

**PROGRAMA DE GESTIÓN ACORDADO
DE LARGO PLAZO**

SSPD – AFINIA

**INFORME DE SEGUIMIENTO No. 5
PRIMER TRIMESTRE 2022**

TABLA DE CONTENIDO

1	INTRODUCCIÓN.....	3
2	ANTECEDENTES DEL PGLP	5
3	EVOLUCIÓN DE LOS INDICADORES	7
3.1	RESULTADOS DE LOS INDICADORES PARCIALES.....	9
3.2	RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE RESULTADO	10
4	CONCLUSIONES.....	11
5	RECOMENDACIONES.....	14
	ANEXO 1. SEGUIMIENTO A LOS INDICADORES PRIMER TRIMESTRE 2022.....	15
	ANEXO 2. EVIDENCIAS QUE SOPORTAN LA EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES EVALUADAS CON LOS INDICADORES.....	15

1 INTRODUCCIÓN

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Posteriormente, se presenta el seguimiento al cumplimiento del programa durante el primer trimestre del 2022 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, 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 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 correspondientes al periodo comprendido entre el 1 de enero de 2021 y el 31 de diciembre de 2021. 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, seguimiento del cual se presentan resultados en este documento.

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

Para el horizonte de evaluación de este documento comprendido entre el 1 de enero de 2022 y el 31 de marzo de 2022, AFINIA remitió el informe correspondiente al primer trimestre de 2022 mediante comunicación con radicado SSPD No 20225291767312 del 4 de mayo de 2022.

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

En las siguientes secciones se presenta el resumen de los resultados al seguimiento de los indicadores evaluados en el primer trimestre de 2022, 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 2022

No.	Objetivo	INDICADORES PARCIALES	PERIODICIDAD DE EVALUACIÓN	Meta Indicador 2022	2022 Trimestre 1
1	Continuidad del servicio en el SDL	1) Ejecución de inversiones orientadas a la calidad del servicio aprobadas en el plan de inversión.	Trimestral	80%	128%
		2) Cumplimiento del programa de mantenimientos por circuito.	Trimestral	80%	155%
		3) Mejora SAIDI por circuito.	Semestral	Mayor o igual a cero	NO APLICA
		4) Mejora de SAIFI por circuito.	Semestral	Mayor o igual a "0"	NO APLICA
		5) Reducir los tiempos de atención de interrupciones no programadas.	Trimestral	71%	87%
		6) Avisos de las interrupciones programadas: 6a) Cobertura en medios de comunicación masivos. 6b) Notificación a los usuarios industriales.	Semestral Semestral	80% 70%	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%	NO APLICA ¹
		2) Cumplimiento del programa de mantenimientos por activo.	Trimestral	80%	98%
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%	61%
4	Pérdidas	1) Ejecución de inversiones orientadas a recuperación de pérdidas del documento CONPES 3966 de 2019.	Trimestral	90%	En revisión por información ²
		2) Ejecución Plan de Control de Pérdidas de Energía: incluye las actividades: a) Campañas sistemáticas en consumidores regulados y medios. b) Gestión de grandes consumidores. c) Instalación de Macromedida.	Trimestral	80%	130%
		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%	121%
		4) Ejecución plan de inversiones activos de uso dirigido a gestión de pérdidas.	Trimestral	80%	118%
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%
6	Atención al usuario	1) Implementar una estrategia que optimice el procedimiento de trámite oportuno y de calidad de reclamaciones por parte de la empresa	Trimestral	80%	100%
		2) Mantener el porcentaje de casos resueltos mediante el programa de atención al cliente en primer contacto del universo de casos que aplique.	Trimestral	Mayor o igual a "0"	39%
7	Responsabilidad Social Empresarial	1) Construir y establecer la línea de base del RSE.	Trimestral	80%	NO APLICA ³
		2) Cumplimiento a las acciones definidas en el plan de mejoras en el año analizado.	Trimestral	90%	90%
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	90%	164%

¹ El operador no programó la ejecución de inversiones en el STR para el primer trimestre del 2022.

² De acuerdo con el análisis realizado, el indicador parcial 4.1. se declara en revisión por información, debido a que se identificó que el prestador realizó modificaciones a los cronogramas de los proyectos monitoreados. En tal sentido es necesario revisar la pertinencia de los ajustes planteados y decidir, de común acuerdo, los cambios a realizar.

³ Este indicador tiene 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 2022

No.	Objetivo	INDICADORES DE RESULTADO	PERIODICIDAD DE EVALUACIÓN	Meta Indicador 2022	2022 Trimestre 1
1	Continuidad del servicio en el SDL	1) Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la duración de las interrupciones programadas y no programadas según la metodología definida en la Resolución CREG 015 de 2018: 1a) Totales (regulatorio). 1b) Interrupciones no programadas.	Anual Semestral	Mayor o igual a "0" Mayor o igual a "0"	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
		3) Informar a los usuarios las interrupciones programadas.	Semestral	100% +/- 20%	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	Mayor o igual a "0"	NO APLICA
		2) Reducir las horas de indisponibilidad en los activos del STR: 2a) Interrupciones no programados 2b) Interrupciones programados	Anual Anual	Menor o igual a "0" Menor o igual a "0"	NO APLICA NO APLICA
3	Calidad de la Potencia eléctrica	1) Infraestructura para el registro de calidad de potencia, cumplimiento de la Resolución CREG 024 de 2005.	Anual	90%	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	60% 60%	NO APLICA NO APLICA
		3) Mantener la distorsión armónica dentro de los estándares regulatorios.	Anual	60%	NO APLICA
4	Pérdidas	1) Reducir el índice de pérdidas	Anual	Senda de la Resolución CREG 167/20	NO APLICA
		2) Reducir el número de usuarios sin medidor en el mercado de comercialización.	Anual	Mayor o igual a "0"	NO APLICA
5	Riesgo Eléctrico	1) Disminuir del número de accidentes de origen eléctrico en el sistema eléctrico del operador.	Anual	Mayor o igual a "0"	NO APLICA
		2) Ejecución de inversiones orientadas a la sustitución de red monohilo aprobadas en el plan de inversión.	Trimestral	80%	141%
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
		2) Mejorar la calidad de las decisiones de los Recursos De Reposición.	Anual	Menor o igual a "0"	NO APLICA
7	Responsabilidad Social Empresarial	1) Aumento del sentido de pertenencia de colaboradores.	Anual	Mayor o igual a "0"	NO APLICA
		2) Mejora de la imagen ante los usuarios.	Anual	Mayor o igual a "0"	NO APLICA
8	Programa de Normalización, gestión de pérdidas eléctricas y Cartera	1) Disminuir el número de clientes en Barrios Subnormales.	Anual	Mayor o igual a "0"	NO APLICA
		2) Implementación de sistema de medición prepago.	Anual	Mayor o igual a "0"	NO APLICA
		3) Reducción de Cartera.	Anual	Mayor o igual a "0"	NO APLICA

4 CONCLUSIONES

En resumen, en el primer trimestre del seguimiento al PGLP, AFINIA cumplió con 13 de los 15 indicadores evaluados, lo que corresponde a un 87% del cumplimiento; si bien obtiene un aceptable nivel del cumplimiento, no se logró el resultado esperado para el indicador parcial 4.1 del objetivo 4 de pérdidas.

A continuación, se presenta el resultado para los indicadores en el periodo evaluado:

Objetivo 1 Continuidad del servicio en el SDL

En concordancia con la recomendación de la SSPD en el informe de seguimiento del cuarto trimestre del 2021, AFINIA proyectó para el año 2022, dar continuidad a las inversiones sobre circuitos que presentaron baja ejecución durante el año 2021.

El porcentaje de ejecución sobre los circuitos intervenidos durante el año 2021, a los cuales se les da continuidad en esta vigencia son: Barranco de loba 2 con una ejecución del 61%, El Copey con el 17,8%, Mojana 2 con el 62,8 %, Puerto escondido con el 17,9%, Sahagún 2 con el 49% y el circuito San Martín de Loba 1 con el 26,1%, porcentajes de ejecución a cierre del cuarto trimestre año 2021.

Durante el primer trimestre del 2022, AFINIA programó intervenir 17 circuitos, de los cuales en 7 de ellos no efectuó ninguna actividad, en 6 tuvo bajo porcentaje de ejecución y solamente en 4 de ellos alcanzó o superó la meta propuesta, adicionalmente realizó intervenciones en 14 circuitos que se encontraban dentro de los circuitos priorizados pero que no estaban programados a ser intervenidos durante el primer trimestre de 2022.

AFINIA intervino durante el primer trimestre del 2022, un total de 77,47 kilómetros de red en los cuales están incluidas las intervenciones de los circuitos priorizados, pero no programados para el trimestre, con lo cual superó los 60,59 kilómetros programados, cumpliendo la meta prevista en el PGLP.

En cuanto a las labores de mantenimiento, la empresa cumplió con la ejecución de las actividades programadas para los 40 circuitos priorizados.

Se evidenció una mejora en los tiempos de respuesta de AFINIA, ya que aumentó en un 6% el porcentaje de interrupciones no programadas atendidas en tiempos inferiores a 6 horas en el primer trimestre del 2022, respecto al porcentaje de interrupciones no programadas atendidas en un tiempo inferior a 6 horas durante el año 2021, adicionalmente el promedio de interrupciones no programadas de duración superior a 30 minutos durante el año 2021 fueron en promedio 13.855 interrupciones, las cuales, en comparación con las 12.096 interrupciones del 2022, muestran una reducción de 12,7%.

El mayor número de interrupciones no programadas se generan en el departamento de Córdoba con el 36,4%, le siguen los departamentos de Bolívar con el 28,4%, Cesar con el 21,7% y Sucre con el 13,4%.

El departamento con mejor indicador en cuanto al tiempo de respuesta en presencia de interrupciones no programadas es Cesar con 3,65 horas en promedio por interrupción y el departamento con el indicador más deficiente es Sucre con 4,01 horas.

Objetivo 2 Confiabilidad en el STR

El indicador 2.1 no se pudo evaluar debido a que la empresa no programó inversiones en el STR en el primer trimestre de 2022.

En cuanto al indicador 2.2 se observó que la empresa alcanzó una ejecución del 98% del cronograma de mantenimiento en activos del STR y por lo tanto cumplió la meta establecida.

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

AFINIA cumplió con la meta en la evaluación de este indicador, sin embargo se evidencia una disminución tanto en el número de proyectos, como en el valor de la inversión orientada a la calidad de la potencia y la cantidad de usuarios beneficiados, con respecto al año 2021, año en el cual AFINIA desarrollo 10 proyectos con una inversión de 63.512 MCOP beneficiando a 194.641 usuarios, mientras que en el año 2022 programo ejecutar solamente 2 proyectos con una inversión de 9.580,41 MCOP y beneficiar 34.189 usuarios.

Objetivo 4 Pérdidas

El indicador 4.1, ejecución de Inversiones orientadas a recuperación de pérdidas del documento CONPES 3966 de 2019, se declara en revisión mientras se verifica la pertinencia de los ajustes a los cronogramas de los proyectos planteados por la empresa.

El indicador 4.2, ejecución Plan de Control de Pérdidas de Energía, cumplió la meta establecida. Vale la pena mencionar que:

- a. Afinia evaluó el indicador en el primer trimestre de 2022 usando unas metas de cantidad de acciones diferentes a las presentadas en enero de 2021, destacándose una reducción significativa en las acciones para los componentes del plan denominados *Grandes Consumidores* y *Macromedida*⁴. Teniendo en cuenta lo anterior, se procedió a evaluar el indicador usando las cantidades del plan informado en 2021.
- b. Las acciones de Instalación de Macromedida presentan una alta sub-ejecución. En el 2021 se ejecutaron 811 acciones frente a una meta anual de 5.440 y en el primer trimestre de 2022 se ejecutaron 204 de las 524 planeadas.

El indicador 4.3, Ejecución Plan de Reducción de Pérdidas de Energía, cumplió la meta establecida. Es importante informar que Afinia evaluó el indicador en el primer trimestre de 2022 usando unas metas de cantidad de acciones diferentes a las presentadas en enero de 2021, destacándose que las nuevas son superiores. Teniendo en cuenta lo anterior, se consideró viable evaluar el indicador usando las nuevas cantidades planeadas.

⁴ El tercer componente del plan son *Campañas sistemáticas en consumidores regulados y medios*.

El indicador 4.4, ejecución plan de inversiones activos de uso dirigido a gestión de pérdidas, cumplió la meta establecida.

Objetivo 5 Riesgo Eléctrico

En relación con el cumplimiento del Plan de Gestión de Riesgo Eléctrico definido por el operador en el primer trimestre de 2022, se concluye que el operador ha obtenido un porcentaje de ejecución del 100 % sobre las actividades programadas para el trimestre en evaluación.

Respeto a la Ejecución de Inversiones orientadas a la sustitución de Red Monohilo aprobadas en el Plan de Inversión, el operador cumple en el primer trimestre del 2022, con una ejecución de 22,31 km de red intervenidos sobre una meta de 15,8 km, obteniendo un porcentaje de ejecución del 114%, con un total de 86.113 usuarios beneficiados con estas intervenciones sobre las redes de AFINIA.

Objetivo 6 Atención al Usuario

En materia de atención a los usuarios, se identificó que, durante el primer trimestre de 2022, la empresa continúa fortaleciendo los canales de atención a los usuarios. Igualmente, se sigue el cronograma para implementación de los centros de experiencia de la ciudad Montería y Valledupar que permiten mejorar los tiempos de atención a los usuarios.

Así mismo, la operación de los canales virtuales de AFINIA, permiten a los usuarios acceder a los servicios de atención al cliente, optimizando el tiempo de los usuarios, mejorando su calidad de la vida.

Objetivo 7 Responsabilidad Social Empresarial

Sobre el cumplimiento de las acciones definidas en el Plan de Mejora del Programa de Responsabilidad Social Empresarial definido por el operador, durante el primer trimestre del 2022, se concluye que se obtuvo un resultado del indicador correspondiente al 90 % de ejecución de las actividades del cronograma definidas dentro del Plan de mejora.

Objetivo 8 Programa de normalización gestión de perdidas eléctricas y cartera

En el Primer Trimestre de 2022, el operador cumplió con las actividades programadas en el *Plan de Acompañamiento Social para la implementación de programas de pérdidas, normalización de subnormales y prepago en ZDG y barrios subnormales*, con un alcance de 51.065 personas educadas dentro de las campañas de Aprender de Energía, Socialización de Normatividad Vigente, Energizando Soluciones y Socialización de Proyectos de Inversión Técnica, en los departamentos de Bolívar (territorial norte y sur), Cesar, Córdoba (territorial norte y sur), y Sucre.

Pese al cumplimiento evidenciado en la mayoría de los indicadores evaluados, teniendo en cuenta el reiterado incumplimiento de los indicadores parciales 4.1, 4.3 y 4.4 del objetivo 4 Pérdidas, evidenciado desde el segundo al cuarto informe de seguimiento del año 2021,

esta Superservicios actuó según lo previsto en el Programa de Gestión de Largo Plazo⁵ y el 28 de febrero de 2022 activó el Comité de Seguimiento Especial en el marco del programa de gestión de Caribe Mar de la Costa S.A.S. E.S.P. (AFINIA), con participación de funcionarios de la SSPD, AFINIA y el Ministerio de Minas y Energía.

En el marco del Comité de Seguimiento Especial se ha solicitado a AFINIA, la presentación de un plan de reducción de pérdidas que permita cumplir con lo aprobado por la CREG para el cumplimiento del objetivo 4 Pérdidas y la senda establecida en la Resolución CREG 167 de 2020. A la fecha de publicación de este informe se han llevado a cabo 8 comités de seguimiento especial, en los que no se logra evidenciar un avance que permita una reducción del indicador de pérdidas para lograr su cumplimiento en el corto plazo.

5 RECOMENDACIONES

- Se recomienda a AFINIA realizar un mayor esfuerzo en la intervención de los proyectos que en el desarrollo del indicador parcial 1.1, no tuvieron ningún avance (7 circuitos) o tuvieron baja ejecución (6 circuitos), con el objeto de cumplir a cabalidad con la programación efectuada por la empresa para el año 2022 en relación con las inversiones proyectadas orientadas a la continuidad del servicio en el SDL, objetivo No 1.
- Se recomienda a AFINIA realizar un mayor esfuerzo en la realización de proyectos orientados a la calidad de la potencia en los activos de nivel de tensión 4, 3 y 2, que benefician a una cantidad significativa de usuarios.
- Se recomienda mejorar los recursos para atención de interrupciones en el departamento de Sucre, ya que a pesar de que presenta el menor número de interrupciones no programadas, simultáneamente presenta el peor promedio de duración de estas.
- En relación con las modificaciones planteadas por el prestador al cronograma de los proyectos relacionados con las Inversiones orientadas a recuperación de pérdidas del documento CONPES 3966 de 2019 (indicador parcial 4.1.), se solicitará al prestador la información que soporta los cambios, de tal forma que se pueda verificar la pertinencia de estos.
- En el objetivo No 5 la SSPD solicita al operador, cumplir con la responsabilidad de realizar seguimiento y verificación sobre la totalidad de las empresas contratistas con alcance técnico sobre las redes de AFINIA, validando la existencia de un plan de capacitaciones dentro del Plan de Gestión del Riesgo Eléctrico que cubra a la totalidad del personal que realiza labores sobre las redes eléctricas del operador y que contenga las temáticas necesarias en cumplimiento de la normatividad vigente. Dicho plan de capacitaciones debe realizarse de manera continua y con la rigurosidad necesaria en

⁵ El Título "CONDICIONES GENERALES PARA EL SEGUIMIENTO DE LOS INDICADORES", establece entre otras acciones para el seguimiento las siguientes: "1.) Si un indicador parcial presenta incumplimiento en dos o más periodos de evaluación en un mismo año, este se considera en estado de alerta, 2.) Si el 50% o más de los indicadores parciales de un mismo objetivo específico se encuentra en estado de alerta, la SSPD podrá convocar un comité de seguimiento especial con el prestador, con el fin de definir acciones correctivas de común acuerdo de corto plazo para normalizar su cumplimiento."

tiempo y contenidos tanto para el personal nuevo como para el personal con experiencia.

- Dentro del seguimiento al indicador 6 Atención al Cliente, se reitera la implementación las campañas de atención al cliente con oficinas móviles, siendo ésta una mejora sustancial en los procesos de atención al cliente, por los beneficios que representan para los usuarios.
- En el objetivo No 7 la SSPD reitera la solicitud al operador, en cuanto a los soportes aportados como evidencias que son presentados por el operador para que cumplan con los requerimientos de calidad de la información mínimos estipulados en el PGLP. Los soportes fotográficos deben contar con georreferenciación, fecha, descripción de la actividad realizada y poseer una resolución óptima que permita la visualización del contenido, de lo contrario, el soporte no será evaluado y por ende la actividad se tomará como no ejecutada.
- En el objetivo No 8 la SSPD solicita al operador que, dentro del Plan de acompañamiento Social, para la implementación de programas de pérdidas, normalización de subnormales y prepago en ZDG y barrios subnormales se incorporen actividades específicas dentro de las campañas desarrolladas con las comunidades vinculadas a la ejecución de los proyectos PRONE, a cargo del operador.
- En virtud de la autonomía del prestador para establecer el alcance de los proyectos de inversión requeridos para garantizar la prestación del servicio público de energía bajo las condiciones y exigencias que establece la regulación, es posible que Afinia realice cambios a los planes de actividades o a los proyectos que son evaluados con los indicadores del PGLP. No obstante lo anterior, es importante que estos cambios se informen oportunamente a la Superintendencia junto con los respectivos argumentos que evidencian la pertinencia de los mismos.
- La Dirección Técnica de Gestión de Energía recomienda continuar con el PGLP acorde con los resultados obtenidos a la fecha en el seguimiento a los compromisos del prestador.

Proyectó: Enrique Francisco Botero Martínez – Contratista DTGE.
David Alfredo Riaño Alarcón – Contratista DTGE.
María Cristina Guayara Sánchez – Contratista DTGE.
Noel Andrés Cardozo Tavera – Contratista DTGE.

Revisó: Diego Alejandro Ossa Urrea – Asesor DTGE
Darío Fernando Obando Batallas – Profesional Especializado DTGE.

Aprobó: Luisa Fernanda Camargo Sánchez – Directora Técnica de Gestión de Energía (E).