

**PROGRAMA DE GESTIÓN ACORDADO  
DE LARGO PLAZO**

**SSPD – AFINIA**

**INFORME DE SEGUIMIENTO No. 8  
CUARTO 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 .....	11
4	CONCLUSIONES.....	12
5	RECOMENDACIONES.....	21

### **ANEXO 1. SEGUIMIENTO A LOS INDICADORES CUARTO TRIMESTRE 2022**

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

## 1 INTRODUCCIÓN

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

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

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

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

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

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

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

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

El presente informe muestra los antecedentes del PGLP suscrito entre la Superservicios y AFINIA y los avances obtenidos en los periodos anteriores de seguimiento de PGLP. Posteriormente, se presenta el seguimiento al cumplimiento del programa durante el cuarto 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 correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de enero de 2021 y el 31 de diciembre de 2022. 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.

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 octubre de 2022 y el 31 de diciembre de 2022, AFINIA remitió el informe correspondiente al cuarto trimestre de 2022 mediante comunicaciones con los siguientes radicados:

RADICADOS SSPD	FECHA
20235290943652	7 de marzo de 2023
20235290961902	8 de marzo de 2023

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 cuarto 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	2022 Trimestre 2	2022 Trimestre 3	2022 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	80%	128%	140%	103%	96%
		2) Cumplimiento del programa de mantenimientos por circuito.	Trimestral	80%	155%	120%	113%	101%
		3) Mejora SAIDI por circuito.	Semestral	Mayor o igual a cero	NO APLICA	44%	NO APLICA	34%
		4) Mejora de SAIFI por circuito.	Semestral	Mayor o igual a "0"	NO APLICA	51%	NO APLICA	44%
		5) Reducir los tiempos de atención de interrupciones no programadas.	Trimestral	71%	87%	81,64%	76,78%	83,64%
		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	91% 83%	NO APLICA NO APLICA	90% 86%
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 <sup>1</sup>	NO APLICA <sup>1</sup>	0%	67,67%
		2) Cumplimiento del programa de mantenimientos por activo.	Trimestral	80%	98%	99%	99%	100%
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%	87%	91%	98%
4	Pérdidas	1) Ejecución de inversiones orientadas a recuperación de pérdidas del documento CONPES 3966 de 2019.	Trimestral	90%	En revisión por información <sup>2</sup>	NO APLICA <sup>3</sup>	0%	0%
		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	80%	130%	147%	95%	147%
		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%	127%	90%	52%
		4) Ejecución plan de inversiones activos de uso dirigido a gestión de pérdidas.	Trimestral	80%	118%	16%	13%	50%
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%	100%	104%	98,3%
6	Atención al usuario	1) Implementar una estrategia que optimice el procedimiento de trámite oportuno y de calidad de reclamaciones por parte de la empresa	Trimestral	80%	100%	100%	100%	88%
		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%	37%	36%	37%
7		1) Construir y establecer la línea de base del RSE.	Trimestral	80%	NO APLICA <sup>4</sup>	NO APLICA <sup>4</sup>	NO APLICA <sup>4</sup>	NO APLICA <sup>4</sup>

<sup>1</sup> El operador no programó la ejecución de inversiones en el STR para el primer y segundo trimestre del 2022.

<sup>2</sup> De acuerdo con el análisis realizado, el indicador parcial 4.1. se declaró en revisión por información para el informe del primer trimestre de 2022, debido a que se identificó que el prestador realizó modificaciones a los cronogramas de los proyectos monitoreados. En tal sentido fue necesario revisar la pertinencia de los ajustes planteados y decidir, de común acuerdo, los cambios a realizar.

<sup>3</sup> No se evaluó debido a que la empresa no programó actividades de inversión para el segundo trimestre de 2022.

<sup>4</sup> Este indicador tuvo como fecha final de seguimiento el 31 de diciembre de 2021.



	<b>Responsabilidad Social Empresarial</b>	2) Cumplimiento a las acciones definidas en el plan de mejoras en el año analizado.	Trimestral	90%	90%	100%	100%	100%
8	<b>Programa de Normalización, gestión de pérdidas eléctricas y Cartera</b>	1) Diseñar e implementar un programa de acompañamiento social para la implementación de los programas de pérdidas, normalización de subnormales y prepago, identificando aquellas acciones con foco en ZDG y BSN.	Trimestral	90%	164%	202%	174%	155%



### 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	2022 Trimestre 2	2022 Trimestre 3	2022 Trimestre 4
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	Mayor o igual a "0"	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	28%
			Semestral	Mayor o igual a "0"	NO APLICA	53,54%	NO APLICA	47%
		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	Mayor o igual a "0"	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	42%
			Semestral	Mayor o igual a "0"	NO APLICA	41,51%	NO APLICA	40%
		3) Informar a los usuarios las interrupciones programadas.	Semestral	100% +/- 20%	NO APLICA	100%	NO APLICA	100%
2	Confiabilidad en el STR	1) Reducir la demanda no atendida no programada en todo el mercado de comercialización a nivel de STR.	Anual	Menor o igual a "0"	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	20,2%
		2) Reducir las horas de indisponibilidad en los activos del STR: 2a) Interrupciones no programados 2b) Interrupciones programados	Anual	Menor o igual a "0"	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	79%
			Anual	Menor o igual a "0"	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	-42%
3	Calidad de la Potencia eléctrica	1) Infraestructura para el registro de calidad de potencia, cumplimiento de la Resolución CREG 024 de 2005.	Anual	90%	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	96%
		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	60%	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	86%
			Anual	60%	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	86%
		3) Mantener la distorsión armónica dentro de los estándares regulatorios.	Anual	50%	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	79,88%
4	Pérdidas	1) Reducir el índice de pérdidas	Anual	Mayor o igual a "0"	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	-1,62%
		2) Reducir el número de usuarios sin medidor en el mercado de comercialización.	Anual	Mayor o igual a "0"	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	-2,12%
5	Riesgo Eléctrico	1) Disminuir del número de accidentes de origen eléctrico en el sistema eléctrico del operador.	Anual	Mayor o igual a "0"	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	-8,82%
		2) Ejecución de inversiones orientadas a la sustitución de red monohilo aprobadas en el plan de inversión.	Trimestral	80%	141%	86,15%	17%	85%
6	Atención al usuario	1) Reducir el número de sanciones por Silencio Administrativo Positivo (SAP) aplicadas por la SSPD.	Anual	Mayor o igual a "0"	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	100%
		2) Mejorar la calidad de las decisiones de los Recursos De Reposición.	Anual	Menor o igual a "49%"	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	12%
7	Responsabilidad Social Empresarial	1) Aumento del sentido de pertenencia de colaboradores.	Anual	Mayor o igual a "0"	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	-15,83%
		2) Mejora de la imagen ante los usuarios.	Anual	Mayor o igual a "0"	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	-14,98%
8	Programa de Normalización, gestión de pérdidas eléctricas y Cartera	1) Disminuir el número de clientes en Barrios Subnormales.	Anual	Mayor o igual a "0"	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	0%
		2) Implementación de sistema de medición prepago.	Anual	Mayor o igual a "0"	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	-99,2%
		3) Reducción de Cartera.	Anual	Mayor o igual a "0"	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	74,84%

## 4 CONCLUSIONES

En resumen, en el cuarto trimestre del seguimiento al PGLP para la vigencia 2022, de los 19 indicadores parciales evaluados, AFINIA no cumplió la meta en 4 indicadores lo que corresponde a un 79% de cumplimiento; en cuanto a los indicadores de resultado, de los 23 indicadores evaluados no cumplió la meta en 9 indicadores, lo que corresponde a un 61% del cumplimiento.

Considerando los estándares acordados en el PGLP para la valoración del estado de los indicadores parciales, de acuerdo con los resultados evidenciados al cuarto trimestre de 2022, se concluye que los siguientes indicadores se encuentran en estado de ALERTA:

### Objetivo 2. Confiabilidad en el STR

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

### Objetivo 4. Pérdidas

- Indicador parcial 4.1. Ejecución de inversiones orientadas a recuperación de pérdidas del documento CONPES 3966 de 2019.
- Indicador parcial 4.4. Ejecución plan de inversiones activos de uso dirigido a gestión de pérdidas

Adicionalmente, teniendo en cuenta que el 50% de los indicadores de los objetivos 2 de Confiabilidad en el STR y 4 de Pérdidas se encuentran en estado de ALERTA<sup>5</sup>, esta situación reitera la necesidad de mantener activo el Comité de Seguimiento Especial que se había convocado en la vigencia 2022 por el incumplimiento de los indicadores parciales del objetivo de Pérdidas. Es decir, el alcance del seguimiento de dicho Comité, además de los indicadores de pérdidas incumplidos, deberá incorporar el seguimiento al indicador de Ejecución de inversiones orientadas a la calidad del servicio en el STR aprobadas en el plan de inversión.

Por otra parte, respecto a los indicadores de resultado, en el presente informe se evidencia el incumplimiento de los objetivos 2 de Confiabilidad en el STR, 4 de Pérdidas, 7 de Responsabilidad Social Empresarial y 8 de Programa de Normalización, gestión de pérdidas eléctricas y Cartera.

Esta situación genera una gran preocupación por parte de la Superservicios, teniendo en cuenta que, de acuerdo con las causas del cierre del PGLP, una de ellas es que se incumplan cinco objetivos durante dos años consecutivos. Si bien en la presente evaluación

---

<sup>5</sup> Para el objetivo 4 de pérdidas, incluso se presenta incumplimiento de un indicador parcial adicional (Indicador 4.3) que, si bien no se declara en estado de alerta en el presente informe, si refuerza la necesidad de mantener el Comité de Seguimiento Especial.

no se alcanzan a incumplir 5 objetivos, la situación presentada en la evaluación de la vigencia 2021 no evidenció el incumplimiento de ningún objetivo.

A continuación, se presentan los resultados para cada uno de los objetivos 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 a corte del cuarto trimestre del 2022 de los circuitos a los cuales se les dio continuidad durante el año 2022 son: Barranco de Loba 2 con una ejecución del 56%, el circuito El Copey con el 24% de ejecución, el circuito Puerto Escondido con el 84% de ejecución y el circuito San Martín de Loba 1 con el 92% de ejecución en el año 2022, estos circuitos tampoco alcanzaron las metas proyectadas para su ejecución durante el año 2022. Los circuitos Mojana 2 con una ejecución del 138% y el circuito Sahagún 2 con el 135%, presentan una mayor ejecución con respecto a lo programado para el año 2022.
- En el desarrollo de las inversiones correspondientes al indicador parcial 1.1, se puede observar que en la ejecución acumulada de los cuatro trimestres de 2022 (ver tabla No 3 del anexo 1- Informe seguimiento trimestre 4 AFINIA 2022), AFINIA programó intervenir un total de 25 circuitos, de los cuales en 10 circuitos no alcanzó la meta de ejecución, en 9 circuitos no realizó ninguna intervención, en 6 circuitos cumplió y/o superó la meta propuesta e intervino 9 circuitos priorizados pero cuya intervención no estaba programada realizarse en el cuarto trimestre del año. En total la empresa intervino 392,51 kilómetros de red sobre unas intervenciones programadas de 409,48 kilómetros. Por lo tanto, el indicador parcial alcanza el 96% en su evaluación y cumple la meta prevista en el PGLP.
- En cuanto las labores de mantenimiento que incluyen 4 actividades principales a ejecutar sobre los 40 circuitos priorizados, el prestador durante el cuarto trimestre tuvo el siguiente desempeño: 54% de cumplimiento en la actividad de podas, un 73% de cumplimiento de la actividad de termografías, un 66% en la actividad de recorridos y no ejecutó la actividad de lavado en este periodo.
- AFINIA en el indicador de parcial 1.2 cumplimiento del programa de mantenimiento por circuito obtuvo una evaluación del 101% de cumplimiento en su ejecución con respecto a la totalidad de los mantenimientos programados para el año 2022.
- En la evaluación del indicador parcial 1.3 mejora SAIDI por circuito, el prestador obtuvo una disminución promedio del 34% de la duración de interrupciones programadas y no programadas que perciben los usuarios, con respecto a la meta establecida en el grupo de circuitos intervenidos y una disminución del SAIDI en 35 de los 40 circuitos evaluados, por tanto, el 88% de ellos presentó una mejora en la calidad del servicio. Los circuitos que incumplieron este indicador son: Curumani

Urbano (- 49%), Curumani Rural (-45%), El Copey (-23%), Piza (-3%), Tolú Viejo 3 (11%), el valor negativo representa el aumento del indicador individual SAIDI con respecto a la meta.

- En la evaluación del indicador parcial 1.4 mejora SAIFI por circuito, el prestador obtuvo una disminución promedio del 44% en la cantidad de interrupciones programadas y no programadas que perciben los usuarios, con respecto a la meta establecida en el grupo de circuitos intervenidos y una disminución del SAIFI en 37 de los 40 circuitos evaluados, por tanto, el 93% de ellos presentó una mejora en la calidad del servicio. Los circuitos que incumplieron este indicador son: Bosconia (-4%), Curumani Urbano (- 41%), Curumani Rural (-17%), el valor negativo representa el aumento del indicador individual con respecto a la meta.
- En la evaluación del indicador parcial 1.5., se puede observar que en el cuarto trimestre se interrumpió el aumento progresivo en la cantidad de interrupciones no programadas de los tres primeros trimestres de 2022, presentándose con 12.009 interrupciones, el menor número de interrupciones no programadas de los 4 trimestres del año, también se evidencia una leve mejora en los tiempos de respuesta con respecto al trimestre anterior ya que se había presentado una disminución entre el primer y segundo trimestre del 5,25%, entre el segundo y tercer trimestre del 4,86% y un aumento entre el tercer y cuarto trimestre del 6,86%, en el porcentaje de interrupciones atendidas en un tiempo inferior a 6 horas.
- Durante el año 2021 Afinia reportó 55.420 interrupciones no programadas con 45.329 interrupciones atendidas en menos de 6 horas para un porcentaje del 81,79%, en el año 2022 reportó 57.728 interrupciones no programadas con 47.168 interrupciones atendidas en menos de 6 horas para un porcentaje del 81,71%, lo que evidencia la presencia de un mayor número de interrupciones no programadas durante este año, en el cual estas interrupciones no programadas, debieron disminuir por las inversiones realizadas en el sistema y también podemos observar un tiempo de respuesta a dichas interrupciones muy similar en ambas vigencias, sin que podamos evidenciar un mejor resultado de las acciones implementadas por la empresa para aumentar el número de interrupciones no programadas atendidas en un tiempo inferior a 6 horas.
- Durante el cuarto trimestre de 2022, sigue siendo el departamento de Córdoba el de mayor número de interrupciones no programadas, con el 37,58%, le siguen los departamentos de Bolívar con el 33,8%, Cesar con el 14,56% y Sucre con el 14,06%.
- Durante el tercer trimestre las 44 interrupciones de mayor duración se ubicaron en el rango de mayor de 50,17 horas hasta las 849,27 horas, presentándose cinco interrupciones con duración superior a las 360 horas regulatorias en el departamento de CORDOBA.
- En la evaluación de indicador parcial 1.6a Cobertura de medios de comunicación masivos, el prestador obtiene una evaluación del 90% y cumple con la meta establecida en el PGLP.

- En la evaluación de indicador parcial 1.6b Notificación a los usuarios industriales, el prestador obtiene una evaluación del 86% y cumple con la meta establecida en el PGLP.
- En la evaluación de indicador de resultado 1.1.a Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la duración de las interrupciones programadas y no programadas, el prestador cumplió y superó la meta establecida en el PGLP y adicionalmente el valor de SAIDI obtenido en el 2022 fue de 73,89 horas con una disminución equivalente al 17,25% del valor del SAIDI obtenido en el año 2021 que fue de 89,3 horas.
- En la evaluación de indicador de resultado 1.1.b Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la duración de las interrupciones no programadas, el prestador cumplió y supero la meta establecida en el PGLP y además el valor de SAIDI\_NP obtenido en el 2022 fue de 47,6 horas con una disminución equivalente al 18,21% del valor del SAIDI\_NP obtenido en el año 2021 que fue de 58,2 horas.
- En la evaluación de indicador de resultado 1.2.a Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la frecuencia de las interrupciones programadas y no programadas, el prestador cumplió y supero la meta establecida en el PGLP y además el valor de SAIFI obtenido en el 2022 fue de 52,14 veces con una disminución equivalente al 27,68% del valor del SAIFI obtenido en el año 2021 que fue de 72,1 veces.
- En la evaluación de indicador de resultado 1.2.b Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la frecuencia de las interrupciones no programadas, el prestador cumplió y supero la meta establecida en el PGLP y además el valor de SAIFI\_NP obtenido en el 2022 fue de 47,18 veces con una disminución equivalente al 28,56% del valor del SAIFI\_NP obtenido en el año 2021 que fue de 66,04 veces.
- En la evaluación del indicador de resultado 1.3 Informar a los usuarios las interrupciones programadas, la empresa cumplió la meta del PGLP y demostró una adecuada comunicación a sus usuarios sobre los eventos programados.

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

- La empresa no cumplió con los indicadores de resultado 2.1 y 2.2.a) referentes a la disminución de la Demanda No Atendida en el mercado de comercialización de AFINIA y a la disminución de la duración de los eventos no programados en el STR. Se evidenció un mal cálculo de los indicadores al no aplicar correctamente los lineamientos del numeral 5.1.9 de la Resolución CREG 015 de 2018 en las evidencias presentadas a la SSPD dado que estas deben estar acordes a los reportes realizados por la empresa en el portal dispuesto por XM. La SSPD entiende que se presentaron actos de vandalismo principalmente en la Línea Ternera-Gambote, pero estas solo pueden ser excluidas del indicador, siempre y cuando se cumplan con los lineamientos regulatorios.
- La duración de los eventos programados fue de 867,5 horas, correspondiente a un 42% por debajo de la meta. La empresa podría realizar un mayor número de trabajos programados para mejorar la confiabilidad de su STR, y así disminuir más los eventos



no programados. Esto siempre y cuando no se supere el valor de la meta propuesta para este indicador de resultado.

- Respecto al indicador parcial 2.1, aunque se avanzó en un 67,67% en la ejecución de las inversiones programadas, no se alcanzó la meta correspondiente al 80%.
- Respecto al plan de mantenimiento se evidenció un cumplimiento del 100% del indicador dato que se ejecutaron las acciones correspondientes a inspecciones termográficas y podas en 20 líneas de transmisión del STR de Afinia.

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

- AFINIA al finalizar el cuarto trimestre de 2022 alcanzó una evaluación del 98% y cumple la meta prevista en el PGLP. Durante el año 2021 AFINIA desarrolló 10 proyectos con una inversión de 63.512 MCOP, beneficiando a 194.641 usuarios; durante el año 2022 desarrollo solamente 2 proyectos con una inversión de 9.580 MCOP, beneficiando a 34.189 usuarios, lo que nos muestra una disminución significativa en los recursos asignados al desarrollo de este indicador.
- En el desarrollo del proyecto línea Salguero - La Paz, quedaron pendiente actividades sobre 4 kilómetros para poner totalmente la línea en operación, el prestador se compromete a acometer estas obras durante el primer trimestre del 2023.
- En la evaluación del indicador de resultado 3.1 Instalar el sistema de medición y registros de calidad de la potencia en el 100% de las barras de niveles de tensión 4, 3 y 2, así como en el 5% de los circuitos a 13,2 KV, la empresa obtuvo una evaluación del 96% cumpliendo con la meta establecida en el PGLP, quedo pendiente la instalación de 2 equipos en la subestación El Brillante, que AFINIA manifiesta no pudo intervenir por situaciones de orden público.
- En la evaluación del indicador de resultado 3.2a Mantener los niveles de tensión dentro de los estándares regulatorios para valores de Desviaciones estacionarias de Tensión (DETs), el prestador obtuvo una evaluación del 86% cumpliendo la meta establecida en el PGLP, adicionalmente hubo una disminución equivalente al 45,3% de los registros de niveles de tensión que no cumplieron con la regulación ya que en el año 2022 se dieron 18.577 registros no conformes con respecto a los 33.976 registros no conformes del año 2021. La evaluación de este indicador se realizó tomando 7.531.677 registros reales y no los 8.753.472 registros teóricos en concordancia con los 167 puntos de medida reportados y las 52 semanas, lo que equivale a un 86% de los registros con los que se debió realizar la evaluación.
- En la evaluación del indicador de resultado 3.2b Mantener los niveles de tensión dentro de los estándares regulatorios para valores de Desviaciones estacionarias de Tensión e interrupciones transitorias (Its), el prestador obtuvo una evaluación del 86% cumpliendo la meta establecida en el PGLP, adicionalmente hubo un aumento equivalente al 17,09% de los registros que no cumplieron con la regulación ya que en el año 2022 se dieron 6.236 registros no conformes con respecto a los 5.326 registros no conformes del año 2021. La evaluación de este indicador se realizó tomando 7.531.677 registros reales y no los 8.753.472 registros teóricos en concordancia con



los 167 puntos de medida reportados y las 52 semanas, lo que equivale a un 86% de los registros con los que se debió contar para esta evaluación.

- En la evaluación del indicador de resultado 3.3 Mantener la distorsión armónica dentro de los estándares regulatorios, el prestador obtuvo una evaluación del 79,88% cumpliendo la meta establecida en el PGLP.

#### **Objetivo 4 Pérdidas**

- El indicador de resultado de reducir el índice de pérdidas se incumplió ya que no se logró alcanzar la senda establecida en la resolución CREG 167 de 2020. Para el año 2022 se tenía un indicador esperado de 24,51% y AFINIA presentó un valor de 26,13%, presentando así una diferencia porcentual de 1,62%. La empresa mencionó dificultades para alcanzar la meta, entre las cuales se encuentra la prolongación de la emergencia sanitaria COVID-19, la resistencia de las comunidades, la ola invernal de 2022 y los inconvenientes en la cadena de suministro de materiales y equipos a nivel mundial.
- No se alcanzó el indicador de resultado referente a la reducción del número de usuarios sin medido en el mercado de comercialización de AFINIA. La empresa presentó unos valores respecto a la totalidad de usuarios y a la cantidad de usuarios sin medidor, lo cual fue contrastado por la SSPD en el formato TC2 del SUI. La SSPD concluyó un incumplimiento de la meta para dicho indicador al presentarse un porcentaje menor a cero correspondiente a -2,12%.
- Respecto a la ejecución de inversiones orientadas a la recuperación de pérdidas del documento CONPES 3966 de 2019, AFINIA no presentó evidencias de avances en el 2022 incumpliendo así el indicador. La empresa justifica este resultado por problemas relacionados con la terminación anticipada y retardos en la liquidación de los contratos con el Consorcio Energético del Caribe y con la Unión Temporal AMI Caribe.
- Respecto a la ejecución del plan de control de pérdidas de energía la empresa tuvo una ejecución del 147% dado que realizó un número mayor de acciones respecto a la referencia para el año 2022. Las campañas sistemáticas en consumidores regulados y medidores, la gestión de grandes consumidores y la instalación de macromedidores permitieron una recuperación de 16 GWh de Consumo No Registrado Pendiente de Facturar y un afloramiento de energía de 61,7 GWh.
- En cuanto a la ejecución del plan de reducción de pérdidas de energía, se registró un incumplimiento del indicador con un avance del 52%. A pesar de que la empresa llevó a cabo la ejecución de actividades en tres frentes, que incluyeron la instalación de medidores a usuarios sin medición, la implementación de un sistema de medición centralizada y el aseguramiento de la red, estos trabajos no se llevaron a cabo según lo planeado. Esto se debió principalmente a rechazos de proyectos por parte de comunidades, dificultades en el suministro de materiales y problemas de seguridad y orden público.
- En cuanto a la ejecución del plan de inversiones en activos de uso dirigidos a la gestión de activos se presentó una ejecución del 50% incumpliendo la meta del 80%. El monto ejecutado corresponde a 53.002 MCOP en 24.369 UUC.

### **Objetivo 5 Riesgo Eléctrico**

- El operador cumplió en un 98,3% con las actividades programadas en el cronograma de implementación del Plan de Gestión de Riesgo Eléctrico cumpliendo con las metas establecidas para el año 2022. Sin embargo, se recomienda ampliar el alcance de las diferentes actividades de socialización y comunicación para que lleguen a un mayor número de colaboradores y grupos de interés. Se sugiere la implementación de un plan de formación más completo y detallado con las empresas contratistas.
- En cuanto a la disminución del número de accidentes de origen eléctrico, la SSPD identificó algunas inconsistencias en la información reportada por AFINIA tanto en el formato TT5 del SUI como en el registro de accidentes de origen eléctrico incluido en el informe del cuarto trimestre de 2022. En este caso, se solicitó al operador que revise la justificación de algunos accidentes considerados como no atribuibles a su gestión.
- Por otra parte, como resultado del ejercicio de validación, la SSPD realizó un cruce de información del campo "Persona Afectada" reportada tanto en el formato TT5 como en el informe del cuarto trimestre y determinó un número mayor de eventos. Esto representa una actualización significativa en relación con el total de accidentes eléctricos reportados durante esta vigencia por el operador.
- Respecto a la Ejecución de Inversiones orientadas a la sustitución de Red Monohilo aprobadas en el Plan de Inversión, AFINIA presentó retrasos en la ejecución de los circuitos programados en esta vigencia. Sin embargo, la empresa tomó medidas para evitar nuevos retrasos y logró cumplir la meta establecida en el PGLP con un 85.1% de ejecución al cierre del período. La SSPD continuará monitoreando los proyectos pendientes y recomienda a AFINIA revisar y analizar la planificación para establecer metas realistas respecto a la cantidad de kilómetros de las redes eléctricas que requieren intervención.

### **Objetivo 6 Atención al Usuario**

- En materia de atención a los usuarios, se identificó que la empresa continua con la implementación y las campañas de difusión de los canales virtuales de AFINIA, los cuales permiten a los usuarios acceder a los servicios de atención al cliente, optimizando el tiempo de los usuarios y mejorando de esta forma su calidad de la vida.

### **Objetivo 7 Responsabilidad Social Empresarial**

- El operador cumplió en un 100% de las acciones definidas en su plan de mejora para el año 2022. Por parte de la SSPD se observa que el operador ha demostrado su compromiso con la sostenibilidad y ha fortalecido sus prácticas de RSE, promoviendo comportamientos responsables entre sus empleados y estableciendo espacios de formación para fortalecer la sostenibilidad. Sin embargo, se observa una escasa planeación por parte de AFINIA en la estructuración del cronograma de actividades, lo

que dificulta el seguimiento y control del programa de RSE establecido para el año en curso. Se recomienda que la compañía defina paquetes de trabajo para cada uno de los hitos propuestos en su línea base de trabajo.

- En cuanto al aumento del sentido de pertenencia de los colaboradores con la empresa, AFINIA realizó diversas actividades de bienestar, conciencia ambiental y social para sus colaboradores y facilitó la mesa de negociación con los empleados sindicalizados. Aunque la participación de los empleados en la encuesta de clima laboral aumentó en comparación al periodo anterior, el indicador no se cumplió según los resultados presentados por la firma encuestadora. En este sentido los esfuerzos para mejorar la estructura organizacional y las relaciones laborales con los trabajadores, hasta el momento no han logrado mejorar la percepción que tienen los colaboradores hacia la empresa.

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

- De acuerdo con la información reportada por el operador en el informe del Cuarto Trimestre de 2022, se cumplieron las actividades programadas en el *Plan de Acompañamiento Social en ZDG y barrios subnormales*. La SSP destaca la claridad en la presentación de resultados por parte de AFINIA, así como su compromiso con la gestión y la evaluación del indicador. La gestión realizada estuvo orientada a través de campañas y talleres del Uso Responsable de la Energía, la socialización de normas y leyes vigentes, la socialización de proyectos comerciales y la socialización de proyectos técnicos. En términos generales AFINIA superó la meta propuesta y continúa trabajando en otras líneas de acción están en proceso de ejecución.
- En cuanto al indicador de resultado de disminución del número de clientes en barrios subnormales durante el periodo evaluado la empresa no reporta actividades, informando que se presentaron dificultades en la normalización de barrios subnormales debido a retrasos en la adjudicación de contratos y dificultades para contratar personal técnico adecuado. También se mencionan problemas en la normalización de clientes en sectores rurales debido a que no cumplen con RETIE. Considerando que la meta de normalización para este año era de 16.000 usuarios, el indicador se da como incumplido.
- Con relación al indicador de resultado 8.2, AFINIA no logró alcanzar la meta establecida para la implementación de sistemas de medición prepago en el año 2022. Aunque la empresa ha propuesto una solución para abordar el problema detectado en la comunicación entre los medidores y las recargas realizadas por los usuarios, es importante destacar que el mismo indicador no se cumplió durante el primer año de evaluación debido a que el operador requirió tiempo para definir la solución tecnológica adecuada. Según la fórmula definida para el cálculo del indicador, el valor obtenido corresponde a -99%, lo que indica un incumplimiento para el segundo año de evaluación.
- Por otra parte, el operador logro un valor total de recaudo de \$37.849 millones en el año 2022, gracias a las acciones implementadas en las diferentes líneas de gestión del recaudo. La cartera vencida y el indicador de cartera vencida han disminuido, lo

que demuestra una mejora en la gestión de cobros en todos los segmentos por parte de Afinia.

## 5 RECOMENDACIONES

- Se le recomienda a AFINIA, continuar las inversiones sobre los 15 circuitos, que, en la ejecución acumulada de los cuatro trimestres del 2022, presenta baja y/o ninguna ejecución, en especial los circuitos Barranco de Loba 2 y El Copey, Puerto Escondido y San Martín de Loba 1, los cuales también tuvieron inversiones programadas en el año 2021, año en el cual tampoco alcanzaron las metas de inversión propuestas y el circuito Ure con inversión programada para el año 2022, el cual no presentó ninguna intervención en esta vigencia.
- Se recomienda a AFINIA hacer seguimiento a los 5 circuitos que no cumplieron las metas establecidas del indicador 1.3 mejora de SAIDI por circuito, identificar las causas del incumplimiento y realizar las acciones requeridas con la finalidad cumplir con la meta de SAIDI establecida para dichos circuitos y continuar la senda de mejora de la calidad del servicio a sus usuarios.
- Se recomienda a AFINIA hacer seguimiento a los 3 circuitos que no cumplieron las metas establecidas del indicador 1.4 mejora de SAIFI por circuito, identificar las causas del incumplimiento y realizar las acciones requeridas con la finalidad cumplir con la meta de SAIFI establecida en dichos circuitos y seguir mejorando la calidad de su servicio.
- Se le recomienda a AFINIA identificar las causas del aumento en la cantidad de interrupciones no programadas durante el año 2022 con respecto al año 2021, a pesar de las inversiones efectuadas e implementar las medidas y/o acciones de mitigación necesarias, con la finalidad de evitar un deterioro en la prestación del servicio a sus usuarios.
- Se le recomienda a Afina mejorar la atención a las interrupciones no programadas en el departamento de CORDOBA con la finalidad de evitar las interrupciones de larga duración evidenciadas en la evaluación del indicador 1.5. incluido dentro del anexo 1 de este informe.
- Se recomienda a la empresa que ante la ocurrencia de nuevos actos malintencionados sobre activos del STR (como los sufridos en el 2021 en la Línea Ternera -Gambote 1 66kV) se apliquen las disposiciones del literal d) del artículo 5.19 de la Resolución CREG 015 de 2018. Las exclusiones deben ser concordantes con la información reportada en el Herope del portal de XM.
- Se recomienda a Afina que realice una programación más asertiva en cuanto a la ejecución de trabajos programados en el STR. Se evidenció que durante el año 2022 las horas de indisponibilidad por eventos programados estuvo muy por debajo de la meta de 1500 horas, mientras que el mismo parámetro para los eventos no programados supero en más del 79% la meta. Esto evidencia una falta de programación y ejecución de actividades enfocadas a la mejora de la confiabilidad el STR.
- Se le recomienda al prestador ejecutar para el año 2023 una mayor cantidad de proyectos orientados a la calidad de la potencia en los activos de nivel de tensión 4,3 y

2, con la finalidad de impactar una mayor cantidad de usuarios con una mejora en la calidad de potencia suministrada.

- Se recomienda a AFINIA instalar los dos equipos para medición de la calidad de la potencia faltantes en la subestación El Brillante, durante el primer trimestre del 2023.
- El prestador debe implementar las medidas correctivas requeridas para garantizar el aumento de los registros reales para la evaluación de los indicadores de calidad de potencia DETs y Its ya que para esta evaluación solamente se pudo contar con el 86% de los registros teóricos.
- Se evidencia que el plan para reducir las pérdidas de energía en el mercado de comercialización de AFINIA, está en proceso de avance, pero aún no muestra señales claras de una senda de cumplimiento. Para el año 2023 se recomienda a la empresa no solo realizar las acciones que lleven al cumplimiento de las metas, sino que también realice los cálculos de los indicadores de una forma adecuada en línea con lo planteado en el programa de gestión.
- Se recomienda al operador evaluar y analizar el impacto de las comunicaciones periódicas que realiza a través de distintos medios, con el fin de medir su efectividad y conocer cómo están contribuyendo a la gestión de riesgos de origen eléctrico con los usuarios.
- Se sugiere al operador ampliar el alcance de las diferentes actividades de socialización y comunicación para que lleguen a un mayor número de colaboradores y grupos de interés.
- Se le recomienda a AFINIA evaluar la efectividad de la gestión aplicada por las empresas contratistas en cuanto a los diferentes procesos de formación. Se sugiere al operador que implemente un plan de formación detallado en cuanto al riesgo eléctrico, enfocado en estos colaboradores.
- Se recomienda a AFINIA continuar implementando prácticas sostenibles y responsables, para mejorar el impacto de sus iniciativas de sostenibilidad, con el fin de seguir contribuyendo al desarrollo sostenible de la región y el bienestar de la comunidad. Monitoreando continuamente el impacto conseguido para asegurar su efectividad.
- Se reitera a la empresa que se deben adelantar mayores esfuerzos en la implementación y puesta en funcionamiento de los centros de experiencia de la ciudad Montería y Valledupar, dado que, a 31 de diciembre de 2022 no se han adelantado las gestiones para finalizar los contratos de arrendamiento de los locales comerciales, como consecuencia de lo anterior, tampoco se han realizado las adecuaciones locativas donde estos funcionarían, no cumpliendo con esta actividad dentro del cronograma de actividades presentado por el operador.
- Se reitera la recomendación a la empresa para que realice de manera oportuna las encuestas correspondientes a la evaluación anual de los indicadores de resultado del Objetivo 7 Responsabilidad Social Empresarial.

- Se recomienda investigar las causas de la disminución del índice de ambiente laboral de la encuesta de medición de 2022 y tomar medidas para mejorar la percepción de los colaboradores en los aspectos evaluados.
- Es necesario que la empresa evalúe las razones por las cuales no se ha llevado a cabo la normalización de clientes, desarrollando estrategias claras y efectivas para abordar estas barreras. La SSPD le recomienda establecer un plan de acción concreto para avanzar en la normalización, de manera que se pueda cumplir con la meta establecida.
- De igual manera se recomienda continuar las diferentes estrategias de gestión de cobro con los clientes, de acuerdo con los resultados esta gestión ha sido efectiva.
- 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.
- La Dirección Técnica de Gestión de Energía recomienda continuar con el Comité de Seguimiento Especial con la empresa, ampliando su alcance a los objetivos de Confiabilidad en el STR y Pérdidas.

Proyectó: Enrique Francisco Botero Martínez – Contratista DTGE

Jamer Arley González Vásquez – Contratista DTGE

Ludwig Leonardo Mogollón M. – Contratista DTGE

Noel Andrés Cardozo Tavera – Contratista DTGE

Revisó: Diego Alejandro Ossa – Asesor DTGE

Aprobó: Baisser Antonio Jiménez Rivera – Director técnico de Gestión de Energía.