

## INFORME FINAL

### PROGRAMA DE GESTIÓN DE CORTO PLAZO

### ELECTRIFICADORA DEL CARIBE – ELECTRICARIBE S.A. ESP.

**Cuarto trimestre: julio 01 de 2020 – septiembre 30 de 2020**

#### I. INTRODUCCIÓN

Como resultado del ejercicio especial de vigilancia que se desarrolla a la empresa ELECTRICARIBE S.A ESP. por parte de esta Superintendencia, desde el mes de septiembre del año 2019, se acordó y firmó con el Agente Liquidatario de la citada empresa, un programa de gestión que permitiese a esta Entidad evaluar la gestión desarrollada por ELECTRICARIBE en varios aspectos fundamentales para el bienestar de los usuarios de su mercado, como son:

- Realizar seguimiento a las inversiones orientadas a calidad del servicio en el SDL y STR con recursos del CONPES 3910 y 3966, así como con recursos propios.
- Realizar seguimiento al programa de mantenimientos de la empresa en el SOL y STR.
- Mejorar el perfil de tensión en subestaciones del STR y SOL de la empresa de acuerdo con los estándares regulatorios.
- Realizar seguimiento a las inversiones en recuperación de pérdidas de energía con recursos CONPES 3910/17, 3966/19 y con recursos propios.
- Mejorar los procedimientos de comunicación a los usuarios de las interrupciones programadas de acuerdo con los estándares regulatorios.

Dichos puntos u objetivos fueron evaluados trimestralmente por profesionales de la Dirección Técnica de Gestión de Energía, con el fin de determinar el nivel cumplimiento de estos, resultados, que hoy al final del ejercicio serán mostrados a lo largo de este documento.

VG-F-001 V.3

## II. ANTECEDENTES

De acuerdo con lo previsto en el Programa de Gestión de Corto Plazo, suscrito entre la Superintendencia y la Electrificadora del Caribe S.A. E.S.P. – Electricaribe los compromisos de la empresa se entienden cumplidos a través de los siguientes indicadores:

### A. Indicadores parciales

Indicador		Meta
<b>1. Continuidad del servicio en el SDL</b>		
1.1	Inversiones orientadas a la calidad del servicio en el SDL por circuito (CONPES 3910/17 y 3966/19, así como con recursos propios). $1) \frac{\sum \left( \left( 1 - \frac{\%Ejecucion Programado - \%Ejecucion Real}{\%Ejecucion Programado} \right) * 100 \right)}{\sum Proyectos}$	Mayor o igual al 90%
1.2	Programa de mantenimientos por circuito. $\frac{\sum \left[ \left( 1 - \frac{\%Mantenimiento Programado_c - \%Mantenimiento Real_c}{\%Mantenimiento Programado_c} \right) \times 100 \right]}{\sum Mantenimientos}$	Mayor o igual al 90%
<b>2. Confiabilidad en el STR</b>		
2.1	Mantenimientos $\frac{\sum \left[ \left( 1 - \frac{\%Mantenimiento Programado - \%Mantenimiento Real}{\%Mantenimiento Programado} \right) \times 100 \right]}{\sum Mantenimientos}$	Mayor o igual al 90%
2.2	Inversiones orientadas a la calidad del servicio en el STR del CONPES 3910/17, 3966/19 y de recursos propio. $\frac{\sum \left( \left( 1 - \frac{\%Ejecucion Programado - \%Ejecucion Real}{\%Ejecucion Programado} \right) * 100 \right)}{\sum Proyectos}$	Mayor o igual al 90%
<b>3. Calidad de la Potencia en el STR</b>		
3.1	Realizar las inversiones en los puntos identificados por el Centro Nacional de Despacho (CND) para mejorar el perfil de tensión $1 - \left( \frac{\%Ejecucion Programado - \%Ejecucion Real}{\%Ejecucion Programado} \right) \times 100$	Mayor o igual al 90%
<b>4. Pérdidas</b>		
4.1	Inversiones orientadas a pérdidas en el CONPES 3910/17, 3966/19 y de recursos propios $\frac{\sum \left( \left( 1 - \frac{\%Ejecucion Programado - \%Ejecucion Real}{\%Ejecucion Programado} \right) * 100 \right)}{\sum Proyectos}$	Igual al 90%

VG-F-001 V.3

5. Atención al usuario Comunicaciones		
5.1	Cobertura a través de medios de comunicación masiva $1 - \left( \frac{\text{TotalMunicipiosAtendidos} - \text{MunicipiosCubiertos}}{\text{TotalMunicipiosAtendidos}} \right) \times 100$	Mayor o igual al 90%
5.2	Notificación a través de correo o Mensaje de texto. $1 - \left( \frac{\text{TotalUsuariosConMedio} - \text{UsuariosInfMedio}}{\text{TotalUsuariosConMedio}} \right) \times 100$	Mayor o igual al 80%

- Para los 4 primeros indicadores se revisa por corte, el cronograma de obra y la curva S de cada proyecto.
- El quinto indicador se evalúa a partir de las pautas informativas celebradas con medios de comunicación para informar a sus usuarios de las interrupciones.

#### B. Indicadores de resultado

Indicador		Meta
3. Calidad de la Potencia en el STR		
3.1	mejorar el perfil de tensión en las subestaciones seleccionadas según los estándares regulatorios $\text{Tension\_SE}_{pu}$	0.9<=Voltaje<=1.1
5. Atención al usuario Comunicaciones		
5.1	Informar a los usuarios las interrupciones programadas $\text{API} = \left( \frac{\text{EventosProgramadosInformados}}{\text{TotalEventosProgramados}} \right) \times 100$	mayor al 90%

Para el primero de los indicadores su revisión se efectuará hacia el último informe del PGCP, y para el indicador API, su revisión se efectuará trimestralmente. A partir del reporte realizado por ELECTRICARIBE, relacionado con los soportes de los eventos (cortes) programados que son informados a los usuarios afectados

Con relación al cumplimiento de estos indicadores, ELECTRICARIBE S.A. E.S.P. remitió los correspondientes informes y soportes de cumplimiento del programa, trimestre a trimestre, así:

- Primer trimestre de evaluación: Mediante comunicaciones con radicados SSPD 20195291412692, 20195291454512 y 20205290167242.

VG-F-001 V.3

- Segundo trimestre del PGCP: Radicados SSPD 20205290705982, 20205290466902 y 20205290466902.
- Tercer Trimestre del PGCP: Comunicados con radicado SSPD 20205291694932, 20205291695682 y 20205291695842.

El análisis de cumplimiento de los compromisos de dichos trimestres fue realizado por la DTGE y publicado a través del vínculo <https://www.superservicios.gov.co/servicios-vigilados/energia-gas-combustible/empresa-electrificadora-del-caribe-sa-esp.>, encontrándose el siguiente nivel de avance:

### Indicadores Parciales

Objetivo	Tópico	Trimestre		
		1	2	3
Continuidad del Servicio SDL	Inversiones	63%	78%	91%
	Mantenimiento	95%	100%	Cumplido
Confiabilidad en el STR	Inversiones	46%	70%	86%
	Mantenimiento	97%	100%	Cumplido
Calidad de la Potencia en el STR	Ejecución	100%	Cumplido	Cumplido
Pérdidas	CONPES 3910	0%	89%	80%
	CONPES 3966	0%	0%	73%
Atención al Usuario	Cobertura a través de medios de comunicación masiva	0%	100%	100%
	Notificación a través de correo o mensaje de texto	0%	100%	100%

El anterior nivel de cumplimiento ha sido soportado por la empresa, justificando las demoras en algunos indicadores por razones ajenas a la misma, como es la situación de aislamiento preventivo decretada por el Gobierno Nacional a razón de la pandemia por el COVID-19, y por la oportunidad con que fueron entregados los recursos aprobados mediante los CONPES 3910 y 3966.

### Indicadores de Resultado

Objetivo	Tópico	Trimestre		
		1	2	3
Calidad de la Potencia en el STR	Inversión	NA	NA	NA
Atención al Usuario –	Comunicaciones	0%	100%	100%

Para el caso de los indicadores de resultado, solo al indicador de Atención al Usuario se le efectúa seguimiento trimestre a trimestre, el indicador de Calidad de la Potencia será revisado al cierre del PGCP.

VG-F-001 V.3

Por lo anterior, luego de los análisis de la DTGE, mediante comunicación con radicado SSPD 20202200553261 del 3 de julio del año en curso, la Superintendencia determino dar continuidad al programa de gestión de corto plazo el día 30 de septiembre del año 2020, con el fin de que el Prestador pudiese finalizar con las obras necesarias para dar cumplimiento al mismo.

### III. EVALUACIÓN

En cumplimiento de lo previsto en el Programa de Gestión de Corto Plazo, mediante las comunicaciones con radicados SSPD: 20205292042812 y 20205292042102, ELECTRICARIBE S.A. E.S.P. remitió el informe correspondiente al cuarto trimestre comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre de 2020. Una vez verificada la información a continuación se presenta el resultado del análisis por parte de la DTGE frente al cumplimiento de los indicadores

#### A. INDICADORES PARCIALES

##### 1. CONTINUIDAD DEL SERVICIO SDL

Seguimiento a las inversiones y actividades de mantenimiento en 31 circuitos, ubicados en los 7 departamentos que conforman el mercado de ELECTRICARIBE.

##### 1.1 Evaluación a nivel de inversión



**CUMPLIÓ** con la meta (Indicador  
Mantenimiento  $\geq$  90%)

**Nivel de  
cumplimiento**

**100 %**

VG-F-001 V.3

## 1.2 Evaluación programa de mantenimiento.



Nivel de  
cumplimiento

**100 %**

**CUMPLIÓ** con la meta (Indicador  
Mantenimiento >= 90%)

Para este objetivo, es importante mencionar:

- Las actividades de mantenimiento del PGCP sobre los 31 circuitos seleccionados fueron culminadas al 100% desde el primer trimestre de este año.
- Si bien en el periodo anterior se tenían retrasos en las inversiones sobre 7 de los 31 circuitos, a causa de retrasos en los permisos de la Agencia Nacional de Infraestructura, para este periodo se logró finalizar las actividades en la totalidad de los circuitos. ELECTRICARIBE paso de un porcentaje de cumplimiento del 91% en el periodo anterior, a un 100% durante este trimestre.
- Las obras de inversión de este periodo en revisión se basaron principalmente en cambios de apoyos, armados, aislamientos, herrajes, equipos de protección, tramos de conductores y la instalación de algunos equipos de maniobra tele-controlado.
- De los circuitos en obra para este trimestre, solo el 58% de los mismos reflejaron mejoras en el indicador SAIDI para este periodo

## 2. CONFIABILIDAD EN EL STR

Seguimiento a las inversiones y actividades de mantenimiento orientadas a mejorar la calidad del servicio en el STR sobre 9 circuitos, en 4 departamentos (Atlántico, Bolívar, Córdoba y Sucre) de los 7 que conforman el mercado de ELECTRICARIBE.

VG-F-001 V.3

## 2.1 Evaluación a nivel de mantenimiento.



### Nivel de Cumplimiento

**97%**

**CUMPLIÓ** con la meta  
(Indicador Mantenimiento  
> 90%)

## 2.2 Evaluación a nivel de inversión



### Nivel de Cumplimiento

**99%**

**CUMPLIÓ** con la meta  
(Indicador Mantenimiento  
> 90%)

A cierre de este periodo se encontró que:

- Las actividades de mantenimiento sobre las líneas del STR del PGCP alcanzaron un nivel de cumplimiento del 97%, cumpliendo con la meta mínima del periodo en evaluación, pero con algunos retrasos en la línea TIERRA ALTA – URRÁ (89% de avance), por condiciones adversas sobre el terreno en el que estaban algunas estructuras a intervenir, y la línea TERMOCARTAGENA - BOCAGRANDE con un 80% de avance, por retrasos en podas sobre algunos tramos que no fueron ejecutados por la negativa de algunos propietarios de predios que no permitieron el ingreso de las cuadrillas.
- Las actividades de inversión de PGCP para este trimestre llegaron a un cumplimiento del 99%. El nivel de cumplimiento de la línea TERNERA-TOLUVIEJO es de 90% de

VG-F-001 V.3

avance, causado por las limitaciones en un predio cuyo propietario no permitió el cambio de una estructura ubicada en sus terrenos, la empresa adelanto las denuncias correspondientes.

### 3. CALIDAD DE LA POTENCIA EN EL STR.

Seguimiento a la ejecución de obras enfocadas a mejorar el perfil de tensión en algunas subestaciones del STR y SDL de la empresa, con base en los estándares regulatorios.

Subest.	Depart.	Situación Inicial	Solución Provisional
El Copey 110kV.	Cesar	- Agotamiento de capacidad en estado normal de operación de la línea El Paso – El Banco a 110kV. - Altas tensiones en SE Copey 110kV y bajas tensiones en SE El Banco 110kV por debajo del 0,9 p.u.	- Instalación bahías provisionales para habilitar devanado de 34.5 kV del T5 de Copey y tener mayor capacidad de transformación en SE Copey. - Instalación de un transformador móvil de 20 MVA 110/34.5 kV, conexión de una línea de 4 km de La Loma a la Jagua y el traslado de 12 MW de la línea 593 para aliviar carga de la subestación El Paso.
El Carmen 66kV.	Bolivar	- Agotamiento capacidad red 110 kV entre Chinú y Toluviejo en estado normal de operación. Ante contingencias sencillas, bajas tensiones en las Subestaciones a 110 kV: Boston, Sierra Flor, Toluviejo, El Carmen, y Gambote a 66 kV	- Conexión provisional en paralelo del circuito existente (Chinú – Boston 1)
Gambote 66kV.	Bolivar		

### Nivel Cumplimiento

**100%**

Las obras provisionales que se enlistan en el cuadro anterior fueron realizadas por ELECTRICARIBE desde finales del año 2019, logrando mejorar los perfiles de tensión de varias subestaciones que, antes dichos trabajos, llevaban a la desconexión de usuarios conectados aguas abajo pues no contaban con las condiciones de calidad y seguridad que establece la regulación.

VG-F-001 V.3

#### 4. PÉRDIDAS

A través de este indicador se busca hacer vigilancia en la ejecución de los proyectos asociados a la gestión de pérdidas no técnicas en el mercado de ELECTRICARIBE. Debido a la magnitud y alcance de las obras a ser ejecutadas, existen las siguientes particularidades dentro del proceso de evaluación de este indicador:

Los avances se presentan en 2 bloques:

- 4.1 Proyectos CONPES 3910:** Intervención de cinco 5 sectores en el departamento del Atlántico, 4 en la ciudad de Barranquilla y 1 en el municipio de Malambo, que representan un total de 15, 405 clientes a intervenir.
- 4.2 Proyectos CONPES 3966:** Intervención ciento quince 115 sectores en los departamentos de Atlántico, Bolívar y Magdalena.

DEPARTAMENTO	MUNICIPIOS	USUARIOS DEL PROYECTO
Atlántico	Barranquilla, Malambo y Soledad	53%
Magdalena	Ciénaga y Santa Marta	32%
Bolívar	Cartagena	15%

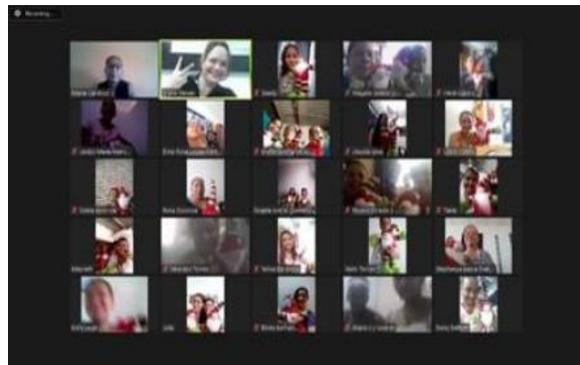
Se presta especial atención en el desarrollo de las siguientes tareas principales:

- i. Gestión Social: Gestión realizada durante las fases i) Antes de comenzar con la etapa de desarrollo, y ii) Durante las etapas de Planeación y Ejecución.
- ii. Suministro del sistema de medida AMI.
- iii. Construcción redes de distribución e instalación de medida.

#### 4.1 Proyectos CONPES 3910

Con las nuevas medidas establecidas por el gobierno nacional para la reactivación económica y social del país, ELECTRICARIBE no solo hizo presencia a través de medios virtuales sino también mediante brigadas de trabajo en terreno, cumpliendo con los respectivos protocolos de bioseguridad.

VG-F-001 V.3



Así mismo, el Prestador efectuó talleres de formación en elaboración de muñecos navideños, con madres cabeza de hogar, al igual que realizó cursos de formación de líderes, y trabajos con los pequeños comerciantes acerca de la bioseguridad, entre otros. Lo anterior, como mecanismo de acercamiento a la comunidad.



VG-F-001 V.3



**Nivel de  
Cumplimiento**

**92%**

**CUMPLIÓ** con la meta  
(Indicador inversiones  
>= 90%)

Dentro de los hitos relevantes a mencionar se encuentran:

- Solo uno de los sectores tuvo un nivel de cumplimiento inferior al 90%. Los principales retrasos se presentaron a causa de: i) retrasos en los trabajos sociales por causa de la pandemia, ii) retrasos en la emisión de permisos por parte de las diferentes Alcaldías, como consecuencia de las medidas de aislamiento, iii) la demora en la fabricación de los medidores, entre otros.
- Se presentó una mejora en el nivel de cumplimiento de este indicador en comparación con el trimestre anterior, pasando de un porcentaje del 89 a 92 en este periodo.
- Dentro de la nueva normalidad decretada por el gobierno nacional, ELECTRICARIBE desarrollo múltiples acciones en los diferentes sectores con el fin de poder tener ese acercamiento con la comunidad que le permita obtener la confianza de la ciudadanía que será beneficiaría de los proyectos de normalización.
- Entre las acciones a resaltar de participación por parte de la comunidad se encuentra la formación de grupos de Veeduría a la ejecución de los recursos comprometidos en los proyectos CONPES.
- Persisten las preocupaciones por los retrasos en la fabricación de los medidores que se viene adelantando en Brasil. Se indica por parte de ELECTRICARIBE que, por parte

VG-F-001 V.3

de la Gerencia del Proyecto se escaló el tema para evaluación de la Dirección debido a los impactos que puede traer sobre el proyecto.

- A partir de las condiciones antes mencionadas, ELECTRICARIBE estableció un plan de contingencia que incluye: a) replantear tareas de construcción de redes, b) fortalecimiento del grupo de trabajo social, c) se evaluó la pertinencia de la ubicación de las bodegas de almacenamiento de materiales del desarrollador del proyecto, efectuando los ajustes necesarios, entre otros.

#### 4.2 Proyectos CONPES 3966

Continúa la formación y socialización de la comunidad en los diferentes sectores, acerca de los proyectos de normalización que beneficiaría a la comunidad.



**Nivel de  
Cumplimiento**

**71%**

**INCUMPLIÓ** con la meta  
(Indicador inversiones  
>= 90%)

Dentro de los aspectos relevantes a mencionar se encuentran:

- Los proyectos de este bloque aún no cuentan con los diseños de obra correspondientes de manera que se continua con el incumplimiento encontrado en el periodo anterior, es decir no se soportó algún avance durante el cuarto trimestre.
- Los retrasos se dieron principalmente porque: i) quien desarrolla estas obras es el consorcio UNIÓN TEMPORAL AMI CARIBE -CONSORCIO ENERGÉTICO DEL CARIBE, el cual está conformado por la Empresa de Energía de Pereira S.A. ESP., quien también hace parte de la empresa adjudicataria del mercado de Caribe Sol, la cual estaba en fase de definición del Programa de Gestión de Largo Plazo, ii) se ha

VG-F-001 V.3

presentado un alto número de casos de afectación por COVID 19 en las comunidades a intervenir y algunos en miembros de la compañía.

- ELECTRICARIBE y el consorcio UNIÓN TEMPORAL AMI CARIBE -CONSORCIO ENERGÉTICO DEL CARIBE, se reunieron con el fin de estructurar plan de choque que les permita sobrepasar los retrasos que en la actualidad se tienen.

## 5. ATENCIÓN AL USUARIO – COMUNICACIONES

Evaluar la gestión realizada por ELECTRICARIBE a nivel de información a los usuarios de su mercado de las actividades de mantenimiento programado que ejecutará en los diferentes departamentos, indicador que se evalúa con base en dos herramientas de socialización:

### 5.1 Cobertura a través de medios de comunicación masiva

Para el trimestre de seguimiento, ELECTRICARIBE mostró la ejecución de las siguientes acciones:

Medio de Información	Cantidad
Comunicados Prensa	179
Avisos de Prensa	427
Twits	2.108

**Nivel de  
Cumplimiento**

**100%**

**CUMPLIO**, Mayor o  
igual a 90%

Del indicador de cobertura se tiene que:

- ELECTRICARIBE durante este periodo de evaluación demostró haber realizado una cantidad superior a 2.714 notificaciones a usuarios de su mercado, a través de medios de comunicación escritos y virtuales.
- Como resultado de las medidas decretadas por el gobierno nacional en relación con el Covid-19, las actividades de mantenimiento programado se vieron reducidas significativamente y/o reducidos a interrupciones muy cortas.
- Durante este corte se evidencia un incremento en el número de interrupciones programas para mantenimiento en el mercado caribe, pasando de 1.223 actividades (periodo anterior de evaluación) a un total de 1.495, realizadas a lo largo de 582 circuitos de distribución.

VG-F-001 V.3

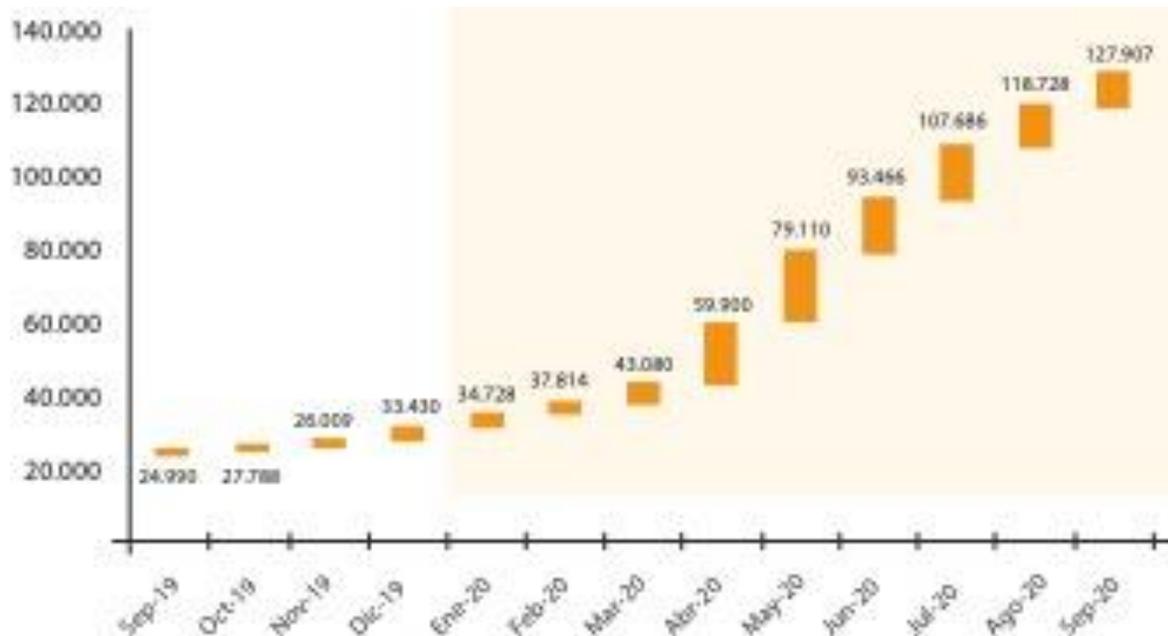
- Los medios escritos utilizados para informar a los usuarios del mercado caribe de las actividades de mantenimiento fueron: La Libertad (Atlántico), El informador (Magdalena), El Pilón (Cesar), Diario del Norte (Guajira), El Universal (Bolívar), Meridiano (César, Córdoba y Sucre), Hoy Diario (Magdalena).
- El número de mensajes a través de la herramienta virtual twitter aumentó en un 41%, en comparación con el trimestre anterior.

## 5.2 Notificación a través de correo o mensaje de texto

ELECTRICARIBE creó para el uso de los suscriptores de su mercado, la aplicación para teléfonos celulares: ELECTRICARIBE APP, a través de las cuales ofrece a sus usuarios:

i) información de acciones de mantenimientos programados y no programados sobre las diferentes redes y subestaciones de su mercado a través de mensajes dentro de la misma aplicación, ii) consulta de acciones de mantenimiento en cercanías al usuario, una vez éste activa su posición georreferenciada.

En la siguiente gráfica de se muestra cómo ha sido la evolución en cuanto al número de usuarios que han descargado la aplicación, desde el momento de su creación en agosto del año 2019, hasta el mes de agosto del año 2020.



VG-F-001 V.3

**Nivel de  
Cumplimiento**

**100%**

**CUMPLIO**, Mayor o  
igual a 90%

Del proceso de revisión a este indicador se quiere resaltar que:

- Continúa en aumento el número de suscriptores de ELECTRICARIBE que han descargado la aplicación. Para septiembre 30 de 2020, el número de descargas e instalación de la aplicación creció un porcentaje superior al 100% con relación a la cifra con que cerró el primer trimestre de esta vigencia, pasando de 43.080 a 127.907 usuarios registrados.
- Si bien la aplicación remite a los usuarios notificaciones de las actividades de manteniendo y/o condiciones que pueden estar afectando la continuidad del servicio, también permite a los interesados realizar consultas de los mantenimientos que se adelantarán o se adelantan en las diferentes áreas del mercado caribe, es así como se pasó de un total de 18.300 consultas durante el primer trimestre de este año, a un total de 56.569 consultas durante el tercer trimestre 2020.
- La citada aplicación se ha convertido en una buena herramienta para que ELECTRICARIBE mantenga informado a sus usuarios acerca de las acciones de mantenimiento que adelanta o realizará en su mercado. Como resultado de la gestión y socialización de las bondades de dicha APP, el prestador ha registrado una cantidad superior a las 100.000 visitas de consulta acerca de mantenimientos programados en lo transcurrido de los tres primeros trimestres del año 2020.
- Las cifras de nuevos usuarios registrados en ELECTRICARIBE APP continúan en aumento, obteniendo valores superiores a los 31.4300 nuevos registros.
- El prestador realizó ajustes a la APP con el fin de lograr un mayor acercamiento con los usuarios que la han descargado y registrado, permitiéndole así poder consultar otro tipo de aspectos de orden comercial.

## **B. INDICADORES DE RESULTADO**

### **3.1. Calidad de la potencia – Perfil de tensión en las subestaciones:**

A partir de las obras provisionales desarrolladas por ELECTRICARIBE con el fin de mejorar los perfiles de tensión, entre las que se encuentran:

VG-F-001 V.3

- Instalación bahías provisionales para habilitar devanado de 34.5 kV del T5 de Copey y tener mayor capacidad de transformación en SE Copey.
- Instalación de un transformador móvil de 20 MVA 110/34.5 kV, conexión de una línea de 4 km de La Loma a la Jagua y el traslado de 12 MW de la línea 593 para aliviar carga de la subestación El Paso.
- Conexión provisional en paralelo del circuito existente (Chinú – Boston 1) al final del circuito en la llegada a la subestación Boston.

Sobre las anteriores acciones se realizó seguimiento a través de los indicadores proceso, y con ello se espera verificar que los niveles de tensión en las subestaciones El Carmen, Copey, Tolú Viejo, El Paso, Chinú, El Banco, Sierra Flor y Boston cumplan con lo establecido por la regulación acerca de que los rangos de tensión sean por menos iguales o mayores a 0.9 en PU.

En atención a lo expuesto, a continuación se muestra el valor de las tensiones en barras de las subestaciones que eran objeto de seguimiento dentro del PGCP, durante el último periodo del PGCP, de donde se observa que al parecer durante dicho periodo las tensiones en barra tienen niveles de tensión dentro del rango de + o - el 10% del Voltaje Nominal, tal como lo establece la regulación.

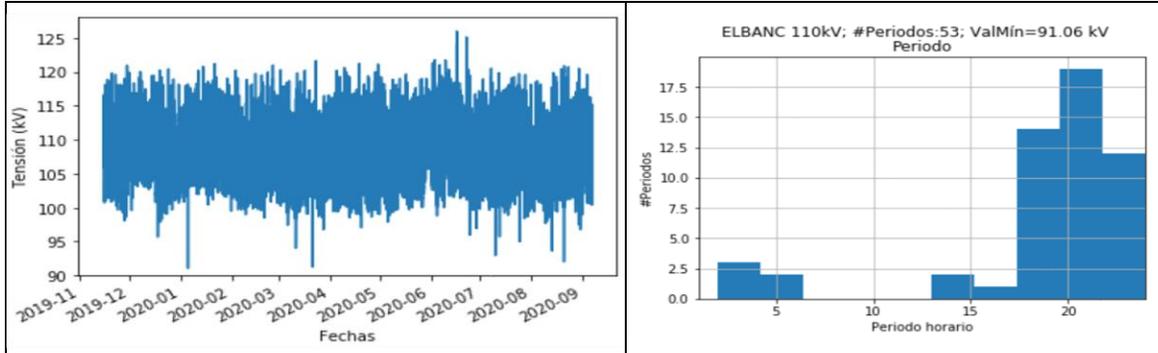
SUBESTACION	TENSIÓN (kV)
EL CARMEN (66 kV)	65,70
COPEY (110 kV)	115,17
TOLU VIEJO (110 kV)	112,75
EL PASO (110 kV)	112,29
CHINU (110 kV)	118,32
EL BANCO (110 kV)	108,41
SIERRA FLOR (110 kV)	113,92
BOSTON (110 kV)	115,03

Fuente: Centro Regional de Control de ELECTRICARIBE

Sin embargo, una vez contrastada dicha información con lo registrado por XM S.A. ESP. a través del Centro Nacional de Despacho – CND, durante todos los periodos de seguimiento que componen este programa (solicitud que fue realizada por esta SSPD bajo el radicado SSPD 20202200790611), se encontró que dicha condición tuvo desviaciones para algunos periodos de tiempo, tal como se enseña a continuación.

VG-F-001 V.3

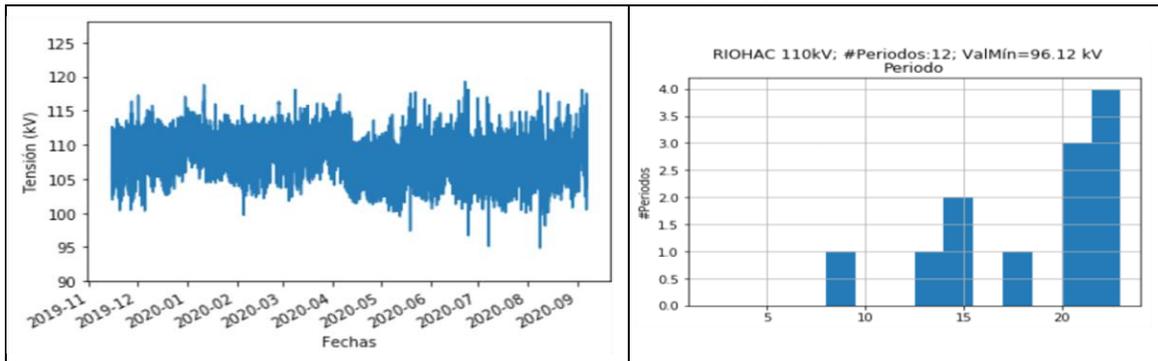
### Subestación El Banco 110 kV



Fuente: Información y gráfica de XM S.A. ESP.

Como se observa en la gráfica anterior, la Subestación el Banco tuvo un total de 53 periodos con condiciones de tensión por debajo de los límites regulatorios, que para el caso de dicho nodo debe estar entre un valor no menor a los 99 kV y ni superior a los 121 kV, pero alcanzó a registrar valores entre los 91,06 kV y los 125 kV.

### Subestación Riohacha 110 kV

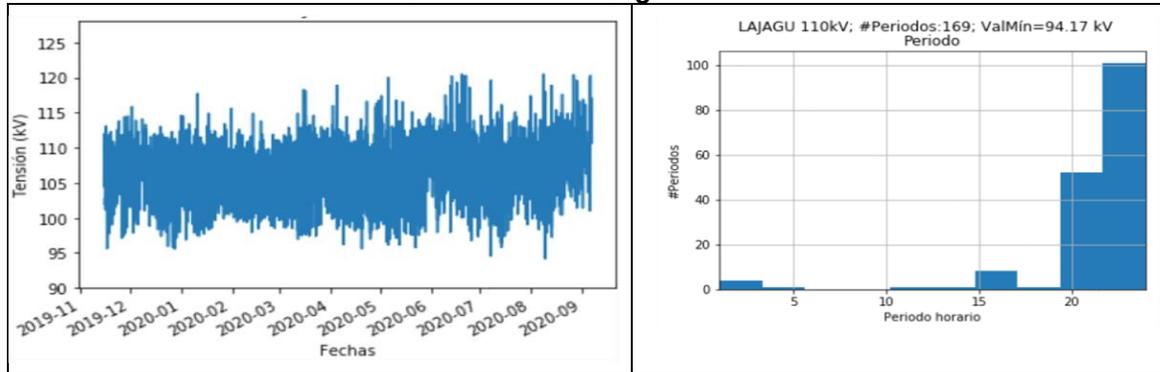


Fuente: Información y gráfica de XM S.A. ESP.

Pero fue la subestación La Jagua la cual presentó mayor cantidad de periodos con tensiones por debajo de los 99 kV, con un total de 169 periodos con este tipo de registros de subvoltaje, tal como se muestra en la siguiente gráfica y diagrama de barras.

VG-F-001 V.3

### Subestación La Jagua 110 kV



Fuente: Información y gráfica de XM S.A. ESP.

Considerando la información anterior, se observa que no se cumple con el indicador para 3 de 8 subestaciones, y aunque se observa una mejora en los perfiles de tensión de las subestaciones de manera general, se considera que el indicador parcial no se cumple en la totalidad. Vale la pena aclarar que lo anterior considera el periodo completo del programa, es decir que no toma la evolución de mejoramiento del perfil de tensión para las subestaciones, lo cual es un aspecto positivo a destacar del avance realizado por el prestador.

Objetivo	Tópico	Trimestre			
		1	2	3	4
Calidad de la Potencia en el STR	Ejecución	NA	NA	NA	Incumple

### 5.1 Aviso Previo de Interrupciones:

Por medio de este indicador se busca evaluar si ELECTRICARIBE cumple con lo establecido por la regulación, en cuanto a su deber de informar a los usuarios de su mercado acerca de las interrupciones programadas que realiza, previo a la ejecución de estas.

VG-F-001 V.3



**LUNES 3 DE AGOSTO. CIRCUITO RIOHACHA 8**, horario de 9:10 a.m. a 4:00 p.m. Sector sin energía: Riohacha, sector comprendido desde la carrera 7J hasta la carrera 9 entre calles 43 y calle 44.

ElectricaribeSA 115 525 350 544 www.electricaribe.co mieneryapp



**Mantenimientos Programados**

**VIERNES 2 DE OCTUBRE CIRCUITO CORTUJO 1**, de 10:30 a.m. a 4:30 p.m. Sectores afectados: Sincelajo: calle 29f con carrera 5bis. **SÁBADO 3 DE OCTUBRE CIRCUITO TOLUVEJO 3 (SAN ANTONIO)**, de 7:30 a.m. a 1:20 p.m. Sectores afectados: Palmirito: Corregimientos Guami y Macaján, Veredas: Algodoncillo, La María, El Olivo, Santa Ana, Pueblocho y La gran vía. **CIRCUITO CORTUJO 1**, de 10:30 a.m. a 4:30 p.m. Sectores afectados: Sincelajo: carrera 6 con calle 29. **CIRCUITO ACUEDUCTO (SAN ONOFRE)**, de 8:00 a.m. a 3:00 p.m. Sectores afectados: Coolhehera San Onofre, Tecriaguas San Onofre, Finca Comandancia y parcela Aguas Negras. **DOMINGO 4 DE OCTUBRE CIRCUITO MAJAGUAL**, de 10:00 a.m. a 10:30 a.m. Sectores afectados: Majagual: cámara 13 con calle 5. **CIRCUITO MAJAGUAL**, de 10:40 a.m. a 11:10 a.m. Sectores afectados: Majagual: carrera 16 con calle 7. **CIRCUITO CAIMITO**, de 1:30 p.m. a 1:40 p.m. Sectores afectados: Caimito: vereda Cardielaria. **CIRCUITO LA UNIÓN**, de 2:40 p.m. a 3:10 p.m. Sectores afectados: La Unión: vereda Museoque. **CIRCUITO SANTA INÉS 1**, de 4:30 p.m. a 4:40 p.m. Sectores afectados: Santa Inés (San Marcos) vereda El Llano. **CIRCUITO SAN 3020**, de 5:10 p.m. a 5:40 p.m. Sectores afectados: San Marcos: cámara 21 con calle 35. **CIRCUITO BOSTON 3**, de 7:15 a.m. a 7:45 a.m. Sectores afectados: Sincelajo: carrera 41 con calle 14. **CIRCUITO BOSTON 3**, de 8:00 a.m. a 8:30 a.m. Sectores afectados: Sincelajo: calle 38 con carrera 34. **CIRCUITO BOSTON 3**, de 8:45 a.m. a 9:15 a.m. Sectores afectados: Sincelajo: calle 38 con cámara 33. **CIRCUITO BOSTON 3**, de 9:30 a.m. a 10:00 a.m.

Nivel de  
Cumplimiento

100%

CUMPLIO, Mayor o  
igual a 90%

Al respecto, es importante resaltar que:

- El número de actividades de mantenimiento desarrolladas durante este trimestre tuvo un aumento del 22% frente a la cantidad de actividades del trimestre inmediatamente anterior, lo cual es el resultado de las nuevas medidas de reactivación Decretadas por el gobierno.
- El departamento de Córdoba fue el que tuvo mayor cantidad de actividades de mantenimiento programada durante este trimestre, seguida por los departamentos de Bolívar y Atlántico.

DEPTO	Actividades de Mantenimiento
CORDOBA	24,08%
BOLIVAR	23,61%
ATLANTICO	20,60%
MAGDALENA	11,71%
CESAR	10,97%
GUAJIRA	4,62%
SUCRE	4,41%

- El 68% de los circuitos del objetivo de Calidad del Servicio en el SDL tuvieron al menos una actividad de intervención durante este periodo de evaluación, las cuales fueron comunicadas a la comunidad.

VG-F-001 V.3

- Electricaribe realizó por lo menos una actividad de mantenimiento programado sobre 583 circuitos de distribución a lo largo de este trimestre de evaluación.

#### IV. RESULTADO DEL PROGRAMA

A continuación, se evaluará a objetivo a objetivo, si ELECTRICARIBE S.A. ESP. dio cumplimiento a las metas establecidas en los indicadores parciales del presente programa.

##### A. INDICADORES PARCIALES

##### 1. CONTINUIDAD DEL SERVICIO SDL

El comportamiento de este indicador a lo largo de cada trimestre de evaluación del PGCP fue el siguiente:

Tópico	Trimestre			
	1	2	3	4
1.1. Inversiones	63%	78%	91%	100%
1.2. Mantenimiento	95%	100%	Cumplido	Cumplido

De este indicador es importante resaltar que:

- Si bien al cierre del programa el prestador cumplió con la totalidad de las actividades de inversión y mantenimiento programadas sobre los 31 circuitos que fueron seleccionados, varias de ellas tuvieron retrasos causado en su gran mayoría por la condición de emergencia decretada por causa del COVID 19. Condición que llevó a la culminación de varias obras en el tercer trimestre del año 2020, siendo que se habían programado para terminación durante el 2 trimestre del año 2020.
- El monto de las obras de inversión en el SDL ascendió a los \$14.794,37 MCOP, de los cuales el 68% fue a partir de recursos CONPES, que comprendieron la construcción de nuevas redes, cambio de estructuras, cambio de conductores y transformadores, entre otros.
- Se adelantaron trabajos de mantenimiento con recursos CONPES por valor de \$1.149 MCOP, adicionales a los recursos que ELECTRICARIDE dispuso de su presupuesto año para este tipo de trabajos, que se fundamentaron en obras de poda, revisión con cámaras termográficas y lavado de redes. Valores propios de los cuales no fue posible tenerse el monto exacto por parte del prestador.

VG-F-001 V.3

- A pesar de las obras de inversión y mantenimiento realizados sobre el sistema de ELECTRICARIBE, solo el 35% de los circuitos del PGLP reflejaron mejoras en el indicador de calidad del servicio SAIDI, cifra que demuestra el nivel de deterioro y obsolescencia de la red afectando directamente la continuidad del servicio de este mercado.

## 2. CONFIABILIDAD EN EL STR

El indicador tuvo el siguiente comportamiento según la evaluación realizada trimestre a trimestre:

Objetivo	Tópico	Trimestre			
		1	2	3	4
Confiabilidad en el STR	2.1 Inversiones	46%	70%	86%	99%
	2.2 Mantenimiento	97%	100%	100%	97%

Al final del ejercicio se resalta que:

- Mediante recursos CONPES, ELECTRICARIBE desarrollo actividades de mantenimiento e inversión por un valor de \$6.180 MCOP, de los cuales el 93% fue destinado a obras de inversión. No fue posible conocer cuál fue la cifra exacta que dispuso internamente el prestador para labores de mantenimiento.
- Igual que para las obras en el SDL, el factor COVID 19, llevó a retrasos en el desarrollo de los trabos de mantenimiento y obras de inversión.
- Si bien al final del PGCP no se alcanzó el 100% a nivel de las actividades de mantenimiento y obras de inversión sobre estos activos, las condiciones que limitaron la finalización de estas se deben a causas ajenas al prestador, como son las limitaciones generadas por el propietario de un predio que no permite el ingreso de personal de ELECTRICARIBE, y las condiciones del terreno de una estructura que estaba en proceso de mejora.

## 3. CALIDAD DE LA POTENCIA EN EL STR

Seguimiento a la ejecución de obras provisionales enfocadas a mejorar el perfil de tensión en algunas subestaciones del STR y SDL de la empresa, con base en los estándares regulatorios. Para tales efectos, ELECTRICARIBE realizó los siguientes trabajos desde finales del año 2019:

- Instalación bahías provisionales para habilitar devanado de 34.5 kV del T5 de Copey y tener mayor capacidad de transformación en la subestación Copey.

VG-F-001 V.3

- Instalación de un transformador móvil de 20 MVA 110/34.5 kV, conexión de una línea de 4 km de La Loma a la Jagua y el traslado de 12 MW de la línea 593 para aliviar carga de la subestación El Paso.
- Conexión provisional en paralelo del circuito existente (Chinú – Boston 1).

Objetivo	Tópico	Trimestre			
		1	2	3	4
Calidad de la Potencia en el STR	3.1 Ejecución	100%	Cumplido	Cumplido	Cumplido

#### 4. PÉRDIDAS:

El proceso de vigilancia a este indicador mostró un nivel bajo de cumplimiento a lo largo del PGCP, tal como se muestra a continuación.

Objetivo	Tópico	Trimestre			
		1	2	3	4
Pérdidas	4.1 CONPES 3910	0%	89%	80%	92%
	4.1 CONPES 3966	0%	0%	73%	73%

Este objetivo fue el que reflejó menor avance a lo largo del programa. Si bien hay factores que limitaron sus avances, como son: i) retrasos en la asignación presupuestal final de los recursos CONPES, ii) demora en los lanzamientos de los concursos de convocatorias, en especial del segundo bloque de proyectos, y iii) emergencia por COVID 19 (aislamiento obligatorio - limitación para congregar grupos de personas). En la información presentada por el prestador, solo se contó con la curva S de los proyectos para el tercer y cuarto trimestre cuando el prestador contrató los CONPES, lo anterior muestra que:

- Las demoras al comienzo de cada uno de los bloques de proyectos afectaron significativamente su desarrollo. Inicialmente se indicó a esta Superintendencia que la fecha de arranque era el mes de diciembre del año 2019, pero terminó comenzando hacia finales del mes de enero del año 2020, con el lanzamiento y adjudicación de los proyectos a la firma ganadora del concurso.
- Al momento del lanzamiento del concurso para la escogencia del contratista desarrollador del proyecto, solo se tenían los diseños de los proyectos del CONPES 3910 (efectuados por ELECTRICARIBE), y para el caso del CONPES 3966 a cierre del programa (septiembre 30 de 2020). No hay evidencias de avance sobre los diseños asociados a los sectores que se buscaban intervenir con el citado CONPES.

VG-F-001 V.3

ELECTRICARIBE indica que la firma UNIÓN TEMPORAL AMI CARIBE -CONSORCIO ENERGÉTICO DEL CARIBE, quien ganó el concurso alude retrasos en dichos diseños causados por la negociación del Programa de Gestión de Largo Plazo - PGLP, de la empresa Caribe Sol con la SSPD, situación que no se considera por parte de esta SSPD como un elemento justificativo.

- Se suministraron soportes acerca del trabajo social que se viene realizando con las comunidades, y que los mismos se han retrasado por causa de las condiciones antes mencionadas (COVID 19, entre otros); sin embargo, se considera que el esfuerzo debió a ver sido mayor teniendo en cuenta la cantidad de habitantes que componen dichos sectores.
- El presupuesto asignado para cada proyecto según ELECTRICARIBE era de recursos CONPES **3910**\$ 33.655 MCOP y recursos ECA \$ 379 MCOP y Recursos CONPES **3966**\$ \$249 MCOP. Sin embargo no se puede conocer con detalle la ejecución presupuestal para cada una de las líneas de proyectos.

A pesar de lo anteriormente expuesto, en especial de los factores que han generado retrasos, es importante exponer que:

- Según los análisis realizados por las partes (ELECTRICARIBE – CONSORCIO DESARROLLADOR), al parecer ambos bloques de proyectos solo estarían terminados hasta el mes de octubre del año 2021.
- Frente a lo expuesto en el literal anterior, dentro de uno de los apartes del contrato de compraventa de ELECTRICARIBE a los nuevos agentes, quedó incluida una cláusula, donde se les obliga a que éstos, reciban y velen por la correcta ejecución de obra y presupuesto de dichos proyectos.
- Que la cláusula fue acogida como uno de los indicadores de proceso del objetivo de pérdidas del Programa de Gestión de Largo Plazo que, los nuevos agentes deberán atender y cumplir.

## 5. ATENCIÓN AL USUARIO – COMUNICACIONES

En lo que respecta a este objetivo, los dos indicadores presentaron deficiencias en la entrega de la información por parte del prestador en el primer trimestre, pero el indicador de comunicación masiva se recupera en el 2, 3 y 4 trimestre, al igual que pasa con el indicador de notificación a través de mensaje de texto.

VG-F-001 V.3

Objetivo	Tópico	Trimestre			
		1	2	3	4
Atención al Usuario	5.1 Cobertura a través de medios de comunicación masiva	0%	100%	100%	100%
	5.2 Notificación a través de correo o mensaje de texto	0%	100%	100%	100%

Finalmente, se tiene el siguiente resumen de cumplimiento de los indicadores parciales para el programa de gestión.

#### Resumen cumplimiento indicadores parciales

Objetivo	Indicador	Resultado Evaluación
1. Continuidad del servicio SDL	1.1. Inversiones	Cumple
	1.2. Mantenimientos	Cumple
2. Confiabilidad en el STR	2.1. Inversiones	Cumple
	2.2. Mantenimientos	Cumple
3. Calidad de la Potencia en el STR	3.1. Inversiones	Cumple
4. Pérdidas	4.1. CONPES 3910	Cumple
	4.2. CONPES 3966	Incumple
5. Atención al usuario - Comunicaciones	5.1. Cobertura a través de medios masivos de comunicación	Cumple
	5.2. Notificación a través de correo o mensaje de texto	Cumple

## B. INDICADORES DE RESULTADO

### 3.1. Perfiles de tensión en subestaciones objeto de seguimiento:

Adicional a lo expuesto en la evaluación al cumplimiento de este indicador, donde se expuso los problemas en los rangos de tensión de la subestación El Banco, Riohacha y La Jagua. Condiciones bajo las cuales, la Superintendencia adelanto las acciones correspondientes bajo el radicado SSPD 20202201144771.

Así mismo, es importante manifestar que la Comisión de Regulación para Energía y Gas - CREG expidió la resolución CREG 153 de 2019, "Por la cual se establece una excepción a los límites de variación de la tensión nominal en la operación de los Sistemas de Transmisión Regional", que estableció en el artículo 1°:

VG-F-001 V.3

“(…)

*6.2.1.1.2 Procedimiento para autorizar la excepción temporal.*

*Para aplicar la excepción temporal se seguirá el siguiente procedimiento:*

- a) el OR del área o el CND identificarán las situaciones donde se prevé aplicar la excepción a los límites de variación de tensión; identificada la situación, el OR deberá suministrar al CND los análisis e información que permitan concluir que durante la aplicación de la excepción se cumple con la condición del literal a) del numeral 6.2.1.1.1;
- b) el CND, con la participación del OR, estudiará y elaborará una propuesta debidamente justificada, que presentará al Consejo Nacional de Operación, CNO, donde solicite aprobación para operar una o varias subestaciones del STR por debajo del límite mínimo de la tensión nominal, junto con la información del tiempo que se va a mantener la excepción, así como el límite inferior de variación de la tensión nominal que se permitirá en las barras del STR;
- c) el CNO estudiará y aprobará mediante acuerdo la propuesta del CND, precisando el plazo permitido y condiciones para mantener la excepción; de considerarlo necesario para su estudio, el CNO podrá solicitar información adicional al OR o al CND;
- d) en los literales anteriores, tanto el CND como el CNO deberán verificar que con la aplicación de la excepción no se afecta la operación segura y confiable del SIN;
- e) además de la supervisión de los activos del STR, el CND deberá tener supervisión de la tensión en las barras de las subestaciones del SDL afectadas por la aplicación de la excepción; para implementar esta supervisión el CND tendrá un plazo de dos (2) meses, contado a partir de la aprobación del acuerdo del CNO;
- f) el CND deberá llevar registro de la aplicación de la excepción y de las mediciones del nivel de tensión de las barras del STR y del SDL de las subestaciones afectadas.

*El CND y el OR deberán acordar la forma de coordinar la supervisión y operación de los activos involucrados, de tal forma que se pueda dar cumplimiento a las condiciones de operación mencionadas. Durante cualquier semana de aplicación de la excepción, si el CND identifica que los niveles de tensión de barras del STR o de barras del SDL fueron inferiores a los necesarios para cumplir con la condición del literal a) del numeral 6.2.1.1.1, deberá informar de esta situación a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para lo de su competencia.*

*El plazo previsto para la aplicación de la excepción podrá modificarse cuando haya una situación justificada que lo amerite y no se haya puesto en operación una solución alternativa. Para esto, se seguirá el procedimiento establecido en este numeral y se deberá verificar que se mantiene el cumplimiento de las condiciones del numeral 6.2.1.1.1.” (Énfasis fuera de texto)*

En cumplimiento de lo anterior, y dado que se han evidenciado periodos en los que varias subestaciones del mercado Caribe no se cumplen con los límites de tensión, XM S.A. ESP. informó a esta Superintendencia (bajo el radicado SSPD 20205291971182) que en comunicación con radicado XM 020817-1 del 28 de noviembre de 2019, realizó una consulta a los diferentes Operadores de Red -OR del SIN, con el objetivo de que estos informaran si se identificaba alguna subestación que cumpliera con los requisitos estipulados para aplicar la excepción temporal a los límites de variación de la tensión

VG-F-001 V.3

nominal del STR de la que trata la citada Resolución, recibiendo como respuesta de ELECTRICARIBE S.A. ESP.:

*"nos permitimos indicar que a partir de la entrada en operación de las medidas de mitigación tomadas por Electricaribe, se evidencian mejoras en problemáticas de bajas tensiones identificadas en el sistema. Sin embargo Electricaribe está evaluando si existen puntos en el STR que a futuro presentarían bajas tensiones debidas a posibles retrasos en obras del STR, para validar una posible implementación de la Resolución CREG 153 de 2019..."*

No se lograron tener evidencias por parte del prestador en mención, en el que se muestren acciones encaminadas ante el CND, con el fin de acogerse al anterior marco regulatorio ni acciones técnicas para minimizar la ocurrencia de dichas fallas.

### 5.1 Aviso Previo de Interrupciones:

En lo que respecta a este indicador, si bien al comienzo del PGCP el prestador no validó las acciones adelantadas por no remitir la información de soporte correspondiente, se muestra que posterior a dicha situación el prestador cumplió con lo solicitado, tal como se muestra en la siguiente tabla:

Objetivo	Tópico	Trimestre			
		1	2	3	4
Atención al Usuario	5.1 Aviso Previo de Interrupciones:	0%	100%	100%	100%

Finalmente, los indicadores de resultado tuvieron el comportamiento:

#### Resumen cumplimiento indicadores parciales

Objetivo	Indicador	Resultado Evaluación
Calidad de la Potencia en el STR	Mejora en los perfiles de tensión en subestaciones objeto de seguimiento	Incumple
Atención al Usuario – comunicaciones:	Aviso Previo de Interrupciones	Cumple

VG-F-001 V.3

## V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- ELECTRICARIBE cumplió con las obras de inversión y mantenimiento a nivel de los circuitos que fueron incluidos en el PGCP, realizando inversiones por 14.794,37 MCOP, de los cuales el 68% fue a partir de recursos CONPES, invertidos en construcción de nuevas redes, cambio de estructuras, cambio de conductores y transformadores. Algunos trabajos de mantenimiento se ejecutaron con recursos CONPES por valor de \$1.149 MCOP, adicionales a los recursos que ELECTRICARIBE dispuso de su presupuesto para este tipo de trabajos.
- El nivel de deterioro de la red del sistema eléctrico de ELECTRICARIBE es de tal dimensión que, a pesar de las obras de inversión y mantenimiento realizados sobre un número definido de circuitos de ELECTRICARIBE (que hacen parte del PGCP), solo el 35% de los circuitos del PGLP reflejaron mejoras en el indicador de calidad del servicio SAIDI, cifra que demuestra que el nivel de deterioro y obsolescencia de la red afecta directamente la continuidad del servicio de este mercado.
- El prestador acometió la totalidad de las obras y mantenimientos presupuestados para las nueve líneas que fueron incluidos en este programa de gestión, con obras por un valor de de \$6.180 MCOP, de los cuales el 93% fue destinado a obras de inversión.
- A pesar de que ELECTRICARIBE cumplió con la ejecución de las obras provisionales a nivel del sistema de potencia encaminadas a mejorar los perfiles de tensión en las subestaciones El Carmen, Copey, Tolú Viejo, El Paso, Chinú, El Banco, Sierra Flor y Boston, se evidenció a partir de los registros de monitoreo del CND, que las subestaciones El Banco, Riohacha y La Jagua tuvieron periodos con tensiones por debajo de 0.9 en PU, dentro del periodo comprendido entre el 15 de noviembre de 2019 (entrada en vigencia de la Resolución CREG 153 de 2019) y el 07 de septiembre 2020; sin embargo se considera que se logró mejora en los perfiles de tensión, y si se toma el último trimestre de evaluación del programa se observa mejoras en los resultados para dichas subestaciones.
- El desarrollo del objetivo de pérdidas si bien tuvo varios factores externos que limitaron el correcto desarrollo de este, al final del ejercicio existen varios puntos que no permiten definir este objetivo como cumplido, entre los que se encuentran la baja cobertura de los eventos de acercamiento con las comunidades donde se realizarán las obras en relación con la cantidad de habitantes que componen dichos sectores y los retrasos en diseños y desarrollo de obras mismas.
- A pesar de lo expuesto en el punto anterior, la Superintendencia continuará haciendo seguimiento a la ejecución presupuestal de los proyectos del objetivo de pérdidas, ya que, dentro de uno de los apartes del contrato de compraventa de ELECTRICARIBE a los nuevos agentes, quedó incluida una cláusula, donde se les obliga a que éstos,

VG-F-001 V.3

reciban y velen por la correcta ejecución de obra y presupuesto de dichos proyectos. Y a su vez, dicho punto fue acogido como uno de los indicadores de proceso del objetivo de pérdidas del Programa de Gestión de Largo Plazo que las empresas Caribe Sol y Caribe Mar deberán atender y cumplir.

- Para el caso del indicador de Atención al Usuario y Atenciones mediante acciones de Notificaciones a través de correo o mensaje de texto masivos y mensajes de texto, se encontró que se cumplió exponencialmente con el nivel ascendente de la información reportada por ELECTRICARIBE lo que lleva a su cumplimiento.
- Durante el corto plazo del presente programa de gestión y considerando la magnitud del mercado y las condiciones de infraestructura de prestación del servicio, se obtuvo un resultado favorable, cumpliendo con 9 de los 11 indicadores y logrando una mejora tanto en calidad, perfiles de tensión como en aspectos comerciales de la prestación del servicio. En resumen, se considera que el prestador cumplió con los indicadores de proceso, pero no cumplió la totalidad de los indicadores de resultado.
- En cuanto a las acciones a tomar, se recomienda hacer seguimiento a los proyectos de pérdidas a ejecutar con recursos CONPES a través de los Programas de Gestión de Largo Plazo suscritos con los nuevos prestadores AIRE S.A. E.S.P. y CARIBEMAR DE LA COSTA S.A. E.S.P. Igualmente, se recomienda hacer seguimiento a los perfiles de tensión de las subestaciones del STR en la medida en la que van ejecutándose proyectos de inversión.

Con lo anterior, se recomienda dar por terminando el programa de gestión acordado considerando tanto la mejora en 9 de los 11 indicadores planteados, así como la entrada en operación de los nuevos agentes con los cuales se tiene ya suscrito respectivos programas de gestión de largo plazo que involucran los indicadores no alcanzados en este programa de corto plazo.

Proyectó: Jhon Cristian Giraldo Parra, Luisa Carrillo – Contratistas DTGE  
Revisó: Ángela María Sarmiento Forero – Directora Técnica de Gestión de Energía