No.	TEMA	MOTIVANTES	INDICADORES PARCIALES	FÓRMULAS INDICADORES PARCIALES	REFERENCIA INDICADOR PARCIAL	META INDICADOR PARCIAL	FECHA INICIO ACTIVIDAD	FECHA FINAL ACTIVIDAD	PERIODICIDAD DE EVALUACIÓN	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 ESTIMADOS ACTIVIDAD (Humanos, Financieros, ...)	COSTOS ESTIMADOS ACTIVIDAD	BENEFICIOS ESTIMADOS ACTIVIDAD AL FINAL DEL PROYECTO	RESPONSABLE ACTIVIDAD	OBSERVACIONES
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 2016. 2. En el informe de calidad del servicio elaborado por la SSPD para el año 2018 se evidencia que la empresa cuenta con una tendencia hacia la desmejora en los indicadores de SAIDI y SAFI definidos en la regulación vigente. 3. Revisión de la información suministrada sobre la calidad individual en termnos de FIU y DIU percibida por ELECTRICARIBE durante el 2018	1) Ejecución de inversiones orientadas a la calidad del servicio aprobadas en el plan de inversion	1) $(1-\frac{\%Ejecucion\ Programado-\%Ejecucion\ Real}{\%Ejecucion\ Programado})*100$	1) Cronograma y Curva S del grupo de proyectos denominados TOP 30 por su impacto en la calidad	**1)** La meta es con la siguiente senda: Año 2021: mayor o igual al 70%. Años 2022 a 2023: mayor o igual al 80% Años 2024 a 2025: mayor o igual al 90%	1) 1 enero de 2021	1) 31 Diciembre 2025	1) Trimestral	1a) 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) $\frac{(SAIDIM_T-SAIDI_T)}{SAIDIM_T}*100$	1a) Senda regulatoria aprobada a la ESP por la CREG, considirando la siguiente banda: Año 2021: 5%, año 2022: 6%, año 2023: 14%, año 2024: 8%, año 2025: 8%	1) Mayor o igual a 0%	1) 1 de enero de 2021	31 Diciembre de 2025	Anual	Por definir en cuanto se aprueben cargos para la empresa por parte de la CREG	Por definir en cuanto se aprueben cargos para la empresa por parte de la CREG	Alcanzar como mínimo una mejora del 35% del indicador SAIDI en 5 años.	GERENTE	NA
			2) Cumplimiento del programa de mantenimientos por circuito	2) $(1-\frac{\%Ejecucion\ Programado-\%Ejecucion\ Real}{\%Ejecucion\ Programado})*100$	2) Cronograma y Curva S de todos los mantenimientos por circuito del top 40 entregado por CARIBEMAR anualmente	**2)** La meta es con la siguiente senda: Año 2021: mayor o igual al 70% Años 2022 a 2023: mayor o igual al 80% Años 2024 a 2025: mayor o igual al 90%	2) 1 Enero 2021	2) 31 Diciembre 2025	2) Trimestral	1b) Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la duración de las interrupciones no programadas	1b) $\frac{(SAIDI_NP_M_T-SAIDI_NP_T)}{SAIDI_NP_M_T}*100$	1b) La línea base es el año 2019 que corresponde a 104.98 horas. Se realizará seguimiento a la siguiente senda: Año 2021: 5%, año 2022: 6%, año 2023: 8%, año 2024: 9%, año 2025: 10%	1b) Mayor o igual a 0%	1) 1 de enero de 2021	31 Diciembre de 2025	Semestral	Por definir en cuanto se aprueben cargos para la empresa por parte de la CREG	Por definir en cuanto se aprueben cargos para la empresa por parte de la CREG	Lograr que la duracción de interrupciones no programadas logre una mejora del 33%	GERENTE	El seguimiento se realiza al año siguiente a finalizada la intervención de los circuitos señalados en los indicadores parciales 1) y 2) del mismo objetivo.
			3) Mejora SAIDI por circuto	3) $\frac{(SAIDICM_T-SAIDIC_T)}{SAIDICM_T}*100$	3) Documentos del prestador e información indica	**3)** Mayor o igual a cero	3) Año siguiente a finalizada la intervención de los circuitos	3) 31 Diciembre 2025	3) Semestral												
			4) Mejora de SAFI por circuto	4) $\frac{(SAIFICM_T-SAIFIC_T)}{SAIFICM_T}*100$	3) Documentos del prestador e información indica	**3)** Mayor o igual a cero	4) Año siguiente a finalizada la intervención de los circuitos	4) 31 Diciembre 2025	4) Semestral	2a) 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) $\frac{(SAIFIM_T-SAIFI_T)}{SAIFIM_T}*100$	2a) Senda regulatoria aprobada a la ESP por la CREG, considirando la siguiente banda: Año 2021: 5%, año 2022: 6%, año 2023: 14%, año 2024: 8%, año 2025: 8%	2a) Mayor o igual a 0%	1) 1 de enero de 2021	31 Diciembre de 2025	Anual	Por definir en cuanto se aprueben cargos para la empresa por parte de la CREG	Por definir en cuanto se aprueben cargos para la empresa por parte de la CREG	Alcanzar como mínimo una mejora del 35% del indicador SAIDI en 5 años.	GERENTE	El seguimiento se realiza al año siguiente a finalizada la intervención de los circuitos señalados en los indicadores parciales 1) y 2) del mismo objetivo.
			5) Reducir los tiempos de atención de interrupciones no programadas los usuarios del mercado Caribe Mar	5) $\frac{(Cantidad\ de\ Eventos\ Cerrados\ en\ Xh_T)}{Cantidad\ Total\ Eventos\ por\ Grupo\ Evaluación_T}*100$ donde Xh:T= Eventos entre 4 y 6 horas de duración	5) Documentos del prestador. La línea base corresponde al año 2019, con valor de referencia del 85%	**4)** La meta es con la siguiente senda: Año 2021: 68%, año 2022: 71%, año 2023: 74%, año 2024: 78 %, año 2025: 82 %	5) 1 Enero 2021	5) 31 Diciembre 2025	5) Trimestral	2b) Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la frecuencia de las interrupciones no programadas	2b) $\frac{(SAIFI_NP_M_T-SAIFI_NP_T)}{SAIFI_NP_M_T}*100$	2b)La línea base es el año 2019 que corresponde a 79.74 veces. Se realizará seguimiento a la siguiente senda: Año 2021: 5%, año 2022: 6%, año 2023: 8%, año 2024: 9%, año 2025: 10%	2b) Mayor o igual a 0%	1) 1 de enero de 2021	31 Diciembre de 2025	Semestral	Por definir en cuanto se aprueben cargos para la empresa por parte de la CREG	Por definir en cuanto se aprueben cargos para la empresa por parte de la CREG	Lograr que la cantida de interrupciones no programadas logre una mejora del 33%	GERENTE	NA
			6) Avisos de las interupciones programadas de conformidad con la resolución CREG 015 de 2018. a) cobertura en medios de comunicación masivos	6a) $(1-\frac{Municipios\ Interr_programadas-MunicipiosCubiertos}{Municipios\ con\ inter_programadas})*100$	6a) Contratos con medios de comunicación y cobertura de estos.	**6a)** La meta es con la siguiente senda: Año 2021: Mayor o igual al 70% Ahor 2022 a 2025: mayor o igual al 80%	6a) 1 Enero 2021	6a) 31 Diciembre 2025	6a) Semestral												
			b) Notificación a través de mensajes de texto y/o correo electrónico y/o cartas a los usuarios industriales	6b) $(1-\frac{TotalUsuariosConMedio-UsuariosInfMedio}{TotalUsuariosConMEdio})*100$	6b) Registros oficiales de la información del operador.	**6b)** La meta es con la siguiente senda: **Año 2021:** 100% de los clientes industriales y con ejecutivo de cuenta **Año 2022**: 70% de los clientes industriales **Año 2023 a 2025:** 100% de los clientes industriales	6b) 1 Enero 2021	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) $\left(1-\frac{\%Ejecucion\ Programado-\%Ejecucion\ Real}{\%Ejecucion\ Programado}\right)*100)$	1) Cronograma y Curva S del grupo de proyectos	**1)** La meta se evaluará con la siguiente senda: Año 2021: Mayor o igual al 70% años 2022 a 2025: mayor o igual al 80%	1) 1 de enero de 2021	1) 31 Diciembre 2025	1) Trimestral	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)** La línea base es el año 2019 con un valor de 6677.75 MWh horas. Las metas anuales corresponden a la siguiente senda: Año 2021: 3%, año 2022: 5%, año 2023: 5%, año 2024: 5%, año 2025: 8%	1) Mayor o igual a 0%	1) 1 de enero de 2021	31 Diciembre de 2025	Anual	Por definir en cuanto se aprueben cargos para la empresa por parte de la CREG	Por definir en cuanto se aprueben cargos para la empresa por parte de la CREG	Reducir en 26% la DNA	GERENTE	NA
			2) Cumplimiento del programa de mantenimientos por activo	2) $((1-\frac{\%Mantenimiento_{Programado}-\%Mantenimiento_{Real}}{\%Mantenimiento_{Programado}})*100)$	2) Cronograma y Curva S de todos los mantenimientos	2)La meta se evaluará con la siguiente senda: Año 2021: Mayor o igual al 70% años 2022 a 2025: mayor o igual al 80%	2) 1 Enero 2021	2) 31 Diciembre 2025	2) Trimestral	2) Reducir las horas de indisponibilidad en los activos del STR: 2a). Indisponibilidad Activos asociadas a interrupciones no programadas en activos del STR en el año t. 2b) Indisponibilidad Activos asociadas a interrupciones programadas en activos del STR en el año t.	2a) $\frac{IA_{NP}.STR_t-IA_{NP}.STRM_T}{IA_{NP}.STRM_T}*100$ donde $IA_{NP}.STRP_t=\sum_{h=1}^{12}\sum_{i=1}^{NTRP}Cantidad\ Horas_np_{i,t,m}$ 2b) $\frac{IA_p.STR_t-IA_p.STRM_T}{IA_p.STRM_T}*100$ donde $IA_P.STRP_t=\sum_{h=1}^{12}\sum_{i=1}^{NTRP}Cantidad\ Horas_p_{i,t,m}$	**2a)** La línea base es el año 2019 con un valor de 840 horas. Las metas anuales corresponden a la siguiente senda: Año 2021: 5%, año 2022: 5%, año 2023: 5%, año 2024: 6%, año 2025: 9%	2) Menor o igual al 0%	1) 1 de enero de 2021	31 Diciembre de 2025	Anual	Por definir en cuanto se aprueben cargos para la empresa por parte de la CREG	Por definir en cuanto se aprueben cargos para la empresa por parte de la CREG	Reducir las indisponibilidades de activos en un 30%	GERENTE	NA
													2b) Las metas anuales no podran superar los siguientes valores: Año 2021: 1500 h, Año 2022: 1500 h, Año 2023: 1400 h, Año 2024: 1400h y Año 2025: 1400h	3) Menor o igual al 0%			Anual	Por definir en cuanto se aprueben cargos para la empresa por parte de la CREG	Por definir en cuanto se aprueben cargos para la empresa por parte de la CREG		GERENTE	NA
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 sobtensiones. 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) $\left(1-\frac{\%Ejecucion\ Programado-\%Ejecucion\ Real}{\%Ejecucion\ Programado}\right)*100)$	1) Cronograma y Curva S del grupo de proyectos	1) La meta tendra seguimiento con la siguiente senda: Año 2021: Mayor o igual al 70% 2022 a 2025: mayor o igual al 80%	1 enero de 2021	1) 31/12/2025	Trimestral	1) Instalar el sistema de medición y registro de calidad de la Potencia en el 100% de las barras de las subestaciones de Niveles de Tensión 4, 3 y 2, así como en el 5 % de los circuitos a 13.2 kV	1) $\frac{TPts_con_{medicion}*ejecutados_t}{TPts_con_{medicion}.Viables_{\square}}*100$	1) Cronograma de Instalación de Medidores según la siguiente senda: Año 2021: 27 puntos, Año 2022: 48 puntos	**1)** Mayor o igual al 90%	1) 1 de enero de 2021	31 Diciembre de 2022	Anual	Por definir en cuanto se aprueben cargos para la empresa por parte de la CREG	Por definir en cuanto se aprueben cargos para la empresa por parte de la CREG	Instalar el 100% la infraestructura de medición y registro de calidad de la potencia	GERENTE	Las cifras de puntos pueden variar a partir del estudio de cobertura y vulnerabilidad.
										2) Mantener los niveles de tensión dentro de los estandares regulatorios para valores de Desviaciones estacionarias de Tensión e Interrupciones Transitorias	2a) $(1-\frac{\sum_{h=1}^{N}\sum_{i=1}^{NTsem\ alo}DETS_{i,h}*con_{medicion_i}}{\sum_{i=1}^{NTsem\ alo}Registros_{BC}})$ 2b) $(1-\frac{\sum_{h=1}^{N}\sum_{i=1}^{NTsem\ alo}IT_{i,h}*con_{medicion_i}}{\sum_{i=1}^{NTsem\ alo}Registros_{BC}})$	2a y 2b) La meta se define con la siguiente senda: Año 2021: 25 % de las semanas, año 2022: 60 % de las semanas; año 2023: 70% de las semanas; año 2024: 80% de las semanas; año 2025: 90% de las semanas.	2a y 2b) Mayor o igual al 90%	1) 1 de enero de 2021	31 Diciembre de 2025	Anual	Por definir en cuanto se aprueben cargos para la empresa por parte de la CREG	Por definir en cuanto se aprueben cargos para la empresa por parte de la CREG	Cumplir los indicadores regulatorios de calidad de la potencia el 80% del tiempo al año	GERENTE	NA
																					NA
										3) Mantener la distorsión armónica dentro de los estándares regulatorios.	3) $(\frac{\sum_{h=1}^{N}\sum_{i=1}^{NTsem\ alo}PERC.95_{Registros}.Cumple}{T_{Med}*T_{Sem_alo}})$	3) Seguimiento en las subestaciones que cuenten con medicion y reporte	3) La meta se define con la siguiente senda: Año 2021: 25 % de las semanas, año 2022: 50 % de las semanas; año 2023: 70% de las semanas; año 2024: 80% de las semanas; año 2025: 90% de las semanas.	1) 1 de enero de 2021	31 Diciembre de 2025	Anual	Por definir en cuanto se aprueben cargos para la empresa por parte de la CREG	Por definir en cuanto se aprueben cargos para la empresa por parte de la CREG		GERENTE	NA
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 del documento CONPES 3966 de 2019	1) $\left(1-\frac{\%Ejecucion\ Programado-\%Ejecucion\ Real}{\%Ejecucion\ Programado}\right)*100\%)$	1) Cronograma y Curva S del grupo de proyectos	1) Mayor o igual a 90%	1) 1 enero de 202	1) 1 De acuerdo con cronograma	1) trimestral	1) Reducir el indice de pérdidas	1) (IPT_S-IPT_p)	1) Plan de Reducción de pérdidas del operador	1) Se establece conforme a lo aprobado por la CREG y la senda establecida en la resolución CREG 167/20	1) 1 enero de 2021	31 Diciembre de 2025	1) Anual	Por definir en cuanto se aprueben cargos para la empresa por parte de la CREG	Por definir en cuanto se aprueben cargos para la empresa por parte de la CREG	Cumple la senda de pérdidas aprobada por la CREG	GERENTE	NA
			2) Ejecución Plan de Control de Pérdidas de Energía: incluye las actividades de: a) Campañas sistemáticas en consumidores regulados y medios b) Gestión de grandes consumidores c) Instalación de Macromedidores	2) $\left(1-\frac{\%Actividades\ Programadas-\%Ejecucion\ Real}{\%Actividades\ programadas}\right)*100)$	2) Cuova S y cronograma de acciones a realizar.	2) La meta es con la siguiente senda: año 2021: Mayor o igual a 70% años 2022 a 2025: Mayor o igual a 80%	2) 1 enero de 2021	2) 31 de diciembre de 2025	2) trimestral	2) Reducir el numero de usuarios sin medidor en el mercado de comercialiazacion	2) $\frac{\left(\%PartM_T-\frac{CSMEd_T}{TotalClientes_T}\right)}{\%PartM_T}*100$	2) La base es el año 2020 con un total de clientes sin medidor de 157.185 lo que equivale a un 10.83% clientes sin medidor. La meta es con la siguiente senda de clientes sin medidor respecto los clientes del respectivo año: año 2021: 9.83% ; año 2022: 8.83% ; año 2023: 7.83% ; año 2024: 6.83% ; año 2025: 5.83%	Mayor o igual a 0%	1) 1 enero de 2021	31 Diciembre de 2025	2) Anual	Por definir en cuanto se aprueben cargos para la empresa por parte de la CREG	Por definir en cuanto se aprueben cargos para la empresa por parte de la CREG	Tener como maximo el 5,8% de usuarios sin medición	GERENTE	NA
			3) Ejecución 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	3) $\left(1-\frac{\%Actividades\ Programadas-\%Ejecucion\ Real}{\%Actividades\ programadas}\right)*100)$	3) Cuova S y cronograma de acciones a realizar.	3) La meta es con la siguiente senda: año 2021: Mayor o igual a 70% años 2022 a 2025: Mayor o igual a 80%	3) 1 enero de 2021	3) 31 de diciembre de 2025	3) trimestral												
			4) Ejecución plan de inversiones activos de uso dirigido a gestión de perdidas	4) $\left(1-\frac{\%Ejecucion\ Programado-\%Ejecucion\ Real}{\%Ejecucion\ Programado}\right)*100)$	4) Cuova S en ejecución de presupuesto de acuerdo con lo aprobado en el plan de inversiones	4) Mayor o igual a 80%	4) 1 enero de 2021	4) 31 de diciembre de 2025	4) 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)* 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 artículos 26 y 27 del Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE).	1) $(1-\frac{\%Ejecucion\ Programado-\%Ejecucion\ Real}{\%Ejecucion\ Programado})*100$	1) Cronograma del proyecto	1) Mayor o igual a 80%	1) 1 de enero de 2021	1) 31 de diciembre de 2025	Trimestral	1) Disminuir del número de accidentes de origen eléctrico en el sistema eléctrico del operador	1) $\frac{N^{\circ}AOEM_t-N^{\circ}AOEL}{N^{\circ}AOE_t}*100$	1) Información SUI y línea base el año 2020 con la siguiente senda: año 2021: mantener el valor del año 2020 2022 a 2025: Reducción del 5% anual con respecto a la base de 2020	Mayor o igual a 0%	1) 1 enero de 2021	31 Diciembre de 2025	1) Anual	Por definir en cuanto se presenten los proyectos a la SSPD	Por definir en cuanto se presenten los proyectos a la SSPD	Reducir en el 20% los accidentes de origen eléctrico que son de gestión del CR	GERENTE	NA
										2) Ejecución de inversiones orientadas a la sustitución de red monofilo aprobadas en el plan de inversion	2) $\left(1-\frac{\%Ejecucion\ Programado-\%Ejecucion\ Real}{\%Ejecucion\ Programado}\right)*100$	2) Cronograma y Curva S del grupo de proyectos	1) Meta según la siguiente senda: año 2021: Mayor o igual al 70% años 2022 a 2025: mayor o igual al 80%	1) 1 enero de 2021	31 Diciembre de 2023	2) trimestral	Por definir en cuanto se aprueben cargos para la empresa por parte de la CREG	Por definir en cuanto se aprueben cargos para la empresa por parte de la CREG		GERENTE	NA
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 y un crecimiento en el tramite de Recursos de Apelación - RAP por parte de la SSPD. 3. El anterior prestador contaba con canales de atención sobresaturados (Oficina presencial y telefónico) y otros subutilizados (medios virtuales: Aplicón 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) $(1-\frac{\%Ejecucion\ Programado-\%Ejecucion\ Real}{\%Ejecucion\ Programado})*100$	1) Cronograma y Curva S del proyecto	1) La meta es con la siguiente senda: año 2021: mayor o igual al 70% años 2022 a 2025: mayor o igual al 80%	1) 1 de enero de 2021	31 de diciembre de 2025	Trimestral	1) Reducir el número de sanciones por Silencio Administrativo Positivo (SAP) aplicadas por la SSPD.	1) $\frac{N^{\circ}SAPM_T-N^{\circ}SAP_T}{N^{\circ}SAPM_T}*100$	1) La línea base es 595 Sanciones en el año 2019. La meta es una reducción del 10% anual que equivale a los siguiente valores: Año 2021 - 535; Año 2022 - 475; Año 2023 - 415; Año 2024 - 355; Año 2025 - 295	1) Mayor o igual a 0%	1) 1 enero 2021	1) 31 Diciembre de 2025	1) Anual	Por definir en cuanto se entregue el plan de actividades	Por definir en cuanto se entregue el plan de actividades	Reducir al 2025 el 50% los SAP de la empresa sobre la línea base 2019	GERENTE	NA
			2.Mantener el porcentaje de casos resueltos mediante el programa de atención al cliente en primer contacto del universo de casos que aplique.	2) $\left(\frac{\%\ FRC_T-\%\ FRC_{M1}}{\%\ FRC_T}\right)*100$	2) La línea base es el valor obtenido en el año 2019 correspondiente a 54%.	2) Mayor o igual a 0%	2) 1 de enero de 2021	31 de diciembre de 2025	Trimestral	2) Mejorar la calidad de las decisiones de los Recursos de Reposición	2) $\frac{100+\left(\frac{RAP_RevisMod_T}{RAPTOT_T}\right)-\%RAP_M}{\%RAP_M}*100$	2) La línea base es 5897 RAP revocados y modificados en 2019. Lla meta corresponde a la siguiente senda indicador: Año 2021: 52%; Año 2022: 49%; Año 2023: 46%; Año 2024: 41%; Año 2025: 37%	1) Menor o igual a 0%	2) 1 Enero de 2021	2) 31 Dicembre de 2025	2) Anual	Por definir en cuanto se entregue el plan de actividades	Por definir en cuanto se entregue el plan de actividades	Mejorar en 32% los RAP a favor del prestador sobre la base 2019	GERENTE	La disminucion corresponde a los siguientes valores porcentuales por año: 2021: 5%; 2022: 5%; 2023: 7%; 2024: 10%; 2025: 10%
7	Responsabilidad Social Empresarial	El mercado ha venido evidenciando las siguientes situaciones: 1. Pérdida de reputación evidenciados en bajos indicadores favorabilidad de los ciudadanos de la región y 2. Se requiere mantener la motivación, compromiso y productividad de los empleados	1) Construir y establecer la línea base del RSE.	1) $(1-\frac{\%Ejecucion\ Programado-\%Ejecucion\ Real}{\%Ejecucion\ Programado})*100$	1) Cronograma actividades del prestador	1) Mayor o igual a 80%	1) 1 enero de 2021	1) 31 de diciembre de 2021	Trimestral	1) Aumento del sentido de pertenencia de colaboradores.	1) $\frac{Calificación\ SPC_t-Calificación\ SPC_{t-1}}{Calificación\ SPC_{t-1}}*100$	1) Evaluación por encuestas. Información base año 2021	1) Mayor o igual a 0%. Se tendrá en cuenta el margen de error propios de las encuestas	1) 1 enero de 2022	31 Diciembre de 2025	Anual	Por definir en cuanto se entregue el plan de actividades	Por definir en cuanto se entregue el plan de actividades	Mejorar la percepción de colaboradores y clientes de la compañía	GERENTE	NA
			2) Cumplimiento a las acciones definidas en el plan de mejoras en el año analizado.	2) $(1-\frac{\%Ejecucion\ Programado-\%Ejecucion\ Real}{\%Ejecucion\ Programado})*100$	2) Cuova S y cronograma de ejecución	2) Mayor o igual a 90%	2) 1 enero de 2022	2) 31 de diciembre de 2025	Trimestral	2) Mejora de la imagen ante los usuarios	2) $\frac{Calificación\ SPU_t-Calificación\ SPU_{t-1}}{Calificación\ SPU_{t-1}}*100$	2) Evaluación por encuestas para dos tipos de encuestas. Información base año 2021	2) Mayor o igual a 0%. Se tendrá en cuenta el margen de error propios de las encuestas	1) 1 enero de 2022	31 Diciembre de 2025	Anual	Por definir en cuanto se entregue el plan de actividades	Por definir en cuanto se entregue el plan de actividades		GERENTE	NA
8	Programa de Normalización, gestión de Pérdidas Eléctricas y Cartera	El mercado asumido por CARIBEMAR presenta gran cantidad de Barrios Subnormales y Zonas de difícil 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 incrementan las pérdidas técnicas y generan altos riesgos de origen eléctrico. 4. Aumento de las deficiencias en la calidad del servicio prestado en barrios contiguos a estas zonas. 5. Resiliencia de la comunidad al establecimiento y normalización de las áreas especiales	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	1) $(1-\frac{\%Ejecucion\ Programado-\%Ejecucion\ Real}{\%Ejecucion\ Programado})*100$	1) Cuova S y cronograma de ejecución	1) Mayor o igual a 90%	1) 1 de enero de 2021	1) 31 de diciembre de 2025	Trimestral	1) Disminución del número de Clientes en Barrios Subnormales	1) $\frac{CNBSN_t}{CNBSNM_t}*100$	1) 2) La meta es realizar 16.000 normalizaciones cada uno de los años del programa	1) Mayor o igual al 0%	1) 1 enero de 2022	31 Diciembre de 2025	Anual	Por definir en cuanto se entregue el plan de actividades	Por definir en cuanto se entregue el plan de actividades	Normalizar como mínimo a 64.000 usuarios que hoy se encuentra en BSN	GERENTE	NA
										2) Implementación de sistema de medición prepago	2) $\left(\frac{CMed_Prepago_T}{CObjetivo_Prepago_T}-\frac{CPMOM_T}{CObjetivo_Prepago_T}\right)*100$ $\frac{CPMOM_{t-1}}{CObjetivo_Prepago_T}$	2) La meta del indicador se realizará considerando la siguiente senda de instalación de medidor prepago: año 2021: 7.378; año 2022: 35.390; año 2023: 35.423; año 2024 37.289; año 2025: 37.783	2) Mayor o igual al 0%	1) 1 enero de 2021	31 Diciembre de 2025	Anual	Por definir en cuanto se aprueben cargos para la empresa por parte de la CREG	Por definir en cuanto se aprueben cargos para la empresa por parte de la CREG	Instalar como mínimo 150.000 medidores prepago con foco en áreas especiales	GERENTE	NA
										3) Reducción de cartera	3) $\frac{cartera\ vencida\ mayor\ a\ 60\ dias}{Total\ de\ la\ cartera}*100$	3) Linea base corresponde a junio de 2020 y la meta se define con la siguiente senda: año 2021: 0,5 pp (89,7%) , año 2022: 0,5 pp (89,2%) , año 2023: 0,6 pp (88,6%) , año 2024: 0,8 pp (87,8%) , año 2025: 1,1 pp (86,7%)	3) Mayor o igual a 0%	1) 1 enero de 2021	31 Diciembre de 2025	Anual	Por definir en cuanto se entregue el plan de actividades	Por definir en cuanto se entregue el plan de actividades	Reducción de 3.5 pp el índice de morosidad de la cartera mayor a 60 días.	GERENTE	NA