

PROGRAMA DE GESTIÓN ACORDADO DE LARGO PLAZO

CON EL PRESTADOR DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA CARIBESOL S.A.S.
E.S.P. (o cualquiera que sea la razón social que finalmente adopte)

Entre los suscritos a saber, por una parte, **NATASHA AVENDAÑO GARCIA**, mayor de edad y domiciliada en la ciudad de Bogotá, identificada con cédula de ciudadanía número 43.200.281 de Medellín, en calidad de Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios (en adelante "Superservicios" o "SSPD"), y por la otra, **HEYDY TATIANA CALDERON PRADO**, identificado con cédula de ciudadanía No. **1.032.360.847** en calidad de Representante Legal de la empresa **CARIBESOL S.A.S. E.S.P.** o cualquiera que sea la razón social que finalmente adopte (en adelante "CARIBESOL"), con NIT 901.380.930-2, hemos acordado celebrar el presente programa de gestión.

ANTECEDENTES

La Superservicios, en cumplimiento de sus funciones, en el año 2016 realizó el análisis financiero, técnico y administrativo de la empresa ELECTRICARIBE S.A. E.S.P, arrojando resultados deficitarios, deterioro de los indicadores operativos y una situación de iliquidez que evidenciaron un alto riesgo de poder cumplir con la continua y eficiente prestación del servicio de energía eléctrica de la Costa Caribe.

Por las razones anteriormente expuestas, la Superservicios en cumplimiento de las funciones asignadas por la ley ordenó la toma de posesión de los bienes, haberes y negocios de ELECTRICARIBE S.A. E.S.P, mediante la Resolución No. SSPD 20161000062785 del 14 de noviembre de 2016, notificada personalmente el 15 de noviembre de 2016.

Vencidos los términos legales para determinar los fines de la toma de posesión, los cuales pueden ser para administrar o liquidar una empresa de acuerdo con los artículos 60 y 121 de la Ley 142 de 1994, la Superservicios determinó a través de la Resolución No. SSPD 20171000005985 del 14 de marzo de 2017, que la toma de posesión de la empresa ELECTRICARIBE S.A. E.S.P, tendría fines liquidatorios, disponiendo una etapa de administración temporal, con el fin de salvaguardar la prestación del servicio.

Adicionalmente, como parte de la estructuración del esquema de solución que garantice en el largo plazo la eficiente prestación del servicio de energía a los habitantes de la región Caribe, el agente especial a cargo de ELECTRICARIBE S.A. E.S.P., realizó la contratación de la Financiera de Desarrollo Nacional, con el fin de apoyar la definición, estructuración e implementación de la solución que resultara más adecuada para lograr la continuidad del servicio público prestado, teniendo en cuenta la protección de los derechos de los usuarios y de los acreedores.

En ejecución del contrato mencionado se conformó por parte de la Financiera de Desarrollo Nacional S.A. un equipo de Asesores Externos, quienes realizaron los análisis y estudios del caso para la presentación de un informe de recomendaciones, en donde se plantearon alternativas para la solución empresarial.



Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
NIT: 800.250.984.6
PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

Qui

Qui

Con base en lo anterior, el pasado 03 de abril de 2019, la Agente Especial de ELECTRICARIBE S.A. E.S.P. expidió el Reglamento del proceso que tenía por objeto establecer los términos y condiciones para la vinculación de uno o más inversionistas-operadores para el sistema de distribución y comercialización de energía eléctrica en los departamentos de Atlántico, Bolívar, Cesar, Córdoba, La Guajira, Magdalena y Sucre, mediante la enajenación de las Acciones de CaribeSol y/o las Acciones de CaribeMar (la "Transacción Propuesta")¹.

El plan presentado contempló la división de la operación de ELECTRICARIBE S.A. E.S.P. en dos grandes zonas de prestación; Sector Norte: La Guajira, Magdalena y Atlántico; y Sector Sur: Bolívar, Sucre, Córdoba, y Cesar.

El operador CaribeSol, en calidad de adjudicatario debe reconocer y asumir principalmente las siguientes obligaciones en los términos del contrato de compraventa de acciones de CaribeSol de fecha 30 de marzo de 2020:

- Ejecutar, por lo menos, el Plan de Inversiones Mínimo² que corresponda a CaribeSol, el cual es requerido para garantizar la adecuada prestación de los servicios de distribución y comercialización de energía eléctrica en la región Caribe.
- Presentar garantías de compra de energía a más tardar en la fecha de cierre del proceso.
- Durante tres años, posteriores a la fecha de cierre del proceso, no transferir, directa o indirectamente, todo o parte del Negocio de CaribeSol, los Activos, Pasivos Incluidos o Contratos Incluidos, ni Transferir, total o parcialmente, la Acciones, ni dar por terminado, ceder, o permitir la terminación o cesión del contrato celebrado con el Tercero Operador Idóneo, ni efectuar ningún cambio respecto de los Miembros del Consorcio.

Por lo anterior, en el proceso se consideró la importancia de establecer requisitos que garanticen que, quienes participen, cuenten con la solidez financiera requerida para asumir las inversiones que demanda la región para contar con un servicio de energía eléctrica de calidad, así como la idoneidad para una adecuada operación, teniendo en cuenta la dimensión y condiciones del mercado. Igualmente, el mismo Reglamento previó la necesidad de suscribir con la SSPD un programa de gestión con el cual se establece el plan de seguimiento que hará la entidad de control respecto del cumplimiento del Plan de Inversiones Mínimo y otros aspectos asociados a la mejora en la prestación del servicio.

Por otra parte, mediante la Ley 1955 de 2019, se expidió el Plan Nacional de Desarrollo 2018- 2022, el cual incluye la Subsección 7 denominada "*Equidad para la eficiente prestación del servicio público de energía en el Caribe*", a través de la cual se autorizó al

¹ El cual puede ser consultado en la página web de Electricaribe S.A. E.S.P., en el link www.electricaribe.co/solucion-estructural

² Hace referencia al monto de inversión.



Gobierno Nacional a adoptar medidas excepcionales con el fin de asegurar la prestación eficiente y sostenible del servicio público de distribución y comercialización de electricidad en la Costa Caribe del país, en desarrollo del artículo 365 de la Constitución Política.

En virtud de lo anterior, se estableció en el artículo 318 de la Ley 1955 de 2019, un régimen transitorio especial para asegurar la sostenibilidad de la prestación eficiente del servicio, el cual dispone:

“Con el fin de asegurar la prestación eficiente y sostenible del servicio público domiciliario de energía eléctrica en la Costa Caribe, teniendo en cuenta el estado de Electricaribe S.A. E.S.P. al momento de su Intervención, autorícese al Gobierno nacional para establecer un régimen transitorio especial en materia tarifaria para las actividades de distribución y comercialización del actual mercado de Electrificadora del Caribe S.A. E.S.P. o las empresas derivadas de Electrificadora del Caribe S.A. E.S.P. que se constituyan en el marco del proceso de toma de posesión de esta sociedad para las regiones en las se preste el servicio público”.

En cumplimiento a lo establecido en el Plan Nacional de desarrollo 2018 -2022, el Ministerio de Minas y Energía expide el Decreto 1645³ del 10 de septiembre de 2019, en donde establece la obligación de acordar un programa de gestión con Electrificadora del Caribe S.A. E.S.P. y/o con cualquier sociedad que se constituya en el marco de una solución empresarial que se adopte para garantizar la prestación del servicio público de energía en la región Caribe, con el fin de establecer la posibilidad de adelantar auditorias especiales, en particular, respecto del cumplimiento de las obligaciones de inversión, mejora de calidad del servicio y reducción de pérdidas de energía que le corresponden al operador.

Ahora bien, dando cumplimiento a cada uno de los requisitos establecidos, el día 20 de marzo de 2020 se llevó a cabo la subasta, concluyendo en la audiencia de adjudicación que, para el Consorcio Energía de la Costa, se adjudica el segmento CaribeSol, el cual corresponde a la zona norte, constituida por los departamentos de La Guajira, Atlántico y Magdalena. El 30 de marzo de 2020 tuvo lugar la suscripción de los contratos de adquisición de las acciones y activos de Electricaribe S.A. E.S.P., al Consorcio Energía de la Costa, para el segmento antes mencionado.

En este contexto, cabe resaltar que, con el fin de dar continuidad a los planes de inversión de la compañía, los montos exigidos al operador CaribeSol corresponden a \$2.568.323 millones, para un horizonte de cinco (5) años, considerando que la proyección de inversiones y reducción de pérdidas para un escenario de diez (10) años, es \$3.7 billones para CaribeSol. Cabe precisar, que los contratos de adquisición de acciones suscritos entre ELECTRICARIBE con Consorcio de Energía de la Costa, obligan a éste último a constituir unas garantías del plan de inversiones mínimo, mediante las cuales se asegura

³ “Por el cual se adiciona el Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de Minas y Energía, 1073 de 2015, respecto de la adopción de un régimen transitorio especial para asegurar la sostenibilidad de la prestación eficiente del servicio público domiciliario de energía eléctrica en la Costa Caribe”



Qui
anf

que cumplirán con las inversiones requeridas en los términos del contrato de compraventa de acciones de CaribeSol de fecha 30 de marzo de 2020.

____ MARCO JURÍDICO ____

El artículo 365 de la Constitución Política de Colombia establece que:

“Los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado. Es deber del Estado asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional.

Los servicios públicos estarán sometidos al régimen jurídico que fije la ley, podrán ser prestados por el Estado, directa o indirectamente, por comunidades organizadas, o por particulares. En todo caso, el Estado mantendrá la regulación, el control y la vigilancia de dichos servicios. Si por razones de soberanía o de interés social, el Estado, mediante ley aprobada por la mayoría de los miembros de una y otra cámara, por iniciativa del Gobierno decide reservarse determinadas actividades estratégicas o servicios públicos, deberá indemnizar previa y plenamente a las personas que, en virtud de dicha ley, queden privadas del ejercicio de una actividad lícita.”

Por su parte, el artículo 370 ibídem, dispone que al Presidente de la República le corresponde señalar con sujeción a la ley, las políticas generales de administración y control de eficiencia de los servicios públicos domiciliarios y ejercer, por medio de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el control, la inspección y vigilancia de las entidades que presten dichos servicios públicos.

A su vez, el artículo 2 de la Ley 142 de 1994 dispone:

“El Estado intervendrá en los servicios públicos, conforme a las reglas de competencia de que trata esta Ley, en el marco de lo dispuesto en los artículos 334, 336, y 365, a 370 de la Constitución Política, para los siguientes fines: (...) 2.4 Prestación continua e ininterrumpida”

En línea con lo anterior, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 75 de la Ley 142 de 1994, el Presidente de la República ejercerá el control, la inspección y la vigilancia de las entidades que presten servicios públicos domiciliarios por medio de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Igualmente, el parágrafo del artículo 52 de la misma ley se señala que:

“Las empresas de servicios públicos deberán tener un plan de gestión y resultados de corto, mediano y largo plazo que sirva de base para el control que se ejerce sobre ellas. Este plan deberá evaluarse y actualizarse



anualmente teniendo como base esencial lo definido por las comisiones de regulación (...)"

La misma Ley 142 de 1994 en el artículo 81, incorporó la facultad sancionatoria de la Superservicios y frente a prestadores que violen las normas a las que se encuentran sujetos, atendiendo a la naturaleza y gravedad de la falta y en el artículo 87 de la Ley 1753 de 2015 consagró la facultad de la Superservicios de imponer los programas de gestión cuando se amenace en forma grave la prestación continua y eficiente de un servicio, así como de sancionar el incumplimiento de estos programas.

De acuerdo con lo estipulado en los artículos 79.11 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 13 de la Ley 689 de 2001 y 87 de la Ley 1753 de 2015, y 7.14 del Decreto 990 de 2002, el Superintendente también podrá acordar programas de gestión con las empresas donde se amenace la prestación de los servicios públicos, como un mecanismo de control para asegurar la prestación eficiente de los mismos e implementar los correctivos necesarios que permitan el cumplimiento de la normatividad vigente y la optimización en la prestación de los servicios por medio de la realización de actividades concertadas con plazos específicos de cumplimiento.

La suscripción voluntaria y acordada de Programas de Gestión, se adscribe al ejercicio de las funciones de inspección y vigilancia de esta Superintendencia, quien puede acudir a medidas preventivas, que estén orientadas a la eficiente prestación de los servicios públicos mediante la eliminación o disminución de los riesgos identificados en la prestación del servicio.

Adicionalmente, mediante el Decreto 1645 del 10 de septiembre de 2019, expedido por el Ministerio de Minas y Energía, "Por el cual se adiciona el Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de Minas y Energía, 1073 de 2015, respecto de la adopción de un régimen transitorio especial para asegurar la sostenibilidad de la prestación eficiente del servicio público domiciliario de energía eléctrica en la Costa Caribe" se dispuso:

"ARTÍCULO 2.2.3.2.2.1.4 Programa de gestión con la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para la prestación del servicio público domiciliario de energía en la región Caribe. De acuerdo con el numeral 11 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios acordará un programa de gestión con Electrificadora del Caribe S.A. E.S.P. y/o con cualquier sociedad que se constituya en el marco de una solución empresarial que se adopte para garantizar la prestación del servicio público de energía en la región Caribe, con el fin de establecer la posibilidad de adelantar auditorias especiales, en particular, respecto del cumplimiento de las obligaciones de inversión, mejora de calidad del servicio y reducción de pérdidas de energía que le corresponden a él o los operadores.

Parágrafo. En desarrollo del programa de gestión del que trata este artículo, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, entre otras, podrá:

Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
NIT: 800.250.984.6
PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co



Qu

all

- 1) *Solicitar información detallada sobre los planes de inversión y avance en ejecución de inversiones de acuerdo con lo planteado en el programa de gestión.*
- 2) *Solicitar informes sobre actividades de inversión que tengan la potencialidad de impactar la prestación del servicio y que no estén expresamente contempladas en el programa de gestión.*
- 3) *Solicitar información a terceros sobre los numerales 1 y 2 anteriores para validar la información suministrada por Electrificadora del Caribe S.A. E.S.P. o por cualquier sociedad que se constituya en el marco de una solución empresarial que se adopte para garantizar la prestación del servicio público de energía en la Costa Atlántica.*
- 4) *Desarrollar auditorías especiales con el fin de modificar oportunamente lo necesario en el programa de gestión para asegurar el cumplimiento de las metas propuestas en el citado plan respecto a la calidad del servicio.*
- 5) *Hacer un seguimiento anual al cumplimiento del régimen transitorio especial en materia tarifaria, en términos de, entre otros, la mejora en la prestación del servicio, la satisfacción al cliente y la realización de inversiones, con el fin de efectuar las recomendaciones y evaluaciones a que hubiera lugar.”*

El Consejo de Estado, a través de Sentencia de 27 de marzo de 2003⁴, ha manifestado que las Superintendencias pueden diseñar mecanismos y establecer criterios y procedimientos de manera que se cuente con las herramientas de vigilancia y control necesarias dentro del sistema de control y resultados, para prevenir una futura y eventual situación crítica de sus vigiladas, que potencialmente pueda llegar a afectar a los usuarios de servicios públicos.

En este sentido, un Programa de Gestión Acordado entre las partes incorpora los compromisos, plazos e indicadores acordados entre el prestador y la Superservicios, y compromete a la empresa con su estricto cumplimiento, bajo un seguimiento riguroso por parte de esta entidad.

En desarrollo del proceso de toma de posesión del Electricaribe S.A. ESP. ordenada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios el 14 de noviembre de 2016, la cual tenía por objeto garantizar la prestación del servicio de energía eléctrica en los siete (7) Departamentos de la Costa Caribe, en noviembre de 2018 se redireccionó el proceso de solución empresarial entonces en curso, conforme a lo cual se decidió segmentar el mercado de Electricaribe en dos mercados, denominados Caribe Mar y Caribe Sol, y, en ese contexto, como resultado de un proceso competitivo, se adjudicaron las acciones de dos compañías, cada una a cargo de la operación de uno de tales mercados;

En este orden, el 30 de marzo de 2020 Electricaribe (El Vendedor) y LATIN AMERICAN CAPITAL CORP. S.A. ESP. y EMPRESA DE ENERGÍA DE PEREIRA S.A. ESP. miembros del CONSORCIO ENERGÍA DE LA COSTA (Los Compradores) suscribieron un

⁴ CONSEJO DE ESTADO Sala de lo Contencioso Administrativo. Sección primera. Sentencia de 27 de marzo de 2003. Expediente: 7931. Consejero ponente: Manuel S. Umata Ayala



contrato de compraventa de acciones del 100% de las acciones en el capital de CaribeSol de la Costa S.A.S. ESP.

CARIBESOL, es una empresa de Servicios Públicos Domiciliarios identificada en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos – RUPS con el Número de Identificación ID 48307, cuyo objeto social es la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica y sus actividades complementarias de distribución y comercialización, así como la prestación de servicios conexos o relacionados con la actividad de servicios públicos. Por esta razón, la citada empresa se encuentra sujeta a la inspección, vigilancia y control de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

CARIBESOL, se constituye como la empresa que, en el marco de una solución empresarial adoptada para garantizar la prestación del servicio público de energía en la región Caribe, cumpliendo los requisitos del proceso definido por Electricaribe en liquidación y que asumirá la prestación del servicio en la zona norte de la Región Caribe constituida por los departamentos La Guajira, Atlántico y Magdalena.

____ NECESIDAD DEL PROGRAMA DE GESTIÓN ACORDADO ____

De acuerdo con los análisis técnicos y comerciales realizados por esta Superintendencia al mercado cuya prestación del servicio asume la empresa CaribeSol, se evidenció la necesidad de establecer indicadores que permitan verificar la mejora continua del servicio de energía eléctrica en la zona norte de la Región Caribe constituida por los departamentos Atlántico, La Guajira y Magdalena. Toda vez que, existen aspectos que, de no mejorar, podrían llevar a un mayor deterioro del servicio, se hace necesario suscribir un programa de gestión acordado entre las partes, que permita al prestador implementar las medidas pertinentes para la prestación del servicio.

Entre los puntos que se evaluaron, y que son parte integral de este programa se encuentran:

- **CALIDAD DEL SERVICIO A NIVEL DEL SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN LOCAL SDL:**

En la actualidad, el esquema de calidad del servicio de distribución de energía eléctrica se encuentra establecido en la Resolución CREG 015 de 2018 "*Por la cual se establece la metodología para la remuneración de la actividad de distribución de energía eléctrica en el Sistema Interconectado Nacional*", demás normas que la modifican y/o adicionan; normatividad que empezó a regir a partir del año 2019 con la cual se establecieron nuevos indicadores y metas en cuanto a la calidad del servicio de energía. Uno de los cambios de mayor importancia de este nuevo esquema consistió en que los indicadores para medir la calidad en el sistema de distribución local (SDL) corresponden a los internacionalmente usados que corresponden a SAIDI⁵ y SAIFI⁶. y

⁵ Sigla tomada del inglés System Average Interruption Duration Index, y que representa la cantidad promedio de horas acumuladas de interrupciones que un usuario percibe durante un periodo de tiempo, generalmente un año.



Deu

cuph

cuyas metas de calidad para cada prestador son definidas por la CREG para el periodo tarifario, las cuales exigen una mejora del 8% anual. Así mismo, la Resolución CREG 010 de 2020, definió que el año 2019 como el año base de los anteriores indicadores para los mercados resultantes de la solución empresarial que se adopte para el mercado de Caribe.

En relación con el seguimiento a los indicadores de calidad del servicio de SAIDI y SAIFI que la Superintendencia ha venido monitoreando, se observa en los informes “*Diagnóstico de Calidad del servicio de energía 2018*” y “*Diagnóstico de la Calidad del Servicio de Energía Eléctrica 2019*”, que el mercado eléctrico de la costa caribe colombiana atendido por ELECTRICARIBE S.A. ESP. presenta valores mucho mayores a la media nacional en relación con la duración y frecuencia de las interrupciones, ha tenido valores de SAIDI de 108,07 horas en el año 2018 y 120.90 horas en el año 2019, y para el SAIFI de 104.88 veces en el 2018 y 114,62 veces en el 2019.

• **CONFIABILIDAD EN EL SISTEMA DE TRANSMISIÓN REGIONAL – STR:**

En ejercicio de la vigilancia del cumplimiento regulatorio de los diferentes agentes que hacen parte de la cadena de prestación del servicio de energía eléctrica en los Sistema de Transmisión Nacional – STN y el Sistema de Transmisión Regional – STR del Sistema Interconectado Nacional - SIN, la Superservicios ha efectuado un seguimiento especial a los siguientes aspectos:

- La salida de operación de activos de transmisión (líneas, transformadores, generadores y/o mantenimientos) bajo condiciones programadas o no programadas, con consecuencias de Demanda No Atendida (DNA), es decir, con implicaciones de afectación directa a usuarios finales del SIN.
- Los grupos de activos con horas de indisponibilidad acumuladas, HIDA, que superen las máximas horas anuales de indisponibilidad ajustadas, MHAIA.

Resultado del ejercicio, la Superservicios ha observado que: i) el área Caribe es una de las áreas operativas que reportan más DNA por causas programadas y no programadas en el SIN, asociadas principalmente a maniobras y eventos en el Sistema Eléctrico de Potencia, situación acentuada en 4 de las 6 sub-áreas operativas que componen el área Caribe, como son: Guajira – Cesar – Magdalena (GCM), Córdoba-Sucre, Bolívar y Atlántico, ii) varios de los grupos de activos en el STR NORTE superan las MHAIA establecidas por la regulación.

Esta situación también ha sido evidenciada por esta Superintendencia en algunos de los informes de operación presentados por XM S.A. ESP. ante el Consejo Nacional de Operación indicando los problemas que ello representa para la continuidad y calidad del servicio a nivel del STR para el área.



⁶ Sigla tomada del inglés System Average Interruption Frequency Index y que representa la cantidad promedio de veces acumuladas de interrupciones que un usuario percibe durante un periodo de tiempo, generalmente un año



- **CALIDAD DE LA POTENCIA EN NIVELES DE TENSIÓN II, III Y IV**

De acuerdo con la información suministrada por XM S.A. E.S.P. a través del radicado SSPD 20205291971182, y en concordancia con los análisis realizados por la Superservicios, se ha evidenciado que existen subestaciones del mercado del área Caribe que: i) presentan voltaje en barra por fuera de los rangos definidos por la regulación vigente (niveles de voltaje por debajo del 10% nominal) y ii) tienen factores de potencia con valores inferiores 0,9 presentando desviaciones por encima de la regulación frente a energía reactiva. Esta situación se traduce en estándares de calidad del servicio deficientes para los usuarios conectados aguas abajo de las subestaciones.

Así mismo, han sido constantes las denuncias ante esta Superintendencia presentadas por usuarios regulados y no regulados de la región caribe, por presuntas deficiencias en la calidad de la potencia suministrada. Según los denunciante, el servicio recibido presenta constantes fluctuaciones y niveles bajos de tensión de alimentación, con afectación directa de sus electrodomésticos. Situaciones que, en gran parte de los casos se fueron validadas por los profesionales de la Superintendencia.

- **PÉRDIDAS:**

El índice de pérdidas de energía en el mercado del área Caribe mostró valores muy altos en relación con las demás áreas de prestación del servicio del país, siendo este uno de los elementos que evidenciaron el deterioro en la prestación del servicio y motivaron la intervención del prestador por parte de la Superservicios desde el año 2016. La condición de la red de distribución del área Caribe y la situación de control sobre la energía facturada a los usuarios, resulta en que los valores de pérdidas de energía fueron de 23,8% en el año 2018 y de 26,29% para el año 2019, según los datos indicados por el prestador Intervenido.

Esta situación resulta de planes de recuperación de pérdidas con valores inferiores a los necesarios y disminución de la inversión en red protegida. Ahora bien, con el fin de detener el crecimiento y motivar las inversiones para llegar a mejores resultados en materia de pérdidas de energía, la Resolución CREG 015 de 2018 establece como uno de sus criterios principales, el reconocimiento de los planes de gestión de pérdidas tanto en los componentes de inversión como de mantenimiento, siempre y cuando los prestadores cumplan con las metas aprobadas, lo que implica un seguimiento detallado a tales compromisos que permitan llevar al área a valores mínimos posibles en relación con las pérdidas de energía.

- **RIESGO ELÉCTRICO:**

De acuerdo con lo definido por el Ministerio de Minas y Energía, a través de la Resolución No. 90708 de agosto 30 de 2013, Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas –RETIE, en su artículo 9.5 (notificación de accidentes) señala la obligación de las empresas prestadoras del servicio público de energía eléctrica de investigar y



Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
NIT: 800.250.984.6
PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

Qui

Qui

reportar cualquier accidente o incidente que se presente en sus redes de distribución, donde se comprometa el personal directo de la empresa o contratistas. Señala igualmente, que deben reportar al Sistema único de Información (SUI) “*los accidentes de origen eléctrico ocurridos en sus redes y aquellos con pérdida de vidas en las instalaciones de sus usuarios*”, y su incumplimiento o alteración de la información será considerado como una violación al RETIE.

Aunado a lo anterior, la Superservicios recopila y analiza la información relacionada con los accidentes de origen eléctrico reportada por los prestadores en cumplimiento a lo previsto en la Resolución SSPD 20102400008055 de 2010. Con dicha información, se ha observado que en la región Caribe se presentan cifras elevadas de accidentalidad: por ejemplo, durante el año 2018, se reportaron 235 accidentes (57.5% de los 440 reportados en el SUI), y para el año 2019 la cifra fue de 155 accidentes (42.9% de los 361 reportados al SUI). Conforme las obligaciones de los prestadores de servicio de energía eléctrica en su calidad de operadores de la red de distribución, es preciso que se tomen acciones en relación con el riesgo de origen eléctrico que van desde la información e identificación de los riesgos como las acciones de intervención en la red necesarias para minimizar los riesgos identificados, acciones que deben adelantarse para lograr una prestación segura del servicio de energía eléctrica en el área caribe.

- **ATENCIÓN AL USUARIO:**

De conformidad con el consolidado anual de estadísticas en materia de reclamaciones y procesos de queja de los usuarios con que cuenta la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, se ha evidenciado que los Silencios Administrativos Positivos han crecido aproximadamente un 70% durante los últimos 5 años, lo que implica que la respuesta a los usuarios frente a sus reclamaciones no se atiende de la manera prevista en la ley, vulnerando sus derechos.

Igualmente, en materia de los Recursos de Apelación (RAP) recibidos en la Dirección Territorial Norte - DTN de la Superservicios durante el año 2019, se evidencia un aumento en el número de los mismos, pasando de 49.517 en el año 2018 a 60.700 en el 2019, de los cuales solo un 12,9% ha sido confirmado, es decir que se mantiene la decisión de la empresa dada inicialmente al usuario.

De lo expuesto, se colige que existen deficiencias en las respuestas al usuario en cuanto a calidad y en oportunidad, por lo que se hace necesario fortalecer este tópico para tener un mayor impacto en la atención al usuario, reduciendo los SAP y RAP.

Adicionalmente, consideramos de suma importancia que la empresa estimule canales de recepción de PQR diferentes a la atención directa en las sedes de la empresa, lo anterior, en aras de facilitar al usuario el acceso y/o uso del derecho a la defensa en sede del Prestador, de acuerdo a lo dispuesto en la Ley 142 de 1994.

- **RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL – (RSE):**



Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
NIT: 800.250.984.6
PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

Los aspectos asociados tanto a la calidad del servicio como a la atención de usuarios indicados en los literales anteriores, han resultado en que el nivel de confiabilidad en el prestador que tienen los usuarios de la Región Caribe, se reduce periodo a periodo. Estas situaciones han resultado incluso, en acciones vandálicas y asonadas que se han presentado a los puntos de atención a usuarios y las constantes reclamaciones que se observan a través de las redes y oficinas de atención. Percepción que termina reflejándose en los niveles de morosidad y la recurrencia en las conexiones fraudulentas para el hurto de energía por parte de los usuarios.

Es por ello que es importante que el prestador establezca una política de responsabilidad social con el objetivo de contribuir al desarrollo sostenible, el crecimiento empresarial, y fomentar el compromiso con las comunidades, para lograr que la empresa impacte positivamente en su entorno, teniendo en cuenta que la implementación de la RSE como un estrategia enfocada al logro del beneficio mutuo; entre la sostenibilidad del prestador y el progreso de las comunidades, impactará de forma transversal en todos los aspectos de la empresa y en el logro de los demás objetivos del PGLP.

- **ZONA DE DIFÍCIL GESTIÓN – (ZDG):**

El Decreto 111 de 2012 establece condiciones especiales de prestación del servicio para usuarios que se encuentren en áreas especiales. Como parte de estas áreas se encuentran las Zonas de Difícil Gestión (ZDG), en las cuales los usuarios reúnen las siguientes características: (i) cartera vencida mayor a noventa días por parte del 50% o más de los usuarios de estratos 1 y 2 pertenecientes a la zona, o (ii) niveles de pérdidas de energía superiores al 40% respecto a la energía de entrada al Sistema de Distribución Local que atiende exclusivamente a dicha zona.

La identificación de usuarios como parte de zonas de difícil gestión ha venido aumentando de una forma exponencial en los últimos años en la región caribe, por encima de lo observado en otras áreas, teniendo como resultado una alta cartera vencida por morosidad y alto niveles de pérdidas de energías, generando un gran impacto económico en el flujo de caja del operador, lo que conlleva un riesgo al cumplimiento de los principios de los servicios públicos de eficiencia, calidad y continuidad del servicio. Igualmente, el área caribe presenta un alto número de usuarios ubicados en Barrios Subnormales, otra de las áreas especiales definidas en el Decreto 111 de 2012, lo cual también representa una situación no deseable en términos de cartera, pérdidas y seguridad en la prestación del servicio.

Por lo expuesto, es necesario que el prestador tome acciones en procura de usar los mecanismos habilitados por el Gobierno Nacional para apoyar la prestación de estas zonas, así como demás acciones de su gestión que permitan mejorar las condiciones de acceso al servicio por estos usuarios. En este sentido, es preciso contar con un compromiso a participar en las convocatorias de los Programa de Normalización de Redes Eléctricas – PRONE, establecidos por el Ministerio de Minas y Energía, así como adelantar los proyectos que se encuentren a su alcance para la normalización de los usuarios con medida individual a través de recursos propios.



Qu

ash

Así mismo, la Superservicios, en cumplimiento de sus funciones y en aras de evidenciar la efectividad de las inversiones realizadas por el Gobierno Nacional, así como las esperadas por la empresa **CARIBESOL** o cualquiera que sea la razón social que finalmente adopte, dirigidas a dar cumplimiento a los estándares de prestación definidos en la regulación vigente, considera necesario la suscripción de un Programa de Gestión acordado según lo establecido en el Artículo 2.2.3.2.2.1.4 del Decreto 1645 de 2019, numeral 11 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 87 de la Ley 1753 de 2015 como mecanismo de vigilancia y seguimiento, que propende por el mejoramiento en la prestación de los servicios públicos domiciliarios en el área de influencia del prestador.

___ OBJETIVOS ___

Los objetivos que se persiguen con la suscripción del presente Programa de Gestión Acordado son los siguientes:

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

___ PLAN DE ACCIÓN ___

Con el fin de definir los compromisos que debe cumplir el prestador y para que la Superservicios pueda hacer el correspondiente seguimiento al cumplimiento de los mismos, se integra al presente documento la matriz de indicadores hacen parte integral del presente programa, en la que se identifican dichos compromisos, el plazo dentro del cual deben ser cumplidos por la empresa, y los documentos y las fuentes de información que permitirán evidenciar su cumplimiento.



Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
NIT: 800.250.984.6
PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

La Superservicios revisará el cumplimiento de los objetivos por parte del prestador. Los compromisos pactados no pueden ser modificados, salvo por acuerdo expreso y escrito entre las partes. Sin perjuicio de los compromisos que aquí se pactan el prestador deberá dar cumplimiento a la normativa sectorial, y en especial a la Ley 142 de 1994 y la Ley 143 de 1994, y a la regulación expedida por la CREG.

El objetivo principal de este programa de gestión acordado es que el prestador logre cumplir con los indicadores de resultado, para ello el seguimiento se realizará a través de indicadores parciales y de resultado.

El cumplimiento de los indicadores parciales, si bien apuntan a la consecución de los indicadores de resultados, podrán ser complementados con acciones adicionales que el prestador considere pertinentes para dar pleno cumplimiento al mismo, y no serán considerados para efectos de determinar el incumplimiento del indicador de resultado.

____ SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCIÓN ____

La Superservicios supervisará el cumplimiento de los compromisos de este programa de gestión acordado, a partir de los informes presentados por el prestador, de la información reportada en el SUI, de las reuniones que se realicen con representantes del prestador, así como de la información obtenida en visitas que realicen los profesionales designados por esta entidad.

A partir de la fecha de firma del presente programa de gestión acordado, el prestador adquiere la obligación de presentar un informe trimestral, semestral y/o anuales de acuerdo a las metas de cada indicador, los cuales deberán ser entregados dentro de los quince (15) días calendario posteriores a la finalización del periodo evaluado, en el que deben reposar las generalidades en cuanto al cumplimiento de compromisos, detalle y soportes de las actividades desarrolladas. Estos informes podrán ser socializados con la comunidad y las instituciones interesadas (Gobernaciones, Alcaldías y Ministerio de Minas y Energía) a juicio de la Superintendencia, lo que bien podría hacerse a través de publicaciones de informes del prestador y evaluaciones de la SSPD que permitan que la comunidad entienda los avances que se hayan presentado para cada período.

Los datos contenidos en los informes a que se refiere este acuerdo deberán coincidir con los reportados por el prestador a la SSPD por los medios establecidos. En caso de discrepancias entre unos y otros datos, y sin perjuicio de las medidas de control que pueda ejercer la Superintendencia, se preferirá la información contenida en el SUI. En el caso de indicadores de calidad de SAIDI y SAIFI, se usará como fuente adicional de verificación la reportada en el portal INDICA de conformidad con lo previsto en la Resolución CREG 015 de 2018 para el reporten de eventos.

Igualmente, será fuente de información, la contenida en los informes del Auditor Externo de Gestión y Resultados, así como la obtenida en las visitas de seguimiento que se desarrollen en vigencia del presente programa.



Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
NIT: 800.250.984.6
PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

Am

Orta

El prestador deberá remitir de manera oficial el informe de seguimiento con sus respectivos soportes, por correspondencia a la sede central de la Superservicios en Bogotá D.C. (Carrera 18 No. 84-35) y por correo electrónico a la cuenta: sspd@superservicios.gov.co.

Por parte de la Superservicios, el responsable de realizar el seguimiento del presente Programa de Gestión Acordado será quien ostente el cargo de Director(a) Técnico(a) de Gestión de Energía.

CONDICIONES GENERALES PARA EL SEGUIMIENTO DE LOS INDICADORES

La finalidad del seguimiento a los indicadores parciales es generar alertas tempranas con respecto al cumplimiento de los objetivos específicos del presente programa concertado, por lo que no serán considerados para efectos de determinar el incumplimiento del indicador de resultado, toda vez, que su naturaleza es de gestión y seguimiento. La evaluación de este programa de gestión se realizará, bajo el siguiente esquema:

1. Si un indicador parcial presenta incumplimiento en dos o más periodos de evaluación en un mismo año, este se considera en estado de alerta.
2. Si el 50% o más de los indicadores parciales de un mismo objetivo específico se encuentra en estado de alerta, la SSPD podrá convocar un comité de seguimiento especial con el prestador, con el fin de definir acciones correctivas de común acuerdo de corto plazo para normalizar su cumplimiento.
3. De común acuerdo expreso y escrito entre las partes, se podrán hacer alcances y/o modificaciones a los indicadores que, con previa justificación y debidamente soportados sean afectados o que impacte en el cumplimiento de cualquier indicador por los cargos de inversiones aprobado por la CREG, siempre y cuando se mantenga el cumplimiento de los objetivos planteados en el presente Programa de Gestión Acordado. En el objetivo "Atención al usuario" se podrán realizar alcances y/o modificaciones al indicador parcial 2 "*Efectuar seguimiento a la herramienta para solicitar turnos en línea para las oficinas de atención al cliente.*", cuando el operador manifieste cambio en la estrategia comercial para la atención al usuario, previo acuerdo entre las partes. No se admitirá la eliminación del indicador sino su cambio por otro, según la estrategia de la compañía, siempre y cuando se mantenga el cumplimiento del objetivo planteado.
4. Una vez la CREG apruebe la Solicitud de Cargos a CARIBESOL (o cualquiera sea la razón social que finalmente adopte), las partes en un término no mayor a cuarenta y cinco (45) días calendario deberán definir los proyectos a los que se le realizarán seguimiento en los indicadores de acuerdo a la matriz, así como los demás valores base que correspondan según la respectiva aprobación de cargos. Adicionalmente, en la misma fecha se definirán los valores base para los indicadores de referencia de calidad en el SDL y de pérdidas, y también se podrán realizar ajustes por mutuo acuerdo al programa de gestión, con excepción de las metas acordadas a la firma del presente programa.

X



5. Los informes presentados por CARIBESOL (o cualquiera sea la razón social que finalmente adopte) para hacer el seguimiento a proyectos y/o programas deberán contener como mínimo: las actividades realizadas, la información presupuestal, detallados de manera mensual o trimestral, el cronograma general de una ventana mínima de un año, y el porcentaje ejecutado del proyecto o programa en el periodo a evaluar. Igualmente se deberán presentar las evidencias definidas por las partes que permitan verificar lo reportado.
6. Para verificar el cumplimiento de los términos indicados en los mecanismos de evaluación de indicadores del presente programa acordado, la SSPD tendrá en cuenta el estado de la compañía, el estado del mercado, la situación económica de la región, así como los esfuerzos, la diligencia y cuidado empleados por la Compañía, el Gerente y demás administradores con el propósito que se cumplan los indicadores de resultado establecidos.

_____ ALCANCE DEL SEGUIMIENTO DEL PLAN DE ACCIÓN _____

El alcance de los compromisos originados en el presente Programa de Gestión Acordado, abarcan la gestión del prestador sobre todo su mercado; no obstante, para efectos de seguimiento de la SSPD, el alcance se focalizará de acuerdo con las condiciones indicadas a continuación: Cabe indicar, que tanto los indicadores parciales como los de resultado, su cumplimiento se definirá basado en la matriz de indicadores del archivo Excel anexo a este documento y que hace parte integral del mismo y sus anexos.

1. CONTINUIDAD DEL SERVICIO EN EL SDL

I. Indicadores parciales:

1.1 Ejecución de inversiones orientadas a la calidad del servicio aprobadas en el plan de inversión:

Se realizará seguimiento a los proyectos, programas y circuitos críticos, los cuales serán elegidos por la Superservicios de acuerdo al Plan de Inversiones aprobado por la CREG al Operador. El criterio de selección de los circuitos, programas y/o proyectos será el de aquellos que cubran una mayor cantidad de usuarios y que la implementación de mayor impacto en mejora de calidad. La meta del seguimiento es trimestral y se fijará conforme lo definido en la matriz de indicadores.

Una vez aprobado el Plan de Inversiones por la CREG, el prestador deberá entregar un documento el cual contenga el listado de proyectos y deberá contener: cronograma general con el desarrollo de las actividades de forma trimestral, y beneficios esperados en indicadores de calidad de cada proyecto para cada circuito para el año siguiente a la entrada en operación de CARIBESOL DE LA COSTA S.A.S. ESP. (o cualquiera sea la razón social que finalmente adopte). El listado de los proyectos deberá incluirse en la hoja denominada "Plan inversiones 2021-2025" que hace parte de la matriz de indicadores anexa a este programa.



Ortiz

Ortiz

Es importante mencionar que el listado de proyectos se podrá actualizar anualmente, teniendo en cuenta que la red es dinámica y posteriormente, los circuitos que aporten más al SAIDI o SAIFI podrían cambiar.

1.2 Cumplimiento del programa de mantenimientos por circuito:

El prestador deberá entregar el 30 de noviembre de cada año un plan de mantenimiento del año calendario siguiente, desagregado por circuito y que contenga como mínimo: cronograma general con el desarrollo de las actividades de forma trimestral y beneficios esperados en indicadores de calidad para cada circuito para el año siguiente a la entrada en operación de CARIBESOL DE LA COSTA S.A.S. ESP. (o cualquiera sea la razón social que finalmente adopte). Del anterior documento la SSPD escogerá un grupo de circuitos para realizarles seguimiento bajo el criterio de selección correspondiente a aquellos que cubran una mayor cantidad de usuarios y que la implementación sea mayor impacto en mejora de calidad. El listado de los proyectos deberá incluirse en la hoja denominada "*Plan Mantenimientos 2021-2025*" que hace parte de la matriz de indicadores anexa a este programa.

1.3 Mejorar SAIDI por circuito:

Se realizará seguimiento a un máximo de 30 circuitos intervenidos en los anteriores indicadores parciales 1.1 y 1.2 cada año y una vez culminada la intervención, con el fin de validar el cumplimiento de una senda de mejora del indicador. Estos circuitos serán elegidos por la Superservicios de los incluidos en la hoja denominada "*Plan inversiones 2021-2025*" y "*Plan Mantenimientos 2021-2025*" que hacen parte de la matriz de indicadores, usando el criterio mayor impacto en el SAIDI y SAIFI.

Las metas de reducción del grupo de circuitos escogidos serán calculadas y establecidas a partir del documento entregado por el prestador de acuerdo con los anteriores indicadores parciales 1.1 y 1.2, teniendo en cuenta los beneficios esperados, número de usuarios beneficiados y la fecha de finalización de la intervención. La meta será determinada por el prestador para cada circuito.

1.4 Mejorar SAIFI por circuito:

Se realizará seguimiento a un máximo de 30 circuitos intervenidos en los anteriores indicadores parciales 1.1 y 1.2 cada año y una vez culminada la intervención, con el fin de validar el cumplimiento de una senda de mejora del indicador. Estos circuitos serán elegidos por la Superservicios de los incluidos en la hoja denominada "*Plan inversiones 2021-2025*" y "*Plan Mantenimientos 2021-2025*" que hacen parte de la matriz de indicadores, usando el criterio mayor impacto en el SAIDI y SAIFI.

X



Las metas de reducción del grupo de circuitos escogidos serán calculadas y establecidas a partir del documento entregado por el prestador en los indicadores parciales 1.1 y 1.2, teniendo en cuenta los beneficios esperados, número de usuarios beneficiados y la fecha de finalización de la intervención. La meta será determinada por el prestador para cada circuito.

1.5 Avisos de las interrupciones programadas de conformidad con la Resolución CREG 015 de 2018:

a) cobertura en medios de comunicación masivos

Con el fin de hacer seguimiento a los avisos de interrupciones de acuerdo al literal b del numeral 5.2.1 de la Resolución CREG 015 de 2018, la empresa deberá indicar de forma detallada cada municipio en donde presta sus servicios, indicando el medio de comunicación que será utilizado en cada uno de ellos con su respectivo soporte (contratos y/o evidencia de la información de las interrupciones programadas, perifoneo, volantes, anuncios parroquiales o cualquier otro medio idóneo que garanticen una mayor cobertura en el municipio). La meta de cobertura será la definida en la Matriz de Indicadores.

b) Notificación a través de mensajes de texto y/o correo electrónico y/o cartas a los usuarios industriales.

Con el fin de hacer seguimiento a los avisos de interrupciones de acuerdo con el literal b del numeral 5.2.1 de la Resolución CREG 015 de 2018, la empresa deberá indicar la cantidad de usuarios industriales informados de los eventos programados a través de los medios previstos en la mencionada resolución, esto es mensajes de texto o correo electrónico o cartas a los usuarios industriales. Para el seguimiento se deberá entregar los registros y soportes necesarios, en los cuales se pueda identificar el número de usuarios industriales informados. La meta de cobertura será la definida en la Matriz de Indicadores.

1.6 Indicadores de calidad individual

a) Mejora en el desempeño del indicador de calidad individual DIU

Se realizará la selección de los mil (1000) peores clientes por departamento vinculados a los circuitos intervenidos en el indicador 1.1 y 1.2 anteriores (excluyendo subnormales y alumbrados públicos), a partir de la información certificada en el SUI, para luego realizar la Evaluación ex-post a los mismos. El objetivo es mostrar una mejora en el indicador de Duración de salidas por Usuario. El periodo evaluado será de forma semestral.

b) Mejora en el desempeño del indicador de calidad individual FIU.

Se realizará la selección de los mil (1000) peores clientes por departamento vinculados a los circuitos intervenidos en el indicador 1.1. y 1.2 anteriores



Am

Am

(excluyendo subnormales y alumbrados públicos), a partir de la información certificada en el SUI, para luego realizar la Evaluación ex-post a los mismos. El objetivo es mostrar una mejora en el indicador de Frecuencia de salidas por Usuario. El periodo evaluado será de forma semestral.

I. Indicadores de resultado:

1.1 Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la duración de las interrupciones en su mercado de comercialización.

a) Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la duración de las interrupciones en su mercado de comercialización.

Este indicador corresponde al definido en el numeral 5.2.3.1 de la Resolución CREG 015 de 2018, el cual consiste en el Indicador de duración promedio por usuario, de los eventos sucedidos en el SDL del OR j, durante el año t, medido en horas al año.

Para el seguimiento a la meta se tendrá en cuenta el valor SAIDI de referencia aprobado mediante resolución de cargos a CARIBESOL (o cualquiera sea la razón social que finalmente adopte) para el año base 2019 y para la meta de cumplimiento se considerará la banda de revisión establecida en la matriz de indicadores. El valor de referencia aprobado por la CREG se actualizará en la hoja denominada "Calidad SDL" que hace parte de dicha Matriz, y los valores de la banda se definirán con los porcentajes acordados entre las partes aplicados a este valor de referencia

1b) Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la duración de las interrupciones no programadas en su mercado de comercialización.

Este indicador corresponde al definido en el numeral 5.2.3.1 de la Resolución CREG 015 de 2018, excluyendo las interrupciones programadas. Para el seguimiento a la meta se partirá del valor de SAIDI No programado a 2019 informado por el prestador; para la meta de cumplimiento se considerará la banda de revisión establecida en la matriz de indicadores. El valor de referencia podrá ser actualizado por el prestador en la hoja denominada "Calidad SDL" que hace parte de dicha Matriz al momento de aprobación de cargos por parte de la CREG, y los valores de la banda se definirán con los porcentajes acordados entre las partes aplicados a este valor de referencia.

1.2 Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la frecuencia de las interrupciones en su mercado de comercialización.

a) Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la frecuencia de las interrupciones en su mercado de comercialización



Este indicador corresponde al definido en el numeral 5.2.3.1 de la Resolución CREG 015 de 2018, el cual consiste en el Indicador de frecuencia promedio por usuario, de los eventos sucedidos en el SDL del OR j, durante el año t, medido en cantidad de veces al año.

Para el seguimiento a la meta se tendrá en cuenta el valor SAIFI de referencia aprobado mediante resolución de cargos a CARIBESOL (o cualquiera sea la razón social que finalmente adopte) para el año base 2019 y para la meta de cumplimiento se considerará la banda de revisión establecida en la matriz de indicadores. El valor de referencia aprobado por la CREG se actualizará en la hoja denominada "Calidad SDL" que hace parte de dicha Matriz, y los valores de la banda se definirán con los porcentajes acordados entre las partes aplicadas a este valor de referencia.

b) Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la frecuencia de las interrupciones no programadas en su mercado de comercialización.

Este indicador corresponde al definido en el numeral 5.2.3.1 de la Resolución CREG 015 de 2018, excluyendo las interrupciones programadas. Para el seguimiento a la meta se partirá del valor de SAIFI No programado a 2019 informado por el prestador; para la meta de cumplimiento se considerará la banda de revisión establecida en la matriz de indicadores. El valor de referencia podrá ser actualizado por el prestador en la hoja denominada "Calidad SDL" que hace parte de dicha Matriz al momento de aprobación de cargos por parte de la CREG, y los valores de la banda se definirán con los porcentajes acordados entre las partes aplicados a este valor de referencia.

1.3 Informar a los usuarios las interrupciones programadas.

Corresponde al porcentaje de los eventos programados informados sobre la totalidad de los eventos programados. La meta establecida será la definida en la matriz de indicadores.

2. CONFIABILIDAD EN EL STR

I. Indicadores parciales:

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

Se realizará seguimiento a los proyectos de acuerdo al plan de inversiones aprobado por la CREG al Operador. El criterio de selección de los circuitos, programas y/o proyectos será el de aquellos que cubran una mayor cantidad de usuarios y que la implementación dé mayor impacto en mejora de calidad. La meta



Am

amb

del seguimiento es trimestral corresponderá a la definida en la Matriz de Indicadores.

Una vez aprobado el Plan de Inversiones por la CREG, el prestador deberá entregar un documento el cual contenga como mínimo: el cronograma de cada proyecto discriminado trimestralmente.. El listado de los proyectos deberá incluirse en la hoja denominada “Plan inversiones 2021-2025” que hace parte de la matriz de indicadores anexa a este programa. Es importante mencionar que el listado de proyectos se podrá actualizar anualmente, teniendo en cuenta que la red es dinámica.

2.2 Cumplimiento del programa de mantenimientos por activo

El prestador deberá entregar el 30 de mayo y 30 de noviembre de cada año el plan semestral de mantenimiento, desagregado por circuito que contenga como mínimo: el cronograma discriminado trimestralmente. Del anterior documento la SSPD escogerá un grupo de activos para realizarles seguimiento bajo el criterio de selección correspondiente a aquellos que cubran una mayor cantidad de usuarios y que la implementación sea mayor impacto en mejora de calidad. El listado de los proyectos deberá incluirse en la hoja denominada “Plan Mantenimientos 2021-2025” que hace parte de la matriz de indicadores anexa a este programa.

II. Indicadores de resultado:

2.1 Reducir la demanda no atendida no programada en todo el mercado de comercialización.

Para este indicador se tendrá en cuenta la demanda no atendida presentada en todo el sistema de transmisión regional del prestador. La línea base se calculará con el año 2019, con la información de los eventos de energía no suministrada registrados por XM S.A. E.S.P. Adicionalmente, se plantea que la meta anual sea una reducción de la demanda no atendida de acuerdo con la senda definida en la matriz de indicadores. El valor de referencia podrá ser actualizado por el prestador en la hoja denominada “Calidad STR” que hace parte de dicha Matriz al momento de aprobación de cargos por parte de la CREG.

2.2 Reducir la cantidad de eventos en el STR

a) Duración Total acumulada de eventos no programados en el STR en el año t.

Este indicador se calculará a partir de la información registrada en la herramienta HEROPE de los eventos ocurridos en el STR, donde se tendrán en cuenta los eventos no programados para una ventana de tiempo de un año. La meta del indicador es la definida en la matriz de indicadores. El valor de referencia podrá



ser actualizado por el prestador en la hoja denominada "Calidad STR" que hace parte de dicha Matriz al momento de aprobación de cargos por parte de la CREG.

b) Duración Total acumulada de eventos programados en el STR en el año t

Este indicador se calculará a partir de la información registrada en la herramienta HEROPE de los eventos ocurridos en el STR, donde se tendrán en cuenta los eventos programados para una ventana de tiempo de un año. La meta del indicador es la definida en la matriz de indicadores. El valor de referencia podrá ser actualizado por el prestador en la hoja denominada "Calidad STR" que hace parte de dicha Matriz al momento de aprobación de cargos por parte de la CREG.

3. CALIDAD DE LA POTENCIA EN LOS NIVELES DE TENSIÓN 4, 3 Y 2

I. Indicadores parciales:

3.1 Ejecución de inversiones aprobadas en el plan de inversión orientadas a la calidad de la potencia en los activos de nivel de tensión 4, 3 y 2.

Se realizará seguimiento a los proyectos del plan de inversiones aprobado por la CREG al Operador, que por la naturaleza de sus obras ayuden a mejorar la calidad de la potencia en los activos eléctricos de nivel de tensión 4, 3 y 2 del mercado de Caribe Sol. El seguimiento se hará trimestralmente, esperando evidenciar un cumplimiento conforme la meta definida en la matriz de indicadores.

Una vez aprobado el Plan de Inversiones por la CREG, el prestador deberá entregar un documento el cual contenga como mínimo: cronograma, de cada proyecto discriminado trimestralmente. El listado de los proyectos deberá incluirse en la hoja denominada "Plan inversiones 2021-2025" que hace parte de la matriz de indicadores anexa a este programa.

Es importante mencionar que el listado de proyectos se podrá actualizar anualmente, acorde con la programación de ejecución de obras estructurada por el prestador y teniendo en cuenta que la red es dinámica.

II. Indicadores de resultado:

3.1 Cumplimiento de la infraestructura requerida de acuerdo con la Resolución CREG 024 de 2005

Es preciso realizar la instalación de equipos de medición de Calidad de la Potencia en barrajes y circuitos, acorde con lo definido en el artículo 4º de la resolución CREG 024 de 2005, dentro de la cual se ordena:



Am

auth

“(…) debe ser posible realizar mediciones 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 de Nivel de Tensión 2 cuya unidad constructiva reconozca esos equipos”

Con el fin de atender lo mandado por la citada Resolución, las partes acuerdan que el prestador tendrá un periodo máximo de dos (2) años contados a partir del primero de enero de 2021 o cuando empiecen actividades como Operador de Red en el mercado, para la instalación de los citados equipos, con el fin de garantizar la lectura remota de cada uno de los puntos de su sistema.

Según los análisis efectuados a las redes de CARIBESOL, al momento es necesario instalar y reponer infraestructura de medición de acuerdo a lo previsto en la hoja denominado “Medidores Calidad de la Potencia” de la matriz de indicadores.

3.2 Mantener los niveles de tensión dentro de los estándares regulatorios (DET, IT).

De acuerdo con los parámetros eléctricos establecidos por la resolución CREG 024 de 2005, que son objeto de seguimiento y reporte por parte del operador de red ante los entes de regulación y control, se buscará vigilar que por parte de CARIBESOL:

- a) Se mantengan los niveles de tensión dentro de los estándares regulatorios, buscando que no se presenten Desviaciones Estacionarias de Tensión (DET) a lo largo de su mercado comercialización.
- b) No se presenten Interrupciones en estado estacionario (IT) en el servicio suministrado a los usuarios de su mercado

La revisión de dichos indicadores se efectuará con la información certificada al SUI por el agente, y de considerarse necesario de la información reportada por el mismo ante la CREG.

Los registros se evaluarán en el 100% de las subestaciones donde existan equipos de calidad de la potencia operativos, esperando encontrar un nivel de cumplimiento de los indicadores enlistados de acuerdo a la senda de cumplimiento definida en la matriz de indicadores.

3.3 Mantener la distorsión armónica dentro de los estándares regulatorios (THDV).

De acuerdo con los parámetros eléctricos establecidos por la resolución CREG 024 de 2005, que son objeto de seguimiento y reporte por parte del operador de red ante los entes de regulación y control, se buscará vigilar que por parte de Caribe Sol se monitoree y controle la distorsión armónica generada dentro de los estándares regulatorios.

X



La revisión de dichos indicadores se efectuará con la información certificada al SUI por el agente, y de considerarse necesario de la información reportada por el mismo ante la CREG.

Dichos registros se evaluarán en el 100% de las subestaciones donde existan equipos de calidad de la potencia operativos, esperando encontrar un nivel de cumplimiento del indicador acorde con la senda definida en la matriz de indicadores. En la valoración del seguimiento se tendrá en cuenta para el cumplimiento de este indicador los avances gestionables por el OR.

PÉRDIDAS

I. Indicadores parciales:

3.2 Ejecución de Inversiones orientadas a recuperación de pérdidas en el CONPES 3910/17 y CONPES 3933/18

Se realizará seguimiento a los proyectos orientados a la recuperación de pérdidas contratados con recursos CONPES 3910/17 y CONPES 3933/18, con el fin de darle continuidad a la vigilancia que la SSPD viene realizando desde el Programa de Gestión a Corto Plazo. El seguimiento se hará trimestralmente acorde con lo definido en la matriz de indicadores.

El prestador deberá entregar un documento el cual contenga como mínimo el cronograma, de cada proyecto discriminado trimestralmente. El listado de los proyectos deberá incluirse en la hoja denominada "*Proyectos CONPES*" que hace parte de la matriz de indicadores anexa a este programa.

3.3 Ejecución de proyectos de Instalación de medida centralizada en los grandes consumidores incluidos en el plan de reducción de pérdidas

Se realizará seguimiento a los proyectos para la instalación de medición centralizada incluidos en el plan de reducción de pérdidas aprobado por la CREG. El seguimiento se hará trimestralmente acorde con la meta prevista en la matriz de indicadores.

Una vez aprobado el Plan de Pérdidas por la CREG, el prestador deberá entregar un documento el cual contenga como mínimo el cronograma, de cada proyecto discriminado trimestralmente. El listado de los proyectos deberá incluirse en la hoja denominada "*Plan de Pérdidas*" que hace parte de la matriz de indicadores anexa a este programa.

3.4 Ejecución de proyectos de Aseguramiento de red incluidos en el plan de inversiones.

[Handwritten mark]



Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
NIT: 800.250.984.6
PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

Se realizará seguimiento a los proyectos de aseguramiento de red incluidos en el plan de reducción de pérdidas y plan de inversiones aprobado por la CREG. El seguimiento se hará trimestralmente acorde con la meta prevista en la matriz de indicadores.

Una vez aprobado el Plan de Inversiones por la CREG, el prestador deberá entregar un documento el cual contenga como mínimo: el cronograma, de cada proyecto discriminado trimestralmente. El listado de los proyectos deberá incluirse en la hoja denominada "*Plan inversiones 2021-2025*" que hace parte de la matriz de indicadores anexa a este programa.

3.5 Ejecución de proyectos de Instalación de medición para usuarios sin medidor y aseguramiento de la medida incluidos en el plan de reducción de pérdidas

Se realizará seguimiento a los proyectos de instalación de medición para usuarios sin medidor y aseguramiento de la medida incluidos en el plan de reducción de pérdidas aprobado por la CREG. El seguimiento se hará trimestralmente acorde con la meta prevista en la matriz de indicadores.

Una vez aprobado el Plan de Pérdidas por la CREG, el prestador deberá entregar un documento el cual contenga como mínimo: el cronograma, de cada proyecto discriminado trimestralmente. El listado de los proyectos deberá incluirse en la hoja denominada "*Plan de Pérdidas*" que hace parte de la matriz de indicadores anexa a este programa.

3.6 Ejecución de campañas de normalización para clientes masivos (estratos 3, 4, 5 y 6, comercial y industrial regulados) incluidas en el plan de reducción de pérdidas

Se realizará seguimiento a campañas de normalización para clientes masivos (estratos 3, 4, 5 y 6, comercial, industrial regulados) incluidas en el plan de reducción de pérdidas aprobado por la CREG. El seguimiento se hará trimestralmente, esperando evidenciar un cumplimiento acorde con la meta definida para el indicador en la matriz de indicadores.

Una vez aprobado el Plan de Pérdidas por la CREG, el prestador deberá entregar un documento el cual contenga como mínimo el cronograma, de cada proyecto discriminado trimestralmente. El listado de los proyectos deberá incluirse en la hoja denominada "*Plan de Pérdidas*" que hace parte de la matriz de indicadores anexa a este programa.

3.7 Ejecución de proyectos de Instalación de macromedición incluidas en el plan de inversión de la empresa

Se realizará seguimiento a los proyectos de instalación de macromedición incluidas en el plan de inversión de la empresa aprobado por la CREG. El



seguimiento se hará trimestralmente acorde con la meta prevista en la matriz de indicadores.

Una vez aprobado el Plan de Inversiones por la CREG, el prestador deberá entregar un documento el cual contenga como mínimo el cronograma, cada proyecto discriminado trimestralmente. El listado de los proyectos deberá incluirse en la hoja denominada "Plan inversiones 2021-2025" que hace parte de la matriz de indicadores anexa a este programa.

3.8 Ejecución de Inversión en Gestión social incluida en el plan de reducción de pérdidas

Se realizará seguimiento a la Inversión en Gestión social incluida en el plan de reducción de pérdidas aprobado por la CREG. El seguimiento se hará trimestralmente acorde con la meta prevista en la matriz de indicadores.

Una vez aprobado el Plan de Pérdidas por la CREG, el prestador deberá entregar un documento el cual contenga como mínimo el cronograma, de cada proyecto discriminado trimestralmente. El listado de los proyectos deberá incluirse en la hoja denominada "Plan de pérdidas" que hace parte de la matriz de indicadores anexa a este programa.

3.9 Ejecución de proyectos de normalización de la medición (totalizadores) en barrios subnormales.

Se realizará seguimiento a ejecución de los proyectos de normalización de las medidas en los totalizadores de los barrios Subnormales. El seguimiento se hará trimestralmente acorde con la meta prevista en la matriz de indicadores.

A la fecha de entrega de información de los proyectos de plan de pérdidas de los indicadores 4.1 a 4.7 anteriores, el prestador deberá entregar un documento el cual contenga como mínimo el cronograma, de cada proyecto discriminado trimestralmente. El listado de los proyectos deberá incluirse en la hoja denominada "Medición barrios subnormales" que hace parte de la matriz de indicadores anexa a este programa.

II. Indicadores de resultado:

4.1 Reducir el índice de pérdidas

Este indicador corresponde a lo dispuesto en el numeral 7.1.4.1 de la Resolución CREG 015 de 2018, el cual consiste en el Índice de pérdidas totales de energía en el mercado de comercialización servido por el OR j, para el año t.

La meta para este indicador, será la senda aprobada por la CREG dentro del plan de reducción de pérdidas. Es importante indicar que los dos (2) primeros años se hará seguimiento de acuerdo a lo establecido en la Resolución 167 de 2020, y la



Qui

cufo

meta será revisada de acuerdo a lo establecido en el artículo 5 de la citada resolución.

4.2 Reducir el número de usuarios sin medidor en el mercado de comercialización

Para este indicador se tendrá en cuenta la información de usuarios sin medidor de los formatos comerciales del SUI certificados por el prestador. La línea base se calculará con el año 2019. Adicionalmente, se plantea que la meta anual sea la instalación de equipos de medida en los usuarios sin medidor de acuerdo con lo definido en la matriz.

4. RIESGO ELÉCTRICO

I. Indicadores parciales:

4.1 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).

En el primer trimestre del presente acuerdo la empresa deberá entregar a la SSPD el cronograma de realización de las actividades necesarias para la construcción e implementación del Plan de Gestión de Riesgo Eléctrico, en el cual deben incluir el análisis de la matriz de riesgo, de acuerdo con lo dispuesto en el Artículo 9.2 del Capítulo 2 del RETIE. El listado de las actividades deberá incluirse en la hoja denominada "*Plan gestión riesgo eléctrico*" que hace parte de la matriz de indicadores anexa a este programa.

La evaluación de este indicador se realizará desde el inicio del primer año con el seguimiento a la construcción del cronograma y el documento del Plan de Gestión que se suministre. La Superservicios vigilará la implementación y aplicación Plan de acuerdo con la fórmula establecida en la matriz del PGLP.

II. Indicadores de resultado:

5.1 Disminuir del número de accidentes de origen eléctrico en el sistema eléctrico del operador

Se realizará seguimiento a este indicador a partir de la información registrada en el SUI sobre los accidentes de origen eléctrico, imputables al Operador de red. La Superservicios tendrá como línea base la información del año 2019 para la evaluación de la meta, la cual deberá tener una disminución acorde con la meta prevista en la matriz de indicadores.

Es importante mencionar que las causas de los accidentes serán las determinadas en el reporte del accidente y la Superservicios revisará la causal que sean imputables al prestador, de acuerdo con la descripción del caso.



5.2 Ejecución de inversiones orientadas a la sustitución de red monohilo aprobadas en el plan de inversión

Se realizará seguimiento a los proyectos para la sustitución de la red monohilo de acuerdo con el plan de inversiones aprobado por la CREG al Operador.

El prestador deberá entregar a la SSPD en el primer trimestre del primer año un documento el cual contenga como mínimo el cronograma de ejecución de los proyectos. Este indicador se calculará como el porcentaje de lo ejecutado en relación con lo programado sobre la totalidad de los proyectos programados para sustitución de la red monohilo en los años 2021, 2022, y 2023 de acuerdo con lo especificado en la hoja "*Red Monohilo*" que hace parte de la matriz de indicadores.

La meta se entiende por cumplida acorde con la senda prevista en la matriz de indicadores definida de acuerdo a los tiempos e inversión en el cronograma. Se realizará seguimiento a este indicador de manera trimestral.

6. ATENCIÓN AL USUARIO

I. Indicadores parciales:

6.1 Implementar una estrategia que optimice el procedimiento de trámite oportuno y de calidad de reclamaciones por parte de la empresa.

La empresa durante el primer semestre del presente acuerdo entregará a la Superservicios un cronograma con la estrategia que implementará para la optimización del procedimiento de atención a las reclamaciones administrativas en sede de la empresa, relacionada con la calidad y oportunidad del trámite. El cronograma con el listado de actividades deberá incluirse en la hoja denominada "*Plan atención usuarios*" que hace parte de la matriz de indicadores anexa a este programa.

La Superservicios hará el seguimiento al cumplimiento del cronograma de acuerdo con la fórmula establecida en la matriz y los tiempos establecidos en el cronograma. La empresa debe presentar un informe de forma trimestral, y se entiende por cumplido cuando el cumplimiento sea acorde con la meta prevista en la matriz de indicadores.

6.2 Efectuar seguimiento a la herramienta para solicitar turnos en línea para las oficinas de atención al cliente.

La empresa durante el primer semestre del presente acuerdo entregará a la Superservicios el cronograma para la consolidación del sistema de turnos, y rendirá informes de manera trimestral sobre la utilización de la herramienta de "turnos en línea" para la atención a usuarios en las oficinas de atención al cliente.

El cronograma con el listado de actividades deberá incluirse en la hoja



Qui

uff

denominada “Plan atención usuarios” que hace parte de la matriz de indicadores anexa a este programa.

La Superservicios hará el seguimiento al cumplimiento del cronograma de acuerdo con la fórmula establecida en la matriz y los tiempos establecidos en el cronograma. La empresa debe presentar un informe de forma trimestral, y se entiende por cumplido cuando el cumplimiento sea acorde con la meta prevista en la matriz de indicadores.

Este indicador podrá ajustarse según la estrategia comercial de la empresa como se indica en el numeral 3 de la sección condiciones generales del seguimiento al plan de acción.

6.3 Implementar una estrategia para disminuir la dispersión de recepción de PQR entre los diferentes canales de atención medida por desviación estándar.

La empresa implementará y aplicará la estrategia que buscará disminuir la recepción de PQR entre los diferentes canales de atención presencial.

La Superservicios hará el seguimiento a la cantidad de PQR atendidas por los diferentes canales de acuerdo con la fórmula establecida en la matriz. La empresa debe presentar un informe de forma trimestral, y se entiende por cumplido cuando el cumplimiento sea acorde con la matriz de indicadores

II. Indicadores de resultado:

6.1 Reducir el número de solicitudes de investigación por Silencio Administrativo Positivo (SAP) en contra de la empresa recibidas por la SSPD.

Se realizará seguimiento al número de solicitudes de investigaciones por silencio administrativo positivo (SAP) y la cantidad de fallos sancionatorios expedidos por la Dirección Territorial de la Superservicios. El objetivo es que la empresa logre una reducción del 10% anual respecto al año anterior, lo que conlleva que la presentación del informe sea de manera anual.

Es importante indicar que, la Superservicios tendrá en cuenta sólo los SAP que se causen por la gestión del nuevo operador y en todo caso corresponde a las PQR recibidas a partir del primero de octubre del 2020 y la línea base es el año 2019 cuyo valor se encuentra definido en la hoja “Atención al cliente” de la Matriz de Indicadores.

6.2 Mejorar la calidad de las decisiones de los Recursos De Reposición.

Se realizará seguimiento al número de Recursos de Apelación (RAP) y la cantidad de fallos confirmados por la Dirección Territorial de la Superservicios. La meta se



calculará con información de la SSPD tomando como línea base el año 2019 y buscando un aumento de los casos confirmados del 10% anual con respecto al año anterior.

Es importante indicar que, la Superservicios tendrá en cuenta sólo los RAP que se causen por a gestión del nuevo operador y en todo caso corresponden a la PQR recibidas a partir del primero de octubre del 2020 y la línea base es el año 2019 cuyo valor se encuentra definido en la hoja "Atención al cliente" de la Matriz de Indicadores.

6.3 Aumentar la cantidad de PQR no presenciales

La empresa entregará a la Superservicios un informe, donde muestre un aumento en la recepción de PQR por canales distintos a la atención presencial. El informe deberá ser entregado de forma semestral, la meta corresponde a la definida en la matriz.

7. RESPONSABILIDADE SOCIAL EMPRESARIAL

I. Indicadores parciales:

7.1 Proyecto de identificación y caracterización de las condiciones de la Empresa y de los usuarios de su mercado.

La empresa deberá entregar en el primer trimestre del presente acuerdo el cronograma de actividades necesarias para el proyecto de identificación y caracterización de las condiciones de la empresa y de los usuarios del mercado. Este indicador se calculará como un porcentaje de cumplimiento de lo ejecutado sobre lo programado del proyecto referido. El listado de las actividades deberá incluirse en la hoja denominada "Plan RSE" que hace parte de la matriz de indicadores anexa a este programa.

El seguimiento a la ejecución de este proyecto se realizará sobre el cronograma presentado por el operador. La meta establecida para este indicador es acorde con la definida en la matriz de indicadores.

7.2 Construir e implementar un plan de RSE acorde a las necesidades identificadas en el primer indicador

La empresa deberá entregar el primer trimestre del presente acuerdo el cronograma de construcción del plan de RSE que determine el prestador, el cual deberá incluir que en el segundo trimestre se entregará el detalle con las actividades de la implementación del mismo. Este Indicador se calculará como un porcentaje de cumplimiento de lo ejecutado sobre lo programado. El listado de las actividades deberá incluirse en la hoja denominada "Plan RSE" que hace parte de la matriz de indicadores anexa a este programa.



Qui

cu

Se realizará el seguimiento a este indicador de acuerdo con el cronograma entregado por el operador y la meta establecida acorde con la matriz de indicadores

II. Indicadores de resultado:

7.1 Aumento del sentido de pertenencia con la empresa por parte de los colaboradores.

Se realizará seguimiento al resultado de las encuestas realizadas para medir el sentido de pertenencia con la empresa por parte de los colaboradores. Estas encuestas serán diseñadas y realizadas por el prestador de manera anual (último trimestre) y en las cuales el operador considerará cuatro (4) segmentos de colaboradores:

- 1) Personal directo no sindicalizado
- 2) Personal directo sindicalizado convenio antiguo
- 3) Personal directo sindicalizado convenio nuevo
- 4) Personal de contratistas

El porcentaje de ponderación de cada segmento corresponde al 25% de la sumatoria. En el primer año se realizará la encuesta que determinará la base de medición y en los años 2, 3, 4 y 5 se establece como meta mejorar respecto al año anterior dentro del margen de error de las encuestas. La evaluación de este indicador se realizará de manera anual.

7.2 Mejora de la imagen Corporativa del operador ante los usuarios.

Se realizará seguimiento al resultado de las encuestas realizadas para medir la imagen corporativa del operador ante los usuarios. Estas encuestas serán diseñadas y realizadas por el prestador y en las cuales el operador considerará cuatro (4) segmentos de usuarios:

- 1) Grandes clientes .
- 2) Usuarios estrato uno y dos
- 3) Usuarios estrato tres, cuatro, cinco y seis
- 4) Usuarios comerciales e industriales regulados

El porcentaje de ponderación de cada segmento corresponde al 25% de la sumatoria. En el Primer año se realizará la encuesta que determinará la base de medición y en los años 2, 3, 4 y 5 se establece como meta mejorar respecto al año anterior dentro del margen de error de la encuesta. La evaluación de este indicador se realizará de manera anual.

8. REDUCIR LOS USUARIOS DE ÁREAS ESPECIALES (BNS – ZDG)



Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
NIT: 800.250.984.6
PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

I. Indicadores parciales:

8.1 Diseñar y estructurar un plan 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.

La empresa deberá entregar en el primer trimestre del presente acuerdo el plan de gestión social que diseñe y estructure con el fin de lograr un mayor acercamiento a los usuarios en el proceso de normalización de barrios subnormales. El listado de las actividades deberá incluirse en la hoja denominada "*Plan BSN y ZDG*" que hace parte de la matriz de indicadores anexa a este programa.

Este indicador se calculará como un porcentaje de cumplimiento de lo ejecutado sobre lo programado del plan referido. El seguimiento a la ejecución de este programa se realizará sobre el cronograma presentado por el operador será de manera trimestral. La meta establecida para este indicador es la definida en la matriz de indicadores.

8.2 Diseñar y estructurar un plan de gestión social para intervención en las Zonas de Difícil Gestión, que permitan un mayor acercamiento y acompañamiento con la comunidad y mejorar los índices de recaudo de estas áreas especiales.

La empresa deberá entregar en el primer trimestre del presente acuerdo el plan de gestión social que diseñe y estructure con el fin de lograr un mayor acercamiento a las áreas con mayor índice de pérdidas y usuarios morosos de las ZDG. El listado de las actividades deberá incluirse en la hoja denominada "*Plan BSN y ZDG*" que hace parte de la matriz de indicadores anexa a este programa.

Este indicador se calculará como un porcentaje de cumplimiento de lo ejecutado sobre lo programado del plan referido. El seguimiento a la ejecución de este plan se realizará sobre el cronograma presentado por el operador será de manera trimestral. La meta establecida para este indicador es la definida en la matriz de indicadores.

II. Indicadores de resultado:

8.1 Participar en todas las convocatorias Programa de Normalización de Redes Eléctricas (PRONE), establecidas por el Ministerio de Minas y Energía a lo largo de las diferentes vigencias.

La empresa deberá entregar a la Superservicios un informe anual en donde se evidencie su participación mínima en el ochenta por ciento (80%) de las

✗

Qu



Qu

convocatorias realizadas por el Ministerio de Minas y Energía. El seguimiento a la ejecución de este indicador se hará anualmente.

8.2 Mejorar el índice de proyectos de normalización finalizados.

La empresa deberá entregar en el primer trimestre posterior a la adjudicación de la convocatoria un cronograma, en el cual se detalle las actividades a desarrollar para la ejecución del proyecto.

Para este programa de gestión, la Superservicios, entiende que los proyectos normalizados finalizados serán los proyectos terminados en obra, los cuales deberán garantizar un 70% de la totalidad de los usuarios con medición individual e informar a la Superservicios mediante informes semestrales el avance y cumplimiento del mismo de acuerdo al cronograma. El seguimiento se realizará mediante la información comercial cargada al SUI.

Los proyectos que se le harán seguimiento en este indicador corresponden a las convocatorias (PRONE) adjudicadas en el primer indicador.

8.3 Disminución del número de Clientes en Barrios Subnormales dentro del mercado de comercialización.

La empresa deberá entregar un informe en que se detalle el número de usuarios que normalice anualmente. Este indicador se calculará como la relación de la totalidad de los usuarios de barrios subnormales del mercado CaribeSol y el número de usuarios normalizados durante el año evaluado.

La línea base será el número de usuarios de barrios subnormales registrado a diciembre de 2019 en el SUI, adicionalmente para cada año la senda de reducción será la definida en la matriz de indicadores.

8.4 Mejorar los índices de morosidad de las ZDG.

La empresa deberá entregar un informe anual en que se muestre que, el índice de morosidad para las Zonas de Difícil Gestión se encuentra en cumplimiento a la siguiente senda: para el primero y segundo año mantener el índice de morosidad de las ZDG referente al valor del mes de junio de 2020, para el tercer año en adelante se debe cumplir con la senda establecida para este indicador en la matriz de indicadores.

_____ DURACIÓN _____

La vigencia del presente programa de gestión acordado entre las partes será a partir de la fecha de suscripción del presente documento y hasta el 31 de diciembre del 2025. Sin embargo, la SSPD tendrá como fecha de inicio del seguimiento de indicadores el 01 de enero de 2021. No obstante, antes de la fecha de finalización la Superservicios podrá



evaluar la necesidad de prorrogar el mismo, dependiendo del cumplimiento de compromisos y el desempeño del prestador.

___ CIERRE ___

El programa de gestión acordado se terminará por una de las siguientes causas:

- Por el cumplimiento total de los compromisos por parte del prestador previa verificación por parte de la Superservicios que deberá constar en un acta que se denominará "Acta de cierre".
- Cuando evidencie que el prestador ha incumplido por el término de dos años consecutivos en cinco de los ocho objetivos específicos; situación que podrá dar inicio a las actuaciones de derecho administrativo sancionatorio. Se considera incumplido un objetivo específico, cuando no logre cumplir por lo menos el 50% de los indicadores de resultado que lo componen.
- Por caso fortuito o fuerza mayor que impidan continuar con la ejecución del Programa de Gestión Acordado.

ANEXOS

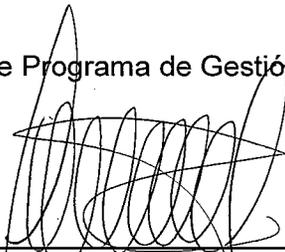
Hacen parte integral del presente Programa de Gestión Acordado los siguientes:

- ANEXO 1. Glosario
- ANEXO 2. Matriz de Indicadores de Resultado
- ANEXO 3. Datos indicativos para los indicadores de resultado, los cuales serán confirmados una vez se aprueben cargos por la CREG o de acuerdo a lo previsto en el presente documento:
 - ✓ 2.1. Continuidad del servicio en el SDL- INDICADOR DE RESULTADO
 - ✓ 2.2. Confiabilidad en el STR- INDICADOR DE RESULTADO
 - ✓ 2.3. Calidad de la Potencia en los niveles de tensión 4, 3 y 2, INDICADOR DE RESULTADO.
 - ✓ 2.4. Riesgo Eléctrico – INDICADOR DE RESULTADO.
 - ✓ 2.5. Pérdidas – INDICADOR DE RESULTADO.
 - ✓ 2.6 Atención al usuario - INDICADOR DE RESULTADO
 - ✓ 2.7. Reducir los usuarios de áreas especiales (BNS – ZDG)- INDICADOR DE RESULTADO

Para constancia de lo anterior, se firma el presente Programa de Gestión a los 30 días del mes de septiembre de 2020.



NATASHA AVENDAÑO GARCIA
Superintendente
Superintendencia Servicios Públicos
Domiciliarios



HEYDY TATIANA CALDERON PRADO
Representante Legal
CARIBESOL DE LA COSTA S.A. E.S.P.

aw

aw

ANEXO 1- GLOSARIO

% RAP_CONF_M	Meta de porcentaje de Recursos de Apelación confirmatorios por parte de la SSPD
BSN	Barrio SubNormal
BSNM	Meta de normalización de barrios Subnormales
CAIDI_PONDERADO	CAIDI calculado en una ventana móvil de un año para todo el mercado ponderando por nivel de ruralidad de la siguiente forma: nivel de ruralidad 1=60%; nivel de ruralidad 2=30% y nivel de ruralidad 3=10%
CAIDI_PONDERADO_M	Meta del CAIDI calculadas con información SUI tomando como línea base el año 2018 y buscando una reducción del 2% trimestral. Se pondera por nivel de ruralidad de la siguiente forma: nivel de ruralidad 1=60%; nivel de ruralidad 2=30% y nivel de ruralidad 3=10%
Calificación SPC	Calificación del sentido de pertenencia de los Clientes
Calificación SPU	Calificación del sentido de pertenencia de los Usuarios
CvPRONE_MME	Cantidad convocatorias a PRONE del Ministerio de Minas y Energía
CvPRONE_PresenOR	Cantidad de convocatorias a las que se presenta el Operador de Red
DNAM	Meta de Demanda No Atendida
FRC	resolución en primer contacto
HC	Número de Horas de Indisponibilidad que exceden las Máximas Horas Anuales de Indisponibilidad por Activo (MHAIA) y que aplica compensación.
N° AOE	Número de Accidentes de Origen Eléctrico
N° Grandes CNR	Número de Grandes Consumidores No Regulados atendidos por el comercializador incumbente
N° SAPM	Meta de número de Silencios Administrativos Positivos
PARTM	Porcentaje de la estimación de medida sobre la medición total de la empresa
RAP	Recursos de Apelación
SAIDIC	SAIDI del grupo de circuitos
SAIDIM _T	Meta SAIDI Total del año T
SAIDICM	Meta de SAIDI calculada para el grupo de circuitos



SAIFIC	SAIFI del grupo de circuitos
SAIFICM	Meta de SAIFI calculada para el grupo de circuitos
SAP	Silencios Administrativos Positivos
Total_PRONE_Prog_Term	Total, de proyectos que según cronograma se debieron terminar en el periodo
Total_PRONE_Terminados	Total, proyectos PRONE culminados en el periodo
ZDG	Zona de difícil de Gestión
CONFIABILIDAD STR (INDICADOR 1 REEMPLAZA A HC)	
Dnpi,a,m:	Duración en horas del evento i que afectó al activo a, durante el mes m en el STR.
DSTRNPt:	Duración Total acumulada de eventos no programados en el STR en el año t
ITnp:	Número total de eventos no programados sucedidos en el mes m
CONFIABILIDAD STR (INDICADOR 2 REEMPLAZA A HC)	
Dpi,a,m:	Duración en horas del evento i que afectó al activo a, durante el mes m en el STR.
DSTRPt:	Duración Total acumulada de eventos no programados en el STR en el año t
ITp:	Número total de eventos programados sucedidos en el mes m
NU_mDIUs	Número de usuarios que cumplieron DIU en el semestre
NU_mFIUs	Número de usuarios que cumplieron FIU en el semestre

ANEXO 3 - Continuidad del servicio en el SDL- INDICADOR DE RESULTADO

1a) Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la duración de las interrupciones en su mercado de comercialización

VALOR SAIDI REFERENCIA RESOLUCIÓN CREG
SAIDIM_R AÑO 2019 **120,9** HORAS/AÑO

Referencia		AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	Total Programa
CREG	% reducción	8%	8%	8%	8%	8%	34%
	SAIDIM _T	111,2	102,3	94,1	86,6	79,7	41,2
BANDA	% reducción	4%	5%	8%	9%	10%	31%

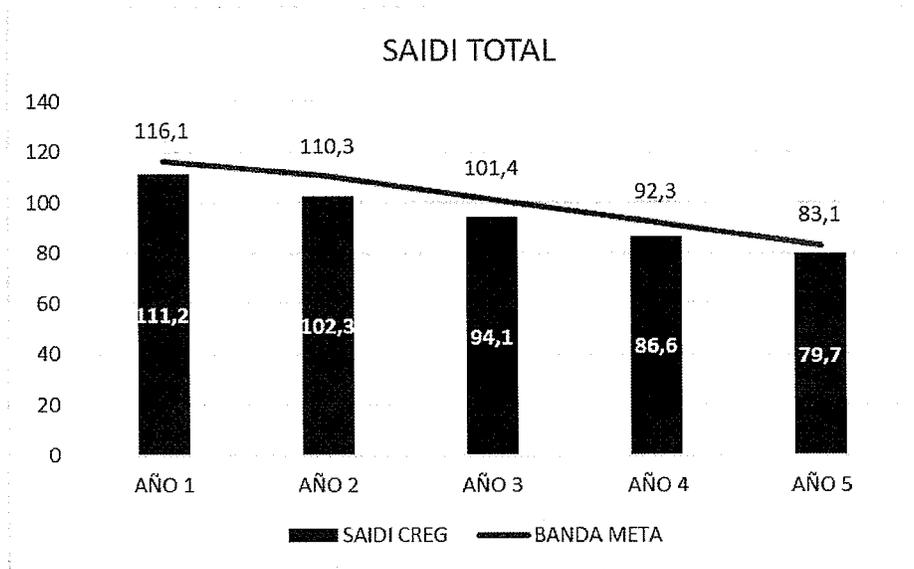


Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
 NIT: 800.250.984.6
 PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
 Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
 www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

Am

au

	SAIDI_T	116,1	110,3	101,4	92,3	83,1	37,8
	% Meta	4%	8%	8%	7%	4%	

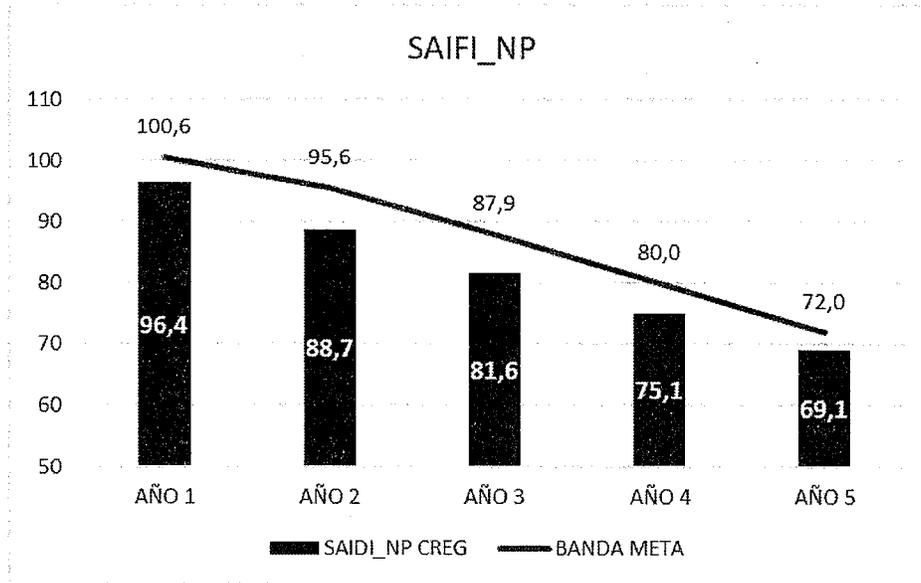


1b) Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la duración de las interrupciones no programadas en su mercado de comercialización.

VALOR SAIDI_NO PROGRAMADO REFERENCIA
SAIDI_NP₀ AÑO 2019 **104,79** HORAS/AÑO

Referencia		AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	Total Programa
Regulatorio	% reducción	8%	8%	8%	8%	8%	34%
	SAIDI_NP_M _T	96,4	88,7	81,6	75,1	69,1	35,7
BANDA	% reducción	4%	5%	8%	9%	10%	31%
	SAIDI_NP _T	100,6	95,6	87,9	80,0	72,0	32,8
	% Meta	4%	8%	8%	7%	4%	





2a) Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la frecuencia de las interrupciones en su mercado de comercialización.

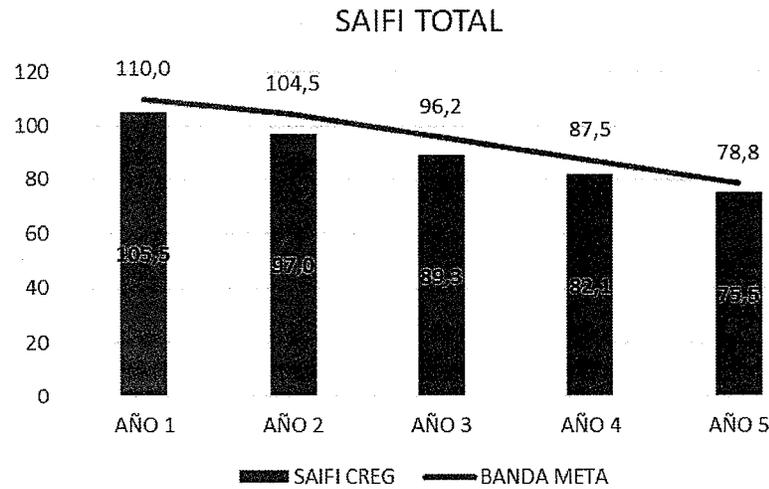
VALOR SAIFI REFERENCIA RESOLUCIÓN CREG
SAIDIM_R AÑO 2019 **114,62** VECES

Referencia		AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	Total Programa
CREG	% reducción	8%	8%	8%	8%	8%	34%
	SAIFIM _T	105,5	97,0	89,3	82,1	75,5	39,1
BANDA	% reducción	4%	5%	8%	9%	10%	31%
	SAIFI _T	110,0	104,5	96,2	87,5	78,8	35,9
	% Meta	4%	8%	8%	7%	4%	



Qui

Qui

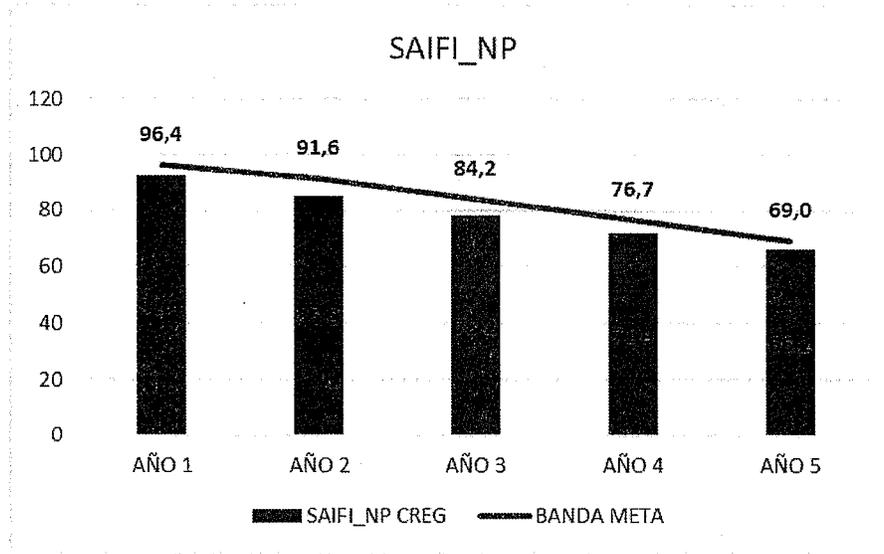


2b) Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la frecuencia de las interrupciones no programadas en su mercado de comercialización.

VALOR SAIFI_NO PROGRAMADO REFERENCIA
SAIFI_NP₀ AÑO 2019 **100,41** HORAS/AÑO

Referencia		AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	Total Programa
Regulatorio	% reducción	8%	8%	8%	8%	8%	34%
	SAIFI_NP_M _T	92,4	85,0	78,2	71,9	66,2	34,2
BANDA	% reducción	4%	5%	8%	9%	10%	31%
	SAIFI_NP _T	96,4	91,6	84,2	76,7	69,0	31,4
	% Meta	4%	8%	8%	7%	4%	





ANEXO 3 - Confiabilidad en el STR- INDICADOR DE RESULTADO

- 1) Reducir la demanda no atendida no programada en todo el mercado de comercialización a nivel de STR

EVENTOS DE DEMANDA NO ATENDIDA NO PROGRAMADA

Fecha del reporte: de 01 de enero de 2019 hasta 30 de junio de 2020

Área	Fecha Hora Inicial	Fecha Hora Final	año	MWh	Descripción	Empresa
SubArea Atlantico	15/01/2019 8:42	15/01/2019 9:05	2019	7,36	Disparo de toda la subestación NUEVA BARRANQUILLA 110 KV quedando sin tensión y desatendidas las subestaciones NUEVA BARRANQUILLA y JUAN MINA 115 KV. El agente reporta como causa del evento actuación de la protección diferencial de barras por trabajos sobre consignación nacional C0164380	Caribe Sol
SubArea GCM	10/02/2019 22:39	10/02/2019 22:53	2019	7,52	Disparo del activo MANZANARES (MAGDALENA) - SANTA MARTA 1 110 kv, el agente no reporta la causa.	Caribe Sol
SubArea Atlantico	19/02/2019 13:13	19/02/2019 16:00	2019	50,9	DNA por disparo de la línea TERMOFLORES II - LAS FLORES 110 KV. El agente reporta cable de guarda averiado.	Caribe Sol



Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
 NIT: 800.250.984.6
 PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
 Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
 www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

Am

uff

SubArea Atlantico	19/02/2019 23:26	19/02/2019 23:59	2019	87,06	Disparo de los activos SILENCIO - VEINTE DE JULIO 110 kV, SILENCIO - CORDIALIDAD 110 kV, OASIS - SILENCIO 110 kV, CENTRO - SILENCIO 110 kV, BL OASIS - TERMOFLORES II 110 kV, SILENCIO - RÍO MAR 1 y 2 34.5 kV y LAS FLORES - RÍO MAR 1 y 2 34.5 kV. El agente reporta cable de guarda suelto en el activo SILENCIO - VEINTE DE JULIO 110 kV.	Caribe Sol
SubArea Atlantico	20/02/2019 0:00	20/02/2019 1:50	2019	170,4	Continúa DNA por disparo de los activos SILENCIO - VEINTE DE JULIO 110 kV, SILENCIO - CORDIALIDAD 110 kV, OASIS - SILENCIO 110 kV, CENTRO - SILENCIO 110 kV, BL OASIS - TERMOFLORES II 110 kV, SILENCIO - RÍO MAR 1 y 2 34.5 kV y LAS FLORES - RÍO MAR 1 y 2 34.5 kV. El agente reporta cable de guarda suelto en el activo SILENCIO - VEINTE DE JULIO 110 kV.	Caribe Sol
SubArea GCM	20/02/2019 17:49	20/02/2019 18:31	2019	17,99	Disparo de la línea VALLEDUPAR - SAN JUAN 110 KV. El agente reporta actuación de la protección distancia.	Caribe Sol
SubArea Atlantico	26/02/2019 2:14	26/02/2019 3:46	2019	90	Apertura por consignación de emergencia C0166759 del activo CORDIALIDAD - TEBSA 110 KV estando abierta por disparo la línea CORDIALIDAD - CARACOLÍ 110 KV.	Caribe Sol
SubArea Atlantico	6/03/2019 20:13	6/03/2019 21:25	2019	53,1	Apertura de los circuitos TEBSA - CORDIALIDAD 110 kV y CORDIALIDAD - CARACOLÍ 110 kV dejando sin tensión la S/E CORDIALIDAD 110 kV. El agente reporta cable de guarda sobre la línea TEBSA - CORDIALIDAD 110 kV.	Caribe Sol
SubArea GCM	16/03/2019 10:33	16/03/2019 11:01	2019	3,73	Disparo del interruptor 7030 en RIOHACHA 110 kV, dejando sin tensión los transformadores 2 y 3 en RIOHACHA 110/ 13.8 kV. El agente no reporta causa.	Caribe Sol
SubArea Atlantico	26/03/2019 20:55	26/03/2019 21:19	2019	26,06	Disparo de los circuitos TEBSA - CORDIALIDAD 110 kV, TEBSA - VEINTE DE JULIO 110 kV, CARACOLÍ - CORDIALIDAD 110 kV, dejando sin tensión la S/E CORDIALIDAD 110 kV. El agente reporta falla en cable de guarda.	Caribe Sol
SubArea Atlantico	27/03/2019 1:36	27/03/2019 4:17	2019	130,98	Queda desenergizada y desatendida la subestación Unión 34.5 kV, por disparo de los circuitos El Rio - Unión 34.5 kV y Unión - Magdalena 34.5 kV. El circuito Tebsa - Unión 110 kV se encontraba abierto por trabajos sobre consignación de emergencia C0168376. El agente reporta que fueron derribadas las estructuras del circuito Unión - El Rio 110 kV debido a choque de un camión 1	Caribe Sol
SubArea GCM	1/04/2019 18:41	1/04/2019 21:26	2019	99,52	Demanda no atendida en el área caribe por límite de importación del área al quedar indisponibles unidades de generación 1 y 2 de Termoguajira.	Caribe Sol
SubArea GCM	1/04/2019 20:17	1/04/2019 23:59	2019	79,8	Demanda no atendida en la subárea GCM por control de restricciones ante indisponibilidad de unidades de generación 1 y 2 de Termoguajira.	Caribe Sol
SubArea GCM	2/04/2019 0:00	2/04/2019 0:38	2019	10,87	Continúa Ddemanda no atendida en la subárea GCM por control de restricciones ante indisponibilidad de unidades de generación 1 y 2 de Termoguajira.	Caribe Sol
SubArea GCM	19/05/2019 6:48	19/05/2019 7:05	2019	3,4	Disparo de la BL1 VALLEDUPAR A SAN JUAN 115 KV dejando desatendida la subestación SAN JUAN 110 KV. El agente reporta actuación de protección sobrecorriente direccional a tierra.	Caribe Sol
SubArea GCM	19/05/2019 15:50	19/05/2019 17:17	2019	29	Debida al disparo del transformador 2 Fundación 110/34.5 kV. El agente reporta causa en revisión.	Caribe Sol
SubArea Atlantico	26/05/2019 6:31	26/05/2019 13:50	2019	334,23	Demanda no atendida debida a los trabajos de la consignación de emergencia C0169395 TEBSA - VEINTE DE JULIO 2 110 KV.	Caribe Sol
SubArea GCM	28/05/2019 23:54	28/05/2019 23:59	2019	2,39	Disparo del transformador LIBERTADOR 1 110/13.8 KV. El agente no reporta causa.	Caribe Sol



SubArea GCM	29/05/2019 0:00	29/05/2019 23:59	2019	581,5	Continúa indisponibilidad del transformador LIBERTADOR 1 110/13.8 KV. A las 23:33 horas se inician trabajos de la consignación de emergencia C0169503 sobre el activo BL1 LIBERTADOR A SANTA MARTA 110 kv. Durante estos trabajos se desenergiza la subestación LIBERTADOR 110 kv generando una demanda no atendida adicional con el objetivo de instalar una móvil y normalizar toda la carga.	Caribe Sol
SubArea GCM	30/05/2019 0:00	30/05/2019 2:07	2019	86,3	Continúan trabajos de la consignación de emergencia C0169503 sobre el activo BL1 LIBERTADOR A SANTA MARTA 110 kv.	Caribe Sol
SubArea GCM	31/05/2019 15:40	31/05/2019 16:27	2019	19,46	Desconexión del circuito CUESTECITAS - RIOHACHA 110 kv. El agente no reporta causa.	Caribe Sol
SubArea Atlantico	3/06/2019 7:40	3/06/2019 12:40	2019	174	DNA programada por trabajos de las consignaciones C0166102 y C0169461 sobre los activos BL1 UNION (ATLANTICO) A TEBSA 110 kv y TEBSA - UNION (ATLANTICO) 1 110 kv.	Caribe Sol
SubArea GCM	31/07/2019 5:27	31/07/2019 8:02	2019	69,8	Demanda no atendida por trabajos bajo consignación de emergencia C0170592 sobre el activo BT MAICAO 125 MVA 110 kv.	Caribe Sol
SubArea GCM	8/08/2019 10:14	8/08/2019 23:59	2019	223	Disparo del activo BL1 LIBERTADOR A SANTA MARTA 110 kv debido a fuga de aceite de la subestación móvil (ATR2) en Libertador 110 kv. El activo fue normalizado a las 12:54 horas y parte de la carga atendida a través del ATR1 en Libertador 110 kv.	Caribe Sol
SubArea GCM	9/08/2019 0:00	9/08/2019 2:23	2019	51	Se realiza apertura del activo BL1 LIBERTADOR A SANTA MARTA 110 kv para normalizar la subestación móvil (ATR2) en Libertador 110 kv.	Caribe Sol
SubArea GCM	1/09/2019 6:15	1/09/2019 16:15	2019	364	Demanda no atendida por trabajos en las consignaciones de emergencia C0173570 y C0173571 de los activos BL1 RIOHACHA A CUESTECITAS 110 kv y CUESTECITAS - RIOHACHA 1 110 kv, dejando sin tensión la S/E radial RIOHACHA 110 kv.	Caribe Sol
SubArea GCM	8/09/2019 14:57	8/09/2019 15:24	2019	20,2	Demanda no atendida por disparo del activo CUESTECITAS - RIOHACHA 1 110 kv, dejando sin tensión la S/E radial RIOHACHA 1 110 kv. El agente reporta falla en el STR.	Caribe Sol
SubArea GCM	13/09/2019 16:36	13/09/2019 17:10	2019	14,62	Demanda no atendida en la S/E MAICAO 110 kv. El agente reporta falla en el SDL, por descargas atmosféricas en la zona.	Caribe Sol
SubArea GCM	15/09/2019 13:39	15/09/2019 14:16	2019	27,1	Demanda no atendida por disparo del activo CUESTECITAS - RIOHACHA 1 110 kv, dejando sin tensión la S/E radial RIOHACHA 110 kv.	Caribe Sol
SubArea GCM	22/09/2019 6:43	22/09/2019 10:42	2019	45,81	Demanda no atendida por trabajos en la consignación de emergencia C0174095 del activo BT SANTA MARTA 9 100 MVA 110 KV, tras materializarse riesgo de disparo declarado sobre la bahía del transformador SANTA MARTA 110/13.8 KV.	Caribe Sol
SubArea GCM	28/09/2019 10:53	28/09/2019 11:06	2019	9,71	Demanda no atendida por disparo del activo CUESTECITAS - RIOHACHA 1 110 kv dejando sin tensión la S/E radial RIOHACHA 110 kv.	Caribe Sol
SubArea GCM	2/01/2020 9:00	2/01/2020 15:34	2020	229,04	Demanda no atendida por trabajos en la consignación de emergencia C0176049 del activo BT GAIRA 1 60 MVA 13.8 kv.	Caribe Sol
SubArea GCM	7/01/2020 6:00	7/01/2020 8:08	2020	56,5	Demanda no atendida por trabajos en la consignación de emergencia C0176091 del activo MANZANARES (MAGDALENA) - SANTA MARTA 1 110 kv, dejando sin tensión la S/E radial MANZANARES (MAGDALENA) 110 kv.	Caribe Sol
SubArea GCM	11/01/2020 5:24	11/01/2020 5:35	2020	4,73	Demanda no atendida por disparo del activo CUESTECITAS - MAICAO 1 110 kv, dejando sin tensión la S/E radial MAICAO 110 kv.	Caribe Sol



Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
 NIT: 800.250.984.6
 PBX (1) 691 3005 - Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
 Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
 www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

Oliver

Arif

SubArea GCM	31/01/2020 13:04	31/01/2020 19:59	2020	151,14	Demanda no atendida por disparo del activo SAN JUAN 2 50 MVA 110/34.5/13.8 KV, transformador de carga de la S/E radial San Juan 110 KV.	Caribe Sol
SubArea GCM	1/02/2020 6:56	1/02/2020 8:55	2020	31,8	Demanda no atendida por disparo del activo BL1 SALAMINA (MAGDALENA) A SABANALARGA 110 KV, dejando sin tensión la S/E radial SALAMINA (MAGDALENA) 110 KV.	Caribe Sol
SubArea GCM	4/02/2020 19:16	4/02/2020 19:33	2020	7,3	Demanda no atendida por disparo del activo CUESTECITAS - MAICAO 1 115 KV, dejando sin tensión la S/E radial Maicao 115 KV.	Caribe Sol
SubArea GCM	5/02/2020 14:13	5/02/2020 17:09	2020	77,76	Demanda no atendida por trabajos en la consignación de emergencia C0176885 del activo CUESTECITAS - MAICAO 1 115 KV, dejando sin tensión la S/E radial Maicao 115 KV.	Caribe Sol
SubArea GCM	29/02/2020 22:53	29/02/2020 23:59	2020	33,66	Demanda no atendida ante el disparo del activo SAN JUAN 2 50/35/15 MVA 110/34.5/13.8 KV.	Caribe Sol
SubArea GCM	1/03/2020 0:00	1/03/2020 0:09	2020	4,59	Continuación de la demanda no atendida ante el disparo del activo SAN JUAN 2 50/35/15 MVA 110/34.5/13.8 KV.	Caribe Sol
SubArea GCM	16/03/2020 8:53	16/03/2020 9:23	2020	9,85	Demanda no atendida ante el disparo del activo BL MAICAO A CUESECITAS 110 KV, dejando sin tensión la S/E radial MAICAO 110 KV, por actuación protección distancia zona 1.	Caribe Sol
SubArea GCM	23/03/2020 11:42	23/03/2020 14:36	2020	67,57	Demanda no atendida por disparo del activo CUESTECITAS - MAICAO 1 115 KV, dejando sin tensión la S/E radial Maicao 115 KV.	Caribe Sol
SubArea GCM	4/04/2020 17:19	4/04/2020 17:45	2020	10,33	Demanda no atendida ante el disparo del activo BL1 VALLEDUPAR A CODAZZI (CESAR) 110 KV, dejando sin tensión las S/Es radiales CODAZZI (CESAR) 110 KV y LA JAGUA 110 KV.	Caribe Sol
SubArea GCM	11/04/2020 1:44	11/04/2020 7:11	2020	91	Demanda no atendida por disparo del activo BL1 CUESTECITAS A RIOHACHA 110 KV, dejando sin tensión la S/E radial RIOHACHA 110 KV. El agente reporta falla en el SDL.	Caribe Sol
SubArea GCM	26/04/2020 13:06	26/04/2020 13:30	2020	18	Demanda no atendida por disparo del activo BL1 RIOHACHA A CUESTECITAS 110 KV, dejando sin tensión la S/E radial RIOHACHA 110 KV.	Caribe Sol
SubArea Atlantico	5/05/2020 1:54	5/05/2020 4:17	2020	43,64	Demanda no atendida por disparo de los activos asociados a la BARRA 2 SECCION 2 TERMOFLORES 110 KV, dejando sin tensión la S/E LAS FLORES 110 KV, por actuación de la protección diferencial de barras.	Caribe Sol
SubArea GCM	18/05/2020 21:43	18/05/2020 23:59	2020	106	Demanda no atendida por disparo del activo CUESTECITAS - RIOHACHA 1 110 KV, dejando sin tensión la S/E radial RIOHACHA 110 KV El agente reporta falla en el STR, por falla en TC de 110 KV.	Caribe Sol
SubArea GCM	19/05/2020 0:00	19/05/2020 7:46	2020	194,15	Continúa demanda no atendida por falla en el transformador 2 110/13.8 KV de la S/E radial RIOHACHA 110 KV. El agente reporta falla en el STR, en un TC de 110 KV.	Caribe Sol
SubArea GCM	19/05/2020 13:00	19/05/2020 13:58	2020	39,1	Demanda no atendida por trabajos en la consignación de emergencia C0181424 del activo de conexión al STR BT RIOHACHA 1 30/10/25 MVA 110 KV.	Caribe Sol
SubArea GCM	21/05/2020 16:31	21/05/2020 16:51	2020	10,1	Demanda no atendida por disparo del activo VALLEDUPAR - SAN JUAN 1 110 KV dejando sin tensión la S/E radial SAN JUAN 110 KV.	Caribe Sol
SubArea GCM	21/05/2020 19:49	21/05/2020 20:05	2020	9,36	Demanda no atendida por disparo del activo VALLEDUPAR - SAN JUAN 1 110 KV dejando sin tensión la S/E radial SAN JUAN 110 KV.	Caribe Sol
SubArea GCM	21/05/2020 20:26	21/05/2020 23:59	2020	116,44	Demanda no atendida por disparo del activo VALLEDUPAR - SAN JUAN 1 110 KV dejando sin tensión la S/E radial SAN JUAN 110 KV.	Caribe Sol



Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
 NIT: 800.250.984.6
 PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
 Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
 www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

SubArea GCM	22/05/2020 0:00	22/05/2020 1:08	2020	37,17	Continua demanda no atendida por disparo del activo VALLEDUPAR - SAN JUAN 1 110 kV dejando sin tensión la S/E radial SAN JUAN 110 kV.	Caribe Sol
SubArea GCM	28/05/2020 20:19	28/05/2020 20:33	2020	7,93	Demanda no atendida por disparo del activo CUESTECITAS - MAICAO 1 110 kV dejando sin tensión la S/E radial MAICAO 110 kV.	Caribe Sol
SubArea Atlantico	6/06/2020 1:01	6/06/2020 3:36	2020	109,79	Demanda no atendida por trabajos en la consignación de emergencia C0181794 del activo BT VEINTE DE JULIO 1 50 MVA 110 kV.	Caribe Sol
SubArea GCM	8/06/2020 9:57	8/06/2020 12:02	2020	58	Demanda no atendida por disparo del activo CUESTECITAS - MAICAO 1 110 kV dejando sin tensión la S/E radial MAICAO 110 kV.	Caribe Sol
SubArea GCM	18/06/2020 8:55	18/06/2020 9:50	2020	33,46	Demanda no atendida por disparo del activo MANZANARES (MAGDALENA) - SANTA MARTA 1 110 kV, dejando sin tensión la S/E radial Manzanares 115 kV.	Caribe Sol

Total Demanda No Atendida Sistema CaribeSol para el año 2019:

Año 2019

DNA No
Programada 2890,81 Mh/año
DNA Programada 9371,18 Mh/año

DNAT₂₀₁₉ 12261,99 Mh/año

Meta de Disminución DNA 2021-2025

	2021	2022	2023	2024	2025	
Disminución Porcentual	6%	7%	8%	10%	12%	
DNAT	11.526,3	10.719,4	9.861,9	8.875,7	7.810,6	Mh/año
Disminución	735,7	806,8	857,6	986,2	1.065,1	Mh/año

2) Indisponibilidad Activos asociadas a interrupciones no programados en activos del STR en el año t.

EVENTOS EN STR 2018-2019

Etiquetas de fila	2018	2019	Total general



Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
 NIT: 800.250.984.6
 PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
 Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
 www.superservicios.gov.co - sspsd@superservicios.gov.co

Den

ayfb

Cambio operatividad	1317,06	6458,43	7775,49
Derrateo Disponibilidad	12,63	148,17	160,8
Evento no programado Otro			
Sistema		4,68	4,68
Forzado	156,83	758,09	914,92
Mantenimiento	1052,3	5429,3	6481,6
No Programado en Consignación	95,3	118,19	213,49
Evento no programado	77,92	43,62	121,54
Evento no programado Otro			
Sistema		22,26	22,26
Forzado	77,84	21,36	99,2
Mantenimiento	0,08		0,08
Maniobra	581,93	1161,77	1743,7
Cierre Pruebas	12,1	0,08	12,18
Maniobra apertura	0,22	1,42	1,64
Maniobra cierre	0,32	19,19	19,51
Mantenimiento	569,29	1141,08	1710,37
Total general	1976,91	7663,82	9640,73

2a). Indisponibilidad Activos asociadas a interrupciones no programados en activos del STR en el año t.- Determinación de Metas 2021- 2025

	AÑO 2019	AÑO 2021	AÑO 2022	AÑO 2023	AÑO 2024	AÑO 2025
DISMINUCIÓN PORCENTUAL POR AÑOM (%)		6%	7%	8%	10%	12%
PROGRAMADO O EXTERNO (Mh/AÑO)	7620,2	7.163	6.662	6.129	5.516	4.854

2b) Indisponibilidad Activos asociadas a interrupciones programados en activos del STR en el año t. - Determinación de Metas 2021- 2025

	AÑO 2019	AÑO 2021	AÑO 2022	AÑO 2023	AÑO 2024	AÑO 2025
DISMINUCIÓN PORCENTUAL POR AÑO (%)		6%	7%	8%	10%	12%
PROGRAMADO (Mh/AÑO)	43,62	41	38	35	32	28



ANEXO 4 - Calidad de la Potencia en los niveles de tensión 4, 3 y 2- INDICADOR
DE RESULTADO

1) Normalización de la medida de acuerdo con la CREG 024 DE 2005

Tensión	Dpto	Incluido para cambio por Plan de Inversión	Año	Mes
13,8 kV	MGD	No	12	06
34,5 kV	MGD	Si, está incluido en la Plan de Inversión	07	05
13,8 kV	ATL	Si, está incluido en la Plan de Inversión	07	06
34,5 kV	ATL	No	13	02
13,8 kV	MGD	No	12	06
34,5 kV	MGD	No	12	06
13,8 kV	ATL	No	17	04
34,5 kV	ATL	No	13	02
110 kV	ATL	Si, está incluido en la Plan de Inversión	07	06
13,8 kV	MGD	No	14	09
34,5 kV	MGD	No	13	01
13,8 kV	GJR	No	12	06
34,5 kV	GJR	Si, está incluido en la Plan de Inversión	07	06
13,8 kV	MGD	No		
34,5 kV	MGD	No		
13,8 kV	ATL	Si, está incluido en la Plan de Inversión	07	06
34,5 kV	ATL	No	13	01
13,8 kV	ATL	Si, está incluido en la Plan de Inversión	07	05
13,8 kV	ATL	No	14	09
110 kV	ATL	No	12	06
13,8 kV	GJR	No		
34,5 kV	GJR	No		
13,8 kV	MGD	Si, está incluido en la Plan de Inversión	07	06
110 kV	MGD	Si, está incluido en la Plan de Inversión	07	05
13,8 kV	ATL	No	19	10
110 kV	ATL	Si, está incluido en la Plan de Inversión	07	04
13,8 kV	ATL	Si, está incluido en la Plan de Inversión	07	05
13,8 kV	ATL	Si, está incluido en la Plan de Inversión	07	05
13,8 kV	ATL	Si, está incluido en la Plan de Inversión	07	06



am

apb

13,8 kV	ATL	Si, esta incluido en la Plan de Inversión	07	06
13,8 kV	ATL	Si, esta incluido en la Plan de Inversión	07	06
34,5 kV	ATL	Si, esta incluido en la Plan de Inversión	07	06
110 kV	ATL	Si, esta incluido en la Plan de Inversión	07	06
110 kV	ATL	Si, esta incluido en la Plan de Inversión	07	04
34,5 kV	ATL	No		
34,5 kV	ATL	No	14	06
13,8 kV	ATL	No	15	08
13,8 kV	ATL	No	15	05
13,8 kV	GJR	Si, esta incluido en la Plan de Inversión	07	06
34,5 kV	GJR	Si, esta incluido en la Plan de Inversión	07	06
13,8 kV	MGD	Si, esta incluido en la Plan de Inversión	07	05
13,8 kV	MGD	Si, esta incluido en la Plan de Inversión	07	05
34,5 kV	MGD	Si, esta incluido en la Plan de Inversión	07	05
110 kV	MGD	Si, esta incluido en la Plan de Inversión	07	05
13,8 kV	MGD	Si, esta incluido en la Plan de Inversión	07	04
34,5 kV	MGD	Si, esta incluido en la Plan de Inversión	07	05
13,8 kV	GJR	Si, esta incluido en la Plan de Inversión	07	06
34,5 kV	GJR	Si, esta incluido en la Plan de Inversión	07	06
13,8 kV	ATL	Si, esta incluido en la Plan de Inversión	07	06
34,5 kV	ATL	No	13	02
13,8 kV	ATL	No	15	09
34,5 kV	ATL	No	15	09
110 kV	ATL	No	15	09
13,8 kV	MGD	Si, esta incluido en la Plan de Inversión	07	04
13,8 kV	MGD	Si, esta incluido en la Plan de Inversión	07	06
110 kV	MGD	Si, esta incluido en la Plan de Inversión	07	06
13,8 kV	MGD	No		
34,5 kV	MGD	No		
13,8 kV	MGD	Si, esta incluido en la Plan de Inversión	07	05
13,8 kV	MGD	Si, esta incluido en la Plan de Inversión	07	05
110 kV	MGD	Si, esta incluido en la Plan de Inversión	07	05
110 kV	GJR	Si, esta incluido en la Plan de Inversión	07	05
110 kV	GJR	No	16	01
13,8 kV	GJR	Si, esta incluido en la Plan de Inversión	07	05



Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
 NIT: 800.250.984.6
 PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
 Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
 www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

13,8 kV	GJR	No	12	06
13,8 kV	ATL	Si, esta incluido en la Plan de Inversión	07	05
34,5 kV	ATL	Si, esta incluido en la Plan de Inversión	07	05
110 kV	ATL	Si, esta incluido en la Plan de Inversión	07	05
110 kV	ATL	Si, esta incluido en la Plan de Inversión	07	06
110 kV	ATL	No	13	01
110 kV	ATL	No	18	11
13,8 kV	ATL	Si, esta incluido en la Plan de Inversión	07	06
34,5 kV	ATL	Si, esta incluido en la Plan de Inversión	07	06
34,5 kV	ATL	Si, esta incluido en la Plan de Inversión	07	06
13,8 kV	ATL	No	13	01
34,5 kV	ATL	No	13	02
13,8 kV	GJR	Si, esta incluido en la Plan de Inversión	07	05
34,5 kV	GJR	No	12	06
13,8 kV	ATL	Si, esta incluido en la Plan de Inversión	07	05
34,5 kV	ATL	Si, esta incluido en la Plan de Inversión	07	05
13,8 kV	ATL	Si, esta incluido en la Plan de Inversión	07	05
13,8 kV	ATL	Si, esta incluido en la Plan de Inversión	07	05
110 kV	ATL	Si, esta incluido en la Plan de Inversión	07	05
13,8 kV	MGD	Si, esta incluido en la Plan de Inversión	07	04
34,5 kV	MGD	Si, esta incluido en la Plan de Inversión	07	05
13,8 kV	ATL	Si, esta incluido en la Plan de Inversión	07	06
34,5 kV	ATL	No	13	01
13,8 kV	ATL	Si, esta incluido en la Plan de Inversión	07	05
34,5 kV	ATL	Si, esta incluido en la Plan de Inversión	07	05
13,8 kV	MGD	Si, esta incluido en la Plan de Inversión	07	05
34,5 kV	MGD	No	12	06
13,8 kV	GJR	Si, esta incluido en la Plan de Inversión	07	06
13,8 kV	GJR	Si, esta incluido en la Plan de Inversión	07	06
34,5 kV	GJR	Si, esta incluido en la Plan de Inversión	07	06
110 kV	GJR	Si, esta incluido en la Plan de Inversión	07	06
110 kV	GJR	No	16	01
110 kV	GJR	No		
13,8 kV	MGD	Si, esta incluido en la Plan de Inversión	07	05
34,5 kV	MGD	No	13	01



Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
 NIT: 800.250.984.6
 PBX (1) 691 3005 - Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
 Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
 www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

Am

af

110 kV	MGD	No	13	01
13,8 kV	MGD	No	14	09
13,8 kV	MGD	Si, esta incluido en la Plan de Inversión	07	04
34,5 kV	MGD	No	12	06
13,8 kV	ATL	Si, esta incluido en la Plan de Inversión	07	05
13,8 kV	ATL	Si, esta incluido en la Plan de Inversión	07	04
34,5 kV	ATL	Si, esta incluido en la Plan de Inversión	07	04
34,5 kV	ATL	Si, esta incluido en la Plan de Inversión	07	05
13,8 kV	ATL	No	13	01
34,5 kV	ATL	No	13	01
13,8 kV	MGD	No	14	06
34,5 kV	MGD	No	14	06
34,5 kV	ATL	No	15	09
13,8 kV	MGD	Si, esta incluido en la Plan de Inversión	07	06
34,5 kV	MGD	Si, esta incluido en la Plan de Inversión	07	06
110 kV	MGD	Si, esta incluido en la Plan de Inversión	07	06
13,8 kV	ATL	Si, esta incluido en la Plan de Inversión	07	05
13,8 kV	ATL	No	17	03
34,5 kV	ATL	No	13	02
110 kV	ATL	Si, esta incluido en la Plan de Inversión	07	06
13,8 kV	ATL	Si, esta incluido en la Plan de Inversión	07	06
13,8 kV	ATL	Si, esta incluido en la Plan de Inversión	07	06
34,5 kV	ATL	No	14	09
34,5 kV	ATL	Si, esta incluido en la Plan de Inversión	07	05
13,8 kV	GJR	Si, esta incluido en la Plan de Inversión	07	06
34,5 kV	GJR	Si, esta incluido en la Plan de Inversión	07	06
110 kV	GJR	Si, esta incluido en la Plan de Inversión	07	06
13,8 kV	ATL	No	13	01
34,5 kV	ATL	No	13	01
13,8 kV	ATL	No	12	06
13,8 kV	ATL	Si, esta incluido en la Plan de Inversión	07	05
13,8 kV	ATL	Si, esta incluido en la Plan de Inversión	07	05
13,8 kV	ATL	No	14	09
34,5 kV	ATL	Si, esta incluido en la Plan de Inversión	07	05
110 kV	ATL	Si, esta incluido en la Plan de Inversión	07	04
13,8 kV	GJR	No	12	06
34,5 kV	GJR	No	13	01



Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
 NIT: 800.250.984.6
 PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
 Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
 www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

13,8 kV	GJR	Si, esta incluido en la Plan de Inversión	07	05
34,5 kV	GJR	No	12	06
110 kV	ATL	Si, esta incluido en la Plan de Inversión	07	05
13,8 kV	ATL	No		
13,8 kV	ATL	Si, esta incluido en la Plan de Inversión	07	05
13,8 kV	ATL	Si, esta incluido en la Plan de Inversión	07	04
13,8 kV	MGD	No	12	06
34,5 kV	MGD	No	12	06

CREG 024 DE 2005

ARTÍCULO 4o. Plan para instalar el sistema de medición y registro. Para enero de 2006, debe ser posible realizar mediciones 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 cuya unidad constructiva reconozca esos equipos, y en la totalidad de los circuitos donde esto ocurra, en un plazo de 2 años más.

Estimación de Meta de Normalización de la Medición de la Calidad de la Potencia

FORMATO 5 CIRCULAR 029

NUMERO DE BARRAS 162
5% 13,2kV 3
165

TOTAL MEDIDOS ACTUALMENTE 144

MEDIDORES OBSOLETOS 84
BARRAS QUE FALTAN MEDIR 21

TOTAL MEDIDORES CALIDAD DE POTENCIA A ADQUIRIR E INSTALAR 105

INDICADOR CALIDAD DE LA POTENCIA

AÑO	2021	2022
MEDIDORES A INSTALAR X AÑO	50	55



Alm
ajfb

ANEXO 5- Riesgo Eléctrico - INDICADOR DE RESULTADO

1) Disminuir del número de accidentes de origen eléctrico en el sistema eléctrico del operador

Cuenta de CAUSA_ACCIDENTE

Etiquetas de fila	2019
Accidentes eléctricos	88
Apertura interruptores con carga	
Apertura o cierre de seccionadores	2
Cortocircuito	
Desatención de normas técnicas	8
Fallas a tierra	2
Fallas construcción sistema de protección	1
Fallas de aislamiento	10
Fallas de Instalación	11
Fallas de mantenimiento	5
Fallas de operación	
Fallas diseño sistema de protección	
Fallas operación sistema de protección	
Falta conductor puesta a tierra	
Humedades	1
Impericia en operación	2
Malos contactos	1
Negligencia en operación	
Otra	13
Rayos	
Suspensión, resaca	
Unión y separación constante de gases con presencia de un alfiler	
Unión y separación constante de materiales aislantes	1
Unión y separación constante de materiales conductores	
Vientos fuertes	1
Violación de áreas restringidas	1
Violación de distancias de seguridad	13
Total general	88

✶



Para la estimación de la Meta de 2019, se estimará las sombreadas en amarillo, las cuales se consideran responsabilidad parcial o total del OR:

Total Causas Imputables al OR año 2019: 44 eventos

META ACCIDENTALIDAD	Año				
	1	2	3	4	5
Accidentes x Año	44	42	40	38	36
Cantidad a disminuir por Año		2	2	2	2

2) Ejecución de inversiones orientadas a la sustitución de red monohilo aprobadas en el plan de inversión

Etiquetas de fila	2021	2022	2023	Total general
RED MONOHILO BAQN 2021	\$1.618.672.612	\$ -	\$ -	\$1.618.672.612
RED MONOHILO BAQS 2021	\$1.571.809.242	\$ -	\$ -	\$ 1.571.809.242
RED MONOHILO ATLS 2021	\$ 394.944.191	\$ -	\$ -	\$ 394.944.191
RED MONOHILO MAGN 2021	\$ 159.848.889	\$ -	\$ -	\$ 159.848.889
RED MONOHILO GUAJ 2021	\$ 20.488.556	\$ -	\$ -	\$ 20.488.556
RED MONOHILO BAQS 2022	\$ -	\$ 2.171.438.170	\$ -	\$ 2.171.438.170
RED MONOHILO BAQN 2022	\$ -	\$ 1.651.166.142	\$ -	\$ 1.651.166.142
RED MONOHILO ATLS 2022	\$ -	\$ 566.732.369	\$ -	\$ 566.732.369
RED MONOHILO MAGN 2022	\$ -	\$ 372.946.094	\$ -	\$ 372.946.094
RED MONOHILO GUAJ 2022	\$ -	\$ 164.911.344	\$ -	\$ 164.911.344
RED MONOHILO MAGS 2022	\$ -	\$ 149.877.592	\$ -	\$ 149.877.592
RED MONOHILO BAQN 2023	\$ -	\$ -	\$ 2.246.646.464	\$ 2.246.646.464
RED MONOHILO BAQS 2023	\$ -	\$ -	\$ 1.640.562.993	\$ 1.640.562.993
RED MONOHILO MAGS 2023	\$ -	\$ -	\$ 669.286.991	\$ 669.286.991
RED MONOHILO ATLS 2023	\$ -	\$ -	\$ 238.308.605	\$ 238.308.605
RED MONOHILO MAGN 2023	\$ -	\$ -	\$ 221.905.338	\$ 221.905.338
RED MONOHILO GUAJ 2023	\$ -	\$ -	\$ 65.330.150	\$ 65.330.150
	\$ 3.765.763.490	\$ 5.077.071.712	\$ 5.082.040.541	\$ 13.924.875.744



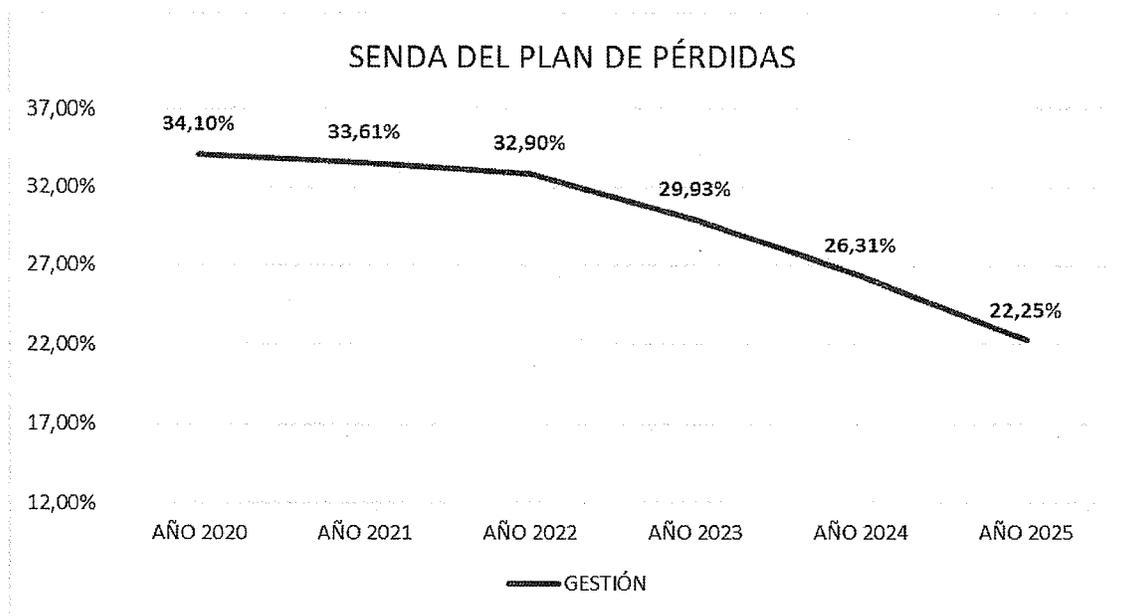
Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
 NIT: 800.250.984.6
 PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
 Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
 www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

Am
ayf

ANEXO 5 - Pérdidas- INDICADOR DE RESULTADO

1) Reducir el índice de pérdidas

	AÑO 2020	AÑO 2021	AÑO 2022	AÑO 2023	AÑO 2024	AÑO 2025
GESTIÓN	34,10%	33,61%	32,90%	29,93%	26,31%	22,25%

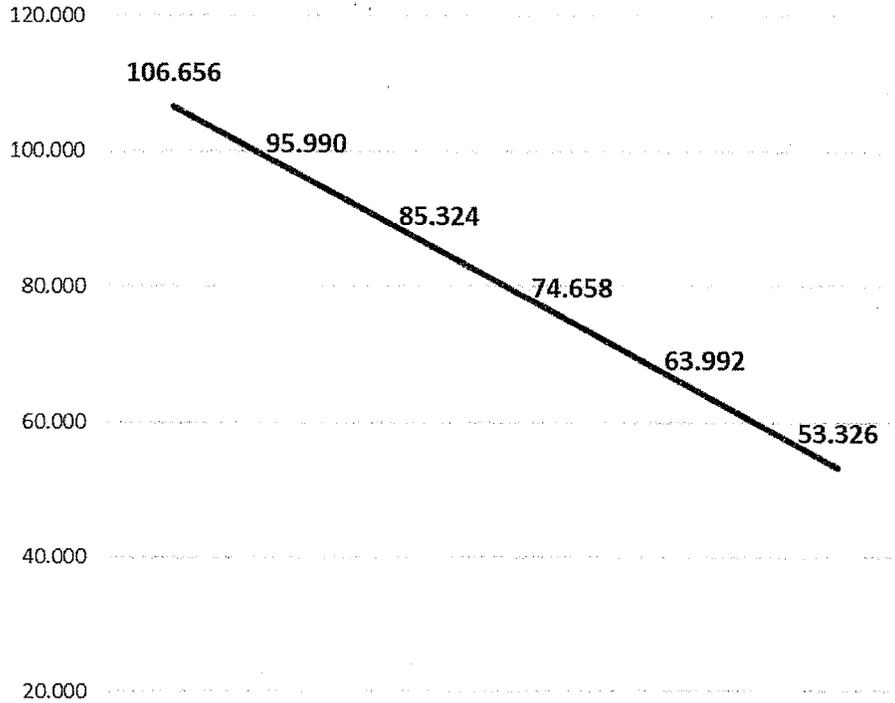


2) Reducir el número de usuarios sin medidor en el mercado de comercialización

Año	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Clientes sin Medidor	106.656	95.990	85.324	74.658	63.992	53.326



Cientes sin Medidor



	2020	2021	2022	2023	2024	2025
— Clientes sin Medidor	106.656	95.990	85.324	74.658	63.992	53.326

ANEXO 6 - Atención al usuario - INDICADOR DE RESULTADO

- 1) Reducir el número de solicitudes de investigación por Silencio Administrativo Positivo (SAP) en contra de la empresa recibidas por la SSPD.

Valor base 2019 **1343**

2019	2021	2022	2023	2024	2025
------	------	------	------	------	------



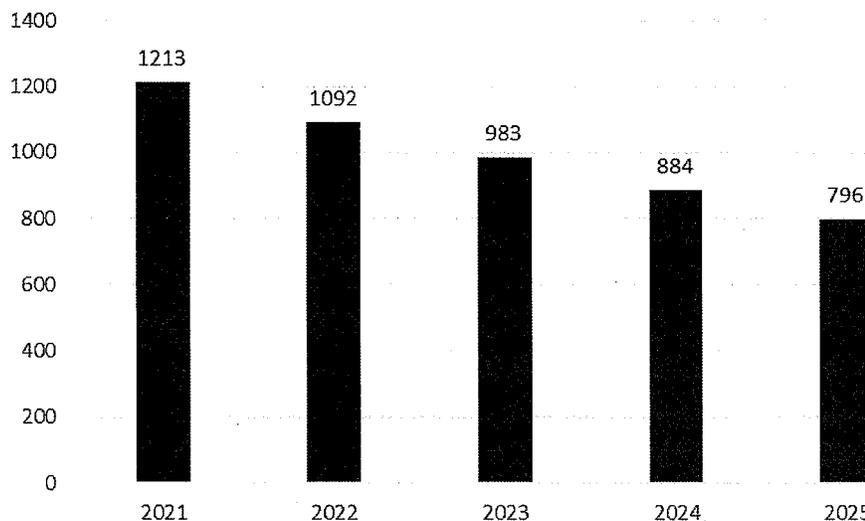
Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
 NIT: 800.250.984.6
 PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
 Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
 www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

Qui

aus

Silencios administrativos positivos	1213	1092	983	884	796
% reducción meta	-10%	-10%	-10%	-10%	-10%
					-41%

Meta Silencios administrativos positivos (SAP)



2) Mejorar la calidad de las decisiones de los Recursos De Reposición.

Valor base 2019 **9710** Recursos Confirmados

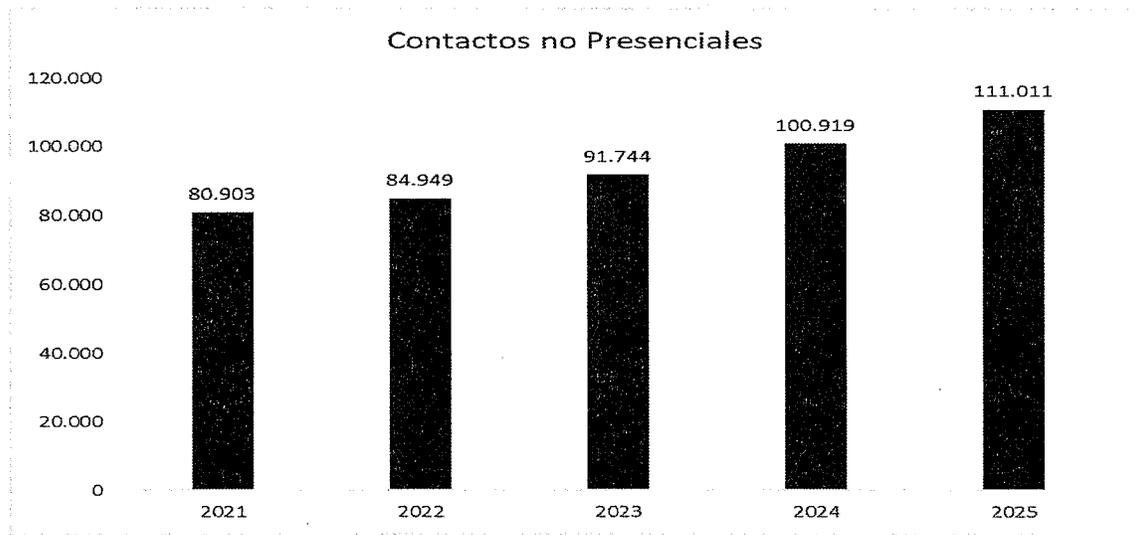
	2019	2021	2022	2023	2024	2025
RECURSOS CONFIRMADOS	9710	10681	11749	12924	14216	15638





3) Aumentar la cantidad de PQRs no presenciales

2019	2021	2022	2023	2024	2025
79.317	80.903	84.949	91.744	100.919	111.011
	2%	5%	8%	10%	10%

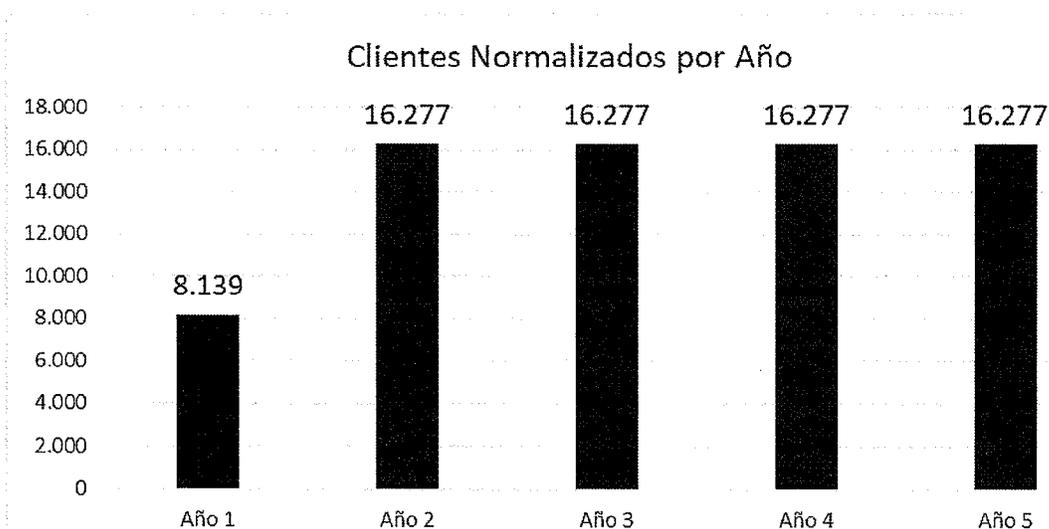


Am
anf

ANEXO 7- Reducir los usuarios de áreas especiales (BNS – ZDG)- INDICADOR DE RESULTADO

3) Disminución del número de Clientes en Barrios Subnormales dentro del mercado de comercialización

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	TOTAL
Porcentaje de Normalización Usuarios en Barrios Subnormales	5%	10%	10%	10%	10%	45%
Cientes Normalizados por Año	8.139	16.277	16.277	16.277	16.277	73.248



4) Mejorar los índices de morosidad de las ZDG

**Año 2020
cierre
estimado**

Año 2021 Año 2022 Año 2023 Año 2024 Año 2025

de

diciembre

%Morosidad 47,20% 47,20% 47,20% 46,10% 45,00% 43,70%

DEPARTAMENTO	ZDG
ATLANTICO	215260
LA GUAJIRA	76580
MAGDALENA	79616
TOTAL	371456

Tipo de Area Especial	Segmento/Sector	Cantidad de clientes	Departamento	Municipio
ZDG	1	34	LA GUAJIRA	URUMITA
ZDG	1	88	ATLANTICO	PUERTO COLOMBIA
ZDG	1	109	MAGDALENA	PEDRAZA
ZDG	1	339	LA GUAJIRA	VILLANUEVA-GUAJIRA
ZDG	1	512	LA GUAJIRA	EL MOLINO
ZDG	1	740	LA GUAJIRA	FONSECA
ZDG	1	808	ATLANTICO	TUBARA
ZDG	1	826	ATLANTICO	USIACURI
ZDG	1	835	ATLANTICO	PIOJO
ZDG	1	844	MAGDALENA	ARACATACA
ZDG	1	880	MAGDALENA	FUNDACION
ZDG	1	1.019	MAGDALENA	REMOLINO
ZDG	1	1.132	MAGDALENA	SALAMINA
ZDG	1	1.181	ATLANTICO	JUAN DE ACOSTA
ZDG	1	1.211	LA GUAJIRA	BARRANCAS
ZDG	1	1.270	ATLANTICO	SUAN
ZDG	1	1.336	MAGDALENA	ZAPAYAN



Am

au

ZDG	1	1.411	LA GUAJIRA	URIBIA
ZDG	1	1.644	LA GUAJIRA	MANAURE-GUAJIRA
ZDG	1	1.655	MAGDALENA	CERRO DE SAN ANTONIO
ZDG	1	1.663	ATLANTICO	SANTA LUCIA
ZDG	1	1.722	ATLANTICO	CAMPO DE LA CRUZ
ZDG	1	1.796	MAGDALENA	PLATO
ZDG	1	1.799	MAGDALENA	SITIONUEVO
ZDG	1	2.036	LA GUAJIRA	DIBULLA
ZDG	1	2.065	LA GUAJIRA	SAN JUAN DEL CESAR
ZDG	1	2.105	ATLANTICO	MANATI
ZDG	1	2.359	LA GUAJIRA	HATONUEVO
ZDG	1	2.426	MAGDALENA	CONCORDIA
ZDG	1	2.495	ATLANTICO	CANDELARIA
ZDG	1	2.525	ATLANTICO	SABANAGRANDE
ZDG	1	2.620	ATLANTICO	SANTO TOMAS
ZDG	1	2.629	ATLANTICO	BARANOA
ZDG	1	2.739	LA GUAJIRA	ALBANIA
ZDG	1	2.920	ATLANTICO	PALMAR DE VARELA
ZDG	1	2.990	ATLANTICO	PONEDERA
ZDG	1	3.202	MAGDALENA	CHIVOLO
ZDG	1	3.386	MAGDALENA	EL PIÑON
ZDG	1	4.088	ATLANTICO	LURUACO
ZDG	1	4.139	ATLANTICO	REPELON
ZDG	1	4.666	ATLANTICO	SABANALARGA
ZDG	1	8.369	MAGDALENA	CIENAGA
ZDG	1	10.480	LA GUAJIRA	MAICAO
ZDG	1	10.846	MAGDALENA	ZONA BANANERA
ZDG	1	14.199	LA GUAJIRA	RIOHACHA
ZDG	1	16.045	ATLANTICO	MALAMBO
ZDG	1	20.740	MAGDALENA	SANTA MARTA
ZDG	1	26.942	ATLANTICO	SOLEDAD
ZDG	1	81.627	ATLANTICO	BARRANQUILLA
ZDG	2	1	ATLANTICO	PUERTO COLOMBIA
ZDG	2	1	MAGDALENA	CONCORDIA
ZDG	2	2	MAGDALENA	FUNDACION
ZDG	2	5	MAGDALENA	REMOLINO
ZDG	2	8	MAGDALENA	ARACATACA



ZDG	2	10	MAGDALENA	PEDRAZA
ZDG	2	19	MAGDALENA	EL PIEDON CERRO DE SAN ANTONIO
ZDG	2	20	MAGDALENA	ANTONIO
ZDG	2	23	MAGDALENA	SITIONUEVO
ZDG	2	30	LA GUAJIRA	VILLANUEVA-GUAJIRA
ZDG	2	32	MAGDALENA	PLATO
ZDG	2	87	ATLANTICO	JUAN DE ACOSTA
ZDG	2	170	MAGDALENA	SALAMINA
ZDG	2	177	MAGDALENA	CHIVOLO
ZDG	2	195	MAGDALENA	ZONA BANANERA
ZDG	2	233	ATLANTICO	PIOJO
ZDG	2	451	LA GUAJIRA	FONSECA
ZDG	2	566	ATLANTICO	TUBARA
ZDG	2	577	LA GUAJIRA	BARRANCAS
ZDG	2	615	LA GUAJIRA	SAN JUAN DEL CESAR
ZDG	2	631	ATLANTICO	USIACURI
ZDG	2	679	ATLANTICO	SUAN
ZDG	2	790	ATLANTICO	CANDELARIA
ZDG	2	848	ATLANTICO	SANTA LUCIA
ZDG	2	897	LA GUAJIRA	EL MOLINO
ZDG	2	1.067	ATLANTICO	MANATI
ZDG	2	1.152	ATLANTICO	SABANALARGA
ZDG	2	1.161	LA GUAJIRA	MANAURE-GUAJIRA
ZDG	2	1.179	ATLANTICO	REPELON
ZDG	2	1.200	ATLANTICO	PONEDERA
ZDG	2	1.255	LA GUAJIRA	URIBIA
ZDG	2	1.405	ATLANTICO	BARANOA
ZDG	2	1.453	LA GUAJIRA	ALBANIA
ZDG	2	1.462	LA GUAJIRA	HATONUEVO
ZDG	2	1.550	ATLANTICO	LURUACO
ZDG	2	1.708	ATLANTICO	CAMPO DE LA CRUZ
ZDG	2	2.220	ATLANTICO	PALMAR DE VARELA
ZDG	2	2.735	ATLANTICO	SABANAGRANDE
ZDG	2	2.969	ATLANTICO	SANTO TOMAS
ZDG	2	3.103	LA GUAJIRA	DIBULLA
ZDG	2	3.863	ATLANTICO	MALAMBO
ZDG	2	5.742	ATLANTICO	SOLEDAD



Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
 NIT: 800.250.984.6
 PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
 Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
 www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

Oliver

Arif

ZDG	C	3	LA GUAJIRA	URUMITA
ZDG	C	3	MAGDALENA	FUNDACION
ZDG	C	6	LA GUAJIRA	VILLANUEVA-GUAJIRA
ZDG	C	8	MAGDALENA	PEDRAZA
ZDG	C	9	MAGDALENA	CONCORDIA
ZDG	C	9	MAGDALENA	PLATO
ZDG	C	9	MAGDALENA	ZAPAYAN
ZDG	C	10	ATLANTICO	JUAN DE ACOSTA
ZDG	C	14	LA GUAJIRA	FONSECA
ZDG	C	17	MAGDALENA	REMOLINO
ZDG	C	28	LA GUAJIRA	EL MOLINO CERRO DE SAN ANTONIO
ZDG	C	30	MAGDALENA	ANTONIO
ZDG	C	32	ATLANTICO	PIOJO
ZDG	C	38	ATLANTICO	USIACURI
ZDG	C	41	ATLANTICO	SANTA LUCIA
ZDG	C	41	LA GUAJIRA	SAN JUAN DEL CESAR
ZDG	C	42	LA GUAJIRA	BARRANCAS
ZDG	C	45	ATLANTICO	SUAN
ZDG	C	45	ATLANTICO	TUBARA
ZDG	C	45	MAGDALENA	SALAMINA
ZDG	C	49	ATLANTICO	MANATI
ZDG	C	51	ATLANTICO	BARANOA
ZDG	C	54	MAGDALENA	SITIONUEVO
ZDG	C	56	ATLANTICO	CANDELARIA
ZDG	C	59	MAGDALENA	EL PI ⁴ ON
ZDG	C	63	ATLANTICO	CAMPO DE LA CRUZ
ZDG	C	72	MAGDALENA	CHIVOLO
ZDG	C	74	ATLANTICO	REPELON
ZDG	C	83	ATLANTICO	PALMAR DE VARELA
ZDG	C	101	ATLANTICO	PONEDERA
ZDG	C	102	ATLANTICO	SABANALARGA
ZDG	C	142	LA GUAJIRA	HATONUEVO
ZDG	C	152	ATLANTICO	LURUACO
ZDG	C	155	LA GUAJIRA	ALBANIA
ZDG	C	156	ATLANTICO	SABANAGRANDE
ZDG	C	167	ATLANTICO	SANTO TOMAS
ZDG	C	185	LA GUAJIRA	MANAURE-GUAJIRA
ZDG	C	190	LA GUAJIRA	URIBIA
ZDG	C	209	LA GUAJIRA	DIBULLA

f



ZDG	C	280	MAGDALENA	ZONA BANANERA
ZDG	C	324	LA GUAJIRA	RIOHACHA
ZDG	C	372	MAGDALENA	CIENAGA
ZDG	C	412	ATLANTICO	MALAMBO
ZDG	C	726	MAGDALENA	SANTA MARTA
ZDG	C	755	ATLANTICO	SOLEDAD
ZDG	C	2.356	ATLANTICO	BARRANQUILLA
ZDG	C	2.712	LA GUAJIRA	MAICAO
ZDG	DR	1	ATLANTICO	REPELON
ZDG	DR	1	ATLANTICO	SUAN
ZDG	DR	1	LA GUAJIRA	DIBULLA
ZDG	DR	2	MAGDALENA	CIENAGA
ZDG	DR	122	MAGDALENA	ZONA BANANERA
ZDG	EA	1	ATLANTICO	JUAN DE ACOSTA
ZDG	EA	1	ATLANTICO	SUAN
ZDG	EA	1	LA GUAJIRA	EL MOLINÓ
ZDG	EA	1	MAGDALENA	PLATO
ZDG	EA	1	MAGDALENA	SITIONUEVO
ZDG	EA	2	ATLANTICO	BARANOA
ZDG	EA	2	ATLANTICO	SANTO TOMAS
ZDG	EA	2	ATLANTICO	TUBARA
ZDG	EA	2	ATLANTICO	USIACURI
ZDG	EA	2	LA GUAJIRA	HATONUEVO
ZDG	EA	2	MAGDALENA	CERRO DE SAN ANTONIO
ZDG	EA	2	MAGDALENA	CHIVOLO
ZDG	EA	2	MAGDALENA	SALAMINA
ZDG	EA	3	ATLANTICO	CANDELARIA
ZDG	EA	3	ATLANTICO	PIOJO
ZDG	EA	3	ATLANTICO	REPELON
ZDG	EA	3	ATLANTICO	SABANAGRANDE
ZDG	EA	3	ATLANTICO	SANTA LUCIA
ZDG	EA	3	ATLANTICO	SOLEDAD
ZDG	EA	3	LA GUAJIRA	FONSECA
ZDG	EA	3	MAGDALENA	REMOLINO
ZDG	EA	4	ATLANTICO	MANATI
ZDG	EA	4	ATLANTICO	PALMAR DE VARELA
ZDG	EA	4	MAGDALENA	PEDRAZA
ZDG	EA	5	ATLANTICO	PONEDERA
ZDG	EA	5	MAGDALENA	CONCORDIA



Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
 NIT: 800.250.984.6
 PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
 Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
 www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

Handwritten signatures

ZDG	I	4	ATLANTICO	SUAN
ZDG	I	4	LA GUAJIRA	MANAURE-GUAJIRA
ZDG	I	6	MAGDALENA	EL PIÑON
ZDG	I	6	MAGDALENA	SALAMINA
ZDG	I	7	ATLANTICO	BARANOA
ZDG	I	8	LA GUAJIRA	DIBULLA
ZDG	I	9	ATLANTICO	REPELON
ZDG	I	11	LA GUAJIRA	URIBIA
ZDG	I	13	LA GUAJIRA	RIOHACHA
ZDG	I	16	ATLANTICO	SABANAGRANDE
ZDG	I	18	MAGDALENA	CIENAGA
ZDG	I	21	ATLANTICO	LURUACO
ZDG	I	24	LA GUAJIRA	MAICAO
ZDG	I	41	ATLANTICO	MALAMBO
ZDG	I	49	MAGDALENA	SANTA MARTA
ZDG	I	100	ATLANTICO	BARRANQUILLA
ZDG	I	205	MAGDALENA	ZONA BANANERA
ZDG	IA	1	ATLANTICO	SOLEDAD
ZDG	IA	1	ATLANTICO	TUBARA
ZDG	IA	1	ATLANTICO	USIACURI
ZDG	IA	1	LA GUAJIRA	EL MOLINO
ZDG	IA	1	LA GUAJIRA	VILLANUEVA-GUAJIRA
ZDG	IA	1	MAGDALENA	CIENAGA
ZDG	IA	2	ATLANTICO	CANDELARIA
ZDG	IA	2	ATLANTICO	LURUACO
ZDG	IA	2	ATLANTICO	PALMAR DE VARELA
ZDG	IA	2	ATLANTICO	PONEDERA
ZDG	IA	2	ATLANTICO	SABANAGRANDE
ZDG	IA	2	ATLANTICO	SUAN
ZDG	IA	2	MAGDALENA	CERRO DE SAN ANTONIO
ZDG	IA	3	ATLANTICO	CAMPO DE LA CRUZ
ZDG	IA	3	ATLANTICO	SANTO TOMAS
ZDG	IA	3	LA GUAJIRA	HATONUEVO
ZDG	IA	3	MAGDALENA	REMOLINO
ZDG	IA	4	ATLANTICO	MANATI
ZDG	IA	4	LA GUAJIRA	BARRANCAS
ZDG	IA	4	MAGDALENA	CHIVOLO
ZDG	IA	4	MAGDALENA	SANTA MARTA
ZDG	IA	4	MAGDALENA	SITIONUEVO



ZDG	IA	5	MAGDALENA	SALAMINA
ZDG	IA	6	ATLANTICO	SANTA LUCIA
ZDG	IA	6	LA GUAJIRA	DIBULLA
ZDG	IA	6	LA GUAJIRA	SAN JUAN DEL CESAR
ZDG	IA	6	MAGDALENA	EL PI [◆] ON
ZDG	IA	7	ATLANTICO	MALAMBO
ZDG	IA	7	MAGDALENA	PEDRAZA
ZDG	IA	9	ATLANTICO	REPELON
ZDG	IA	9	MAGDALENA	ZONA BANANERA
ZDG	IA	12	ATLANTICO	SABANALARGA
ZDG	IA	13	LA GUAJIRA	URIBIA
ZDG	IA	15	ATLANTICO	BARRANQUILLA
ZDG	IA	21	LA GUAJIRA	ALBANIA
ZDG	IA	24	LA GUAJIRA	RIOHACHA
ZDG	IA	25	LA GUAJIRA	MANAURE-GUAJIRA
ZDG	IA	29	LA GUAJIRA	MAICAO
ZDG	O	1	ATLANTICO	JUAN DE ACOSTA
ZDG	O	2	MAGDALENA	CONCORDIA
ZDG	O	2	MAGDALENA	PLATO
ZDG	O	2	MAGDALENA	ZAPAYAN
ZDG	O	4	MAGDALENA	PEDRAZA
ZDG	O	6	ATLANTICO	SANTA LUCIA CERRO DE SAN
ZDG	O	6	MAGDALENA	ANTONIO
ZDG	O	6	MAGDALENA	REMOLINO
ZDG	O	6	MAGDALENA	SITIONUEVO
ZDG	O	7	ATLANTICO	BARANOA
ZDG	O	8	ATLANTICO	PIOJO
ZDG	O	8	LA GUAJIRA	EL MOLINO
ZDG	O	8	MAGDALENA	CHIVOLO
ZDG	O	9	ATLANTICO	SABANALARGA
ZDG	O	9	ATLANTICO	TUBARA
ZDG	O	9	MAGDALENA	SALAMINA
ZDG	O	10	ATLANTICO	PALMAR DE VARELA
ZDG	O	10	ATLANTICO	SOLEDAD
ZDG	O	11	ATLANTICO	MANATI
ZDG	O	12	ATLANTICO	USIACURI
ZDG	O	12	MAGDALENA	CIENAGA
ZDG	O	14	ATLANTICO	PONEDERA
ZDG	O	15	ATLANTICO	CANDELARIA

[Handwritten mark]



Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
 NIT: 800.250.984.6
 PBX (1) 691 3005 - Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
 Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
 www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

[Handwritten signature]

ZDG	O	16	ATLANTICO	CAMPO DE LA CRUZ
ZDG	O	16	MAGDALENA	EL PIÑON
ZDG	O	17	ATLANTICO	LURUACO
ZDG	O	18	ATLANTICO	SUAN
ZDG	O	18	LA GUAJIRA	HATONUEVO
ZDG	O	19	ATLANTICO	REPELON
ZDG	O	19	ATLANTICO	SABANAGRANDE
ZDG	O	19	LA GUAJIRA	BARRANCAS
ZDG	O	20	LA GUAJIRA	URIBIA
ZDG	O	21	ATLANTICO	SANTO TOMAS
ZDG	O	21	LA GUAJIRA	MANAURE-GUAJIRA
ZDG	O	21	MAGDALENA	SANTA MARTA
ZDG	O	21	MAGDALENA	ZONA BANANERA
ZDG	O	22	LA GUAJIRA	ALBANIA
ZDG	O	23	LA GUAJIRA	RIOHACHA
ZDG	O	25	LA GUAJIRA	DIBULLA
ZDG	O	29	ATLANTICO	MALAMBO
ZDG	O	38	ATLANTICO	BARRANQUILLA
ZDG	O	60	LA GUAJIRA	MAICAO

371.456

