

**PROGRAMA DE GESTIÓN ACORDADO
DE LARGO PLAZO**

SSPD – AFINIA

**INFORME DE SEGUIMIENTO No. 7
TERCER 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	9
4	CONCLUSIONES.....	12
5	RECOMENDACIONES.....	15

ANEXO 1. SEGUIMIENTO A LOS INDICADORES SEGUNDO 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 tercer 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 30 de junio 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, 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 julio de 2022 y el 30 de septiembre de 2022, AFINIA remitió el informe correspondiente al tercer trimestre de 2022 mediante comunicación con radicado SSPD No 20225294816192 del 25 de noviembre 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 tercer 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
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%
		2) Cumplimiento del programa de mantenimientos por circuito.	Trimestral	80%	155%	120%	113%
		3) Mejora SAIDI por circuito.	Semestral	Mayor o igual a cero	NO APLICA	44%	NO APLICA
		4) Mejora de SAIFI por circuito.	Semestral	Mayor o igual a "0"	NO APLICA	51%	NO APLICA
		5) Reducir los tiempos de atención de interrupciones no programadas.	Trimestral	71%	87%	81,64%	76,78%
		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
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	NO APLICA ¹	0%
		2) Cumplimiento del programa de mantenimientos por activo.	Trimestral	80%	98%	99%	99%
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%
4	Pérdidas	1) Ejecución de inversiones orientadas a recuperación de pérdidas del documento CONPES 3966 de 2019.	Trimestral	90%	En revisión por información ²	NO APLICA ³	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%
		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%
		4) Ejecución plan de inversiones activos de uso dirigido a gestión de pérdidas.	Trimestral	80%	118%	16%	13%
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%
6	Atención al usuario	1) Implementar una estrategia que optimice el procedimiento de trámite oportuno y de calidad de reclamaciones por parte de la empresa	Trimestral	80%	100%	100%	100%
		2) Mantener el porcentaje de casos resueltos mediante el programa de atención al cliente en primer contacto del universo de casos que aplique.	Trimestral	Mayor o igual a "0"	39%	37%	36%

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

² 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 revisar la pertinencia de los ajustes planteados y decidir, de común acuerdo, los cambios a realizar.

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



7	Responsabilidad Social Empresarial	1) Construir y establecer la línea de base del RSE.	Trimestral	80%	NO APLICA ⁴	NO APLICA ³	NO APLICA ³
		2) Cumplimiento a las acciones definidas en el plan de mejoras en el año analizado.	Trimestral	90%	90%	100%	100%
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%	202%	174%

⁴ Este indicador tuvo como fecha final de seguimiento el 31 de diciembre de 2021.



3.2 RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE RESULTADO

Tabla 2. Evolución de indicadores de resultado durante el año 2022

No.	Objetivo	INDICADORES DE RESULTADO	PERIODICIDAD DE EVALUACIÓN	Meta Indicador 2022	2022 Trimestre 1	2022 Trimestre 2	2022 Trimestre 3
1	Continuidad del servicio en el SDL	1) Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la duración de las interrupciones programadas y no programadas según la metodología definida en la Resolución CREG 015 de 2018: 1a) Totales (regulatorio). 1b) Interrupciones no programadas.	Anual Semestral	Mayor o igual a "0" Mayor o igual a "0"	NO APLICA NO APLICA	NO APLICA 53,54%	NO APLICA NO APLICA
		2) Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la frecuencia de las interrupciones programadas y no programadas según la metodología definida en la Resolución CREG 015 de 2018: 2a) Totales (regulatorio) 2b) Interrupciones no programadas	Anual Semestral	Mayor o igual a "0" Mayor o igual a "0"	NO APLICA NO APLICA	NO APLICA 41,51%	NO APLICA NO APLICA
		3) Informar a los usuarios las interrupciones programadas.	Semestral	100% +/- 20%	NO APLICA	100%	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	NO APLICA	NO APLICA
		2) Reducir las horas de indisponibilidad en los activos del STR: 2a) Interrupciones no programados 2b) Interrupciones programados	Anual Anual	Menor o igual a "0" Menor o igual a "0"	NO APLICA NO APLICA	NO APLICA NO APLICA	NO APLICA NO APLICA
3	Calidad de la Potencia eléctrica	1) Infraestructura para el registro de calidad de potencia, cumplimiento de la Resolución CREG 024 de 2005.	Anual	90%	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA
		2) Mantener los niveles de tensión dentro de los estándares regulatorios para valores de desviaciones estacionarias de tensión e interrupciones transitorias. 2a) Desviaciones estacionarias de Tensión. 2b) Interrupciones Transitorias.	Anual Anual	60% 60%	NO APLICA NO APLICA	NO APLICA NO APLICA	NO APLICA NO APLICA
		3) Mantener la distorsión armónica dentro de los estándares regulatorios.	Anual	60%	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA
4	Pérdidas	1) Reducir el índice de pérdidas	Anual	Senda de la Resolución CREG 167/20	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA
		2) Reducir el número de usuarios sin medidor en el mercado de comercialización.	Anual	Mayor o igual a "0"	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA
5	Riesgo Eléctrico	1) Disminuir del número de accidentes de origen eléctrico en el sistema eléctrico del operador.	Anual	Mayor o igual a "0"	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA
		2) Ejecución de inversiones orientadas a la sustitución de red monohilo aprobadas en el plan de inversión.	Trimestral	80%	141%	86,15%	17%
6	Atención al usuario	1) Reducir el número de sanciones por Silencio Administrativo Positivo (SAP) aplicadas por la SSPD.	Anual	Mayor o igual a "0"	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA
		2) Mejorar la calidad de las decisiones de los Recursos De Reposición.	Anual	Menor o igual a "0"	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA
7	Responsabilidad Social Empresarial	1) Aumento del sentido de pertenencia de colaboradores.	Anual	Mayor o igual a "0"	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA
		2) Mejora de la imagen ante los usuarios.	Anual	Mayor o igual a "0"	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA
8	Programa de Normalización, gestión de pérdidas eléctricas y Cartera	1) Disminuir el número de clientes en Barrios Subnormales.	Anual	Mayor o igual a "0"	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA
		2) Implementación de sistema de medición prepago.	Anual	Mayor o igual a "0"	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA
		3) Reducción de Cartera.	Anual	Mayor o igual a "0"	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA

4 CONCLUSIONES

En resumen, en el tercer trimestre del seguimiento al PGLP para la vigencia 2022, AFINIA cumplió con 12 de los 16 indicadores evaluados, lo que corresponde a un 75% del cumplimiento.

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 a corte del tercer 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 23%, contra una programación del 100% y el circuito El Copey con el 18% de ejecución contra una programación del 64% continúan presentando una baja ejecución.

Los circuitos Mojana 2 con una ejecución del 173%, Puerto escondido con el 147%, Sahagún 2 con el 128% y el circuito San Martin de Loba 1 con el 164%, 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 tres primeros trimestres de 2022 (ver tabla No 3 del anexo 1- Informe seguimiento trimestre 3 Afinia 2022), AFINIA programó intervenir un total de 39 circuitos, de los cuales en 15 circuitos no alcanzó la meta de ejecución, en 2 circuitos no realizó ninguna intervención, en 22 circuitos cumplió y/o supero la meta propuesta e intervino un circuito priorizado pero cuya intervención no estaba programada para los primeros tres trimestres del año. En total la empresa intervino 316,68 kilómetros de red sobre unas intervenciones programadas de 306,77 kilómetros. Por lo tanto, el indicador parcial alcanza el 103% y cumple la meta prevista en el PGLP.

En cuanto las labores de mantenimiento la empresa cumplió con la ejecución de las actividades programadas para los 40 circuitos priorizados alcanzando un 91% de cumplimiento en la actividad de podas, un 90 de cumplimiento de la actividad de termografías, un 113% en la actividad de recorridos y no ejecutó la actividad de lavado en este periodo.

En la evaluación del indicador parcial 1.5., se puede observar un aumento progresivo en la cantidad de interrupciones no programadas entre el primer y tercer trimestre de 2022, también se evidencia un aumento sostenido en los tiempos de respuesta ya que disminuyo entre el primer y segundo trimestre un 5,25%, y entre el segundo y tercer trimestre un 4,86%, el número de interrupciones atendidas en un tiempo inferior a 6 horas.

Durante el tercer trimestre de 2022, sigue siendo el departamento de Córdoba el de mayor número de interrupciones no programadas, con el 45,34%, le siguen los departamentos de Bolívar con el 24,08%, Cesar con el 15,95% y Sucre con el 14,62%.

Durante el tercer trimestre las 44 interrupciones de mayor duración se ubicaron en el rango de mayor de 57 horas hasta las 400 horas, presentándose una interrupción superior a las 360 horas regulatorias en el departamento de CORDOBA.

Objetivo 2 Confiabilidad en el STR

El indicador 2.1 no cumple la meta debido a que la empresa, durante los tres primeros trimestres del año, no ha ejecutado inversiones orientadas a la calidad del servicio en el STR.

En cuanto al indicador 2.2 se observó que la empresa alcanzó una ejecución del 99% 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 al finalizar el tercer trimestre de 2022 alcanzo un 74,15% de ejecución sobre una meta programada del 81,44%. Por lo tanto, el indicador parcial alcanza un valor del 91% y cumple la meta prevista en el PGLP.

Objetivo 4 Pérdidas

El indicador 4.1 no cumple la meta debido a que la empresa no ejecutó inversiones en el trimestre.

El indicador 4.2, ejecución Plan de Control de Pérdidas de Energía, cumplió la meta establecida al alcanzar un resultado del 95%.

El indicador 4.3, Ejecución Plan de Reducción de Pérdidas de Energía, tuvo un resultado de 90% y en consecuencia cumplió la meta establecida.

El indicador 4.4, ejecución plan de inversiones activos de uso dirigido a gestión de pérdidas, presentó un resultado de 13% y por lo tanto no cumplió la meta prevista. De la misma forma que se observó que en el tercer trimestre de 2022, se presenta una inconsistencia en la información reportada por el prestador debido a que la información detallada, de las Unidades Constructivas que entraron en operación, arroja un monto de ejecución significativamente menor a la cifra global que usó la empresa en el reporte que envió a esta Superintendencia.

Objetivo 5 Riesgo Eléctrico

Durante el tercer trimestre del 2022 el operador ha dado cumplimiento a las actividades programadas en el cronograma del Plan de Gestión de Riesgo Eléctrico, se concluye que el operador ha obtenido un porcentaje de ejecución del 104,2 % sobre las actividades

programadas para el trimestre en evaluación. Las actividades ejecutadas en el tercer trimestre por el operador están enfocadas a la socialización con los usuarios de la cartilla de seguridad actualizada y la formación en riesgo eléctrico para el personal propio y de las empresas contratistas, utilizando plataformas virtuales.

Respecto a la Ejecución de Inversiones orientadas a la sustitución de Red Monohilo aprobadas en el Plan de Inversión, el operador reporta dificultades de orden público, limitación en el suministro de materiales y afectaciones por época de lluvias en los territorios de los Circuitos a intervenir, lo cual ha impedido el acceso y generados atrasos en la ejecución sobre los circuitos programados en el tercer trimestre de 2022. El operador obtiene una ejecución de 17% sobre los circuitos programados, con 5,8 Km de red intervenida sobre 34,1 Km de red programados, lo cual coloca en incumplimiento este indicador de resultado *5.2 Ejecución de Inversiones orientadas a la sustitución de Red Monohilo aprobadas en el Plan de Inversión* para el trimestre en evaluación.

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

De acuerdo con la información presentada por el operador sobre la gestión del *Indicador parcial 7.2. Cumplimiento a las acciones definidas en el Plan de mejoras del Programa de Responsabilidad Social Empresarial en el año analizado*, la SSPD concluye que, durante el tercer trimestre del 2022, el operador obtuvo un porcentaje de cumplimiento del 100 % de ejecución de las actividades del cronograma del operador.

Respecto al seguimiento trimestral realizado por parte de la SSPD a los planes de acción definidos por el operador para la mejora anual sobre los indicadores de resultado del objetivo 7 Responsabilidad Social Empresarial, la SSPD concluye que el operador ha ejecutado durante el tercer trimestre las actividades establecidas dentro del Plan sobre el *“Aumento del sentido de pertenencia de colaboradores”* y *“Mejora de la imagen ante los usuarios”*.

Objetivo 8 Programa de normalización gestión de pérdidas eléctricas y cartera

De acuerdo a la información reportada por el operador en el informe del Tercer 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 40.794 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 10 comités de seguimiento especial, en los que, a pesar de las reiteradas solicitudes y recomendaciones de la SSPD y el aumento progresivo de la energía aflorada, no se ha logrado evidenciar un avance que permita una reducción significativa del indicador de pérdidas, para lograr su cumplimiento con respecto a la senda regulatoria en el corto plazo. Debido a lo anterior, esta entidad se encuentra evaluando la pertinencia de modificar o incluir estrategias de vigilancia adicionales para lograr la normalización de estos indicadores.

5 RECOMENDACIONES

- Se le recomienda a AFINIA, enfocar sus recursos y esfuerzos en los 17 circuitos que, en la ejecución acumulada de los tres primeros trimestres del 2022, presenta baja y/o ninguna ejecución, en especial los circuitos Barranco de loba 2 y El Copey, los cuales también tuvieron inversiones programadas en el año 2021, año en el cual tampoco alcanzaron las metas de inversión propuestas.
- Se le recomienda a AFINIA, implementar las acciones requeridas para disminuir los tiempos de respuesta a las interrupciones no programadas ya que de continuar la tendencia actual podría llegar en el cuarto trimestre de 2022 a una evaluación inferior al 71%, generándose un incumplimiento para este indicador y una disminución ostensible de la calidad del servicio prestada a sus usuarios.
- Se le recomienda a AFINIA identificar las causas del aumento sostenido durante los tres primeros trimestres del año 2022, de las interrupciones no programadas 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.

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."

- 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.
- Es muy importante que la empresa asegure el cumplimiento del plan de inversiones aprobado por la CREG, pues su retraso afecta la mejora en la calidad del servicio, particularmente en el STR.
- Resulta preocupante el incumplimiento de las metas de inversión acumuladas asociadas a los proyectos que son monitoreados con los indicadores parciales 4.1 y 4.4. Por lo tanto, es necesario que Afina asegure en el cuarto trimestre de 2022 la mayor ejecución posible, de tal forma que se cumplan las metas previstas y se evite impactar negativamente la reducción de las pérdidas de energía.
- Se recomienda hacer explícito en el contenido de las comunicaciones enviadas a nuevos clientes a través del correo, junto con la carta de bienvenida que se envía a los clientes cuando el suministro es contratado, sobre cuál es el objetivo de la compañía al realizar el envío de la cartilla de seguridad a través de este medio, que permita una recepción efectiva por parte de los usuarios en la revisión de la información de seguridad y un compromiso en el uso responsable y confiable del servicio de energía eléctrica que está adquiriendo.
- Se recomienda al operador afianzar en las jornadas formativas denominadas “Educación Inmersiva en Seguridad y Salud en el Trabajo”, con la intensidad horaria que fueron ejecutadas el tercer trimestre del año, considerando que es una metodología que permite a través de simuladores, “ubicar a los trabajadores en situaciones de riesgo a través de realidad virtual”, proyectando un alcance mayor en el logro de la identificación, mitigación y eliminación de situaciones de riesgo eléctrico por parte del personal operativo a cargo del manejo de las redes eléctricas del operador.
- Se recomienda al operador revisar los planes de acción necesarios para garantizar el suministro de materiales para los circuitos a intervenir en sustitución de red monohilo, que permitan garantizar el cumplimiento de la meta anual establecida. Así mismo se recomienda gestionar con las autoridades locales el acompañamiento necesario en los territorios para posibilitar el ingreso del personal y los materiales para realizar las ejecuciones sobre los circuitos programados.
- Dentro del seguimiento al indicador 6 Atención al Cliente, se reitera la recomendación a la empresa que se deben unificar las condiciones e infraestructura de las oficinas de atención al cliente sin importar la clasificación de las oficinas, si son oficinas propias o tercerizadas, por los beneficios que representan para los usuarios.
- De igual manera se recomienda 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 la fecha de visita del 21 al 25 de noviembre de 2022,

solo están estudios de presupuestos para compra o arriendo de los lugares donde estos funcionarían, por lo que las obras civiles para adecuación y su entrada en funcionamiento se podría afectar de acuerdo al cronograma de actividades presentado por el operador.

- La SSPD recomienda al operador realizar de manera oportuna las encuestas correspondientes a la evaluación anual de los indicadores de resultado del Objetivo 7 Responsabilidad Social Empresarial, ya que permitirán medir el avance en la gestión de los indicadores de “Aumento del sentido de pertenencia de colaboradores” y “Mejora de la imagen ante los usuarios”.
- La SSPD recomienda al operador incluir dentro del reporte trimestral 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 desarrolladas dentro de las campañas enfocadas a las comunidades beneficiadas por la ejecución de los proyectos PRONE, a cargo del operador.
- La SSPD recomienda al operador revisar la estrategia de implementación de la medida prepagada en el mercado a cargo, al considerar importante el cumplimiento anual del indicador de resultado correspondiente a las metas contenidas en el Programa de Gestión de Largo Plazo suscrito
- 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 – Asesor DTGE

Dario Fernando Obando Batallas - Profesional Especializado DTGE

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