



Superintendencia de
Servicios Públicos Domiciliarios



PROGRAMA DE GESTIÓN ACORDADO DE LARGO PLAZO

**SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS
DOMICILIARIOS – CARIBEMAR DE LA COSTA SAS ESP (AFINIA)**

**INFORME DE SEGUIMIENTO No. 18
SEGUNDO TRIMESTRE 2025**

TABLA DE CONTENIDO

1	INTRODUCCIÓN.....	3
2	ANTECEDENTES DEL PGLP	5
3	EVOLUCIÓN DE LOS INDICADORES	7
3.1	RESULTADOS DE LOS INDICADORES PARCIALES	3
3.2	RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE RESULTADO	10
4	CONCLUSIONES.....	12
5	RECOMENDACIONES	25

ANEXO 1. SEGUIMIENTO A LOS INDICADORES DEL SEGUNDO TRIMESTRE 2025

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: 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 CARIBEMAR 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.



**Superintendencia de
Servicios Públicos Domiciliarios**



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 del PGLP.

Posteriormente, se presenta el seguimiento al cumplimiento del programa durante el segundo trimestre de 2025 y los resultados de evaluación de los indicadores, seguido de las conclusiones del informe de seguimiento y las recomendaciones planteadas.

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

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 SSPD No. 20161000062785 del 14 de noviembre de 2016, y posteriormente a través de la Resolución SSPD No. 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 Caribemar y Caribesol, 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 E.S.P.– (el Comprador) suscribieron un contrato de adquisición de acciones para el segmento denominado CaribeMar 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 Caribe Mar y que comprende los departamentos Bolívar, Córdoba, Cesar, Sucre y 11 municipios del Magdalena (El Banco, Guamal, San Sebastián de Buenavista, Santa Ana, Pijiño del Carmen, San Zenón, Santa Bárbara del Pinto, Ariguani, Sabanas de San Ángel, Algarrobo, y Nueva Granada) y algunos usuarios ubicados en los municipios de Repelón y Manatí del departamento del Atlántico y La Jagua del Pilar en el departamento de La Guajira.

De manera paralela y como se manifestó en la parte introductoria, la Superservicios identificó la necesidad de suscribir un programa de gestión acordado 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>.



**Superintendencia de
Servicios Públicos Domiciliarios**



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 segundos, 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 el periodo de 2021 a 2025 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 junio de 2025. 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.

Según las condiciones generales para el seguimiento de los indicadores, establecida en el Programa de Gestión de Largo Plazo, si un indicador parcial presenta incumplimiento en dos o más periodos de evaluación en un mismo año, este se considera en estado de alerta. De acuerdo con lo anterior, para el cuarto trimestre de 2024 presentaron dicho estado los siguientes indicadores:

1.6b) Avisos de las interrupciones programadas: Notificación a los usuarios industriales.

4.1) Ejecución de inversiones orientadas a recuperación de pérdidas del documento CONPES 3966 de 2019.

4.2) Ejecución Plan de Control de Pérdidas de Energía.

5.1) Construir e implementar un plan de gestión de riesgo eléctrico de acuerdo con los artículos 26 y 27 del RETIE.

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

Para el horizonte de evaluación de este documento comprendido entre el 1 de abril de 2025 y el 30 de junio de 2025, AFINIA remitió el informe correspondiente mediante la siguiente comunicación:

RADICADO SSPD	FECHA	DESCRIPCIÓN
20255293125332	01/08/2025	REPORTE 2DO TRIMESTRE 2025 PGLP - CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P.

Tras la revisión de la información inicialmente enviada, el equipo encargado de la elaboración del informe de seguimiento realizó un requerimiento adicional de información mediante el Radicado SSPD No. 20262202367281, del 26 de mayo de 2026. La información solicitada fue enviada por AFINIA mediante el radicado relacionado a continuación:

RADICADO	FECHA	DESCRIPCIÓN
20265292589762	17/06/2026	REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN PLAN DE GESTIÓN DE LARGO PLAZO - 1ER, 2DO, 3ER Y 4TO TRIMESTRE DEL 2025

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 segundo trimestre de 2025, 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 2025

No.	Objetivo	INDICADORES PARCIALES	PERIODICIDAD DE EVALUACIÓN	Meta Indicador 2025	2025 Trimestre 1	2025 Trimestre 2	2025 Trimestre 3	2025 Trimestre 4
1	Continuidad del servicio en el SDL	1) Ejecución de inversiones orientadas a la calidad del servicio aprobadas en el plan de inversión.	Trimestral	Mayor o igual al 90%	182%	110%	PENDIENTE ⁴	PENDIENTE ⁴
		2) Cumplimiento del programa de mantenimientos por circuito.	Trimestral	Mayor o igual al 90%	100,15%	101,36%	PENDIENTE ⁴	PENDIENTE ⁴
		3) Mejora SAIDI por circuito.	Semestral	Mayor o igual a cero	NO APLICA ¹	47%	PENDIENTE ⁴	PENDIENTE ⁴
		4) Mejora de SAIFI por circuito.	Semestral	Mayor o igual a cero	NO APLICA ¹	58%	PENDIENTE ⁴	PENDIENTE ⁴
		5) Reducir los tiempos de atención de interrupciones no programadas.	Trimestral	82%	88,82%	83,64%	PENDIENTE ⁴	PENDIENTE ⁴
		6a) Avisos de las interrupciones programadas: Cobertura en medios de comunicación masivos.	Semestral	Mayor o igual al 80%	NO APLICA ¹	100%	PENDIENTE ⁴	PENDIENTE ⁴
		6b) Avisos de las interrupciones programadas: Notificación a los usuarios industriales.	Semestral	100%	NO APLICA ¹	84,23%	PENDIENTE ⁴	PENDIENTE ⁴
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	Mayor o igual al 80%	87,9%	81,5%	PENDIENTE ⁴	PENDIENTE ⁴
		2) Cumplimiento del programa de mantenimientos por activo.	Trimestral	Mayor o igual al 80%	100%	95,7%	PENDIENTE ⁴	PENDIENTE ⁴
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	Mayor o igual al 80%	104,68%	93,59%	PENDIENTE ⁴	PENDIENTE ⁴
4	Pérdidas	1) Ejecución de inversiones orientadas a recuperación de pérdidas del documento CONPES 3966 de 2019.	Trimestral	Mayor o igual al 90%	SIN RESULTADO ²	SIN RESULTADO ²	PENDIENTE ⁴	PENDIENTE ⁴
		2) Ejecución Plan de Control de Perdidas de Energía: incluye las actividades: a) Campañas sistemáticas en consumidores regulados y medios. b) Gestión de grandes consumidores. c) Instalación de Macromedida.	Trimestral	Mayor o igual al 80%	3,6%	11,7%	PENDIENTE ⁴	PENDIENTE ⁴
		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	Mayor o igual al 80%	SIN RESULTADO ²	30,7%	PENDIENTE ⁴	PENDIENTE ⁴
		4) Ejecución plan de inversiones activos de uso dirigido a gestión de pérdidas.	Trimestral	Mayor o igual al 80%	SIN RESULTADO ²	0,2%	PENDIENTE ⁴	PENDIENTE ⁴
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	Mayor o igual al 80%	SIN RESULTADO ²	SIN RESULTADO ²	PENDIENTE ⁴	PENDIENTE ⁴

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	Mayor o igual al 80%	40%	48%	PENDIENTE ⁴	PENDIENTE ⁴
		2) Mantener el porcentaje de casos resueltos mediante el programa de atención al cliente en primer contacto del universo de casos que aplique.	Trimestral	Mayor o igual a cero	36,47%	34,15%	PENDIENTE ⁴	PENDIENTE ⁴
7	Responsabilidad Social Empresarial	1) Construir y establecer la línea de base del RSE.	Trimestral	Mayor o igual al 80%	SUPERADO ³	SUPERADO ³	SUPERADO ³	SUPERADO ³
		2) Cumplimiento a las acciones definidas en el plan de mejoras en el año analizado.	Trimestral	Mayor o igual al 90%	70%	92,86%	PENDIENTE ⁴	PENDIENTE ⁴
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	Mayor o igual al 90%	35,6%	22,3%	PENDIENTE ⁴	PENDIENTE ⁴

3.2 RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE RESULTADO

Tabla 2. Evolución de indicadores de resultado durante el año 2025

No	Objetivo	INDICADORES DE RESULTADO	PERIODICIDAD DE EVALUACIÓN	Meta Indicador 2025	2025 Trimestre 1	2025 Trimestre 2	2025 Trimestre 3	2025 Trimestre 4
1	Continuidad del servicio en el SDL	1a) 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	Anual	Mayor o igual a "0"	NO APLICA ¹	NO APLICA ¹	NO APLICA ¹	PENDIENTE ⁴
		1b) Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la duración de las interrupciones no programadas.	Semestral	Mayor o igual a "0"	NO APLICA ¹	50,39%	NO APLICA ¹	PENDIENTE ⁴
		2a) 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:	Anual	Mayor o igual a "0"	NO APLICA ¹	NO APLICA ¹	NO APLICA ¹	PENDIENTE ⁴
		2b) Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la duración de las interrupciones no programadas.	Semestral	Mayor o igual a "0"	NO APLICA ¹	29,03%	NO APLICA ¹	PENDIENTE ⁴
		3) Informar a los usuarios las interrupciones programadas.	Semestral	Mayor o igual al 95%	NO APLICA ¹	84,57%	NO APLICA ¹	PENDIENTE ⁴
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 ¹	NO APLICA ¹	NO APLICA ¹	PENDIENTE ⁴
		2) Reducir las horas de indisponibilidad en los activos del STR: a) Interrupciones no programados	Anual	Menor o igual a "0%"	NO APLICA ¹	NO APLICA ¹	NO APLICA ¹	PENDIENTE ⁴
		2) Reducir las horas de indisponibilidad en los activos del STR: b) Interrupciones programados	Anual	Menor o igual a "0%"	NO APLICA ¹	NO APLICA ¹	NO APLICA ¹	PENDIENTE ⁴
3	Calidad de la Potencia eléctrica	1) Infraestructura para el registro de calidad de potencia, cumplimiento de la Resolución CREG 024 de 2005.	Anual	Mayor o igual al 90%	NO APLICA ¹	NO APLICA ¹	NO APLICA ¹	PENDIENTE ⁴
		2a) Mantener los niveles de tensión dentro de los estándares regulatorios para valores de Desviaciones Estacionarias de Tensión.	Anual	Mayor o igual al 90%	NO APLICA ¹	NO APLICA ¹	NO APLICA ¹	PENDIENTE ⁴
		2b) Mantener los niveles de tensión dentro de los estándares regulatorios para valores de Interrupciones Transitorias.	Anual	Mayor o igual al 90%	NO APLICA ¹	NO APLICA ¹	NO APLICA ¹	PENDIENTE ⁴

No.	Objetivo	INDICADORES DE RESULTADO	PERIODICIDAD DE EVALUACIÓN	Meta Indicador 2025	2025 Trimestre 1	2025 Trimestre 2	2025 Trimestre 3	2025 Trimestre 4
		3) Mantener la distorsión armónica dentro de los estándares regulatorios.	Anual	Mayor o igual al 90%	NO APLICA ¹	NO APLICA ¹	NO APLICA ¹	PENDIENTE ⁴
4	Pérdidas	1) Reducir el índice de pérdidas	Anual	Mayor o igual a "0"	NO APLICA ¹	NO APLICA ¹	NO APLICA ¹	PENDIENTE ⁴
		2) Reducir el número de usuarios sin medidor en el mercado de comercialización.	Anual	Mayor o igual a "0"	NO APLICA ¹	NO APLICA ¹	NO APLICA ¹	PENDIENTE ⁴
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 ¹	NO APLICA ¹	NO APLICA ¹	PENDIENTE ⁴
		2) Ejecución de inversiones orientadas a la sustitución de red monohilo aprobadas en el plan de inversión.	Trimestral	Mayor o igual al 80%	SUPERADO ³	SUPERADO ³	SUPERADO ³	SUPERADO ³
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 ¹	NO APLICA ¹	NO APLICA ¹	PENDIENTE ⁴
		2) Mejorar la calidad de las decisiones de los Recursos De Reposición.	Anual	Menor o igual a "37%"	NO APLICA ¹	NO APLICA ¹	NO APLICA ¹	PENDIENTE ⁴
7	Responsabilidad Social Empresarial	1) Aumento del sentido de pertenencia de colaboradores.	Anual	Mayor o igual a "0"	NO APLICA ¹	NO APLICA ¹	NO APLICA ¹	PENDIENTE ⁴
		2) Mejora de la imagen ante los usuarios.	Anual	Mayor o igual a "0"	NO APLICA ¹	NO APLICA ¹	NO APLICA ¹	PENDIENTE ⁴
8	Programa de Normalización, gestión de pérdidas eléctricas y Cartera	1) Disminuir el número de clientes en Barrios Subnormales.	Anual	Mayor o igual a "16.000"	NO APLICA ¹	NO APLICA ¹	NO APLICA ¹	PENDIENTE ⁴
		2) Implementación de sistema de medición prepago.	Anual	Mayor o igual a "0"	NO APLICA ¹	NO APLICA ¹	NO APLICA ¹	PENDIENTE ⁴
		3) Reducción de Cartera.	Anual	Menor o igual al 86,7%	NO APLICA ¹	NO APLICA ¹	NO APLICA ¹	PENDIENTE ⁴

¹ El indicador no debe evaluarse en el periodo indicado.

² No es posible evaluar el resultado del indicador.

³ Indicador superado, no requiere evaluación.

⁴ Indicador pendiente por evaluar en los periodos siguientes.

Según las condiciones generales para el seguimiento de los indicadores, establecida en el Programa de Gestión de Largo Plazo, si un indicador parcial presenta incumplimiento en dos o más periodos de evaluación en un mismo año, este se considera en estado de alerta.

De acuerdo con lo anterior, para el segundo trimestre de 2025 presentaron dicho estado los siguientes indicadores parciales:

4.2) Ejecución Plan de Control de Perdidas de Energía: incluye las actividades:

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

8.1) Diseñar e implementar un programa de acompañamiento social para la implementación de los programas de pérdidas, normalización de subnormales y prepago, identificando aquellas acciones con foco en ZDG y BSN.

4 CONCLUSIONES

Objetivo 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.

Generales

- En cuanto al seguimiento de los indicadores de calidad media SAIDI y SAIFI para los circuitos priorizados para 2025, se observa una mejora en estos, sin embargo, hay algunos circuitos que presentan valores de dichos indicadores muy altos, de más de cinco veces el valor del promedio del operador.
- Se alcanza el cumplimiento en los indicadores de mantenimiento de circuitos priorizados y de los tiempos de atención de interrupciones no programadas, lo cual redundó en el mejoramiento de la calidad del servicio en los Sistemas de Distribución Local.

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

En total, la inversión ejecutada fue aproximadamente 7.234.596.562, distribuidos en pago de mano de obra, materiales instalados y transporte. Como resultado, 20.499 clientes se beneficiaron con un servicio eléctrico más confiable, cumpliendo con el objetivo del indicador. Se alcanzó un valor de 110% aprobando el indicador.

La SSPD propició varias reuniones para solicitar un alcance de la información originalmente guardada en el respectivo DRIVE creado por AFINIA para este fin. Dichas reuniones se llevaron a cabo los días 4 y 6 de noviembre de 2025, allí la SSPD solicitó información adicional para completar lo establecido en el acta de parámetros mínimos suscrita entre la SSPD y AFINIA.

Además, se realizó un análisis comparativo en Unidades constructivas y kilómetros de red construidos.

Indicador parcial 1.6. Avisos de las interrupciones programadas de conformidad con la resolución CREG 015 de 2018: a) cobertura en medios de comunicación masivos

Del seguimiento realizado al indicador parcial 1.6.a se concluye que el prestador reportó haber efectuado actividades de divulgación de las interrupciones programadas a través de múltiples medios de comunicación masivos y canales digitales, y allegó soportes que permitieron verificar la cobertura informativa en los municipios intervenidos durante el segundo trimestre de 2025.

En particular, AFINIA aportó información en la que relaciona los municipios objeto de divulgación, los medios de comunicación utilizados y los soportes asociados a las publicaciones efectuadas, lo cual permitió verificar la divulgación de las interrupciones programadas conforme a lo exigido en el Programa de Gestión Acordado de Largo Plazo y en el literal b) del numeral 5.2.1 de la Resolución CREG 015 de 2018.

Las certificaciones de medios de comunicación masivos allegadas describen, en su mayoría, aspectos generales de cobertura y circulación. No obstante, a partir de los soportes documentales revisados, incluidos los ejemplares de prensa impresa identificados en la tabla “relación de municipios con soporte de notificación”, fue posible verificar la existencia de publicaciones asociadas a los municipios reportados por el prestador para el período evaluado.

En este contexto, la Superintendencia adoptó un criterio conservador y documental, considerando como municipios cubiertos aquellos para los cuales fue posible identificar soporte de divulgación durante el período evaluado. Bajo este enfoque, se verificó cobertura para la totalidad de los municipios reportados por el prestador con ocurrencia de interrupciones programadas, frente al universo considerado para el indicador parcial 1.6.a.

Como resultado de la aplicación de la fórmula definida en el PGLP con base en la evidencia verificable disponible, el indicador arrojó un valor de cumplimiento del 100 %, superior a la meta establecida (≥ 80 %), razón por la cual se concluye que el indicador parcial 1.6.a cumple para el período evaluado.

La diferencia entre el análisis del indicador parcial 1.6.a y el cálculo del indicador de resultado 1.3 radica en que el primero evalúa la cobertura de municipios con soporte de divulgación, mientras que el segundo requiere determinar los eventos programados efectivamente informados. Por tanto, la validación de eventos frente a los listados semanales y la tabla “Relación de Municipios con soporte de notificación” corresponde al cálculo del indicador de resultado 1.3, y no modifica el cumplimiento del indicador parcial 1.6.a.

En consecuencia, se concluye que, para efectos del indicador parcial 1.6.a, el prestador acreditó la cobertura municipal requerida para el período evaluado. No obstante, resulta necesario que el prestador fortalezca la gestión documental asociada a los indicadores de divulgación, incorporando bases de datos consolidadas que vinculen de manera directa cada MUNICIPIO CUBIERTO con la fecha, el medio de publicación y el soporte correspondiente, de forma que sea posible verificar el cumplimiento conforme a los parámetros establecidos en el PGLP.

Indicador parcial 1.6. Avisos de las interrupciones programadas de conformidad con la resolución CREG 015 de 2018: b) Notificación a través de mensajes de texto y/o correo electrónico y/o cartas a los usuarios industriales.

Del análisis efectuado al indicador parcial 1.6.b se concluye que el prestador adelantó actividades de notificación de las interrupciones programadas dirigidas a usuarios del segmento industrial, principalmente mediante el envío de correos electrónicos, apoyándose en la información de contacto disponible en sus bases de datos y en repositorios digitales de evidencias.

No obstante, durante el proceso de verificación se identificaron limitaciones relevantes asociadas al formato de los soportes allegados, los cuales fueron entregados mayoritariamente en archivos tipo “.msg”, dificultando su lectura automática y el procesamiento masivo de la información. A pesar de las acciones adelantadas por la Superintendencia para convertir y extraer información de dichos archivos, estas limitaciones impactaron el ejercicio de verificación.

Adicionalmente, se evidenció que el número total de usuarios notificados reportado por el prestador no corresponde directamente a actos individuales de notificación, sino que, desde el punto de vista operativo, se agrupa en registros de gestión que pueden involucrar múltiples usuarios o fronteras comerciales. En consecuencia, la Superintendencia definió como unidad de análisis el registro de gestión, al ser el nivel mínimo en el cual existe evidencia verificable.

Dada la magnitud del universo de registros de gestión verificables, correspondiente a 4.644 registros, el seguimiento se desarrolló mediante un muestreo estadístico con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, distribuido proporcionalmente entre los estratos de mercado liberalizado y mercado no regulado y peajes industriales. Este enfoque permitió realizar una inferencia estadística sobre el cumplimiento del indicador con base en evidencia verificable.

El resultado del ejercicio de validación arrojó que el 84,23% de los registros de gestión evaluados cuentan con soporte suficiente de notificación, resultado obtenido a partir de 299 registros con soporte suficiente sobre una muestra total de 355 registros, valor inferior a la meta del 100 % establecida para el indicador. En consecuencia, el indicador parcial 1.6.b no cumple para el período evaluado.

Indicador de resultado 1.3. Informar a los usuarios de las interrupciones programadas.

El análisis del indicador de resultado 1.3. evidencia que el grado de información efectiva de las interrupciones programadas a los usuarios durante el segundo trimestre de 2025 es inferior a la meta establecida en el Programa de Gestión Acordado de Largo Plazo.

Dado que este indicador depende metodológicamente del desempeño de los indicadores parciales que lo anteceden, la Superintendencia realizó su evaluación con base exclusiva en la información que pudo ser verificada y estimada a partir del seguimiento de los indicadores 1.6.a y 1.6.b, así como de los soportes adicionales allegados en las carpetas asociadas al indicador 1.2.5.

La revisión de la documentación aportada evidenció que el prestador no allegó un soporte matemático reproducible que permitiera verificar el cálculo del indicador de resultado reportado. Asimismo, las certificaciones de medios, los registros en Excel y las capturas de publicaciones en canales digitales no permiten establecer una correspondencia verificable entre la totalidad de las interrupciones programadas reportadas y las acciones concretas de divulgación o notificación ejecutadas.

En este contexto, la Superintendencia procedió a calcular el indicador de resultado aplicando la fórmula del PGLP con base en un enfoque conservador, integrando: i) el conteo directo de interrupciones con soporte verificable en medios masivos asociadas al componente 1.6.a, correspondiente a 4.730 eventos programados informados sobre un total de 5.573 eventos programados consolidados a partir de los listados semanales; ii) la estimación estadística derivada del indicador 1.6.b, correspondiente al 84,23 % aplicado sobre 4.644 registros de gestión, para un total estimado de 3.911 registros informados; y iii) la integración de ambos componentes para determinar el numerador y el denominador del indicador de resultado.

Como resultado de este ejercicio, el indicador de resultado arrojó un valor de 84,57 %, por debajo del umbral mínimo de cumplimiento establecido (≥ 95 %), razón por la cual se concluye que el indicador de resultado no cumple para el período evaluado.

Este resultado refleja que, aun cuando el prestador desarrolló diversas actividades de divulgación y notificación, las debilidades en la trazabilidad, el soporte documental y la reproducibilidad del cálculo limitan la posibilidad de verificar un alcance informativo amplio y consistente frente al universo de eventos programados.

En consecuencia, el valor obtenido debe interpretarse como un alcance mínimo verificable, construido exclusivamente con base en la evidencia documental y estadística que pudo ser comprobada por esta Superintendencia, conforme a los criterios y fórmulas definidos en el Programa de Gestión Acordado de Largo Plazo.

Objetivo 2. Mejorar la confiabilidad en el Sistema de Transmisión Regional – STR, en cuanto a reducir la magnitud de la demanda no atendida.

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 mejorar la confiabilidad y atender el crecimiento de la demanda de energía eléctrica en la zona norte del departamento de Bolívar, AFINIA para el año 2025, planea adelantar trabajos de reposición de la línea Ternera – Gambote de 66 kV (LN615) y longitud estimada de 30,8 kilómetros; lo cual beneficiará a 37.776 usuarios.
- Para el segundo trimestre del año 2025, AFINIA reportó el inicio del proceso de contratación de la línea LN615 66 kV y la realización de las reservas presupuestales necesarias y la definición de las especificaciones técnicas y de contratación para asegurar que el proyecto cumpla con los estándares de calidad y eficiencia esperados. Este proceso incluye la

elaboración de pliegos de condiciones, la selección de proveedores y la formalización de contratos, garantizando así la transparencia y la competitividad en la ejecución del proyecto.

- Con corte a segundo trimestre de 2025, no se registra avance en la ejecución de trabajos relacionados con la construcción de cimentaciones, hincado de estructuras, tendido de conductor, cable de guarda y conexión de puesta a tierra.
- El avance programado para el segundo trimestre es de 21%; AFINIA reporta una ejecución de los trabajos de reposición de la línea Ternera – Gambote 66 kV es de 17,5%.
- AFINIA cumple con el indicador parcial 2.1 *“Ejecución de inversiones orientadas a la calidad del servicio en el STR aprobadas en el plan de inversión”*, en razón a que la evaluación del indicador presenta un resultado de 81,5% que supera la meta establecida en el PGLP del 80%.

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

Para el 2025 AFINIA programó realizar inspecciones termográficas a 19 líneas de su STR, las cuales se relacionan en el Anexo No. 1, de estas, para el segundo trimestre de 2025, se fijó como meta realizar inspecciones termográficas sobre 8 líneas: BOCAGRANDE - BOSQUE 1 66 kV, TERNERA - GAMBOTE 1 66 kV, MAGANGUE - MOMPOX 1 110 kV, CALAMAR -TCALAMAR 1 66 kV, EL CARMEN - ZAMBRANO 1 66 kV, EL PASO - EL BANCO 1 110 kV, EL CARMEN - TOLUVIEJO 1 110 kV y CHINU - SAN MARCOS (SUCRE) 1 110 kV, realizó las inspecciones previstas sobre las líneas programadas, excepto en la línea BOCAGRANDE - BOSQUE 1 66 kV, con un costo de \$ 65.375.954,52.

ii) Actividades de poda y trocha en líneas del STR

Para el 2025, AFINIA programó actividades de poda y trocha, sobre los corredores de 16 líneas de su Sistema de Transmisión Regional, a lo largo de 748,8 kilómetros, el número de consignaciones programadas para el 2025 es de 851.

En el segundo trimestre de 2025, de acuerdo con lo programado, se efectuaron 249 consignaciones que permitieron adelantar actividad de poda y trocha a lo largo de 202 kilómetros. Con una inversión de \$ 392.935.072

iii) Lavado de líneas del STR

Para el 2025, AFINIA programó efectuar labores de lavado sobre cuatro líneas de su STR: Bosque - Chambacú 1 - 66 kV (LN-628), Proeléctrica – Mamonal 1 - 66 kV (LN-624), Ternera – Mamonal 1 - 66 kV (LN612) y Bocagrande – Bosque 1 - 66 kV (LN-620). En el segundo trimestre de 2025, ejecutó 23 de las 25 actividades previstas de lavado en líneas del STR, por un valor de \$ 24.857.848,52

- En conclusión, tomando en consideración los trabajos ejecutados por AFINIA, relacionados con inspecciones termográficas, poda y trocha y lavado de líneas, el indicador del PGLP “2.2 Cumplimiento del programa de mantenimientos por activo”, con corte a segundo trimestre de 2025, alcanza un valor de 95,7%, cumpliendo con la meta fijada en el PGLP para este indicador.

Objetivo 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.

En cuanto a las inversiones orientadas a la mejora de la calidad de la potencia en el STR se alcanzó la meta, obteniendo en el segundo trimestre de 2025 un cumplimiento de 93,59%.

Objetivo 4. Reducir las pérdidas de energía.

De acuerdo con las métricas y procedimientos de seguimiento establecidos en el Plan de Gestión de Largo Plazo (PGLP) acordado con AFINIA para la verificación del cumplimiento de las metas de los indicadores parciales y de resultado, así como con base en la información reportada por el Operador de Red para el segundo trimestre de 2025 y el análisis efectuado por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), se concluye lo siguiente:

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

No fue posible evaluar el porcentaje de logro del indicador, debido a que no se programaron metas ni se evidenció la ejecución de actividades durante el período evaluado. AFINIA informó que los contratos financiados con recursos CONPES finalizaron su vigencia en el último trimestre de 2024 y que, aunque los nuevos contratos orientados al control de pérdidas fueron formalizados durante el primer trimestre de 2025, el proceso de desvinculación de los contratos anteriores y el registro de los nuevos contratos ante la entidad fiduciaria continúa en trámite, situación que ha impedido la disponibilidad y aplicación efectiva de los recursos para su ejecución.

En consecuencia, el resultado del indicador se clasifica como **No evaluable (NPE)**.

Adicionalmente, se solicita a AFINIA remitir los soportes que acrediten la gestión adelantada para la desvinculación de los contratos finalizados, el registro de los nuevos contratos ante la fiducia, la disponibilidad de los recursos CONPES, la actualización de la curva S y el plan de ejecución correspondiente. Esta información permitirá establecer si la ausencia de programación y

ejecución obedeció a factores externos no atribuibles al Operador de Red o a deficiencias en la planeación, contratación y gestión de los recursos asociados al indicador.

Indicador parcial 4.2 Ejecución Plan de Control de Pérdidas de Energía

Con el fin de verificar la gestión reportada por AFINIA para los indicadores parciales 4.2.a, 4.2.b y 4.2.c, la SSPD aplicó un muestreo estadístico con un nivel de confianza del 95 % y un margen de error del 5 %, sobre las acciones ejecutadas reportadas por el Operador de Red.

Como respuesta al requerimiento efectuado por la SSPD, AFINIA remitió la información de soporte correspondiente a las actividades evaluadas. No obstante, durante el proceso de verificación se evidenciaron inconsistencias que afectaron la acreditación de las acciones reportadas. Para el indicador 4.2.a – Campañas sistemáticas en consumidores regulados y medios, no fue suministrada la muestra requerida, por lo que ninguna de las acciones seleccionadas pudo ser acreditada, obteniéndose una tasa de conformidad del 0 %. En el indicador 4.2.b – Gestión de grandes consumidores, de las 356 muestras analizadas se identificaron 38 registros con inconsistencias, equivalentes al 10,67 % de la muestra, relacionadas principalmente con ausencia de registro fotográfico, diferencias entre la Orden de Servicio y el testigo fotográfico, y discrepancias en las fechas registradas. Para el indicador 4.2.c – Instalación de micromedidores, de los 351 registros revisados se identificaron 47 hallazgos, correspondientes al 13,4 % de la muestra, asociados a la ausencia de fecha en el registro fotográfico, imágenes sin marca de agua y falta de correspondencia entre el medidor relacionado y el registrado en la evidencia fotográfica.

Con base en la evidencia disponible, la SSPD efectuó el análisis estadístico de la muestra, determinando la proporción de acciones conformes y estimando el porcentaje de acciones acreditables para el total de la población reportada. El resultado del análisis arrojó un porcentaje general de cumplimiento estimado entre el 11,7 % (límite inferior del intervalo de confianza) y el 12,6 % (límite superior), valores significativamente inferiores a la meta mínima establecida del 80 %, por lo que se concluye que el indicador presenta incumplimiento.

Los resultados obtenidos evidencian deficiencias en la calidad, integridad, suficiencia y trazabilidad de los soportes documentales suministrados por AFINIA, así como debilidades en los mecanismos de control implementados para acreditar la ejecución de las actividades del Plan de Control de Pérdidas de Energía. En consecuencia, se presentó incumplimiento de las metas comprometidas para el segundo trimestre de 2025.

Indicador parcial 4.3. Ejecución Plan de Reducción de Pérdidas de Energía

Con relación a las actividades específicas que hacen parte del indicador, AFINIA aportó evidencia insuficiente, lo cual no permite verificar de manera plena y suficiente el avance reportado por el OR (89%). En consecuencia, no es posible determinar con certeza el resultado del indicador.

En este periodo, se ejecutaron 7.349 acciones de un total de 15.139 programadas, lo que representa un cumplimiento del 49 %. Este resultado refleja una desviación del 51 % respecto a la meta establecida.

Se presentó el estudio estadístico, tomando como valores principales las acciones reportadas de acuerdo con la muestra requerida por la SSPD y el error estándar de la proporción, la cantidad de evidencia suministrada por AFINIA resultó insuficiente alcanzando el indicador un valor de 30,7%

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

AFINIA aportó evidencia para verificar el indicador que alcanzó un valor de 39% (Reportado por el agente), el cual no cumple con la meta establecida.

La SSPD propició varias reuniones para solicitar un alcance de la información originalmente guardada en el respectivo DRIVE creado por AFINIA para este fin. Dichas reuniones se llevaron a cabo los días 4 y 6 de noviembre de 2025, allí la SSPD solicitó información adicional para completar lo establecido en el acta de parámetros mínimos suscrita entre la SSPD y AFINIA. Además, se realizó un análisis comparativo en Unidades constructivas y kilómetros de red construidos dirigidas a la gestión de pérdidas.

Mediante el radicado 20255294925672 del día 25/11/2025, AFINIA hizo entrega de la información solicitada, la cual era necesaria para el cálculo del indicador.

Se recibió una nueva información el 16 de junio, con soporte fotográfico, las cantidades de soportes se registraron en una tabla resumen, sin embargo, estas no alcanzaron a cumplir la muestra mínima solicitada, para ninguno de los programas que conforman el indicador. Aplicando el cálculo estadístico se alcanzó un valor de 0,2%, que al igual que lo reportado por el agente en principio no cumple la meta establecida.

Objetivo 5. Reducir el número de accidentes de origen eléctrico.

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

De acuerdo con el PROGRAMA DE GESTIÓN ACORDADO DE LARGO PLAZO CON EL PRESTADOR DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. durante el primer semestre de 2021 la empresa prestadora debe entregar a la SSPD el cronograma de construcción e implementación del Plan de Gestión de Riesgo Eléctrico como se detalla en el siguiente apartado del PGLP:

“En el primer trimestre de 2021 la empresa deberá entregar a la SSPD el cronograma de construcción e implementación del Plan de Gestión de Riesgo Eléctrico, en el cual deben incluir el análisis de la matriz de riesgo, de acuerdo con lo dispuesto en el Artículo 9.2 del Capítulo 2 del RETIE. El listado de las actividades del Plan de Gestión de riesgo deberá incluirse en la hoja denominada “Plan gestión riesgo eléctrico” que hace parte de la matriz de

indicadores anexa a este programa, junto con el cronograma discriminado trimestralmente.

La evaluación de este indicador se realizará respecto al cronograma y al avance del documento del Plan de Gestión que se suministre. La Superservicios vigilará la implementación y aplicación del Plan de acuerdo con la fórmula establecida en la matriz de indicadores y la meta establecida en el mismo documento.” Subrayado fuera de texto.

Teniendo en cuenta la obligación de aportar los documentos anteriormente señalados y la imposibilidad de ubicar el Plan de Gestión del Riesgo Eléctrico con sus respectivos anexos para la realización de la evaluación correspondiente a los trimestres III y IV de 2024 y los de 2025, la DTGE llevó a cabo una reunión con el prestador del servicio el 2 de diciembre de 2025. En el marco de dicha reunión, se solicitó al prestador la entrega del plan en mención, junto con sus anexos y cronogramas correspondientes. Al respecto, el prestador manifestó que los cronogramas se presentan con periodicidad anual, como anexo al informe correspondiente al primer trimestre de cada vigencia.

Dicho lineamiento fue aceptado por esta Superintendencia en consideración a la etapa en que se encontraban las evaluaciones y su grado de avance a la fecha; no obstante, se observa que tal aceptación no se encuentra soportada mediante adenda, acta o documento formal aprobado por esta Entidad, que permita evidenciar de manera expresa dicha modificación en las condiciones de entrega inicialmente establecidas.

Como resultado de la reunión, se acordó el envío del Plan de Gestión del Riesgo Eléctrico, copia de los cronogramas propuestos para los primeros trimestres de los años 2024 y 2025, así como la línea base de accidentes de origen eléctrico del año 2020, requerida para el cálculo del indicador 5.II.1, conforme consta en el “Acta de reunión ‘Reunión Revisión Indicadores 5.1.1 y 5.2.1 PGLP AFINIA’ del 02 de diciembre de 2025”.

Una vez aportada la información por parte de AFINIA, se procedió a realizar la evaluación correspondiente, de la cual se derivó el cálculo de los indicadores presentados en las Tablas 1 y 2, así como las siguientes conclusiones:

- Se evidencia la presentación del Plan de Gestión del Riesgo de Origen Eléctrico 2025, el cual registra algunos avances en la descripción de los atributos cualitativos y cuantitativos de los indicadores, frente al plan correspondiente a la vigencia 2024. No obstante, dichos atributos no se encuentran claramente descritos en la totalidad del documento; en algunos casos, la información correspondiente se identificó en los soportes anexos y no en el plan propiamente dicho, lo cual, si bien no corresponde a la forma en que debe presentarse esta información, fue tenido en cuenta por la Superintendencia ante su ausencia en el documento principal.

Pese a lo anterior, se observa que 6 de los 11 subindicadores planteados no cuentan con una descripción cuantitativa adecuada, toda vez que no establecen una meta o propósito susceptible de ser contado o medido. Asimismo, se identifica que la descripción cualitativa de los indicadores resulta escueta o, en algunos casos, inexistente, circunstancia que impide evaluar de manera objetiva la calidad y pertinencia de la gestión reportada.

Adicionalmente, se evidencia que 3 de los 5 indicadores que sí cuentan con descripción cuantitativa carecen de marcos temporales definidos; es decir, se establece una cantidad determinada sin que esta se ubique en el tiempo ni se distribuya en periodos específicos de cumplimiento. En consecuencia, se concluye que los subindicadores evaluados no establecen metas claras ni estándares mínimos de calidad, lo cual limita la trazabilidad de las acciones reportadas y dificulta la verificación objetiva del cumplimiento de la gestión del riesgo de origen eléctrico.

Al igual que en las evaluaciones realizadas durante la vigencia 2024, se evidencia la voluntad de la empresa de adelantar actividades relacionadas con la gestión del riesgo de origen eléctrico; no obstante, dichas acciones no obedecen a una estrategia claramente definida en el marco de un plan que permita mitigar de manera efectiva estos riesgos. Si bien se identifican actividades enmarcadas en campañas, talleres de formación, comunicaciones, socialización de cartillas y elaboración de informes, estas carecen de metas que permitan realizar seguimiento al avance, así como de su incorporación en cronogramas que establezcan metas parciales y finales claramente definidas.

Lo anterior es consistente con lo señalado previamente respecto a la ausencia de atributos cualitativos, cuantitativos y temporales en los indicadores del Plan de Gestión del Riesgo de Origen Eléctrico (PGLP), situación que impide la evaluación objetiva de su cumplimiento y limita la trazabilidad y verificabilidad de las acciones reportadas por la empresa.

Es de resaltar que algunos subindicadores cuentan con atributos cuantitativos, y una minoría con atributos cualitativos. Estas falencias en la planeación, en la definición de atributos y en las descripciones son responsabilidad directa de la empresa prestadora; no obstante, corresponde también a la entidad de control fortalecer su labor de exigencia y verificación, en tanto es quien debe velar por que dicha planificación sea medible, verificable y realizable.

- El Plan de Gestión del Riesgo de Origen Eléctrico planteado se compone de 11 actividades, las cuales se enmarcan en 5 grupos temáticos, agrupados a su vez en 2 grupos generales de mayor jerarquía. Para efectos del cálculo del indicador del plan, se asignan ponderaciones o pesos a cada una de las actividades; sin embargo, dichas asignaciones no se encuentran justificadas en documento alguno.

Lo anterior evidencia un plan que, además de carecer de indicadores que permitan realizar un seguimiento y una evaluación objetiva, resulta de difícil comprensión en cuanto a su propósito, estructura y metodología de cálculo, dada la cantidad de actividades, grupos temáticos y agrupaciones mediante los cuales se encuentra estructurado, lo cual limita su trazabilidad y dificulta su verificación.

- En el archivo Excel denominado “5.1.1 Plan de Riesgo Eléctrico 2025” no se identifican las fórmulas ni los datos base que permitan determinar, en valores absolutos (números enteros), la cantidad total de actividades programadas ni las efectivamente ejecutadas. En

su lugar, se presenta una distribución de porcentajes que carece de sustento matemático verificable, lo cual impide calcular de manera objetiva el avance real y contrastarlo con las metas planteadas.

A modo de ejemplo que permite ilustrar lo anteriormente expuesto, 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)”.

No obstante, esta actividad no establece de manera expresa la cantidad total de talleres a ejecutar durante la vigencia, ni discrimina el número de actividades previstas por cada uno de los enfoques definidos. Adicionalmente, si bien el cronograma señala que su desarrollo será de carácter trimestral, asignándole un peso del 25 % por trimestre, no se fija una meta anual cuantificable que permita asociar dichos porcentajes a un número concreto de talleres, lo que impide verificar de forma objetiva el avance y la ejecución real de la actividad.

- Como conclusión, se determina que en la mayoría de los subindicadores del plan no se establecen metas anuales medibles y verificables, ni se asegura una relación entre dichas metas y los soportes de ejecución presentados, lo cual limita la trazabilidad, consistencia y confiabilidad de la información reportada. Lo anterior no desconoce que la empresa evidencia la realización de actividades, en algunos casos en un número considerable; sin embargo, ante la ausencia de la estructura mínima señalada (metas, atributos y soportes articulados), dichas actividades no pueden ser objeto de una valoración objetiva de su cumplimiento.

En consecuencia, no es posible determinar de manera objetiva el nivel real de cumplimiento de las actividades reportadas, toda vez que no se cuenta con los elementos técnicos necesarios para calcular el porcentaje de avance frente a lo planificado ni para establecer el indicador de cumplimiento, de conformidad con los lineamientos establecidos en el PGLP.

Objetivo 6. Mejorar las condiciones de atención al usuario.

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

- Como resultado del seguimiento efectuado al Indicador parcial 6.1, "Implementar una estrategia que optimice el procedimiento de trámite oportuno y de calidad de reclamaciones por parte de la empresa", se evidenció que el prestador desarrolló actividades orientadas al fortalecimiento de la cultura de experiencia del cliente, la formación del personal, el posicionamiento de canales virtuales y la implementación de

mecanismos de atención no presencial. No obstante, la revisión documental permitió establecer que la evidencia aportada presenta diferencias en cuanto a su nivel de suficiencia, trazabilidad y capacidad para demostrar el cumplimiento integral de algunas de las actividades programadas para el período evaluado.

- La valoración técnica realizada determinó un cumplimiento verificado del 48 % para el segundo trimestre de 2025, resultado obtenido a partir de la evaluación de la pertinencia, consistencia y calidad de las evidencias documentales aportadas por el prestador. En consecuencia, dicho porcentaje constituye el nivel de ejecución real reconocido para la aplicación de la fórmula establecida en la ficha metodológica del indicador, diferenciándose del porcentaje de cumplimiento reportado por el operador, en aquellos casos en que la evidencia presentada no permitió verificar de manera objetiva la totalidad de las actividades informadas.
- Durante el proceso de auditoría se identificó que, si bien el prestador aportó soportes asociados a la ejecución de las actividades reportadas, en algunos casos estos corresponden principalmente a evidencias de divulgación, registros de asistencia o material gráfico, sin incorporar información complementaria que permita verificar aspectos como los resultados obtenidos, indicadores de desempeño, mecanismos de seguimiento, cobertura de las actividades, apropiación de los procesos implementados o su contribución efectiva al objetivo del indicador. Lo anterior limita la posibilidad de validar de manera integral el grado de cumplimiento alcanzado por el prestador.
- El proceso de verificación permitió evidenciar que la consistencia entre la información reportada, el desarrollo narrativo de las actividades y los soportes documentales constituye un elemento determinante para la validación del avance del indicador. En consecuencia, la suficiencia y calidad de las evidencias aportadas inciden directamente en el porcentaje de cumplimiento que puede ser reconocido por la auditoría durante el proceso de seguimiento, en la medida en que dichas evidencias deben demostrar objetivamente la ejecución de las actividades y su contribución al cumplimiento del objetivo del PGLP

Indicador Parcial 6.2. Implementar una estrategia que optimice el procedimiento de trámite oportuno y de calidad de reclamaciones por parte de la empresa

- La verificación efectuada confirmó la consistencia metodológica del indicador, permitiendo reproducir el cálculo definido para el Indicador Parcial 6.1.2 y corroborar que el porcentaje de Resolución en Primer Contacto (82 %) coincide con la información consolidada a partir de la base de datos suministrada, superando la meta establecida para el período evaluado con un 34,15% de cumplimiento superior al 0% de meta.
- La revisión de la base de datos evidenció una adecuada consistencia entre los registros individuales y el resultado reportado para el indicador. No obstante, se identificaron registros clasificados como casos resueltos en primer contacto que no contaban con información diligenciada en el campo correspondiente a la fecha de cierre, situación que, si bien no modificó el resultado del indicador, constituye una oportunidad de mejora en la completitud, trazabilidad y calidad de la información utilizada como soporte del cálculo.

- Si bien se reportó la implementación de acciones orientadas al fortalecimiento del indicador, tales como monitoreo de oficinas, seguimiento mediante herramientas tecnológicas, fortalecimiento del conocimiento operativo y alineación de los equipos comerciales, la documentación aportada no permitió verificar de manera independiente la ejecución de dichas actividades ni establecer objetivamente su contribución al resultado obtenido, debido a la ausencia de soportes documentales que acreditaran su desarrollo.

Objetivo 7. Implementar la política de responsabilidad social empresarial.

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

- La evaluación realizada permitió establecer que el operador ejecutó la totalidad de las actividades programadas dentro del Plan de Mejora del Programa de Responsabilidad Social Empresarial para el período objeto de seguimiento. No obstante, el nivel de cumplimiento verificable reconocido por la Superintendencia varió entre las actividades, en función de la pertinencia, competencia, suficiencia y capacidad demostrativa de las evidencias documentales aportadas, alcanzándose un cumplimiento verificable promedio del 92,86 % para el indicador 7.2.
- Se evidenció un adecuado nivel de cumplimiento en las actividades relacionadas con la elaboración, presentación y publicación del Informe de Sostenibilidad 2024, así como en los procesos asociados a la Comunicación sobre el Progreso (COP), el reporte de contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y las estrategias de divulgación dirigidas a los grupos de interés. La evidencia documental aportada para estas actividades resultó pertinente, competente y suficiente para acreditar objetivamente el cumplimiento de los compromisos definidos en la matriz de hitos.
- Las actividades que obtuvieron una valoración inferior al cumplimiento pleno no obedecen a la ausencia de ejecución, sino a limitaciones en la capacidad demostrativa de la evidencia aportada. En particular, se identificaron oportunidades de fortalecimiento relacionadas con la incorporación de indicadores de cobertura, mecanismos de seguimiento, registros de participación y evidencias que permitan demostrar objetivamente el alcance y la efectividad de las estrategias implementadas, especialmente en las actividades de sensibilización y socialización de la Política de Derechos Humanos.
- La metodología de evaluación aplicada por la evaluación, basada en la valoración de la pertinencia, competencia, suficiencia y capacidad demostrativa de la evidencia documental, permitió realizar un análisis objetivo del cumplimiento de las actividades programadas, trascendiendo la simple verificación de documentos y orientando la evaluación hacia la capacidad de los soportes para acreditar el cumplimiento efectivo de los compromisos establecidos en el Plan de Mejora del Programa de Responsabilidad Social Empresarial.

- Como aspecto positivo, durante el presente período se evidenció una mejora significativa en la forma en que el operador presentó la información para el seguimiento del Plan de Mejora, atendiendo las recomendaciones formuladas durante el proceso de seguimiento realizado por esta Superintendencia. En particular, se observó una mejor consolidación y organización de la información reportada en la matriz de hitos, facilitando la comprensión de las actividades ejecutadas; adicionalmente, las evidencias fueron clasificadas y organizadas en carpetas independientes por actividad, mejorando la trazabilidad de los soportes documentales. Así mismo, se evidenció un fortalecimiento en la cantidad y calidad de las evidencias aportadas para sustentar las actividades desarrolladas, lo que permitió realizar una evaluación más objetiva, eficiente y técnicamente soportada del cumplimiento de los compromisos programados.

Objetivo 8. Reducir los usuarios de áreas especiales, especialmente de los barrios subnormales (BSN) y las Zonas de Difícil Gestión (ZDG).

Indicador parcial 8.1. Diseñar e implementar un programa de acompañamiento social para la implementación de los programas de pérdidas, normalización de subnormales y prepago, identificando aquellas acciones con foco en ZDG y BSN

El desempeño durante el segundo trimestre presentado en el informe del agente en cuestión muestra un despliegue y estrategia desarrollada por el equipo Gestión Social de la gerencia Ambiental Social con una ejecución superior al 110% en todos los indicadores trimestrales, y una curva S que posiciona el avance más de 10 puntos por encima del planeado, específicamente se presentó:

- Despliegue territorial activo y estratégico.
- Acciones sociales y pedagógicas.
- Capacidad operativa del equipo social.
- Una articulación efectiva con las comunidades y aliados institucionales.

Sin embargo, la información enviada por AFINIA el 16 de junio de 2026, donde se dio acceso a los respectivos Drive por indicador se revisaron y no se cumplió con lo solicitado en la muestra, alcanzando un 31,7% que registra un indicador que no cumple.

5 RECOMENDACIONES

Generales

- Se recomienda al OR AFINIA, aumentar los montos de inversión en el SDL para el año 2026, 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.

- La tecnología AMI tiene una gran proyección y puede ir de la mano de la medición prepago además de ser un apoyo integral en la recuperación de energía, evitando la defraudación de fluidos; es importante que se analice la oferta de las empresas que han pasado propuestas a AFINIA, las cuales proponen de manera adicional una recuperación integral técnico-comercial de los circuitos intervenidos.
- Para realizar una revisión integral de todos los indicadores es necesario revisar los valores calculados con los soportes presentados. Por lo anterior, la SSPD requiere hacer su revisión mediante muestreo estadístico con un nivel de confianza del 95% y un error del 5%, de lo contrario pese a que se tenían valores de indicadores calculados, se definió en algunos casos que la evidencia suministrada por AFINIA era insuficiente. Se realizó un análisis estadístico de acuerdo a las muestras presentadas.

Objetivo 5. Reducir el número de accidentes de origen eléctrico

- Definir la línea base y las metas para cada uno de los subindicadores, tanto en su componente cuantitativo como cualitativo, así como ajustar las descripciones de aquellos subindicadores que, contando con una meta cuantitativa, no describen de manera clara los atributos o calidades correspondientes a cada subindicador.
- Fortalecer la estructuración del Plan de Gestión del Riesgo conforme a los lineamientos del PGLP y los requisitos puntuales del RETIE. Se recomienda formular y/o ajustar un plan debidamente estructurado, que integre de manera articulada todas las actividades objeto del plan (campañas, talleres, capacitaciones y comunicaciones), incorporando metas anuales y parciales 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.
- Documentar y justificar técnicamente la metodología utilizada para la asignación de ponderaciones o pesos a cada una de las actividades y grupos temáticos que componen el indicador del plan, de manera que dicha metodología sea consistente, verificable y esté disponible para su revisión por parte del ente de control.
- 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. Mejorar las condiciones de atención al usuario.

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

- Se recomienda fortalecer la calidad, suficiencia y trazabilidad de la información presentada en los futuros informes de seguimiento del PGLP, garantizando la correspondencia entre el avance reportado en el cronograma, el desarrollo de las actividades descritas y las evidencias documentales aportadas. Así mismo, se considera necesario incorporar soportes técnicos que permitan verificar de manera objetiva la ejecución de las actividades, su estado de avance, los resultados obtenidos y su contribución al cumplimiento del objetivo del Indicador Parcial 6.1, mediante la inclusión de cronogramas, indicadores de gestión, métricas de desempeño, registros de seguimiento, evaluaciones de impacto y demás elementos que faciliten el proceso de verificación y fortalezcan la confiabilidad del seguimiento efectuado.

Indicador Parcial 6.2. Implementar una estrategia que optimice el procedimiento de trámite oportuno y de calidad de reclamaciones por parte de la empresa

- Se recomienda fortalecer los mecanismos de gestión y control de la información utilizada para el cálculo del Indicador Parcial 6.1.2, garantizando el diligenciamiento completo de los registros que conforman la base de datos y la conservación de soportes documentales que permitan acreditar la ejecución de las acciones implementadas para el mantenimiento del indicador. Lo anterior contribuirá a mejorar la trazabilidad, confiabilidad y verificabilidad de la información reportada en futuros ejercicios de seguimiento.

Objetivo 7. Implementar la política de 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 continuar fortaleciendo los mecanismos de gestión documental y seguimiento asociados al Plan de Mejora del Programa de Responsabilidad Social Empresarial, mediante la incorporación de evidencias que permitan demostrar objetivamente la ejecución, cobertura, alcance y resultados de las actividades desarrolladas. En particular, se sugiere complementar los soportes documentales con indicadores de gestión, registros de participación, mecanismos de evaluación y análisis de resultados, de manera que la evidencia aportada no solo acredite la ejecución de las acciones programadas, sino también su efectividad frente a los objetivos definidos en la matriz de hitos.

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: Mateo Sebastián Díaz Vargas – 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 – Asesor, Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible

Aprobó: Tatiana Alejandra Quintero Barrera – Directora Técnica de Gestión de Energía (E)