No.	TEMA	MOTIVANTES	INDICADORES PARCIALES	FÓRMULAS INDICADORES PARCIALES	REFERENCIA INDICADOR PARCIAL	META INDICADOR PARCIAL	FECHA INICIO ACTIVIDAD	FECHA FINAL ACTIVIDAD	PERIODICIDAD DE EVALUACION
1	Continuidad del servicio en el SDL	1. Incumplimiento por parte del anterior operador de los indicadores de calidad del servicio definidos en la resolución CREG 097 de 2008, en 3 de los 4 trimestres del 2018. 2. En el informe de calidad del servicio elaborado por la SSPD para el año 2018 se evidencio que la empresa cuenta con una tendencia hacia la desmejora en los indicadores de SAIDI y SAIFI definidos en la regulación vigente. 3. Revisión de la información suministrada sobre la calidad individual en terminos de FIU y DIU entregada por CaribeSol durante el 2018.	1) Ejecución de inversiones orientadas a la calidad del servicio aprobadas en el plan de inversion.	$1)\ \frac{\sum\left(\left(1-\frac{\%Ejecucion\ Programado-\%Ejecucion\ Real}{\%Ejecucion\ Programado}\right)*100\right)}{\sum Proyectos}$	1) Cronograma de proyectos	1) mayor o igual al 70% primer año, y 80% a partir del segundo año	1) 1 Enero 2021	1) 31 Diciembre 2025	1) Trimestral
			2) Cumplimiento del programa de mantenimientos por circuito.	$2)\ \frac{\sum\left(\left(1-\frac{\%Mantenimiento_{Programado_C}-\%Mantenimiento_{Real_C}}{\%Mantenimieto_{Programado_C}}\right)*100\right)}{\sum Mantenimientos}$	2) Cronograma de mantenimientos por circuito	2) mayor o igual al 70% primer año, y 80% a partir del segundo año	2) 1 Enero 2021	2) 31 Diciembre 2025	2) Trimestral
			3) Mejora SAIDI por circuito.	$3)\ \frac{(SAIDICM_T-SAIDIC_T)}{SAIDICM_T}*100$	3) Documentos del prestador	3) Se realizará el seguimiento a un maximo de 30 circuitos por año, una vez terminada la respectiva intervención	3) Al año siguiente de finalizada la intervención de los circuitos escogidos en los indicadores 1 y 2	3) 31 Diciembre 2025	3) Trimestral
			4) Mejora de SAIFI por circuito.	$4)\ \frac{(SAIFICM_T-SAIFIC_T)}{SAIFICM_T}*100$	4) Documentos del prestador	4) Se realizará el seguimiento a un maximo de 30 circuitos por año, una vez terminada la respectiva intervención	4) Al año siguiente de finalizada la intervención de los circuitos escogidos en los indicadores 1 y 2	4) 31 Diciembre 2025	4) Trimestral
			5) Avisos de las interrupciones programadas de conformidad con la resolución CREG 015 de 2018: 5a) cobertura en medios de comunicación masivos.	$5a)\ \left(\frac{MunicipiosCubiertos}{TotalMunicipiosAtendidos}\right)*100$	5a) Contratos con medios de comunicación y cobertura de estos	5a) mayor o igual al 70% primer año, y 80% a partir del segundo año	5a) 1 Enero 2021	5a) 31 Diciembre 2025	5) Trimestral
			5b) Notificación a través de mensajes de texto y/o correo electrónico y/o cartas a los usuarios industriales.	$5b)\ \left(\frac{UsuariosInfMedio}{TotalUsuariosConMEdio}\right)*100$	5b) Registros oficiales de la información del operador	5b) mayor o igual al 70% primer año, y 80% a partir del segundo año	5b) 1 Enero 2021	5b) 31 Diciembre 2025	
			6a) Mejora en el desempeño del indicador de calidad individual DIU.	$6a)\ \frac{(NU_mDIUs)}{3000}*100$	6a) SUI	6a) Evaluacion ex-post a los 1000 peores clientes por departamento, mostrando mejora en el indicador DIU para el 90% de los usuarios sobre el periodo evaluado.	6a) Al año siguiente de finalizada la intervención de los circuitos escogidos en los indicadores 1 y 2	6a) 31 Diciembre 2025	6a) Semestral
			6b) Mejora en el desempeño del indicador de calidad individual FIU.	$6b)\ \frac{(NU_mFIUS)}{3000}*100$	6b) SUI	6b) Evaluacion ex-post a los 1000 peores clientes por departamento, mostrando mejora en el indicador FIU para el 90% de los usuarios sobre el periodo evaluado.	6b) Al año siguiente de finalizada la intervención de los circuitos escogidos en los indicadores 1 y 2	6b) 31 Diciembre 2025	6b) Semestral
2	Confiabilidad en el STR	1. Existen activos del operador en el STR que han ocasionado historicamente demanda no atendida (DNA). 2. De conformidad con los análisis realizados por la SSPD la magnitud de la DNA en el STR del operador aumentó entre los años 2018 y 2019.	1) Ejecución de inversiones orientadas a la calidad del servicio en el STR aprobadas en el plan de inversion	$1)\ \frac{\sum\left(\left(1-\frac{\%Ejecucion\ Programado-\%Ejecucion\ Real}{\%Ejecucion\ Programado}\right)*100\right)}{\sum Proyectos}$	1) Cronograma de los proyectos	1) mayor o igual al 70% primer año, y 80% a partir del segundo año	1) 1 Enero 2021	1) 31 Diciembre 2025	1) Trimestral
			2) Cumplimiento del programa de mantenimientos por activo	$2)\ \frac{\sum\left(\left(1-\frac{\%Mantenimiento_{Programado}-\%Mantenimiento_{Real}}{\%Mantenimieto_{Programado}}\right)*100\right)}{\sum Mantenimientos\ programado}$	2) Cronograma de mantenimientos. El prestador debera entregar el 30 de Mayo y el 30 de noviembre de cada año el plan semestral de mantenimiento	2) mayor o igual al 70% primer año, y 80% a partir del segundo año	2) 1 Enero 2021	2) 31 Diciembre 2025	2) Trimestral
3	Calidad de la Potencia en los niveles de tensión 4, 3 y 2	1. Existen activos del operador identificados por el Centro Nacional de Despacho (CND) en el STR que historicamente han presentando restricciones operativas por sobrecarga y subtensiones. 2. PQR's recibidas por los usuarios al respecto de las deficiencias en la calidad de la potencia que se estan presentando.	1) Ejecución de inversiones aprobadas en el plan de inversion orientadas a la calidad de la potencia en los activos de nivel de tensión 4, 3 y 2.	$1)\ \frac{\sum\left(\left(1-\frac{\%Ejecucion\ Programado-\%Ejecucion\ Real}{\%Ejecucion\ Programado}\right)*100\right)}{\sum Proyectos}$	Cronograma de los proyectos	1) mayor o igual al 70% primer año, y 80% a partir del segundo año	1) 1 Enero de 2021	1) 31 Diciembre 2025	Trimestral
4	Pérdidas	1. El sistema de distribución del operador presenta un indicador de pérdidas deficiente. 2. La demanda de la costa caribe se encuentra aumentando por encima del promedio nacional.	1) Ejecución de inversiones orientadas a recuperación de pérdidas en el CONPES 3910/17 y CONPES 3933/18 2) Ejecución de proyectos de instalacion de medida centralizada en los grandes consumidores incluidos en el plan de reduccion de pérdidas 3) Ejecución de proyectos de aseguramiento de red incluidos en el plan de reducción de inversiones 4) Ejecución de proyectos de instalación de medición para usuarios sin medidor y aseguramiento de la medida incluidos en el plan de reduccion de pérdidas 5) Ejecución de campañas de normalización para clientes masivos (3,4,5 y 6, comercial, industrial regulados) incluidas en el plan de reduccion de pérdidas 6) Ejecución de proyectos de instalación de macromedición incluidas en el plan de reducción de ivnersiones 7) Ejecución de inversión en gestión social incluida en el plan de reducción de pérdidas 8) Ejecución de proyectos de normalización de la medición (totalizadores) en barrios subnormales	$1\ al\ 8)\ \frac{\sum\left(\left(1-\frac{\%Ejecucion\ Programado-\%Ejecucion\ Real}{\%Ejecucion\ Programado}\right)*100\right)}{\sum Proyectos}$	1) al 8) Cronograma del proyecto	1) al 8) mayor o igual al 70% primer año, y 80% a partir del segundo año	1 al 8) a partir de la aprobación del Plan de Reducción Pérdidas	1 al 8) 31 de Diciembre de 2025	1 al 8) Trimestral
5	Riesgo Eléctrico	En el Documento elaborado y publicado por la SSPD: *Metodología para la evaluación de la Gestión de Riesgos de Origen Eléctrico (GROE) en la Infraestructura de Distribución de Energía Eléctrica en Colombia*, se indica que el operador de red de la región Caribe lidera el ranking de las empresas del servicio público de energía eléctrica con mayor cantidad de accidentes de origen eléctrico.	1) Construir e implementar un plan de gestión de riesgo eléctrico de acuerdo con los articulos 26 y 27 del Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE).	$1)\ \left(1-\frac{\%Ejecucion\ Programado-\%Ejecucion\ Real}{\%Ejecucion\ Programado}\right)*100$	1) Cronograma del proyecto	1) mayor o igual al 70% primer año, y 80% a partir del segundo año	1) 1 Enero de 2021	1) 31 Diciembre de 2025	Trimestral
6	Atención al Usuario	1. La region Caribe registra los mayores indices de reclamaciones por prestación del servicio. 2. El anterior operador de red ha registrado historicamente un crecimiento en las sanciones impuestas por la SSPD por Silencio Administrativo Positivo- SAP. 3. El anterior operador ha registrado un crecimiento en el tramite de Recursos de Apelación - RAP por parte de la SSPD. 4. El anterior operador de red contaba con canales de atención sobreutilizados (Oficina presencial y telefónica) y otros subutilizados (medios virtuales: Aplicación movil, página web y chat).	1) Implementar una estrategia que optimice el procedimiento de trámite oportuno y de calidad de reclamaciones por parte de la empresa	$1)\ \left(1-\frac{\%Ejecucion\ Programado-\%Ejecucion\ Real}{\%Ejecucion\ Programado}\right)*100$	1) Cronograma del proyecto	1) mayor o igual al 70% primer año, y 80% a partir del segundo año	1) 1 Enero de 2021	1) 31 Diciembre de 2025	Trimestral
			2) Efectuar seguimiento a la herramienta para solicitar turnos en linea para las oficinas de atención al cliente.	$2)\ \left(1-\frac{\%Ejecucion\ Programado-\%Ejecucion\ Real}{\%Ejecucion\ Programado}\right)*10$	2) Cronograma del proyecto	2) mayor o igual al 70% primer año, y 80% a partir del segundo año	2) 1 Enero de 2021	2) 31 Diciembre de 2025	Trimestral
			3) Implementar una estrategia para aumentar la dispersión de recepción de PQR´s entre los diferentes canales de atención medida por desviación estandar.	$3)\ \frac{\sigma_{T-1}-\sigma_T}{\sigma_{T-1}}*100$	3) Reportes del prestador	3) Menor o igual a cero	3) 1 Enero de 2021	3) 31 Diciembre de 2025	Trimestral
7	Responsabilidad Social Empresarial	El mercado ha venido evidenciando las siguientes situaciones: 1. Pérdida de reputación evidenciado en bajos indicadores de favorabilidad de los ciudadanos de la región caribe. 2. Se requiere mantener la motivación, compromiso y productividad de los empleados con talento.	1) Proyecto de identificación y caracterización de las condiciones de la Empresa y de los usuarios de su mercado.	$1\ y\ 2)\ \left(1-\frac{\%Ejecucion\ Programado-\%Ejecucion\ Real}{\%Ejecucion\ Programado}\right)*100$	1) cronograma de ejecución	1) mayor o igual al 70% primer año, y 80% a partir del segundo año	1) 1 Enero de 2021	1) 31 Diciembre de 2025	Trimestral
			2) Construir e implementar un programa de RSE acorde a las necesidades identificadas en el primer indicador.		2) cronograma de ejecución	2) mayor o igual al 70% primer año, y 80% a partir del segundo año	2) 1 Enero de 2021	2) 31 Diciembre de 2025	Trimestral
8	Reducir los usuarios de áreas especiales (BNS – ZDG)	El mercado CaribeSol presenta gran cantidad de Barrios Subnormales y Zonas de Dificil Gestión que se caracterizan por: 1. Alto nivel de pérdidas no técnicas 2. Alto nivel de impago de la energía consumida por parte de sus usuarios. 3. Deficientes condiciones técnicas de las redes eléctricas, que además de incrementar las pérdidas técnicas, generan altos riesgos de origen eléctrico. 4. Aumento de las deficiencias en la calidad del servicio prestado en barrios contiguos a estas zonas. 5. Resistencia de las comunidades al establecimiento y normalización de estas áreas como zonas especiales (barrio subnormal, zonas de dificil gestión).	1) Diseñar y estructurar un programa de gestión social para la intervención de Barrios Subnormales (BSN), que permitan un mayor acercamiento y acompañamiento a los usuarios potenciales de las campañas de normalización, con el fin de lograr la sensibilización y aceptación que se requiere.	$1)\ \left(1-\frac{\%Ejecucion\ Programado-\%Ejecucion\ Real}{\%Ejecucion\ Programado}\right)*100$	1) cronograma de ejecución	1) mayor o igual al 70% primer año, y 80% a partir del segundo año	1) 1 Enero de 2021	1) 31 Diciembre de 2025	Trimestral
			2) Diseñar y estructurar un programa de gestión social para intervención en las Zonas de Dificil Gestión (ZDG), que permitan un mayor acercamiento y acompañamiento con la comunidad y mejorar los índices de recaudo de estas áreas especiales.	$2)\ \left(1-\frac{\%Ejecucion\ Programado-\%Ejecucion\ Real}{\%Ejecucion\ Programado}\right)*100$	2) cronograma de ejecución	2) mayor o igual al 70% primer año, y 80% a partir del segundo año	2) 1 Enero de 2021	2) 31 Diciembre de 2025	Trimestral

No.	INDICADOR DE RESULTADO	FÓRMULA INDICADOR DE RESULTADO	REFERENCIA INDICADOR DE RESULTADO	META INDICADOR DE RESULTADO	FECHA INICIO ACTIVIDAD	FECHA FINAL ACTIVIDAD	PERIODICIDAD DE EVALUACIÓN	RECURSOS DESTINADOS ACTIVIDAD (Humanos, Financieros, etc.)	COSTOS ESTIMADOS ACTIVIDAD	BENEFICIOS ESTIMADOS ACTIVIDAD	RESPONSABLE ACTIVIDAD	OBSERVACIONES
1	1a) Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la duración de las interrupciones en su mercado de comercialización.	$1a)\ \frac{(SAIDI_T-SAIDIM_T)}{SAIDIM_T}*100$	1a) Se realizará seguimiento a la senda regulatoria aprobada a la ESP	1a) Base 2019 120,9 Horas/año. Se busca que el porcentaje de reducción sea el regulatorio, permitiendo una desviación máxima con la siguiente senda: año 1: 4% , año 2: 8% , año 3: 8% , año 4: 7% , año 5: 4%	1 Enero de 2021	31 Diciembre de 2025	Anual	Por definir en cuanto se aprueben cargos de la creg y se definan las inversiones calidad	Por definir en cuanto se aprueben cargos de la creg y se definan las inversiones calidad	Alcanzar como minimo una mejora del 31% de calidad en 5 años	GERENTE	Considerando la base 2019 de **120,9** horas/año y la senda propuesta de desviación máxima, las horas de SAIDI serán las siguientes: año 1: **116.1** Horas/año, año 2: **110.3** Horas/año, año 3: **101.4** Horas/año, año 4: **92.3** Horas/año, año 5: **83.1** Horas/año
	1b) Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la duración de las interrupciones no programadas en su mercado de comercialización.	$1b)\ \frac{(SAIDI_NP_T-SAIDI_NP_M_T)}{SAIDI_NP_M_T}*100$	1b) Se realizará seguimiento a la senda regulatoria aprobada a la ESP	1b) Base 2019 104,8 Horas/año. Se busca que el porcentaje de reducción sea el regulatorio, permitiendo una desviación máxima con la siguiente senda: año 1: 4% , año 2: 8% , año 3: 8% , año 4: 7% , año 5: 4%	1 Enero de 2021	31 Diciembre de 2025	Semestral	Por definir en cuanto se aprueben cargos de la creg y se definan las inversiones calidad	Por definir en cuanto se aprueben cargos de la creg y se definan las inversiones calidad	Alcanzar como minimo una mejora del 31% de calidad en 5 años	GERENTE	Considerando la base 2019 de **104.8** horas/año y la senda propuesta de desviación máxima, las horas de SAIDI no programado serán las siguientes: año 1: **100.6** Horas/año, año 2: **95.6** Horas/año, año 3: **87.9** Horas/año, año 4: **80.0** Horas/año, año 5: **72.0** Horas/año
	2a) Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la frecuencia de las interrupciones en su mercado de comercialización.	$2a)\ \frac{(SAIFI_T-SAIFIM_T)}{SAIFIM_T}*100$	2a) Se realizará seguimiento a la senda regulatoria aprobada a la ESP	2a) Base 2019 114,6 Veces/año. Se busca que el porcentaje de reducción sea el regulatorio, permitiendo una desviación máxima con la siguiente senda: año 1: 4% , año 2: 8% , año 3: 8% , año 4: 7% , año 5: 4%	1 Enero de 2021	31 Diciembre de 2025	Anual	Por definir en cuanto se aprueben cargos de la creg y se definan las inversiones calidad	Por definir en cuanto se aprueben cargos de la creg y se definan las inversiones calidad	Alcanzar como minimo unauna mejora del 31% de calidad en 5 años	GERENTE	Considerando la base 2019 de **114.6** horas/año y la senda propuesta de desviación máxima, las horas de SAIFI serán las siguientes: año 1: **110.0** Horas/año, año 2: **104.5** Horas/año, año 3: **96.2** Horas/año, año 4: **87.5** Horas/año, año 5: **78.8** Horas/año
	2b) Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la frecuencia de las interrupciones no programadas en su mercado de comercialización.	$2b)\ \frac{(SAIFI_NP_T-SAIFI_NP_M_T)}{SAIFI_NP_M_T}*100$	2b) Se realizará seguimiento a la senda regulatoria aprobada a la ESP	2b) Base 2019 100,4 Veces/año. Se busca que el porcentaje de reducción sea el regulatorio, permitiendo una desviación máxima con la siguiente senda: año 1: 4% , año 2: 8% , año 3: 8% , año 4: 7% , año 5: 4%	1 Enero de 2021	31 Diciembre de 2025	Semestral	Por definir en cuanto se aprueben cargos de la creg y se definan las inversiones calidad	Por definir en cuanto se aprueben cargos de la creg y se definan las inversiones calidad	Alcanzar como minimo una mejora del 31% de calidad en 5 años	GERENTE	Considerando la base 2019 de **100.4** horas/año y la senda propuesta de desviación máxima, las horas de SAIFI no programado serán las siguientes: año 1: **96.4** Horas/año, año 2: **91.6** Horas/año, año 3: **84.2** Horas/año, año 4: **76.7** Horas/año, año 5: **69.0** Horas/año
	3)Informar a los usuarios las interrupciones programadas.	$AP\ I=\left(\frac{EventosProgramadosInformados}{TotalEventosProgramados}\right)*100$	Proyecto resolución CREG 158/2010	Primer año mayor al 80%. Años siguientes mayor al 90%	1 Enero de 2021	31 Diciembre de 2025	Trimesral	NA	NA	NA	GERENTE	
2	1) Reducir la demanda no atendida no programada en todo el mercado de comercialización a nivel de STR	$1)\ \frac{(DNA_t-DNAM_T)}{DNAM_T}*100$	1) Se realizará la medición sobre la intervención de la totalidad del mercado	1) Base 2019: 12262 MWh/año . La senda meta será la siguiente : año 1: 6% , año 2: 7% , año 3: 8%, año 4: 10% , año 5: 12%. Resultado del indicador: menor o igual a 0%.	1 Enero de 2021	31 Diciembre de 2025	Anual	Por definir en cuanto se aprueben cargos de la CREG y se definan las inversiones calidad	Por definir en cuanto se aprueben cargos de la CREG y se definan las inversiones calidad	Alcanzar una mejora del 36% de calidad en 5 años	GERENTE	Considerando la base 2019 de **12262** MWh/año La meta de DNA será la siguiente: año 1: **11526** MWh/año, año 2: **10719 MWh**/año, año 3: **9862** MWh/año, año 4: **8876** MWh/año, año 5: **7811** MWh/año
	2) Reducir las horas de indisponibilidad en los activos del STR: 2a). Indisponibilidad Activos asociadas a interrupciones no programados en activos del STR en el año t.	$2a)\ \frac{IA_{NP}_STR_t-IA_{NP}_STRM_T}{IA_{NP}_STRM_T}*100$ donde $IA_{NP}_STRP_t=\sum_{m=1}^{12}\sum_{i=1}^{ITnp}Cantidad\ Horas_np_{i,a,m}$	2a) Se realizará la medición sobre la intervención de la totalidad del mercado. Año Base 2019.	2a) Base 2019: 7620 horas/año. Debe ser menor o igual a la siguiente senda: año 1: 6% , año 2: 7% , año 3: 8% , año 4: 10% , año 5: 12%.	1 Enero de 2021	31 Diciembre de 2025	Anual	Por definir en cuanto se aprueben cargos de la CREG y se definan las inversiones calidad	Por definir en cuanto se aprueben cargos de la CREG y se definan las inversiones calidad	Alcanzar una mejora del 36% en la indisponibilidad de activos en 5 años	GERENTE	Considerando la base 2019 de **7620** horas/año La meta de Indisponibilidad de activos del STR sera la siguiente: año 1: **7163** horas/año, año 2: **6662** horas/año, año 3 :**6129** horas/año, año 4: **5516** horas/año, año 5: **4854** horas/año
	2b) Indisponibilidad Activos asociadas a interrupciones programados en activos del STR en el año t.	$2b)\ \frac{IA_P_STR_t-IA_P_STRM_T}{IA_P_STRM_T}*100$ donde $IA_P_STRP_t=\sum_{m=1}^{12}\sum_{i=1}^{ITp}Cantidad\ Horas_p_{i,a,m}$	2b) Se realizará la medición sobre la intervención de la totalidad del mercado. Año Base 2019.	2b) Base 2019: 43.6 horas/año debe ser menor o igual a la siguiente senda: año 1: 6% , año 2: 7% , año 3: 8% , año 4: 10% , año 5: 12% .				Por definir en cuanto se aprueben cargos de la CREG y se definan las inversiones calidad	Por definir en cuanto se aprueben cargos de la CREG y se definan las inversiones calidad	Alcanzar una mejora del 36% en la indisponibilidad de activos en 5 años		Considerando la base 2019 de **43.6** horas/año La meta de Indisponibilidad de activos del STR sera la siguiente: año 1: **41.0** horas/año, año 2: **38.1** horas/año, año 3 : **35.1** horas/año, año 4: **31.6** horas/año, año 5: **27.8** horas/año
3	1) Infraestructura para cumplimiento de la CREG 024 de 2005.	$1)\ \frac{TPts_con_medicion_t}{TPts_Res024_t}*100$	1) Cronograma de instalación de medidores	1) A Diciembre 2019 se encuentran medidos el 36% de los puntos. La meta es: 67% de los puntos al primer año (2021) y 100% de los puntos el segundo año (2022).	1 Enero de 2021	31 Diciembre de 2025	Anual	NA	NA	Contar con el 100% de medidores exigidos	GERENTE	El cronograma de instalación de medidores sera el siguiente: Año 2021 : **50** Medidores Año 2022 : **55** Medidores
	2) Mantener los niveles de tensión dentro de los estandares regulatorios para valores de Desviaciones estacionarias de Tensión e Interrupciones Transitorias.	$2a)\ \frac{\sum_{S=1}^{52}DET\square_{con_medicion_S}}{\sum_{S=1}^{52}Registros_{con_medicion_S}}$ $2b)\ \frac{\sum_{S=1}^{52}IT\square_{con_medicion_S}}{\sum_{S=1}^{52}Registros_{con_medicion_S}}$	2a y 2b) Reportes del Operador al SUI	2) Cumplimiento sobre el 100% de los puntos que se tenga medición con la siguiente senda: 1er año el 25 % de las semanas, 2do año el 60 % de las semanas, 3r año el 70% de las semanas, 4to año el 80% de las semanas, 5to año el 90% de las semanas.	1 Enero de 2021	31 Diciembre de 2025	Anual	NA	NA	Cumplir los indicadores regulatorios de calidad de la potencia el 90% del tiempo al año 5	GERENTE	
	3) Mantener la distorsión armónica dentro de los estándares regulatorios.	$3)\ \frac{\sum_{S=1}^{52}THD\square_{con_medicion_S}}{\sum_{S=1}^{52}Registros_{con_medicion_S}}$	3) Reportes del Operador al SUI	2) Cumplimiento sobre el 100% de los puntos que se tenga medición con la siguiente senda: 1er año el 25 % de las semanas, 2do año el 60 % de las semanas, 3r año el 70% de las semanas, 4to año el 80% de las semanas, 5to año el 90% de las semanas.	1 Enero de 2021	31 Diciembre de 2025	Anual	NA	NA	Cumplir los indicadores regulatorios de calidad de la potencia el 90% del tiempo al año 5	GERENTE	
4	1) Reducir el indice de pérdidas	$1)\ (IPT_S-IPT_p)$	1) Plan de reducción de pérdidas del Operador	Se establece conforme a lo aprobado por la CREG, usar la senda y seguimiento según lo establecido en la regulación CREG 167/20	1 Enero de 2021	31 Diciembre de 2025	1) Anual	Por definir en cuanto se aprueben cargos de la CREG	Por definir en cuanto se aprueben cargos de la CREG	Llegar al 2025 con el cumplimiento de la senda del plan de pérdidas aprobada	GERENTE	
	2) Reducir el numero de usuarios sin medidor en el mercado de comercialización	$2)\ \frac{(USMM_T-USMt)}{USMM_T}*100$	2) La cantidad de usuarios sin medidor de la empresa se calcularán con información del SUI a 2019, a partir de ahí se busca una reduccion de 10% anual respecto del valor de 2019	Instalación por año de 10% del valor base.	1 Enero de 2021	31 Diciembre de 2025	2) Anual	NA	NA	Disminución en el año 2025 de 50% de usuarios sin medida	GERENTE	Con información disponible se tiene una base 2019 de 106.656 usuarios sin medidor. La meta sera instalar 10.666 medidores por año.
5	1) Disminuir del número de accidentes de origen eléctrico en el sistema eléctrico del operador	$1)\ \frac{N°\ AOEM_t-N°\ AOE_t}{N°\ AOE_t}*100$	1) La disminución del número de accidentes de origen electrico por causas imputables al operador, se calcularan tomando como linea base el año 2019	1) Mayor o igual a la siguiente senda: 0% de disminución el primer año, 5% de disminución para segundo año en adelante sobre la base 2019 (disminución de 4 accidentes/año).	1 Enero de 2021	31 Diciembre de 2025	1) Anual	NA	NA	Reducir en el 18% los accidentes de origen eléctrico que son de gestión del OR	GERENTE	En los plazos previstos para la verificación de la linea base se debera acordar los accidentes excluidos en la defición de la linea base, por no ser de responsabilidad del Operador.
	2) Ejecución de inversiones orientadas a la sustitución de red monohilo aprobadas en el plan de inversión	$2)\ \frac{\sum\left(\left(1-\frac{\%Ejecucion\ Programado-\%Ejecucion\ Real}{\%Ejecucion\ Programado}\right)*100\right)}{\sum Proyectos}$	2) Cronograma mensualizado del proyecto	2) Mayor o igual al 80%	1 Enero de 2021	31 Diciembre de 2025	2) Trimestral	NA	NA	Sustituir parte de la red monohilo que genera riesgo para usuarios	GERENTE	En los plazos previstos para la verificación de la linea base se debera complementar con la información de kilometros de red.
6	1) Reducir el número de solicitudes de investigación por Silencio Administrativo Positivo (SAP) en contra de la empresa recibidas por la SSPD.	$1)\ \frac{N°SAPM_T-N°\ SAP_T}{N°\ SAP_T}*100$	1) Metas calculadas con información de la SSPD tomando como linea base el año 2019 y buscando una reducción del 10% anual en los SAP correspondientes a la gestión del nuevo operador.	1) Mayor o igual a 0%	1 Enero de 2021	31 Diciembre de 2025	1) Anual	NA	NA	Reducir al 2025 el 41% los SAP de la empresa	GERENTE	
	2) Mejorar la calidad de las decisiones de los Recursos De Reposición.	$2)\ \frac{\%RAP_CONF_M-{}^{RAP_CONF_t}/_{RAP_TOT_t}}{\%RAP_CONF_M}*100$	2) Metas calculadas con información de la SSPD tomando como linea base el año 2019 y buscando un aumento del 10% anual en los RAP correspondientes al nuevo operador	2) Mayor o igual a 0%	1 Enero de 2021	31 Diciembre de 2025	2) Anual	NA	NA	Mejorar el 41% de las RAP a favor del prestador	GERENTE	
	3) Aumentar la cantidad de PQRs no presenciales	$3)\ \frac{PQRnp_M_t-PQRnp_t}{PQRnp_M_t}*100$	3) Registros de la empresa por canal de atención.	3) mayor a 0%	1 Enero de 2021	31 Diciembre de 2025	3) Semestral	NA	NA	NA	GERENTE	
7	1) Aumento del sentido de pertenencia de colaboradores.	$\frac{\sum_{Gi=1}^{4}EDP_Colaboradores_{Grupos_interes}\times 0,25}{EDPColaboradores_{año-1}}$	1) Evaluación por encuestas considerando 4 segmentos de colaboradores: i) Personal directo no sindicalizado ii) Personal directo sindicalizado convenio antiguo iii) Personal directo sindicalizado convenio nuevo iv) Personal de contratistas.	1) Mejorar respecto al año anterior, dentro de los margenes de error propios de las encuestas. Información base año 2021	1 Enero de 2022	31 Diciembre de 2025	Anual	NA	NA	Mejorar la percepción de colaboradores y clientes de la compañia	GERENTE	
	2) Mejora de la imagen ante los usuarios	$\frac{\sum_{Gi=1}^{4}EDP_Usuarios_{Grupos_interes}\times 0,25}{EDP_Usuarios_{año-1}}$	2) Evaluacion por encuestas considerando 4 segmentos de Grupos de interes de usuarios: i) Grandes clientes ii) Usuarios estrato 1 y 2 iii) Usuarios estrato 3, 4,5 y 6 iv) Usuarios comerciales e industriales regulados	2) Mejorar respecto al año anterior, dentro de los margenes de error propios de las encuestas. Información base año 2021	1 Enero de 2022	31 Diciembre de 2025	Anual	NA	NA		GERENTE	
8	1) Participar en todas las convocatorias PRONE, establecidas por el MME a lo largo de las difrentes vigencias.	$1)\ (0,8*CvPRONE_MME_t-CvPRONE_presenOR_t)$	1) MME y OR	1) Menor o igual a 0	1 Enero de 2021	31 Diciembre de 2025	Anual	NA	NA	Mejorar las condiciones de la redes en BSN a través de proyectos de normalización	GERENTE	
	2) Mejorar el indice de proyectos de normalización finalizados.	$2)\ \frac{(Total_PRONE_Terminados_t)}{Total_PRONE_Prog_Term_t}*100$	2) SUI y OR	2) Igual o mayor al 75%.	1 Enero de 2021	31 Diciembre de 2025	Anual	NA	NA		GERENTE	
	3) Disminución del número de clientes en Barrios Subnormales dentro del mercado de comercialización	$3)\ \frac{(CNBSNz_t)}{CNBSNM_t}*100$	3) Meta calculada con base a diciembre de 2019 según informacion del SUI. No se tendrá en cuenta los clientes de alto riesgo, de acuerdo a la planeación municipal de cada alcaldía	3) Disminución según la siguiente senda sobre el valor de 2019 5% el primer año (2021) y 10% anual del año 2 al 5.	1 Enero de 2021	31 Diciembre de 2025	Anual	NA	NA	Reducir el 45% de usuarios de BSN en 5 años	GERENTE	Considerando la base 2019 disponible de 162.773 usuarios en barrios subnormales. La meta de disminución de usuarios sera la siguiente: año 1: 8.139 usuarios, año 2 al 5: 16.277 usuarios por año del 2022 al 2025
	4) Mejorar los indices de morosidad de las ZDG	$4)\ \frac{IndiceMorosidadZDG_t}{MorosidadM_t}*100$	4) Índice de morosidad de las ZDG referente al valor del mes de junio de 2020 (50.79%)	4) Reducir indice de morosidad segun siguiente senda: tercer año 1,1 pp frente al año dos, cuarto año 1.1 pp frente al año anterior, quinto año 1.3 pp frente al año anterior.	1 Enero de 2023	31 Diciembre de 2025	Anual	NA	NA	Reducción de 3.5 pp el indice de morosidad en ZDG	GERENTE	La información corresponde a la informada por la empresa a junio de 2020. El seguimiento se hara según los informes de la empresa o la información cargada al SUI cuando se cuente con ella Los porcentajes de morosidad con base a junio de 2020 de 50.79 seran los siguientes : tercer año: 49.69.1%, cuarto año 48.59% y quinto año 47.29%