Superintendencia reitera la importancia de garantizar que las actividades ejecutadas estén plenamente alineadas con los objetivos establecidos en el marco del Plan de Gestión de Riesgo Eléctrico. Se insta al operador a revisar la metodología del plan para reflejar de manera precisa todas las actividades, asegurando una total congruencia con los objetivos planteados y proporcionando una explicación detallada sobre el contenido y el enfoque específico de las capacitaciones realizadas a través de emisoras comunitarias.

- Se destaca la continuidad de las ferias de prevención de riesgos con formación en los territorios de Córdoba, Sucre y Bolívar Sur. Es positivo que se mantengan actividades continuas de formación y prevención en áreas geográficas clave. La participación en eventos sectoriales demuestra un compromiso con las mejores prácticas. Es fundamental aprovechar estas oportunidades para intercambiar conocimientos y mantenerse actualizado sobre las normativas y estándares de seguridad.
- Respecto al fortalecimiento de la seguridad operacional se destaca la realización de mesas de trabajo con un asesor experto en donde se revisó la documentación existente relacionada con la habilitación del personal y el cumplimiento de la Resolución 5018 de 2019, es positivo que se estén tomando medidas para corregir las no conformidades identificadas.
- Se observa la falta de verificación del seguimiento a contratistas de MT en formaciones de riesgo eléctrico por parte del operador. En este trimestre, no se han entregado los soportes correspondientes que evidencien el seguimiento y verificación del plan de formación propuesto para las empresas contratistas. Esta carencia de evidencia compromete la transparencia y la trazabilidad de las acciones emprendidas para garantizar la capacitación y formación adecuada de los contratistas de MT en materia de riesgo eléctrico. Esta situación se había identificado previamente en el 2° trimestre, donde la Superservicios comentó sobre la ausencia de una directriz clara por parte del operador con respecto al seguimiento y verificación de las formaciones de riesgo eléctrico para las empresas contratistas.
- La revisión de los informes de reevaluación de riesgos operacionales presentados por AFINIA para las subestaciones SE Bocagrande, SE Chambacú, SE Guatapurí, SE Membrillal y SE Salguero muestra un enfoque detallado y juicioso en la identificación y evaluación de riesgos. Se destaca la minuciosa identificación de riesgos operacionales en las subestaciones, evidenciando un conocimiento profundo de los procesos y condiciones de operación. La metodología empleada en la evaluación de riesgos demuestra rigor y alineación con las normativas, especialmente el RETIE, contribuyendo a la seguridad y confiabilidad de las instalaciones eléctricas. La revisión de la documentación relacionada de igual manera indica un compromiso con la transparencia y el cumplimiento normativo. Adicionalmente, la inclusión de anexos como mediciones realizadas, relación de anomalías, no conformidades, y evaluación de riesgos, proporciona una visión integral y facilita la comprensión de los resultados.

- Respecto al indicador de resultado 5.2 se observa que en el tercer trimestre de 2023 las inversiones orientadas a la sustitución de red monohilo tuvieron una ejecución acumulada de 71,9 km, en comparación con los 89,0 km planeados para este periodo, lo que equivale al 80,79% de avance, cumpliendo de esta manera con la meta establecida para este indicador.
- La Superservicios ha señalado de manera reiterada que la falta de suministros de equipo y materiales es un área de mejora clave para AFINIA. Para abordar este problema, se recomienda reforzar la gestión de la cadena de suministro, estableciendo contratos sólidos que aseguren entregas puntuales y explorando la diversificación de proveedores. La dependencia del suministro de materiales y equipos se ha identificado como un riesgo, subrayando la necesidad de estrategias para mitigar este riesgo y garantizar suministros oportunos. En este sentido, se sugiere que AFINIA fortalezca sus relaciones con proveedores y explore acuerdos que minimicen la posibilidad de retrasos. Además, una gestión eficiente de inventarios podría contribuir significativamente a mitigar problemas futuros.

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

- 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**

- De acuerdo con las evidencias entregadas por el operador, se establece el cumplimiento de las acciones definidas en el plan de mejora para el tercer trimestre del año 2023, dando cumplimiento a los 3 hitos programados para este periodo. AFINIA ha reafirmado su compromiso integral con la sostenibilidad y la responsabilidad social empresarial. Desde su participación activa en el Nodo Bolívar del Pacto Global hasta el desarrollo de la Semana de la Sostenibilidad y la implementación de una encuesta de percepción, la empresa ha centrado sus esfuerzos en sensibilizar, educar y comprometer a sus colaboradores en la integración de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y prácticas socialmente responsables en su quehacer diario. Estas iniciativas reflejan un enfoque estratégico para fomentar una cultura organizacional arraigada en la sostenibilidad, reconociendo simultáneamente la necesidad de esfuerzos continuos y acciones innovadoras para alcanzar sus metas a largo plazo.

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

- En relación con la implementación del programa de acompañamiento de gestión social, para el tercer trimestre de 2023, el operador cumplió en un 101% de las actividades programadas, impactando a un total de 30.766 personas a través de las diferentes líneas de acción.
- Se evidencia que la ejecución de las acciones contempladas en el programa de acompañamiento social se ha llevado a cabo con un enfoque particularmente sensible hacia las comunidades atendidas. Un aspecto a destacar por parte de la Superservicios es la estrategia de personalización de los talleres, así como en el establecimiento de relaciones cercanas con líderes comunitarios. La iniciativa del operador ha demostrado un compromiso significativo al emplear material educativo adaptado a las realidades específicas de las Zonas de Difícil Gestión (ZDG) y los Barrios Eléctricamente Subnormales (BSN)
- En cuanto a los talleres de uso responsable de la energía en Barrios Subnormales, Se destaca que, como parte del plan de inversión, se han llevado a cabo obras para mejorar las redes de distribución y la medición individual. Es importante destacar que estos procesos del operador han estado acompañados por medio de un enfoque formativo para sensibilizar a los nuevos clientes.
- En este trimestre AFINIA implementó una iniciativa encaminada a socializar y aclarar los conceptos relacionados con la medición prepagada en áreas especiales, lo que desde la Superservicios es considerado favorable, este tipo de ejercicios le permite abordar las preocupaciones y desinformación que puedan existir entre los usuarios.

## 6 RECOMENDACIONES

- Se le recomienda a AFINIA, dar continuidad a las inversiones en los circuitos que tuvieron bajo nivel de ejecución durante el año 2022 y que no se les dio continuidad en el presente año, ellos son los circuitos: Montería 6, Juan José, Ure y Valencia, así como también proceder a realizar las actividades de mantenimiento que no se pudieron ejecutar durante la vigencia del año 2022, sobre los mencionados circuitos.
- Se recomienda a AFINIA intensificar sus esfuerzos durante el cuarto trimestre del año 2023, con el objeto de cumplir las metas trazadas de ejecución e inversión y poder obtener una mejora efectiva en la calidad en el servicio prestado a los usuarios vinculados a los circuitos priorizados para la vigencia del año 2023
- Se recomienda a AFINIA, revisar su proceso de atención a las interrupciones no programadas con la finalidad de interrumpir la tendencia en el aumento del número de las interrupciones no programadas atendidas en un tiempo mayor a 6 horas y mejorar así el servicio a sus usuarios.
- Se recomienda a AFINIA enfocar esfuerzos en los departamentos de Córdoba y Bolívar dirigidos a disminuir las interrupciones no programadas y avanzar en la disminución en los tiempos de atención de dichas interrupciones.
- A pesar de las inversiones realizadas por AFINIA en su sistema no se evidencia una disminución en la ocurrencia de las interrupciones no programadas con duración mayor a 30 minutos, se evidenció un deterioro en el SAIDI NP en el segundo trimestre y un ligero estancamiento en el valor del SAIFI NP en el mismo periodo, por tanto, se le recomienda a AFINIA revisar el alcance y/o focalización de sus inversiones y tomar los correctivos pertinentes en caso de requerirse.
- Se recomienda a AFINIA enfocar esfuerzos en el departamento de Córdoba dirigidos a disminuir las interrupciones no programadas y avanzar en la disminución de los tiempos de atención a las mismas, ya que desde el año 2022 en forma continua este departamento ocupa los primeros lugares con el mayor número de interrupciones no programadas y mayor tiempo de indisponibilidad por dichas interrupciones.
- Se le recomienda a AFINIA reprogramar sus actividades, aumentar la logística y ejecutar las acciones necesarias para poder alcanzar las metas e inversiones propuestas para el año 2023, en los proyectos asociados al indicador 3.1 "Ejecución de inversiones aprobadas en el plan de inversiones orientadas a la calidad de la potencia en los activos de nivel de tensión 4, 3 y 2", con el objeto de poder mejorar la calidad del servicio a los usuarios en el área de influencia de los mencionados proyectos.
- Se recomienda y solicita a la empresa que respecto a las evidencias de los trabajos realizados en el objetivo de pérdidas tengan homologadas las fechas de ejecución

de cada trabajo, así como el registro de los códigos de todos los medidores que se instalen.

- En relación con el cumplimiento de los indicadores parciales 2.1, 4.3 y 4.4 se evidencia gestión por parte de la empresa, lo que permitió su cumplimiento y por lo tanto la eliminación del estado de alerta. La SSPD reconoce el compromiso de la empresa con el cumplimiento del programa, no obstante, a pesar del cumplimiento de dichos indicadores, la SSPD aún mantiene su preocupación, dado que la perspectiva para el cumplimiento del indicador de resultado del Índice de Pérdidas Totales, es desfavorable. En virtud de esto se recomienda mantener el Comité de Seguimiento Especial que se activó desde el año 2022 y 2023 para el objetivo de pérdidas.
- En cuanto al plan de gestión de riesgo eléctrico, especialmente en el componente de sensibilización a la comunidad se invita al operador para que cuente con un plan de contingencia para posibles situaciones de restricción presupuestal. Esto podría incluir la identificación de actividades prioritarias y la búsqueda proactiva de soluciones alternativas para garantizar la continuidad del programa de gestión de riesgos eléctricos. Asimismo, ante restricciones presupuestales, se recomienda explorar la posibilidad de diversificar las estrategias educativas que puedan ser igualmente efectivas.
- Se recomienda hacer una revisión detallada de la naturaleza y contenido de las capacitaciones para determinar si, cumplen con los requisitos y objetivos establecidos para los "*Talleres de formación en uso seguro de la energía*". Asimismo, se sugiere la implementación de procesos de verificación más rigurosos para garantizar la coherencia entre los informes presentados y las metas establecidas en el plan, fortaleciendo así la integridad y efectividad del programa de gestión de riesgos eléctricos.

En cuanto a la formación de los diferentes colaboradores en riesgo eléctrico se recomienda implementar un sistema de seguimiento posterior a la formación para evaluar la aplicación práctica de los conocimientos adquiridos. Identificar áreas de mejora y proporcionar refuerzos según sea necesario.

- Respecto a la sensibilización en roles y responsabilidades del personal competente, se recomienda Integrar estudios de caso específicos de situaciones en subestaciones eléctricas y líneas de transmisión en la capacitación. Esto ayudará a contextualizar las responsabilidades y proporcionar ejemplos prácticos para mejorar la retención del conocimiento.
- Con relación a los informes de reevaluación de riesgos operacionales en las subestaciones eléctricas se recomienda establecer un plan de seguimiento detallado para garantizar la implementación oportuna de acciones correctivas en las Subestaciones eléctricas de potencia, teniendo en cuenta que, de acuerdo con los informes entregados, el equipo de profesionales de AFINIA identificó algunas no conformidades, como es el caso de la resistencia de puesta a tierra que no cumplen

con los estándares establecidos por el RETIE. Se recomienda llevar a cabo las acciones correctivas necesarias para garantizar la seguridad eléctrica.

- Respecto a auditoría mensual de llamadas del centro de control de AFINIA, Se recomienda continuar fortaleciendo este tipo de análisis, profundizar en la identificación de áreas de mejora, y empezar con la implementación de los planes de mejora informados con el objetivo de asegurar una respuesta más eficaz y confiable en sus operaciones cotidianas.
- Se recomienda establecer estrategias para mitigar los riesgos identificados, tanto en términos de suministro de material como en situaciones de orden público. Esto con el propósito de garantizar el efecto favorable de los proyectos de reposición de red monohilo, que contribuyen por medio normalización de las redes en la mitigación de los posibles riesgos de origen eléctrico y en la mejora de los indicadores de calidad media del servicio de energía.
- Se recomienda a la empresa adelantar campañas de información a la comunidad del funcionamiento de las oficinas móviles, como horarios de atención y los distintos trámites que se pueden realizar en estas oficinas.
- Respecto al programa de Responsabilidad Social Empresarial, Se recomienda a AFINIA fortalecer la medición del impacto de su participación en reuniones del Nodo Bolívar del Pacto Global mediante la presentación de métricas concretas que evidencien el impacto positivo en operaciones y la promoción de prácticas sostenibles. Además, se sugiere un enfoque práctico al compartir acciones específicas derivadas de estas reuniones para demostrar un compromiso práctico con la sostenibilidad. Se invita a profundizar mediante la provisión de información detallada sobre proyectos o iniciativas resultantes claves para desarrollo de estas iniciativas.
- En cuanto a las acciones del plan de mejora de RSE se señala la importancia de proporcionar acciones de seguimiento específicas en respuesta a las oportunidades identificadas en la encuesta sobre percepción y conocimientos. Se sugiere al operador que proporcione información específica sobre cómo abordará las deficiencias identificadas y qué nuevas estrategias implementará. Además, se enfatiza la necesidad de asegurar la participación continua y el interés de los empleados en las actividades formativas, integrándolas como parte integral de la cultura organizacional.
- Respecto al programa de acompañamiento social se recomienda mantener un seguimiento del flujo de caja necesario para la operación, asegurando la disponibilidad de recursos para ejecutar las acciones planificadas. Se sugiere continuar alineando las acciones con los objetivos estratégicos del plan de negocio, toda vez que se continúe priorizando la disminución de pérdidas de energía y el aumento del recaudo.



Proyectó: Enrique Francisco Botero Martínez – Contratista DTGE  
Jamer Arley González Vásquez – Contratista DTGE  
Ludwig Leonardo Mogollón M. – Contratista DTGE  
Noel Andrés Cardozo Tavera – Contratista DTGE  
Revisó: Olga Lucía Triviño Rosado – Asesor DTGE  
Aprobó: Luis Adolfo Vargas Agudelo – Director técnico de Gestión de Energía(E).