



PROGRAMA DE GESTIÓN ACORDADO DE LARGO PLAZO SUPERSERVICIOS – AFINIA INFORME DE SEGUIMIENTO No. 2 SEGUNDO TRIMESTRE 2021

I. INTRODUCCIÓN

De acuerdo con las condiciones de prestación del servicio de energía eléctrica del mercado que hacía parte de la región caribe y cuya prestación del servicio fue adjudicada mediante subasta a la empresa CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. con marca AFINIA como resultado del proceso llevado a cabo por ELECTRICARIBE S.A. E.S.P., se estableció la necesidad por parte de esta Superintendencia de hacer un seguimiento detallado a los compromisos adquiridos por parte de la citada empresa, especialmente en materia de inversiones y de mejora de la prestación del servicio para los departamentos y municipios que hacen parte del mercado de comercialización adjudicado: departamentos de Bolívar, Córdoba, Cesar, Sucre y 11 municipios del Magdalena (El Banco, Guamal, San Sebastián de Buenavista, Santa Ana, Pijiño del Carmen, San Zenón, Santa Bárbara del Pinto, Ariguaní, Sabanas del Angel, Algarrobo, y Nueva Granada) y algunos usuarios ubicados en los municipios de Repelón y Manatí del departamento del Atlántico y La Jagua del Pilar en el departamento de La Guajira.

Como resultado de lo anterior, el día 17 de diciembre de 2020 se suscribió un Programa de Gestión de Largo Plazo – PGLP entre la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – Superservicios o SSPD y la empresa CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. - AFINIA, cuyo plazo máximo de cumplimiento es hasta el 31 de diciembre de 2025.

Los objetivos que se persiguen con el programa de gestión acordado de largo plazo son los siguientes:

- 1. Mejorar la continuidad del servicio en el Sistema de Distribución Local, en cuanto a la duración y frecuencia de las interrupciones en su mercado de comercialización.
- 2. Mejorar la confiabilidad en el Sistema de Transmisión Regional STR, en cuanto a reducir la magnitud de la demanda no atendida.
- **3.** Mejorar la calidad de la potencia, relacionado con el perfil de tensión y distorsión armónica total en activos de los niveles de tensión II, III, IV.
- 4. Reducir las pérdidas de energía.
- 5. Reducir el número de accidentes de origen eléctrico.





- **6.** Mejorar las condiciones de atención al usuario.
- 7. Implementar la política de responsabilidad social empresarial.
- **8.** Reducir los usuarios de áreas especiales, especialmente de los barrios subnormales (BSN) y las Zonas de Difícil Gestión (ZDG).

Para cumplir estos objetivos, se definieron los compromisos que debe ejecutar el prestador, los cuales son valorados con indicadores parciales y de resultado, en concordancia con las metas y plazos acordados.

En este sentido, la Superservicios realiza el seguimiento al cumplimiento del PGLP a través de la Dirección Técnica de Gestión de Energía - DTGE, con base en los informes trimestrales presentados por el prestador, entregados a la Superservicios dentro de los treinta (30) días calendario posteriores a la finalización de cada periodo evaluado, así como la demás información que considere pertinente para cumplir esta labor encargada.

El resultado del seguimiento realizado por la DTGE se consigna en informes que la Superservicios ha decidido socializar con la comunidad y las instituciones interesadas, con el fin de poder brindar la información necesaria y permanente de la mejora en las condiciones de prestación del servicio en el mercado atendido por AFINIA.

El presente informe muestra los antecedentes del PGLP suscrito entre la Superservicios y AFINIA, los avances realizados previos al inicio del periodo de evaluación del presente informe y otras situaciones que tengan relevancia en el desarrollo del PGLP. Posteriormente se presenta el detalle del seguimiento al cumplimiento del programa durante el periodo evaluado y los resultados de evaluación del mismo, finalmente se presentan las conclusiones del informe de seguimiento y las recomendaciones planteadas.

II. ANTECEDENTES

La Superservicios, en cumplimiento de sus funciones, y dadas las condiciones de prestación del servicio en el mercado atendido por la empresa ELECTRICARIBE S.A. E.S.P, ordenó la toma de posesión de los bienes, haberes y negocios de ELECTRICARIBE S.A. E.S.P, mediante la Resolución No. SSPD 20161000062785 del 14 de noviembre de 2016, y posteriormente a través de la Resolución No. SSPD 20171000005985 del 14 de marzo de 2017 determinó que la toma de posesión de la empresa tendría fines liquidatarios, disponiendo una etapa de administración temporal, con el fin de salvaguardar la prestación del servicio.

En este ejercicio se adelantaron diferentes acciones para definir el mecanismo de solución empresarial para determinar el prestador o prestadores del servicio en el mercado en cuestión, proceso que culminó con la segmentación del mercado de Electricaribe en dos mercados, denominados Caribe Mar y Caribe Sol, y su posterior adjudicación a dos compañías, cada una a cargo de la operación de tales segmentos de mercado. En este orden, el 30 de marzo de 2020 Electricaribe (el Vendedor) y EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN E.S.P. – EE.PP.M E.S.P (el comprador) suscribieron un contrato de adquisición de acciones para el segmento denominado Caribe Mar por el 100% de las acciones en el capital de CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. con marca AFINIA.





Posterior a la adjudicación, se realizaron las diferentes actividades entre los prestadores mencionados, así como los demás trámites necesarios para que AFINIA pudiera dar inicio a la prestación del servicio. Desde el 1 de octubre de 2020 AFINIA realiza las actividades de distribución y comercialización de energía eléctrica, en el mercado de comercialización denominado Caribemar y que comprende los departamentos Bolívar, Córdoba, Cesar, Sucre y 11 municipios del Magdalena (El Banco, Guamal, San Sebastián de Buenavista, Santa Ana, Pijiño del Carmen, San Zenón, Santa Bárbara del Pinto, Ariguaní, Sabanas del Angel, Algarrobo, y Nueva Granada) y algunos usuarios ubicados en los municipios de Repelón y Manatí del departamento del Atlántico y La Jagua del Pilar en el departamento de La Guajira.

De manera paralela y como se manifestó en la parte introductoria, la Superservicios había identificado la necesidad de suscribir un programa de gestión acordado y de largo plazo para establecer compromisos en la mejora de la calidad de la prestación del servicio. En este sentido, desde el momento de adjudicación del mercado, se inició la revisión y estructuración de los compromisos y metas de dicho programa, enmarcadas al cumplimiento de los 8 objetivos identificados como aspectos de mejora necesarios para los usuarios y el mercado. Acordados y concertados los compromisos, indicadores, metas, y plazos, el 17 de diciembre de 2020 se suscribió entre la Superservicios y AFINIA el Programa de Gestión de Largo Plazo, con plazo máximo de cumplimiento hasta el 31 de diciembre de 2025.

En resumen, el PGLP busca que el prestador cumpla los indicadores de resultado y para ello el seguimiento se realizará a través de indicadores parciales y de resultado. Es preciso aclarar, que los indicadores parciales apuntan a la consecución de los indicadores de resultados, pero algún incumplimiento en los mismos no determina el incumplimiento del indicador de resultado, sino permite generar las alertas tempranas para que se tomen los correctivos que lleven al final del periodo a cumplir con el indicador de resultado.

Ahora bien, a continuación, se presenta el resumen de todos los indicadores del PGLP:

A. Indicadores parciales

	Indicador	Meta	Periodo
1.	Continuidad del servicio en el SDL		
1	Ejecución de inversiones orientadas a la calidad del servicio aprobadas en el plan de inversión. 1) (1-\frac{\pi_Ejecucion Programado -\pi_Ejecucion Real}{\pi_Ejecucion Programado}) * 100	Seguimiento con la siguiente senda: Año 2021: mayor o igual al 70%	Trimestral
2	Cumplimiento del programa de mantenimientos por circuito 2) (1-\frac{\%Ejecucion Programado -\%Ejecucion Real}{\%Ejecucion Programado}) * 100	Seguimiento con la siguiente senda: Año 2021: mayor o igual al 70%	Trimestral
3	Mejora SAIDI por circuito $3) \frac{(SAIDICM_T - SAIDIC_T)}{SAIDICM_T} * 100$	Mayor o igual a cero	Semestral





	Indicador	Meta	Periodo
4	Mejora de SAIFI por circuito 4) $\frac{(SAIFICM_T - SAIFIC_T)}{SAIFICM_T} * 100$	Mayor o igual a cero	Semestral
5	Reducir los tiempos de atención de interrupciones no programadas los usuarios del mercado Caribe Mar $ 5) \frac{(Cantidad\ de\ Eventos\ Cerrados\ en\ Xh_T)}{Cantidad\ Total\ Eventos\ por\ Grupo\ Evaluación_T} * 100 $	Seguimiento con la siguiente senda: Año 2021: 68%	Trimestral
6	Avisos de las interrupciones programadas de conformidad con la resolución CREG 015 de 2018		
6.a	Cobertura en medios de comunicación masivos 6a) (1 - Municipios interr_programadas - Municipios Cubiertos / Municipios con inter_programadas) * 100	Seguimiento con la siguiente senda: Año 2021: Mayor o igual al 70%	Semestral
6.b	Notificación a través de mensajes de texto y/o correo electrónico y/o cartas a los usuarios industriales 6b) (1 - \frac{TctalUsuariosConMedio - UsuariosInf Medio}{TotalUsuariosConMEdio}) * 100	Seguimiento con la siguiente senda: Año 2021: 100% de los clientes industriales y con ejecutivo de cuenta	Semestral

	Indicador	Meta	Periodo
2.	Confiabilidad en el STR		
1	Ejecución de inversiones orientadas a la calidad del servicio en el STR aprobadas en el plan de inversión 1) $\left(1 - \frac{\%Ejecucion\ Programado - \%Ejecucion\ Real}{\%Ejecucion\ Programado}\right) * 100$	Seguimiento con la siguiente senda: Año 2021: Mayor o igual al 70%	Trimestral
2	Cumplimiento del programa de mantenimientos por activo $2) \left(\left(1 - \frac{\text{%Nantenimiento}_{Programado} - \text{%Mantenimiento}_{Real}}{\text{%Mantenimieto}_{Programado}} \right) * 100 \right)$	Seguimiento con la siguiente senda: Año 2021: Mayor o igual al 70%	Trimestral

	Indicador	Meta	Periodo
3.	Calidad de la Potencia en los niveles de tensión 4, 3 y 2		
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. 1) \((1 - \frac{\pi Ejecucion Programado -\pi Ejecucion Real}{\pi Ejecucion Programado} \) * 100)	Seguimiento con la siguiente senda: Año 2021: Mayor o igual al 70%	Trimestral





	Indicador	Meta	Periodo
4.	Pérdidas		
1	Ejecución de Inversiones orientadas a recuperación de pérdidas del documento CONPES 3966 de 2019 1) $\left(1 - \frac{\%Ejecucion\ Programado - \%Ejecucion\ Real}{\%Ejecucion\ Programado}\right) * 100\%$	Mayor o igual a 90%	Trimestral
2	Ejecución Plan de Control de Pérdidas de Energía: incluye las actividades de: a) Campañas sistemáticas en consumidores regulados y medios b) Gestión de grandes consumidores c) Instalación de Macromedida 2) \((1 - \frac{\infty Actividades Programadas - \infty Ejecucion Real}{\infty Actividades programadas} \) * 100)	Seguimiento con la siguiente senda: año 2021: Mayor o igual a 70%	Trimestral
3	Ejecución Plan de Reducción de Pérdidas de Energía: incluye las actividades de: a) Instalación de medidores a usuarios sin medición b) Sistema de medición centralizada AMI c) Aseguramiento de la red 3) \((1 - \frac{\psi_Actividades Programadas -\psi_Ejecucion Real}{\psi_Actividades programadas} \) * 100)	Seguimiento con la siguiente senda: año 2021: Mayor o igual a 70%	Trimestral
4	Ejecución plan de inversiones activos de uso dirigido a gestión de perdidas 4) $\left(1 - \frac{\%Ejecucion\ Programado\ -\%Ejecucion\ Real}{\%Ejecucion\ Programado}\right)*100$	Mayor o igual a 80%	Trimestral

	Indicador	Meta	Periodo
5.	Riesgo Eléctrico		
1	Construir e implementar un plan de gestión de riesgo eléctrico de acuerdo con los artículos 26 y 27 del Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE).	Mayor o igual a 80%	Trimestral
	1) $(1 - \frac{\%Ejecucion\ Programado - \%Ejecucion\ Real}{\%Ejecucion\ Programado}) * 100$		

	Indicador	Meta	Periodo
6.	Atención al usuario		
1	Implementar una estrategia que optimice el procedimiento de trámite oportuno y de calidad de reclamaciones por parte de la empresa 1) (1-\frac{\pi_Ejecucion Programado -\pi_Ejecucion Real}{\pi_Ejecucion Programado}) * 100	Seguimiento con la siguiente senda: año 2021: mayor o igual al 70% años 2022 a 2025: mayor o igual al 80%	Trimestral
2	Mantener el porcentaje de casos resueltos mediante el programa de atención al cliente en primer contacto del universo de casos que aplique. 2) (**\frac{\psi FRC_t - \psi FRC_M t}{\psi FRC_t} \)) * 100	Mayor o igual a 0%	Trimestral





	Indicador	Meta	Periodo
7.	Responsabilidad Social Empresarial		
1	Construir y establecer la línea base del RSE 1) (1-\frac{\int Ejecucion Programado - \int Ejecucion Real}{\int Ejecucion Programado}) * 100	Mayor o igual a 80%	Trimestral
2	Cumplimiento a las acciones definidas en el plan de mejoras en el año analizado. 2) (1-\frac{\infty Ejecucion Programado -\infty Ejecucion Real}{\infty Ejecucion Programado}) * 100	Mayor o igual a 90%	Trimestral

	Indicador	Meta	Periodo
8.	Programa de Normalización, gestión de Pérdidas Eléctricas y Car	tera	
1	Diseñar e implementar un programa de acompañamiento social para la implementación de los programas de pérdidas, normalización de subnormales y prepago, identificando aquellas acciones con foco en ZDG y BSN 1) (1-\frac{\pi_Ejecucion Programado -\pi_Ejecucion Real}{\pi_Ejecucion Programado}) * 100	Mayor o igual a 90%	Trimestral

B. Indicadores de resultado

	Indicador	Meta	Periodo
1.	Continuidad del servicio en el SDL		
1.a	Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la duración de las interrupciones programadas y no programadas según la metodología definida en la Resolución CREG 015 de 2018 $1a) \frac{(SAIDIM_T - SAIDI_T)}{SAIDIM_T} * 100$	Mayor o igual a 0%	Anual
1.b	Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la duración de las interrupciones no programadas 1b) (SAIDI_NP_M_T-SAIDI_NP_T) SAIDI_NP_M_T * 100	Mayor o igual a 0%	Semestral
2.a	Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la frecuencia de las interrupciones programadas y no programadas según la metodología definida en la Resolución CREG 015 de 2018 $2a) \frac{(SAIFIM_T - SAIFI_T)}{SAIFIM_T} * 100$	Mayor o igual a 0%	Anual





	Indicador	Meta	Periodo
2.b	Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la frecuencia de las interrupciones no programadas		
	2b) $\frac{(SAIFI_NP_M_T - SAIFI_NP_T)}{SAIFI_NP_M_T} * 100$	Mayor o igual a 0%	Semestral
3	Informar a los usuarios las interrupciones programadas		
	3) API = $\left(\frac{EventosProgramadosInformados}{TotalEventosProgramados}\right) * 100$	Mayor o igual a 0%	Semestral

	Indicador	Meta	Periodo
2.	Confiabilidad en el STR		
1	Reducir la demanda no atendida no programada en todo el mercado de comercialización a nivel de STR		
	$1) \frac{(DNA_t - DNAM_T)}{DNAM_T} * 100$	Mayor o igual a 0%	Anual
2	Reducir las horas de indisponibilidad en los activos del STR		
2.a	Indisponibilidad Activos asociadas a interrupciones no programados en activos del STR en el año t $ 2a) \frac{IA_{NP}_STR_t - IA_{NP}_STRM_T}{IA_{NP}_STRM_T} * 100 $	Menor o igual al 0%	Anual
	donde $IA_{NP}_STRP_t = \sum_{m=1}^{12} \sum_{i=1}^{ITnp} Cantidad Horas_np_{i,a,m}$		
2.b	Indisponibilidad Activos asociadas a interrupciones programados en activos del STR en el año t. $ 2b) \ \frac{IA_{P_}STR_t - IA_{P_}STRM_T}{IA_{P_}STRM_T} * 100 $	Menor o igual al 0%	Anual
	donde $IA_{P}_STRP_{t} = \sum_{m=1}^{12} \sum_{i=1}^{lTp} Cantidad\ Horas_p_{i,a,m}$		

	Indicador	Meta	Periodo				
3.	3. Calidad de la Potencia en los niveles de tensión 4, 3 y 2						
1	Instalar el sistema de medición y registro de calidad de la Potencia en el 100% de las barras de las subestaciones de Niveles de Tensión 4, 3 y 2, así como en el 5 % de los circuitos a 13.2 kV 1) Tets_con_medicion_ejecutados_t * 100 Tets_con_medición_Viables_	Mayor o igual al 90%	Anual				
2	Mantener los niveles de tensión dentro de los estándares regulatorios						
2.a	Desviaciones estacionarias de Tensión: $2a) \ (1 - \frac{\sum_{1}^{N} \sum_{s=1}^{Tsem \ año} DETs_{con_{medicion_{t}}}}{\sum_{s=1}^{Tsem \ año} Registros_{BC}})$	Se define con la siguiente senda: Año 2021: 25 % de las semanas	Anual				





	Indicador	Meta	Periodo
2.b	Interrupciones Transitorias 2b) $(1 - \frac{\sum_{s=1}^{N} \sum_{s=1}^{Tsem\ ano} ITs_{con_{medicion}}}{\sum_{s=1}^{Tsem\ ano} Registros_{BC}})$	Se define con la siguiente senda: Año 2021: 25 % de las semanas	Anual
3	Mantener la distorsión armónica dentro de los estándares regulatorios. 3) $\left(\frac{\sum_{1}^{N} \sum_{s=1}^{Tsem\ año} PERC_95_{Registros_Cumple}}{T_{Med}*T_{Sem_año}}\right)$	Se define con la siguiente senda: Año 2021: 25 % de las semanas	Anual

	Indicador	Meta	Periodo
4.	Pérdidas		
1	Reducir el índice de pérdidas ${\scriptstyle 1)} \left(\mathit{IPT}_S - \mathit{IPT}_p \right)$	Conforme a lo aprobado por la CREG	Anual
2	Reducir el número de usuarios sin medidor en el mercado de comercialización $2) \frac{\left(\% PartM_T - \frac{CSMEd_T}{TotalClientes_T}\right)}{\% PartM_T} * 100$	Mayor o igual a 0%	Anual

	Indicador	Meta	Periodo
5.	Riesgo Eléctrico		
1	Disminuir del número de accidentes de origen eléctrico en el sistema eléctrico del operado $1) \frac{{N^{\circ} AO EM_{t} - N^{\circ} AO E_{t}}}{{N^{\circ} AO E_{t}}} * 100$	Mayor o igual a 0%	Anual
2	Ejecución de inversiones orientadas a la sustitución de red monohilo aprobadas en el plan de inversión 2) (1 - **Ejecución Programado - **Ejecución Real*) * 100	Meta según la siguiente senda: año 2021: Mayor o igual al 70%	Trimestral

	Indicador	Meta	Periodo
6.	Atención al usuario		
1	Reducir el número de sanciones por Silencio Administrativo Positivo (SAP) aplicadas por la SSPD.		
	$1) \frac{N^{\circ}SAPM_T - N^{\circ}SAP_T}{N^{\circ}SAPM_T} * 100$	Mayor o igual a 0%	Anual
2	Mejorar la calidad de las decisiones de los Recursos de Reposición $2)\frac{100*\binom{RAP_Rev\&Mod_t}{RAP_TOT_t}-\%RAP_M}{\%RAP_M}*100$	Menor o igual a 0%	Anual





	Indicador	Meta	Periodo
7.	Responsabilidad Social		
1	Aumento del sentido de pertenencia de colaboradores. $1) \frac{Calificación SPC_t-Calificación SPC_{t-1}}{Calificación SPC_{t-1}}*100$	Mayor o igual a 0%	Anual
2	Mejora de la imagen ante los usuarios $2) \frac{\textit{Calificación SPU}_{t}-\textit{Calificación SPU}_{t-1}}{\textit{Calificación SPU}_{t-1}}*100$	Mayor o igual a 0%	Anual

	Indicador	Meta	Periodo
8.	Programa de Normalización n, gestión de Pérdidas Eléctricas y Cart	era	
1	Disminución del número de Clientes en Barrios Subnormales		
	$1) \frac{CNBSN_t}{CNBSNM_t} * 100$	Mayor o igual al 0%	Anual
2	$ \begin{array}{c} \text{Implementación de sistema de medición prepago} \\ 2) & \frac{\begin{pmatrix} \textit{CMed_Prepago}_T \\ \textit{CObjetivo_Prepago}_T \end{pmatrix} - \frac{\textit{CPMOM}_T}{\textit{CObjetivo_Prepago}_T} \\ & \frac{\textit{CPMOM}_{T_{\square}}}{\textit{CObjetivo_Prepago}_T} \\ * 100 \end{array} $	Mayor o igual al 0%	Anual
3	Reducción de cartera 3) Cartera vencida mayor a 60 días Total de la cartera *100	Mayor o igual a 0%	Anual

En cumplimiento de lo previsto frente al seguimiento del PGLP, CARIBEMAR S.A.S. E.S.P. remitió el primer informe trimestral correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2021 mediante comunicaciones con radicados 20215290221072, 20215290200332, 20215290880762 y 20215290880762. El análisis de cumplimiento de los compromisos para el primer periodo de evaluación fue realizado por la Dirección Técnica de Gestión de Energía - DTGE, tomando como referencia los informes remitidos por el prestador, las visitas técnicas de inspección al prestador AFINIA los días 22 y 24 de junio de 2021, así como la información del SUI y demás información disponible, resultado de lo-anterior el informe de seguimiento fue publicado a través del vínculo https://www.superservicios.gov.co/servicios-vigilados/energia-gas-combustible/caribe-mar-de-la-costa-sas-esp-afinia. En general, para el primer trimestre se observó un cumplimiento de los compromisos que fueron evaluados en dicho periodo, alcanzando la meta para 16 de los 17 indicadores evaluados, por lo que la DTGE recomendó dar continuidad al PGLP.

Otra de las recomendaciones planteadas consistió en adelantar la revisión de los proyectos que hacen parte del PGLP y demás ajustes necesarios, considerando la aprobación de cargos particulares al prestador mediante la Resolución CREG 025 de 2021 y CREG 079 de 2021. Sin embargo, tales ajustes no se hacen sobre los avances realizados por el prestador para el segundo informe de seguimiento, considerando que la fecha de firmeza de los cargos aprobados se da posterior al desarrollo de tales compromisos.

Dando continuidad al PGLP, en el siguiente capítulo se presenta el seguimiento al cumplimiento del prestador para el segundo trimestre del programa.





III. EVALUACIÓN

En cumplimiento de lo previsto en el programa de gestión acordado de largo plazo, mediante comunicación con radicado SSPD No. 20215292036932, CARIBE del 2 de agosto de 2021 MAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. remitió el informe correspondiente al segundo trimestre comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio de 2021.

Igualmente, la Dirección Técnica de Gestión de Energía - DTGE mediante radicado SSPD No. 20212204122971 del 20 de septiembre de 2021 solicitó aclaraciones de la información remitida por el prestador que a la fecha de elaboración del presente informe no había sido allegada a esta Superintendencia. Por lo anterior, los análisis y resultados de evaluación realizados a la fecha corresponden a la información con la que cuenta esta DTGE, posteriores aclaraciones o alcances serán tenidos en cuenta según se considere necesario para los siguientes informes a evaluar.

El análisis de los indicadores evaluados se presenta tomando como insumo los soportes remitidos por AFINIA, insumos revisados como parte de la evaluación al cumplimiento del programa y que en todo caso seguirán siendo objeto de revisión detallada por parte de la Superservicios, junto con su incidencia en el cálculo de los indicadores parciales o de resultado previstos en la matriz de indicadores para el periodo de evaluación.

Así mismo, en el marco del seguimiento, los días 14, 15 y 16 de septiembre de 2021, equipo de la DTGE realizó visitas técnicas de inspección a la infraestructura de AFINIA, en donde se hizo verificación de las inversiones y mantenimientos ejecutados en el segundo trimestre del año 2021 en el departamento del Cesar, especialmente en los municipios de Valledupar, San Diego, La Paz, El Paso, El Copey, la Jagua de Ibirico, Agustín Codazzi y Bosconia.

Lo anterior se complementa con la revisión de información del SUI e información de XM Compañía de Expertos en Mercados; una vez verificada y analizada la información, a continuación, se presenta el resultado del análisis realizado por parte de la Dirección Técnica de Gestión de Energía – DTGE a cada uno de los indicadores.

A. INDICADORES PARCIALES

Mejora en la calidad del servicio en el SDL

Los indicadores parciales asociados a este objetivo están enfocados a vigilar e inspeccionar que el prestador dé cumplimiento a un grupo de acciones que, de acuerdo con los análisis al interior de la Superintendencia, ayudarán a: i) mejorar las condiciones de prestación del servicio a los usuarios de su mercado, y ii) cumplir con las metas que en materia de calidad de servicio estableció el regulador, definidas también como meta en los indicadores de resultado de este mismo objetivo del PGLP.





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

Mediante este indicador, se muestra el resultado de los análisis efectuados por los profesionales de la DTGE de la Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible, a las obras de reposición de red (cambio de tramos de conductor en mal estado) e instalación de reconectadores, efectuadas durante el segundo trimestre del año 2021, al listado de circuitos priorizados (*Top 30*).

Vale la pena recordar que estos circuitos fueron priorizados entre esta Superintendencia y el prestador, basándose principalmente en dos criterios: i) altos niveles de indisponibilidad – continuidad del servicio (grandes valores SAIDI y SAIFI), y ii) que su mejora beneficia a la mayor cantidad de usuarios posible. El listado de circuitos objeto de seguimiento para este indicador parcial, se presenta en la siguiente tabla:

Tabla 1. Circuitos priorizados - Inversión

No	NOMBRE CIRCUITO	DELEGACIÓN / DEPARTAMENTO				
1	BARRANCO DE LOBA 2	BOLIVAR SUR				
2	BAYUNCA 1	BOLIVAR NORTE				
3	BAYUNCA 2	BOLIVAR NORTE				
4	BOSTON 2	SUCRE				
5	CARRILLO	CORDOBA CENTRO				
6	CHIMICHAGUA	CESAR SUR				
7	COTORRA	CORDOBA NORTE				
8	CURUMANI URBANO	CESAR SUR				
9	EL CARMEN 1	BOLIVAR CENTRO				
10	EL COPEY	CESAR SUR				
11	GAMBOTE 4	BOLIVAR CENTRO				
12	GAMBOTE 5	BOLIVAR NORTE				
13	LA MOJANA 2	CORDOBA SUR				
14	LORICA 2	CORDOBA NORTE				
15	MARIALABAJA 2	BOLIVAR CENTRO				
16	MONITOS 1	CORDOBA NORTE				
17	OLAYA (MAGANGUE)	BOLIVAR SUR				
18	PINILLOS	BOLIVAR SUR				
19	PRADERA 4	CORDOBA CENTRO				
20	PUEBLO NUEVO (CORDOBA)	CORDOBA SUR				
21	PUERTO ESCONDIDO	CORDOBA CENTRO				
22	RIO VIEJO 2	BOLIVAR SUR				
23	SAHAGUN 2	CORDOBA CENTRO				
24	SAN ANDRES SOTAVENTO 1	CORDOBA NORTE				
25	SAN MARTIN DE LOBA 1	BOLIVAR SUR				
26	SAN SEBASTIAN	BOLIVAR SUR				
27	SANTA ROSA DEL SUR 1	BOLIVAR SUR				
28	TERNERA 2	BOLIVAR NORTE				
29	TERNERA 6	BOLIVAR NORTE				





30 VILLA ESTRELLA 2 BOLIVAR NORTE

Fuente: SSPD y AFINIA

De este indicador, queremos resaltar que el seguimiento y validación se efectuó a partir de:

- i. El Cronograma y Curva S de los proyectos de inversión asociados a los circuitos priorizados.
- ii. El material suministrado como evidencia por la empresa acerca de los trabajos.
- iii. Las inspecciones realizadas en campo por parte del personal de la Superintendencia.

Posteriormente, se verifica que el nivel de cumplimiento para cada uno de los trimestres del año 2021 sea mayor o igual al 70%, y en caso el prestador incumpla por más de dos periodos los indicadores, se establecen las alertas tempranas que permitan tomar acciones correctivas.

En línea con lo expuesto, a continuación, se detallará cuáles fueron las metas planteadas por AFINIA para este periodo de evaluación, y el nivel de cumplimiento de las mismas, tanto para las obras de mejora de red, como de instalación de reconectadores, así:

 Realización de adecuaciones a redes de media tensión (circuitos en 13,2kV y 34,5kV), consistentes en el cambio de estructuras tipo poste, armados, aislamientos, conductores, cables de guarda, entre otros.

Tabla 2. Actividades de Inversión - Adecuación de red en km

NOMBRE CIRCUITO	PLANEADO AÑO 2021	PROGRAMADA TRIMESTRE 1	EJECUTADA TRIMESTRE 1	PROGRAMADA TRIMESTRE 2	EJECUTADA TRIMESTRE 2	EJECUTADO AÑO 2021
BARRANCO DE LOBA 2	13,26	0	0	1,02	0	0
BAYUNCA 1	13,85	7,5	9	6,35	15,94	24,94
BAYUNCA 2	13,32	3,2	3	10,12	6,47	9,47
BOSTON 2	7,75	4	4	3,75	5,4	9,4
CARRILLO	17,02	0	0	1,56	0	0
CHIMICHAGUA	21,69	0	0	2,23	0	0
COTORRA	11,58	7,3	6	4,28	3,89	9,89
CURUMANI URBANO	7,08	0	0	0,14	1,7	1,7
EL CARMEN 1	17,09	0	0	1,57	7,37	7,37
EL COPEY	21,26	0	0	0,33	1,96	1,96
GAMBOTE 4	14,24	5,9	3	7,34	7,84	10,84
GAMBOTE 5	10,74	0	0	0,66	0	0
LA MOJANA 2	57,05	2,6	2	14,49	13,42	15,42
LORICA 2	29,18	4,7	7	14,16	4,1	11,1
MARIALABAJA 2	14,78	2,8	4	6,6	7,93	11,93
MONITOS 1	9,87	3	3	4,6	4,34	7,34
OLAYA (MAGANGUE)	16,83	0	2	7,91	6,74	8,74
PINILLOS	17,97	7,1	5	9,27	6,16	11,16
PRADERA 4	30,75	0	7	14,17	7,6	14,6
PUEBLO NUEVO (CORDOBA)	38,4	0	0	3,62	0	0
PUERTO ESCONDIDO	31,96	0	0	2,7	0	0





RIO VIEJO 2	14,51	0	0	1,62	6,96	6,96
SAHAGUN 2	17,05	0	0	1,56	0	0
SAN ANDRES SOTAVENTO 1	21,2	0	0	2,16	0	0
SAN MARTIN DE LOBA 1	14,16	0	0	1,15	0	0
SAN SEBASTIAN	25,28	2,5	3	12,11	4,59	7,59
SANTA ROSA DEL SUR 1	17,11	0	0	1,57	0	0
TERNERA 2	14,55	4,7	9	6,92	14,88	23,88
TERNERA 6	11,6	0	8	6,03	11,99	19,99
VILLA ESTRELLA 2	1,89	0	0	0,27	0,85	0,85
Total general	553,02	61,6	72	150,24	140,14	212,14

Elaboración SSPD a partir de informe de AFINIA

De lo anterior se observa que:

- El 67% de los circuitos priorizados, fueron intervenidos durante el trimestre.
- De los circuitos intervenidos, el 55% de estos, registraron porcentajes de ejecución mayores a los valores planeados para el segundo trimestre, entre los que se encuentran: BAYUNCA 1, BOSTON 2, CURUMANI URBANO, EL CARMEN 1, EL COPEY, GAMBOTE 4, MARIALABAJA 2, RIO VIEJO 2, TERNERA 2, TERNERA 6 y VILLA ESTRELLA 2
- Las labores de mejoramiento de la red programadas por el prestador para este trimestre alcanzaron un nivel de cumplimiento del 93% de lo presupuestado.
- A cierre del primer semestre, el 37% de los circuitos programados para la vigencia 2021, han recibido un mayor nivel de intervención que lo que se tenía presupuestado. Lo cual responde al nivel de afectación encontrado en terreno por el prestador al asumir el mercado, según el mismo prestador lo indica
- Se observa un incremento en la ejecución en proyectos de adecuación de red del segundo trimestre frente al primer trimestre, lo que muestra una mayor gestión del prestador a medida que avanza su operación en el nuevo mercado.
- Se observa que el prestador no solo viene cumpliendo con lo presupuestado en el PGLP, sino que también ha realizado intervenciones por encima de las metas planteadas. Obras en las que el prestador reporta haber invertido un total de \$11.793.460.771,7, durante el primer semestre de este año, tal como se muestra a continuación:

Tabla 3. Valor ejecutado durante el primer semestre de 2021 en adecuación de red sobre los circuitos priorizados.

NOMBRE CIRCUITO	Total	PLAN ACUM	REAL ACUM	INCURRIDO
BARRANCO DE LOBA 2	13,3	1,0	0,0	
BAYUNCA 1	13,9	13,9	25,1	\$ 1.654.128.724,28
BAYUNCA 2	13,3	13,3	9,4	\$ 141.410.193,53
BOSTON 2	7,8	7,7	8,9	\$ 834.554.148,22
CARRILLO	17,0	1,6	0,0	





CHIMICHAGUA	21,7	2,2	0,0	
COTORRA	11,6	11,6	9,7	\$ 613.321.203,17
CURUMANI URBANO	7,1	0,1	1,7	
EL CARMEN 1	17,1	1,6	7,4	\$ 491.845.740,38
EL COPEY	21,3	0,3	2,0	\$ 13.409.804,28
GAMBOTE 4	14,2	13,2	10,8	\$ 669.102.983,36
GAMBOTE 5	10,7	0,7	0,0	
LA MOJANA 2	57,0	17,1	14,9	\$ 481.893.864,97
LORICA 2	29,2	18,9	10,6	\$ 790.425.538,58
MARIALABAJA 2	14,8	9,4	12,4	\$ 783.505.362,26
MONITOS 1	9,9	7,6	6,8	\$ 70.872.427,37
OLAYA (MAGANGUE)	16,8	8,7	9,3	\$ 282.590.124,12
PINILLOS	18,0	16,4	11,2	\$ 338.562.973,21
PRADERA 4	30,7	16,7	14,0	\$ 673.250.769,24
PUEBLO NUEVO (CORDOBA)	38,4	3,6	0,0	
PUERTO ESCONDIDO	32,0	2,7	0,0	
RIO VIEJO 2	14,5	1,6	7,0	\$ 514.204.244,49
SAHAGUN 2	17,0	1,6	0,0	
SAN ANDRES SOTAVENTO 1	21,2	2,2	0,0	
SAN MARTIN DE LOBA 1	14,2	1,1	0,0	
SAN SEBASTIAN	25,3	14,6	7,6	\$ 330.159.121,27
SANTA ROSA DEL SUR 1	17,1	1,6	0,0	
TERNERA 2	14,5	11,6	22,9	\$ 1.934.475.907,95
TERNERA 6	11,6	9,1	19,0	\$ 959.257.853,37
VILLA ESTRELLA 2	1,9	0,3	0,9	\$ 216.489.787,65
Total general	553,0	211,8	211,5	\$ 11.793.460.771,7

Elaboración SSPD a partir de informe AFINIA

De la anterior relación de gastos se destacan los montos incurridos para mejoramiento en los circuitos Bayunca 1 y Ternera 2, sin embargo no se presentaron recursos de inversión para el proyecto CURUMANI URBANO que tuvo ejecución en el periodo, información que no fue complementada por el prestador a la fecha de elaboración de este informe.

2. Instalación de reconectadores, elementos fundamentales desde el punto de vista de la seguridad, operatividad y cumplimiento regulatorio, ya que permiten brindar una mayor confiabilidad en el servicio.

Tabla 4. Actividades de Inversión - Instalación de Reconectadores

NOMBRE CIRCUITO	TOTAL PLANEADO	TRIMESTRE 1		TRIMESTRE 2		TOTAL EJECUTADO	
	AÑO 2021	PLAN	REAL	PLAN	REAL	AÑO 2021	
BARRANCO DE LOBA 2	2	0	0	0	0	0	
BAYUNCA 1	1	0	0	1	1	1	
BAYUNCA 2	4	4	4	0	0	4	
BOSTON 2	2	1	1	0	0	1	
CARRILLO	2	0	0	1	1	1	
CHIMICHAGUA	3	0	0	3	3	3	



COTORRA	4	1	1	0	0	1
CURUMANI URBANO	2	0	0	2	4	4
EL CARMEN 1	3	0	0	2	2	2
EL COPEY	1	1	1	0	0	1
GAMBOTE 4	4	0	0	2	2	2
GAMBOTE 5	7	0	0	2	2	2
LA MOJANA 2	2	0	0	2	2	2
LORICA 2	1	1	1	0	1	2
MARIALABAJA 2	5	0	0	3	3	3
MONITOS 1	2	0	0	1	1	1
OLAYA (MAGANGUE)	2	1	1	0	0	1
PINILLOS	3	0	0	2	2	2
PRADERA 4	2	0	0	2	3	3
PUEBLO NUEVO (CORDOBA)	1	0	0	1	2	2
PUERTO ESCONDIDO	2	0	0	1	1	1
RIO VIEJO 2	1	0	0	0	0	0
SAHAGUN 2	2	0	0	1	1	1
SAN ANDRES SOTAVENTO 1	4	0	0	0	0	0
SAN MARTIN DE LOBA 1	1	0	0	0	0	0
SAN SEBASTIAN	-	0	0	0	1	1
SANTA ROSA DEL SUR 1	2	0	0	2	3	3
TERNERA 2	1	1	3	0	0	3
TERNERA 6	4	0	0	2	2	2
VILLA ESTRELLA 2	2	1	1	1	2	3
Totales	72	11	13	31	39	52

Elaboración SSPD a partir de informe de AFINIA

De la tabla anterior, se destaca que:

- En cinco circuitos se implementó una mayor cantidad de reconectadores que los presupuestados para el trimestre en evaluación en CURUMANI URBANO, PRADERA 4, PUEBLO NUEVO (CORDOBA), SANTA ROSA DEL SUR 1 y VILLA ESTRELLA 2.
- La relación de equipos instalados al cierre del primer semestre alcanzó un nivel de cumplimiento superior a la meta establecida por la empresa (58%), logrando un nivel de 72% acumulado.
- De manera específica, durante el trimestre en revisión AFINIA alcanzó un valor de implementación del 125% de la instalación de reconectadores proyectada.

Según informa la empresa, la inversión en reconectadores en este periodo de evaluación fue de \$2.346.345.902, sin embargo, el nivel de estas inversiones para cada circuito no fue presentado de manera desagregada.

En el ejercicio de verificación del cumplimiento del indicador, la Superservicios realizó visita técnica de verificación durante los días 14 al 16 de septiembre al departamento del Cesar en donde pudo evidenciar inversiones en la construcción de los siguientes Circuitos:

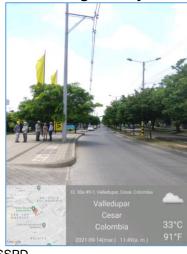




Valledupar – Nuevos circuitos Salguero 5 y 6

Durante la visita se evidenció el inicio de las inversiones de los circuitos Salguero 5 y 6, por un valor aproximado de \$834 Millones y \$2.078 millones, respectivamente. Estos proyectos buscan mejorar la confiabilidad del servicio en la ciudad de Valledupar y atender demandas futuras frente a las adecuaciones de la infraestructura deportiva para recibir los juegos Bolivarianos, y beneficiarán a 56.037 usuarios.

Imagen 1. Verificación Avance Circuitos Salguero 5 y 6



Fuente: SSPD

El Paso - Nuevo Circuito El Paso 2

Se realizó visita al nuevo circuito El Paso 2 proyecto que ya se encuentra finalizado y materializa beneficios para la comunidad del municipio de El Paso debido a que este proyecto atenderá a usuarios rurales del municipio, consiguiendo que el circuito El Paso 1 atienda de forma exclusiva al sector urbano, configuración que reduce el estrés de la red y adicionalmente genera selectividad a la hora de que ocurra un evento mejorando así la confiabilidad.

Imagen 2. Trayecto rural circuito El Paso 2





Fuente: SSPD





La Loma - Nuevos circuitos La Loma 2 y 4

La construcción de estos nuevos circuitos ayudará a mejorar la calidad del servicio, disminuir las pérdidas técnicas y mejorar los perfiles de tensión del corregimiento La Loma. Con la puesta en servicio del proyecto se beneficiarán 5.324 usuarios gracias a una inversión de \$1.400 millones aproximadamente. En el momento de la verificación el proyecto se encontraba con un nivel de avance del 55% según se informó por el equipo en campo y lo observado de los recorridos realizados al tramo del circuito.

Imagen 3. Verificación circuitos La Loma 2 y 4



Fuente: SSPD

La Jagua - Nuevo circuito La Jagua 3

En el momento de la verificación este proyecto se encontraba con un nivel de avance del 90%, su finalidad es redistribuir cargas y reconfigurar la red con el fin de aliviar a los circuitos La Jagua 1 y 2 ya que el municipio ha tenido un crecimiento de la demanda vertiginoso, así mismo busca reducir las pérdidas de energía con la instalación de red trenzada en baja tensión. En este orden de ideas se verán beneficiados 3.573 usuarios del casco urbano del municipio y el valor del proyecto asciende a 417 millones de pesos.

Imagen 4. Verificación inversiones circuito La Jagua 3



Fuente: SSPD





La Paz - Nuevo circuito San Diego 2

El proyecto beneficiará a 6.785 usuarios del municipio generando mayor selectividad ya que busca separar el mercado urbano del rural para atenderlos de manera independiente, así como también ampliar la capacidad de transporte para atender nueva demanda; el valor de las inversiones de este proyecto está alrededor de los 1.169 millones de pesos. En el momento en que se realizó la verificación el nivel de avance del proyecto era del 45%.

Imagen 5. Verificación inversiones circuito San Diego 2



Fuente: SSPD

De todo lo expuesto previamente, es importante indicar que, tanto en la revisión documental como en terreno, se pudo constatar que el prestador ha propendido por atender a las obligaciones establecidas en el PGLP, por lo tanto, se entiende que este indicador se encuentra en estado cumplido.

Tabla 5. Estado de cumplimiento - Indicador de Inversiones SDL

Meta	Evaluación	Resultado
70%	109 %	CUMPLE

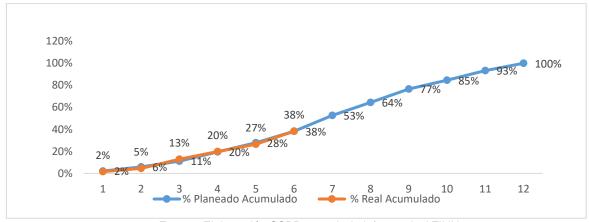
Las obras acometidas (distribuidos en pago de mano de obra, materiales instalados y transportes realizados) durante el primer semestre para este indicador ascienden a los \$ 14.139.806.674, con lo que se espera beneficiar a una cantidad superior a los 150.304 suscriptores.

De forma general, ambos proyectos que conforman este indicador van ejecutándose dentro de lo presupuestado, uno un poco más adelantado que el otro, tal como se muestra a continuación:



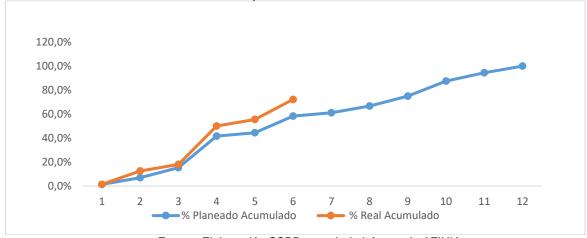


Gráfica 1 Curva S - Circuitos priorizados - Adecuación de red



Fuente: Elaboración SSPD a partir de informe de AFINIA

Gráfica 2. Curva S – Circuitos priorizados – Instalación de reconectadores



Fuente: Elaboración SSPD a partir de informe de AFINIA

1.2. Cumplimiento del programa de mantenimientos por circuito.

Mediante este indicador la Superservicios busca evaluar algunas de las acciones que a nivel de mantenimiento viene realizando el prestador para mejorar la calidad del servicio suministrado a los usuarios de su mercado.

Tal como se expuso en el primer informe de evaluación del PGLP, se acordó entre las partes realizar seguimiento a las actividades de mantenimiento efectuadas sobre 40 de los circuitos que a nivel de 13,2 kV cuentan con los índices de calidad SAIDI y SAIFI más desfavorables. Se espera que enfocando esfuerzos en estos circuitos, se tenga un mayor nivel de aporte a los indicadores de resultado, que evalúan la evolución de los indicadores SAIDI y SAIFI de la empresa. De dicho listado vale la pena indicar que, una parte de estos (30 circuitos), corresponden a los evaluados en indicador 1.1., y los 10 restantes son los circuitos que, acorde con los análisis realizados al interior de CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. continúan la lista de circuitos con valores de SAIDI y SAIFI más altos en su infraestructura.





Tabla 6. Circuitos priorizados - Mantenimiento

· aloit	o. On outloo priorizados	
No	NOMBRE CIRCUITO	DEPARTAMENTO
1	BARRANCO DE LOBA 2	BOLIVAR
2	BAYUNCA 1	BOLIVAR
3	BAYUNCA 2	BOLIVAR
4	BOSCONIA	CESAR
5	BOSTON 2	SUCRE
6	CANALETE	CORDOBA
7	CARRILLO	CORDOBA
8	CHIMICHAGUA	CESAR
9	COTORRA	CORDOBA
10	CURUMANI RURAL	CESAR
11	CURUMANI URBANO	CESAR
12	EL CARMEN 1	BOLIVAR
13	EL COPEY	CESAR
14	EL VIAJANO	CORDOBA
15	GAMBOTE 4	BOLIVAR
16	GAMBOTE 5	BOLIVAR
17	LA MOJANA 2	CORDOBA
18	LORICA 1	CORDOBA
19	LORICA 2	CORDOBA
20	MARIALABAJA 2	BOLIVAR
21	MONITOS 1	CORDOBA
22	MONITOS 2	CORDOBA
23	OLAYA (MAGANGUE)	BOLIVAR
24	PINILLOS	BOLIVAR
25	PIZA	CORDOBA
26	PRADERA 4	CORDOBA
27	PUEBLO NUEVO (CORDOBA)	CORDOBA
28	PUERTO ESCONDIDO	CORDOBA
29	RIO SINU 3	CORDOBA
30	RIO VIEJO 2	BOLIVAR
31	SAHAGUN 2	CORDOBA
32	SAN ANDRES SOTAVENTO 1	CORDOBA
33	SAN MARTIN DE LOBA 1	BOLIVAR
34	SAN SEBASTIAN	BOLIVAR
35	SANTA ROSA DEL SUR 1	BOLIVAR
36	TERNERA 2	BOLIVAR
37	TERNERA 6	BOLIVAR
38	TOLU VIEJO 3 (SAN ANTONIO)	SUCRE
39	VALENCIA	CORDOBA
40	VILLA ESTRELLA 2	BOLIVAR

Fuente: SSPD y AFINIA

El seguimiento y validación se efectuó a partir de:

i. El Cronograma y Curva S de los proyectos de mantenimiento asociados a los circuitos priorizados.





- ii. El material suministrado como evidencia por la empresa acerca de los trabajos.
- iii. Las inspecciones realizadas en campo por parte del personal de la Superintendencia.

Se recuerda que el nivel de cumplimiento de las obras programadas para el año 2021 respecto las ejecutadas debe ser mayor o igual al 70%.

Ahora bien, antes de proceder a evaluar el nivel de cumplimiento de este indicador por parte de AFINIA, se debe tener presente que la empresa fundamentó las labores de mantenimiento en dos grandes bloques de actividades de acuerdo con el tipo de mantenimiento a ser realizado. El seguimiento se presenta para cada uno de estos bloques - a continuación:

 Mantenimientos cíclicos: Dentro de los que se encuentran las actividades de poda, recorrido y lavado de los circuitos.

Tabla 7. Actividades de mantenimiento – Poda (km de red)

	PLANEADO TRIMES		STRE 1	TRIMESTRE 2	
NOMBRE CIRCUITO	AÑO 2021	RED PROGRAMADA	RED EJECUTADA	RED PROGRAMADA	RED EJECUTADA
BARRANCO DE LOBA 2	140,1	0	11,1	140	29
BAYUNCA 1	125,9	0	12,8	-	55,7
BAYUNCA 2	120,5	0	38,1	-	112,5
BOSCONIA	113	0	0,4	-	9,8
BOSTON 2	70,5	0	12	-	3,3
CANALETE	196,4	196,4	51	-	25
CARRILLO	123,7	0	13	-	0
CHIMICHAGUA	196,4	0	38	196	14,3
COTORRA	91	0	79,7	91	26,2
CURUMANI RURAL	209,2	0	7,2	209	21,61
CURUMANI URBANO	64,4	0	0,1	-	38,8
EL CARMEN 1	154,7	0	26,9	155	59,6
EL COPEY	192,4	192,4	117	-	35,69
EL VIAJANO	223,3	0	82	-	0
GAMBOTE 4	129,5	129,5	44,6	-	87,13
GAMBOTE 5	61,6	0	4,4	-	0
LA MOJANA 2	365,9	0	63,9	-	237,5
LORICA 1	96,2	0	87,6	-	1
LORICA 2	167,4	0	22	-	67,3
MARIALABAJA 2	133,8	0	32,6	-	39,17
MONITOS 1	89,3	0	177,2	89	16,2
MONITOS 2	71,4	0	10	-	51,42
OLAYA (MAGANGUE)	152,3	0	2	152	25,5
PINILLOS	190,6	0	2	191	17,2
PIZA	141,7	0	46,7	-	42
PRADERA 4	389,6	0	45	390	171,3
PUEBLO NUEVO (CORDOBA)	347,6	0	47,4	-	178,4
PUERTO ESCONDIDO	232,3	0	4	-	14





RIO SINU 3	328,8	0	1	-	0
RIO VIEJO 2	131,3	131,3	48	-	22
SAHAGUN 2	217	217	5	-	28
SAN ANDRES SOTAVENTO 1	220	0	23	-	48,5
SAN MARTIN DE LOBA 1	81,3	81,3	4,3	-	2
SAN SEBASTIAN	268,2	268,2	13	-	29,5
SANTA ROSA DEL SUR 1	154,9	0	2	-	0
TERNERA 2	132,2	0	104	-	29,65
TERNERA 6	105,5	0	55,8	-	65,2
TOLU VIEJO 3 (SAN ANTONIO)	216	0	48	-	26,1
VALENCIA	283,4	0	7	-	14
VILLA ESTRELLA 2	17,2	0	0,3	-	0
Total	6746,7	1216,1	1390	1613	1644,6

Fuente: Elaboración SSPD a partir de información del informe de AFINIA

De la información anterior, se destaca que:

- El prestador realizó actividades de poda en el 85% de los circuitos priorizados, a pesar de que en muchos de los casos no había actividades programadas. Sin embargo, se observa que en los 9 circuitos en los que se tenía planeación de intervención en el trimestre en evaluación, sus niveles de ejecución estuvieron por debajo de lo programado con un promedio de ejecución del 21%. La meta de cumplimiento de inversiones se logra gracias a la ejecución de actividades de poda en los restantes 31 circuitos que hacen parte del conjunto de circuitos priorizados de este indicador.
- Como resultado de las múltiples intervenciones mencionadas en el punto anterior, AFINIA alcanzó un nivel de cumplimiento durante el trimestre del 102%.
- Dentro de los circuitos con mayores avances, se encuentran los ubicados en los departamentos de Córdoba (MOÑITOS 2, PRADERA 4 y PUEBLO NUEVO), SUCRE (LA MOJANA 2) y Bolívar (BAYUNCA 1 Y 2, EL CARMEN 1).
- Las mayores inversiones en mantenimiento por poda durante este trimestre se presentaron en el departamento de Córdoba donde se ejecutaron \$1.069.185.773 de pesos, seguido por Bolívar con \$ 666.705.523. Estas inversiones hacen parte del total ejecutado en el primer semestre del año 2021 en la actividad de podas sobre los circuitos priorizados que ascienda a \$ 3.523.507.328

Tabla 8. Actividades de mantenimiento (% del circuito con mantenimiento)

	PROG. TRIMESTRE 1		TRIMESTRE 2		
NOMBRE CIRCUITO	AÑO	PROG TRIMESTRE	EJECUTADA TRIMESTRE	PROG TRIMESTRE	EJECUTADA TRIMESTRE
BARRANCO DE LOBA 2	100	0	0	0	0
BAYUNCA 1	100	0	0	0	0
BAYUNCA 2	100	0	0	0	0
BOSCONIA	100	0	0	0	0
BOSTON 2	100	0	0	100	100
CANALETE	100	0	0	100	100
CARRILLO	100	0	0	0	0





CHIMICHAGUA	100	0	0	100	100
COTORRA	100	100	60	0	100
CURUMANI RURAL	100	0	0	0	0
CURUMANI URBANO	100	0	0	0	0
EL CARMEN 1	100	100	33	0	0
EL COPEY	100	100	30	0	0
EL VIAJANO	100	0	100	0	0
GAMBOTE 4	100	0	0	0	0
GAMBOTE 5	100	0	0	0	0
LA MOJANA 2	100	0	90	100	0
LORICA 1	100	100	90	0	100
LORICA 2	100	0	0	0	0
MARIALABAJA 2	100	0	0	0	0
MONITOS 1	100	0	0	100	100
MONITOS 2	100	0	0	0	0
OLAYA (MAGANGUE)	100	0	100	0	0
PINILLOS	100	0	100	0	0
PIZA	100	0	0	0	100
PRADERA 4	100	0	0	0	0
PUEBLO NUEVO (CORDOBA)	100	0	0	100	100
PUERTO ESCONDIDO	100	0	0	0	0
RIO SINU 3	100	0	0	0	0
RIO VIEJO 2	100	0	100	100	0
SAHAGUN 2	100	100	0	0	0
SAN ANDRES SOTAVENTO 1	100	0	0	0	100
SAN MARTIN DE LOBA 1	100	0	0	0	0
SAN SEBASTIAN	100	100	100	0	0
SANTA ROSA DEL SUR 1	100	0	0	0	0
TERNERA 2	100	100	0	0	0
TERNERA 6	100	0	0	100	0
TOLU VIEJO 3 (SAN ANTONIO)	100	0	100	0	0
VALENCIA	100	0	0	0	0
VILLA ESTRELLA 2	100	0	0	0	0

Fuente: Elaboración SSPD a partir de información del informe de AFINIA

De la tabla anterior, es bueno resaltar:

- Se intervino un porcentaje de circuitos superior al presupuestado para este trimestre, realizando actividades sobre el 23% de estos (se habían programado tareas sobre - 8 circuitos y se ejecutó sobre 9). Sin embargo, los circuitos intervenidos con mantenimientos fueron diferentes a los programados (4 circuitos intervenidos no estaban programados en el trimestre) lo cual requiere esfuerzos en mejorar la planeación y ejecución de mantenimientos.
- De los circuitos programados, los circuitos TERNERA 6, RIO VIEJO 2 y LA MOJANA 2 no registraron valores de avance acorde con lo presupuestado. De los antes mencionados, llama la atención que el circuito TERNERA 2, lleve dos trimestres bajo la misma condición de aplazamiento.





 Caso contrario a lo anterior, se dio para los circuitos COTORRA, LORICA 1, PIZA y SAN ANDRES SOTAVENTO, a los cuales se le realizó la actividad de recorrido sobre el 100% de los mismos.

Tabla 9. Actividades de mantenimiento – Lavados

NOMBRE CIRCUITO	PROGRAMADO. AÑO		EJECUTADA TRIMESTRE
BAYUNCA 2	30.062	10.221,1	870

Fuente: Elaboración SSPD a partir de información del informe de AFINIA

De acuerdo con lo planteado por la empresa, solo se planeó efectuar tareas de lavado sobre el circuito Bayunca 2. De esta la actividad programada, solo se pudo efectuar el lavado sobre el 9% de las estructuras presupuestadas. Condición que deberá ser aclarada por el prestador.

Mantenimientos basados en la condición: Termografías

Tabla 10. Actividades de mantenimiento –(% del circuito con termografías)

			STRE 1	TRIMESTRE 2	
NOMBRE CIRCUITO	PROG. AÑO	PROG TRIMESTRE	EJECUTADA TRIMESTRE	PROG TRIMESTRE	JECUTADA TRIMESTRE
BARRANCO DE LOBA 2	100	0	0	100	100
BAYUNCA 1	100	0	0	0	0
BAYUNCA 2	100	0	0	0	0
BOSCONIA	100	0	0	0	100
BOSTON 2	100	100	100	0	0
CANALETE	100	0	0	100	100
CARRILLO	100	0	0	0	0
CHIMICHAGUA	100	0	0	100	100
COTORRA	100	100	50	0	100
CURUMANI RURAL	100	0	0	100	100
CURUMANI URBANO	100	0	0	0	100
EL CARMEN 1	100	100	33	0	100
EL COPEY	100	100	15	0	0
EL VIAJANO	100	0	0	0	0
GAMBOTE 4	100	100	0	0	100
GAMBOTE 5	100	0	0	0	0
LA MOJANA 2	100	0	70	100	0
LORICA 1	100	0	100	100	0
LORICA 2	100	0	0	0	0
MARIALABAJA 2	100	0	0	100	70
MONITOS 1	100	0	0	100	100
MONITOS 2	100	0	0	0	0
OLAYA (MAGANGUE)	100	100	0	0	100
PINILLOS	100	0	0	0	0
PIZA	100	100	100	0	0
PRADERA 4	100	0	0	0	0
PUEBLO NUEVO (CORDOBA)	100	0	100	100	0
PUERTO ESCONDIDO	100	0	0	0	0





RIO SINU 3	100	0	0	0	0
RIO VIEJO 2	100	0	0	0	0
SAHAGUN 2	100	100	0	0	100
SAN ANDRES SOTAVENTO 1	100	0	10	0	0
SAN MARTIN DE LOBA 1	100	0	0	0	0
SAN SEBASTIAN	100	100	0	0	100
SANTA ROSA DEL SUR 1	100	0	0	0	0
TERNERA 2	100	0	0	0	0
TERNERA 6	100	0		0	0
TOLU VIEJO 3 (SAN ANTONIO)	100	0	0	100	100
VALENCIA	100	0	0	0	0
VILLA ESTRELLA 2	100	0	100	0	0

Fuente: Elaboración SSPD a partir de información del informe de AFINIA

De dicha actividad especializada, se destacan los siguientes puntos:

- Fueron programadas termografías sobre 10 circuitos, y terminaron realizándose actividades sobre 15 circuitos, lográndose un nivel de cumplimiento del 147%. En todo caso se sigue presentando que lo ejecutado no corresponde directamente a los circuitos proyectados en intervención con termografías.
- El porcentaje acumulado de cumplimiento a cierre del primer semestre está en el 108%, porcentaje que fue logrado gracias al reforzamiento de los trabajos durante el trimestre en evaluación, pues en el primer trimestre el prestador solo alcanzo el 66% de las termografías presupuestadas.
- AFINIA gasto un total de \$ 128.268.590 de pesos en el desarrollo de las actividades de recorrido y termografías.

Para las actividades antes relacionadas, la ponderación establecida para cada una de ellas y las metas trimestrales acumuladas fijadas por el prestador, son las indicadas a continuación:

Tabla 11. Circuitos priorizados – Mantenimiento

Actividad	Poda	Lavado	Termografía	Recorrido	Total
Ponderación	35%	1%	21%	43%	100%

Fuente: Proceso de negociación SSPD - AFINIA

Tabla 12. Porcentaje meta por trimestre año 2021

Actividad	Nivel meta	Nivel meta de cumplimiento acumulado por trimestre			
Actividad	T1	T2	Т3	T4	
Ponderación	15%	35%	75%	100%	

Fuente: Proceso de negociación SSPD - AFINIA

Una vez fueron revisados y analizados los soportes suministrados por el prestador, se llevaron a cabo algunas verificaciones en campo por el equipo de la Superservicios, en donde se encontró que la empresa CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P., CUMPLE





con la meta planteada para este indicador, a pesar de las deficiencias en la planeación identificadas.

Tabla 13. Estado de cumplimiento – Indicador de mantenimientos SDL

Meta	Evaluación	Resultado
70%	115%	CUMPLE

Con el desarrollo de estas actividades se cuentan con los siguientes resultados:

- i. Las citadas obras beneficiaran una cantidad superior a 270.000 suscriptores.
- ii. El monto ejecutado para este indicador asociado con mantenimiento en el SDL, durante el trimestre fue de \$ 2.049.622.144,17 de pesos, tal como se detalla a continuación:

Tabla 14. Detalle de monto ejecutado en actividades de mantenimiento SDL

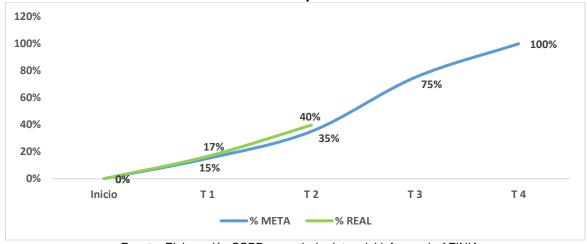
PLAN	META TRIMESTRE	REAL		COSTO PROMEDIO
Poda (Km)	1.613	1.645	\$	1.909.603.670,57
Lavado (Estructuras)	10.221	870	\$	11.749.883,52
Termografía (Circuitos)	10	15	Ф	128.268.590,08
Recorrido (Circuitos)	9	10	\$	126.206.390,06
Total			\$	2.049.622.144,17

Fuente: Elaboración SSPD a partir de información del informe de AFINIA

Lo anterior representa que al cierre del primer semestre del año 2021, el prestador ha ejecutado un monto de \$3.834.053.455,50 de pesos en actividades de mantenimiento sobre los circuitos priorizados.

Ahora bien, al evaluar de forma global del avance acumulado de este indicador, se observa que AFINIA, se encuentra por encima de lo presupuestado para el año 2021.

Gráfica 3. Curva S - Circuitos priorizados - Mantenimiento



Fuente: Elaboración SSPD, a partir de datos del informe de AFINIA





1.3. Mejora SAIDI por circuito

Tal como se indicó en el informe de seguimiento del primer trimestre, el seguimiento a este indicador parcial se efectuará semestralmente a partir de los circuitos intervenidos en los indicadores parciales anteriores y tan pronto culmine su intervención, esto es a partir del año 2022. Por lo tanto, para este periodo no aplica su evaluación.

Tabla 15. Estado de cumplimiento – Mejora indicador SAIDI por circuito

Meta	Evaluación	Resultado
70%	NA	NA

1.4. Mejora SAIFI por circuito

Al igual que con el indicador 1.3, el seguimiento a este indicador parcial se efectuará semestralmente a partir de los circuitos intervenidos en los indicadores parciales anteriores y tan pronto culmine su intervención, este seguimiento empieza a partir de enero de 2022. Por lo tanto, para este periodo no aplica su evaluación.

Tabla 16. Estado de cumplimiento – Mejora indicador SAIFI por circuito

Meta	Evaluación	Resultado
70%	NA	NA

1.5. Reducir los tiempos de atención de interrupciones no programadas a los usuarios del mercado CARIBE MAR

En sintonía con lo presentado en el informe del trimestre anterior, a través este indicador se busca monitorear la forma en que la empresa direcciona esfuerzos que lleven a la reducción de los tiempos de atención de interrupciones no programadas.

Para poder proceder con el análisis de la información, es importante manifestar que acorde con los análisis adelantados al interior de CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P., se encontraron 14 franjas o intervalos de tiempo, dentro de los que clasifican los tiempos de atención de las interrupciones no programadas que se presentan en su mercado, como son:

Tabla 17. Intervalos de tiempos de atención de interrupciones no programadas

No. Intervalo	Rango	
1	Entre 1 y 2 Horas	
2	Entre 2 y 4 Horas	
3	Entre 4 y 6 Horas	
4	Entre 6 y 8 Horas	
5	Entre 8 y 10 Horas	
6	Entre 10 y 12 Horas	
7	Entre 12 y 14 Horas	
8	Entre 14 y 16 Horas	
9	Entre 16 y 18 Horas	
10	Entre 18 y 20 Horas	
11	Entre 20 y 22 Horas	





12	Entre 22 y 24 Horas
13	Entre 24 y 36 Horas
14	Mayores a 36 Horas

Fuente: AFINIA

Esta información es usada para hacer seguimiento al indicador, dado que el PGLP busca reducir el tiempo de atención de las interrupciones no programadas, centrando el seguimiento a la evolución (aumento) que tenga el intervalo de atención de eventos entre 4 y 6 horas respecto el resto de intervalos mayores y descontando las que tengan tiempos menores a 0,5 horas por la operatividad del sistema de protecciones de la red.

De la gestión del operador frente al cumplimiento del indicador se quieren resaltar algunos puntos:

 AFINIA reitera que permanecen los refuerzos operativos a través de las diferentes delegaciones al interior de la entidad.

Tabla 18. Relación total de brigadas operativas por delegación

SECTOR	DÍA (08:00 a 16:00)	MAÑANA (06:00 a 14:00)	TARDE (14:00 a 22:00)	NOCHE (22:00 a 06:00 00:00 a 08:00)	TOTAL
BOLIVAR NORTE	3	8	9	5	25
BOLIVAR CENTRO		5	5	2	12
BOLIVAR SUR	1	11	7	3	22
CORDOBA CENTRO	4	5	6	3	18
CORDOBA NORTE	2	3	2	3	10
CORDOBA SUR	7	5	5	3	20
CESAR NORTE	6	3	2	4	15
CESAR SUR	4	3	2	2	11
GSUCRE	2	8	8	3	21
TOTALES	29	51	47	27	154

Fuente: AFINIA

Imagen 6. Relación de Brigadas - Delegación Bolívar Norte





Imagen 7. Relación de Brigadas - Delegación Bolívar Centro



Fuente: AFINIA

Imagen 8. Relación de Brigadas - Delegación Bolívar Sur

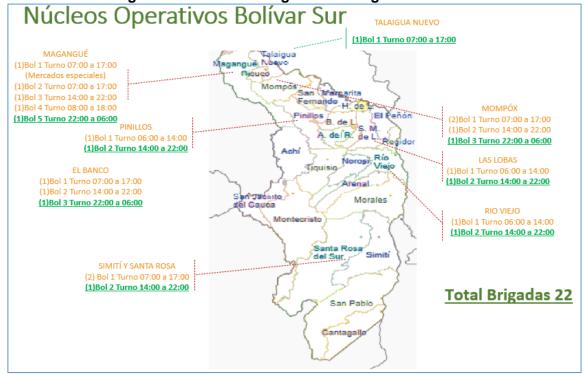






Imagen 9. Relación de Brigadas - Delegación Cesar Norte



Fuente: AFINIA

Imagen 10. Relación de Brigadas - Delegación Cesar Sur

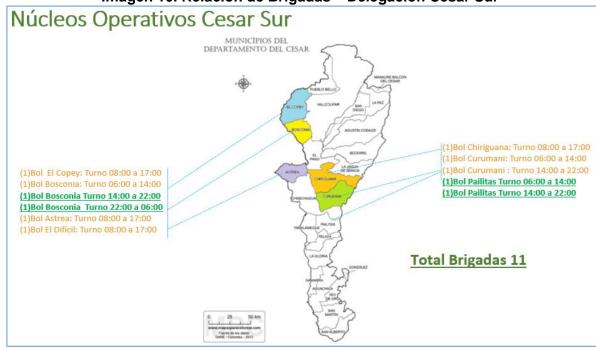






Imagen 11. Relación de Brigadas - Delegación Córdoba Norte



Fuente: AFINIA

Imagen 12. Relación de Brigadas - Delegación Córdoba Centro

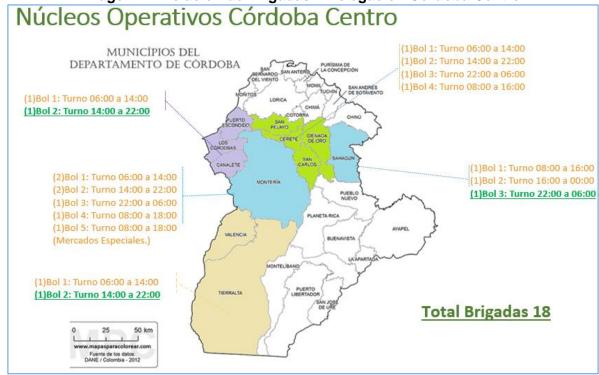
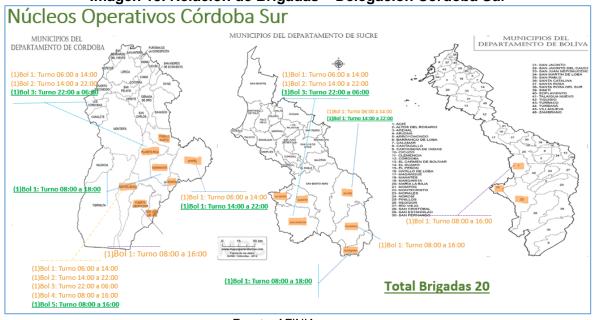




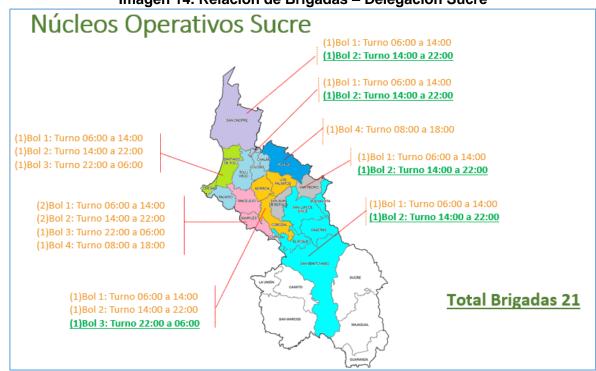


Imagen 13. Relación de Brigadas - Delegación Córdoba Sur



Fuente: AFINIA

Imagen 14. Relación de Brigadas - Delegación Sucre







Según informa la empresa, a cada delegación se le evalúa permanentemente, no solo a nivel de tiempo de respuesta, sino calidad de atención, y preparación logística previo al inicio y cerca de la entrega de turno por parte del personal de las cuadrillas.

- En el proceso de auditoría a la herramienta para monitoreo en línea de las cuadrillas en campo, se evidenciaron dificultades de cobertura de red (comunicaciones) dentro de algunas áreas geográficas de los departamentos de Bolívar y Córdoba, lo cual fue solventado mediante la adquisición de planes de telefonía con diferentes operadores de telefonía celular.
- Se fortalece el proceso de gestión con los supervisores en turno que realizan visita de avanzada, con el fin de determinar el tipo de daño presentado y el material necesario para corregirlo, además se revisa la cobertura de apoyo en las zonas donde tenemos 24 horas en la atención.

Al efectuar el análisis de la información remitida por CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P., se encontró que el prestador tuvo durante el segundo trimestre de 2021, un total de 14.071 interrupciones no programadas, con tiempos de atención superior a 0,5 horas, de las cuales, atendió un porcentaje del 81% de los eventos dentro de un tiempo inferior a 6 horas, cifra superior al porcentaje meta de 68% establecida para esta vigencia. Por lo anterior, se considera este objetivo como cumplido.

Tabla 19. Estado de cumplimiento – Reducción tiempos de atención Int NP

Meta	Evaluación	Resultado
68%	119%	CUMPLE

1.6. Avisos de las interrupciones programadas de conformidad con la Resolución CREG 015 de 2018

Mediante los siguientes indicadores de resultado la Superservicios busca hacer seguimiento a los avisos de interrupciones programadas que de acuerdo con el literal b del numeral 5.2.1 de la Resolución CREG 015 de 2018, el cual establece que el Operador de Red deberá informar a sus usuarios las interrupciones programadas que se adelanten dentro de su mercado de comercialización.

1.6.a. Cobertura en medios de comunicación masivos

Según la información presentada por el prestador durante el primer semestre de 2021 difundió semanalmente la programación de los mantenimientos e inversiones que se realizarán en cada departamento a través de avisos de prensa en los siguientes medios de comunicación impresos:

Tabla 20. Medios escritos con los que informa las interrupciones programadas

DEPARTAMENTO	MEDIO DE COMUNICACIÓN
BOLIVAR	EL UNIVERSAL
CESAR	EL PILON
CORDOBA	EL MERIDIANO DE CORDOBA
MAGDALENA	EL INFORMADOR
SUCRE	EL MERIDIANO DE SUCRE





De donde es importante resaltar que:

- El prestador reconoce no tener la cobertura total sobre los 134 municipios de su mercado, e informa que viene realizando las acciones como la identificación de emisoras comunitarias en los municipios que a la fecha no están siendo cubiertos por los periódicos impresos, todo en pro de cumplir con sus obligaciones normativas.
- Se presentaron un total de 1.894 eventos programados en 83 de los 134 municipios que hacen parte de su mercado de comercialización. Ahora bien, en cuanto al nivel de cobertura de las interrupciones programadas durante el segundo trimestre de 2021 se logró divulgar la información a 46 municipios de los 83 que fueron objeto de interrupciones programadas en este semestre de evaluación, lo cual se refleja en un nivel de cumplimiento del 55% de municipios cubiertos.

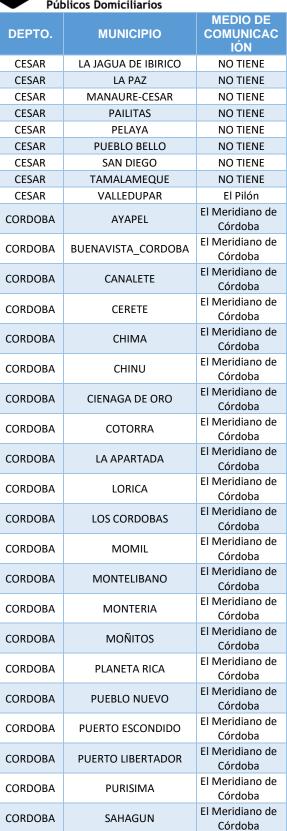
El nivel de cobertura actual de los 134 municipios es el siguiente:

Tabla 21. Relación de municipios y medios de comunicación a través del cual se informa a los usuarios.

DEPTO.	MUNICIPIO	MEDIO DE COMUNICAC IÓN
BOLIVAR	ACHI	NO TIENE
BOLIVAR	ALTOS DEL ROSARIO	NO TIENE
BOLIVAR	ARENAL DEL SUR	NO TIENE
BOLIVAR	ARJONA	El Universal
BOLIVAR	ARROYOHONDO	NO TIENE
BOLIVAR	BARRANCO DE LOBA	NO TIENE
BOLIVAR	CALAMAR	NO TIENE
BOLIVAR	CARTAGENA	El Universal
BOLIVAR	CICUCO	NO TIENE
BOLIVAR	CLEMENCIA	NO TIENE
BOLIVAR	CORDOBA	NO TIENE
BOLIVAR	EL CARMEN DE BOLIVAR	NO TIENE
BOLIVAR	EL GUAMO	NO TIENE
BOLIVAR	EL PEÑON	NO TIENE
BOLIVAR	HATILLO DE LOBA	NO TIENE
BOLIVAR	MAGANGUE	NO TIENE
BOLIVAR	MAHATES	NO TIENE
BOLIVAR	MARGARITA	NO TIENE
BOLIVAR	MARIA LA BAJA	NO TIENE
BOLIVAR	MOMPOS	NO TIENE
BOLIVAR	MONTECRISTO	NO TIENE
BOLIVAR	MORALES	NO TIENE
BOLIVAR	NOROSI	NO TIENE
BOLIVAR	PINILLOS	NO TIENE
BOLIVAR	REGIDOR	NO TIENE
BOLIVAR	RIO VIEJO	NO TIENE
BOLIVAR	SAN CRISTOBAL	NO TIENE
BOLIVAR	SAN ESTANISLAO	El Universal

DEPTO.	MUNICIPIO	MEDIO DE COMUNICAC IÓN
BOLIVAR	SAN FERNANDO	NO TIENE
BOLIVAR	SAN JACINTO	NO TIENE
BOLIVAR	SAN JACINTO DEL CAUCA	NO TIENE
BOLIVAR	SAN JUAN NEPOMUCENO	El Universal
BOLIVAR	SAN MARTIN DE LOBA	NO TIENE
BOLIVAR	SAN PABLO	NO TIENE
BOLIVAR	SANTA CATALINA	El Universal
BOLIVAR	SANTA ROSA	El Universal
BOLIVAR	SANTA ROSA DEL SUR	NO TIENE
BOLIVAR	SIMITI	NO TIENE
BOLIVAR	SOPLAVIENTO	NO TIENE
BOLIVAR	TALAIGUA NUEVO	NO TIENE
BOLIVAR	TIQUISIO	NO TIENE
BOLIVAR	TURBACO	El Universal
BOLIVAR	TURBANA	NO TIENE
BOLIVAR	VILLANUEVA-BOLIVAR	El Universal
BOLIVAR	ZAMBRANO	NO TIENE
CESAR	AGUSTIN CODAZZI	NO TIENE
CESAR	ASTREA	NO TIENE
CESAR	BECERRIL	NO TIENE
CESAR	BOSCONIA	NO TIENE
CESAR	CHIMICHAGUA	NO TIENE
CESAR	CHIRIGUANA	NO TIENE
CESAR	CURUMANI	NO TIENE
CESAR	EL COPEY	NO TIENE
CESAR	EL PASO	NO TIENE
CESAR	LA GLORIA	NO TIENE





SAN ANDRES

SOTAVENTO

CORDOBA

El Meridiano de

Córdoba



DEPTO.	MUNICIPIO	MEDIO DE COMUNICAC
		IÓN
CORDOBA	SAN ANTERO	El Meridiano de Córdoba
CORDOBA	SAN BERNARDO DEL VIENTO	El Meridiano de Córdoba
CORDOBA	SAN CARLOS	El Meridiano de Córdoba
CORDOBA	SAN JOSE DE URE	El Meridiano de Córdoba
CORDOBA	SAN PELAYO	El Meridiano de Córdoba
CORDOBA	TIERRALTA	El Meridiano de Córdoba
CORDOBA	TUCHIN	El Meridiano de Córdoba
CORDOBA	VALENCIA	El Meridiano de Córdoba
SUCRE	BUENAVISTA_SUCRE	NO TIENE
SUCRE	CAIMITO	NO TIENE
SUCRE	CHALAN	NO TIENE
SUCRE	COLOSO	NO TIENE
SUCRE	COROZAL	El Meridiano de Sucre
SUCRE	COVEÑAS	El Meridiano de Sucre
SUCRE	EL ROBLE	NO TIENE
SUCRE	GALERAS	El Meridiano de Sucre
SUCRE	GUARANDA	NO TIENE
SUCRE	LA UNION DE SUCRE	NO TIENE
SUCRE	LOS PALMITOS	El Meridiano de Sucre
SUCRE	MAJAGUAL	El Meridiano de Sucre
SUCRE	MORROA	NO TIENE
SUCRE	OVEJAS	El Meridiano de Sucre
SUCRE	PALMITO	El Meridiano de Sucre
SUCRE	SAMPUES	El Meridiano de Sucre
SUCRE	SAN BENITO ABAD	NO TIENE
SUCRE	SAN JUAN DE BETULIA	El Meridiano de Sucre
SUCRE	SAN MARCOS	El Meridiano de Sucre
SUCRE	SAN ONOFRE	El Meridiano de Sucre
SUCRE	SAN PEDRO	El Meridiano de Sucre
SUCRE	SANTIAGO DE TOLU	El Meridiano de Sucre
SUCRE	SINCE	El Meridiano de Sucre





DEPTO.	MUNICIPIO	MEDIO DE COMUNICAC IÓN
SUCRE	SINCELEJO	El Meridiano de Sucre
SUCRE	SUCRE	NO TIENE
SUCRE	TOLUVIEJO	El Meridiano de Sucre
MAGDALENA	ALGARROBO MAGD	El Informador
MAGDALENA	ARIGUANI	El Informador
MAGDALENA	EL BANCO	El Informador
MAGDALENA	GUAMAL	El Informador
MAGDALENA	NUEVA GRANADA	El Informador
MAGDALENA	PIJI?O DEL CARMEN	El Informador
MAGDALENA	SABANAS DE SAN ANGEL	El Informador

DEPTO.	MUNICIPIO	MEDIO DE COMUNICAC IÓN
MAGDALENA	SAN SEBASTIAN DE BUENAVISTA	El Informador
MAGDALENA	SAN ZENON	El Informador
MAGDALENA	SANTA ANA	El Informador
MAGDALENA	SANTA BÁRBARA DE PINTO	El Informador
ATLANTICO	MANATI	NO TIENE
ATLANTICO	REPELON	NO TIENE
LA GUAJIRA	LA JAGUA DEL PILAR	NO TIENE
TOTAL	134 MUNICIPIOS	66/134

Fuente: AFINIA

 El prestador además indicó que publicó la información de las interrupciones programadas a través del link: https://energiacaribemar.co/consulta-mantenimientos/ y por sus redes sociales; lo cual fue validado por esta Superintendencia. Sin embargo, es importante solicitar al prestador que socialice ampliamente con sus usuarios esta herramienta, aunque ello no excluye el cumplimiento de la obligación regulatoria.

Como resultado del seguimiento realizado por esta Superservicios expuesto previamente, se considera este indicador como INCUMPLIDO

Tabla 22. Estado de cumplimiento – Cobertura en medios de comunicación masivos

Meta	Evaluación	Resultado
70%	55%	NO CUMPLE

Ahora bien, esta Superintendencia reconoce que, aunque AFINIA no cumple con la meta, ha mostrado mejoras su en la cobertura para informar a todos los usuarios de su mercado de las interrupciones programadas en el servicio de energía eléctrica, pasando de un nivel de cobertura de 56 municipios en enero de 2021 a 83 municipios al cierre de este segundo informe de seguimiento del PGLP.

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

El objeto del seguimiento de este indicador consiste en verificar que el prestador notifique a los usuarios industriales dentro de su mercado de comercialización, a través de correo electrónico, cartas o mensajes de texto las interrupciones programadas que vayan a afectar la continuidad del servicio de energía. El seguimiento se fundamenta en revisar los registros de los mensajes de texto o correo electrónico o cartas, enviadas a los clientes No regulados (industriales) y mercado liberalizado que tenga ejecutivo de cuenta asociado, de los cuales se tengan datos del contacto.

Para el año 2021, la meta es informar las interrupciones programadas al 100% de los usuarios industriales de los que la empresa tenga ejecutivo de cuenta y medio de contacto, es decir, para el caso de AFINIA serán los usuarios con tarifa industrial del mercado no





regulado propio, que tienen ejecutivo de cuenta, así como los usuarios del mercado no regulado de otros comercializadores.

En este orden de ideas, se tiene que el prestador para este periodo de evaluación informó las interrupciones programadas a 146 usuarios no regulados propios y 407 usuarios no regulados de otros comercializadores, durante el primer semestre de 2021 de la siguiente forma:

Tabla 23. Relación de usuarios industriales que recibieron interrupciones en el semestre

MES	USUARIOS PROPIOS INTERRUMP.	USUARIOS PROPIOS INFORMA.	USUARIOS OTROS COMERC. INTERRUMP.	USUARIOS OTROS COMERC. INFORMA
ENERO	14	14	36	36
FEBRERO	35	35	54	54
MARZO	28	28	88	88
ABRIL	22	22	87	87
MAYO	24	24	53	53
JUNIO	23	23	89	89
TOTALES	146	146	407	407

Fuente: Elaboración SSPD, a partir de datos del informe de AFINIA

Por lo tanto, teniendo en cuenta que el prestador presentó evidencias de los correos electrónicos enviados, se tiene que el prestador logró un nivel de cumplimiento del 100% de los usuarios industriales informados.

Tabla 24. Estado de cumplimiento – Notificación interrupciones a usuarios industriales

Meta	Evaluación	Resultado
100%	100%	CUMPLE

2. CONFIABILIDAD EN EL STR

Este objetivo cuenta con dos indicadores parciales cuyo objeto consiste en realizar seguimiento a las inversiones y mantenimientos programados para mejorar la continuidad y confiabilidad del Sistema de Transmisión Regional de CARIBEMAR DE LA COSTA.

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

El prestador tiene proyectado realizar intervenciones en 11 líneas de transmisión regional durante la vigencia 2021, las cuales consisten en: i) reposición de apoyos, ii) reposición de cable de guarda y iii) reposición de sistemas de puesta a tierra. Las cuales estima finalizar, hasta el tercer trimestre del año como se muestra a continuación:

i) Reposición de apoyos (unitario):





Tabla 25. Relación de actividades planificadas para el año 2021- reposición de apoyos (unidad)

Departamento	Línea	1 Trim	2 Trim	3 Trim
Bolívar	TERNERA - BOSQUE	0	4	8
Bolívar	TERNERA – VILLA ESTRELLA	0	2	12
Bolívar	TERNERA-MAMONAL	0	0	1
Bolívar	BOCAGRANDE-BOSQUE	-	-	-
Bolívar	TERMOCARTAGENA-PROELECTRICA	0	0	1
Bolívar	TERMOCARTAGENA-PROELECTRICA	0	0	1
Cesar	CODAZZI-LA JAGUA	1	1	1
Cesar	VALLEDUPAR-CODAZZI	0	2	2
Cesar	COPEY-EL PASO	1	5	5
Cesar	EL PASO -EL BANCO	0	2	2
Córdoba	CHINU-CERETÉ	0	10	10
TOTAL	11 LÍNEAS	2	27	43

Fuente: Elaboración SSPD, a partir de datos del informe de AFINIA

ii) Reposición de cable de guarda (km):

Tabla 26. Relación de actividades planificadas para el año 2021- Reposición de Cables de Guarda (km)

Departamento	Línea	1 Trim	2 Trim	3 Trim
Bolívar	TERNERA - BOSQUE	5	8,07	8,07
Bolívar	TERNERA – VILLA ESTRELLA	0	1,3	1,3
Bolívar	TERNERA-MAMONAL	1	6	6
Bolívar	BOCAGRANDE-BOSQUE	1,5	3	3
Bolívar	TERMOCARTAGENA-PROELECTRICA	0,6	0,6	0,6
Bolívar	TERMOCARTAGENA-PROELECTRICA	0,6	0,6	0,6
Cesar	CODAZZI-LA JAGUA	-	-	-
Cesar	VALLEDUPAR-CODAZZI	-	-	-
Cesar	COPEY-EL PASO	-	-	-
Cesar	EL PASO -EL BANCO	-	-	-
Córdoba	CHINU-CERETÉ	-	-	-
TOTAL	11 LÍNEAS	8,7	19,57	19,57

Fuente: Elaboración SSPD, a partir de datos del informe de AFINIA

iii) Reposición de sistemas de puesta a tierra - SPT (Unitario):

Tabla 27. Relación de actividades planificadas para el año 2021 – reposición SPT (unitario)

Departamento	Línea	1 Trim	2 Trim	3 Trim
Bolívar	TERNERA – BOSQUE	40	58	58
Bolívar	TERNERA – VILLA ESTRELLA	0	13	13
Bolívar	TERNERA-MAMONAL	8	16	16
Bolívar	BOCAGRANDE-BOSQUE	-	-	-
Bolívar	TERMOCARTAGENA-PROELECTRICA	-	-	-
Bolívar	TERMOCARTAGENA-PROELECTRICA	-	-	-
Cesar	CODAZZI-LA JAGUA	-	-	-





Cesar	VALLEDUPAR-CODAZZI	185	241	241
Cesar	COPEY-EL PASO	192	305	305
Cesar	EL PASO -EL BANCO	151	194	194
Córdoba	CHINU-CERETÉ	55	67	67
TOTAL	11 LÍNEAS	631	894	894

Con las anteriores obras se espera generar beneficios a un total de 264.775 usuarios, tal como se indicó desde el informe anterior.

El seguimiento y validación se efectuó a partir de:

- i. El Cronograma y Curva S de las inversiones adelantadas en el STR
- ii. El material suministrado como evidencia por la empresa acerca de los trabajos.
- iii. Las inspecciones realizadas en campo por parte del personal de la Superintendencia.

Donde, el nivel de cumplimiento de las obras programadas respecto de las ejecutadas para el año 2021 debe ser mayor o igual al 70%.

La información de cumplimiento para el presente periodo de evaluación remitida por el prestador indica que realizó las siguientes inversiones en reposición de activos:

Tabla 28. Relación de inversiones por reposición de activos

	rabia zor resideren de invereienee per repecieien de denvee					
Departamento	Línea	Rep. Apoyos (unidad)	Rep. Cable Guarda (km)	Rep. SPT (unidad)		
Bolívar	TERNERA - BOSQUE	6	7	55		
Bolívar	TERNERA – VILLA ESTRELLA	2	0,6	7		
Bolívar	TERNERA-MAMONAL	1	6	16		
Bolívar	BOCAGRANDE-BOSQUE	-	3	-		
Bolívar	TERMOCARTAGENA-PROELECTRICA	1	0,6	-		
Bolívar	TERMOCARTAGENA-PROELECTRICA	0	0,6	-		
Cesar	CODAZZI-LA JAGUA	1	-	-		
Cesar	VALLEDUPAR-CODAZZI	2	-	203		
Cesar	COPEY-EL PASO	5	-	267		
Cesar	EL PASO -EL BANCO	2	-	194		
Córdoba	CHINU-CERETÉ	10	-	67		
TOTAL	11 LÍNEAS	30	17,8	885		

Fuente: Elaboración SSPD, a partir de datos del informe de AFINIA

Al respecto, es importante manifestar que

 AFINIA realizó actividades adicionales de reemplazo de apoyos (estructuras de retención y/o suspensión) en líneas donde no tenía tareas programadas durante este trimestre como son: TERNERA-MAMONAL y TERNERA – BOSQUE, esto representa un cumplimiento de 111% para la subactividad reemplazo de apoyos.





- Se presentaron algunos retrasos en la actividad de cambio de cable de guarda de la línea TERNERA – VILLA ESTRELLA, la cual solo alcanzó un nivel de cumplimiento del 46%. Las otras 5 líneas que tenían este tipo de actividad de inversión lograron cumplir con la meta establecida, lo que da como resultado un cumplimiento del 91% para esta subactividad.
- Al igual que en el punto anterior, la mencionada línea tuvo un nivel de avance del 54% sobre lo planeado para este trimestre, en cuanto a la actividad asociada al reemplazo del sistema de puesta a tierra de algunas de las estructuras del citado activo. Las otras 6 líneas objeto de intervención, presentan de forma general un buen nivel de avance para lograr un cumplimiento del 99% de la meta total.

A pesar de lo expuesto para algunas líneas intervenidas para el trimestre, el prestador cumplió con la meta establecida, registrando un nivel de cumplimiento de 111%, 91% y 99% para las 3 subactividades, cada una con peso igual para el cumplimiento de la meta del indicador, por lo que se obtiene el nivel de cumplimiento que se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 29. Estado de cumplimiento – Inversiones en el STR

Meta	Evaluación	Resultado
70%	100%	CUMPLE

Además de todo lo expuesto, vale la pena resaltar que, a nivel global, el cumplimiento esperado esta un punto porcentual de la meta acumulada presupuesta a cierre del primer semestre, lo cual por ahora no genera una señal de alerta.

Gráfica 4. Curva S - Inversiones en el STR 120,00% 92,00% 94,00% 95,00% 97,00% 99,00% 00,00% 100,00% 75,00% 80,00% 85,00% 88,00% Nivel de Cumplimiento 80,00% 85,00% 88,00% 90,00% 80,00% 60,00% Planeado Eiecutado 40,00% 20,00% 0,00% FNF FFB MAR ABR MAY JUN JUL AGO SFP OCT Periodo

Fuente: Elaboración SSPD, a partir de datos del informe de AFINIA

En los proyectos antes enlistados, AFINIA ha logrado inversiones por un valor de \$7.076.161.016 en el primer semestre.





Así mismo, es preciso indicar que la Superservicios realizó verificación de las inversiones realizadas en el departamento del Cesar durante los días del 14 al 16 de septiembre de 2021, en donde verificó las siguientes inversiones:

• Cambio de Apoyos línea Copey - El Paso:

Se verificó la inversión reportada en el informe del cambio de 5 apoyos en la línea

Imagen 15. Verificación cambio de apoyos línea Copey - El Paso







Fuente: SSPD

• La Subestación Salguero - Valledupar

Se verificaron los proyectos de instalación de compensación 4,8 MVAR y tercer transformador de 14 MVA 34,5/13,8kV en la subestación Salguero los cuales tienen previsto entrar en operación para diciembre de 2021.

Los dos proyectos en conjunto en el momento en que se realizó la verificación tenían un nivel de avance del 71%, beneficiarán a 29.630 usuarios de Valledupar y tienen un

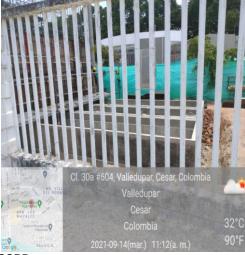




presupuesto de 6.647 millones de pesos, según los recursos ejecutados a la fecha de visita correspondientes a 4.766 millones de pesos.

Imagen 16. Verificación obras civiles proyectos subestación Salguero





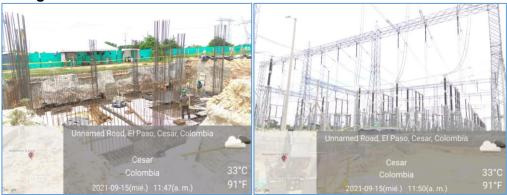
Fuente: SSPD

• Nueva Subestación La Loma 110kV - El Paso.

Este proyecto consiste en la construcción de las obras a 110kV de la nueva subestación La Loma en donde se instalará un transformador de 50MVA de 110/34,5/13,8kV y se construirá una caseta de celdas.

El valor de este proyecto es alrededor de 15.500 millones de pesos el cual ayudará a mejorar el perfil de tensión y la calidad del servicio al municipio El Paso, el nivel de ejecución del proyecto era del 70% al momento en que se realizó la verificación según lo informado en campo por el personal de AFINIA.

Imagen 17. Verificación Obras civiles en la nueva subestación La Loma



Fuente: SSPD





Segundo Transformador Subestación Codazzi – Agustín Codazzi.

Se realizó verificación de la instalación del segundo transformador de 25 MVA 110/34,5/13,2 kV el cual aumentará la capacidad de transformación de la subestación para atender nueva demanda, en el cual se verán beneficiados 11.361 usuarios del municipio de Agustín Codazzi y los usuarios de los municipios de Becerril y El Desastre.

El presupuesto del proyecto es de 8.729 millones, tiene un nivel de avance del 81% según informa AFINIA y está prevista su entrada en operación para noviembre de 2021.

Imagen 18. Verificación Obras civiles en la subestación Codazzi



Fuente: SSPD

2.2. Cumplimiento del programa de mantenimientos por activo.

El prestador tiene proyectado realizar mantenimientos en 20 líneas de transmisión regional durante la vigencia 2021, actividades que consisten en i) inspecciones termográficas, ii) actividades de podas en servidumbres y iii) lavado de aisladores, de la siguiente manera:

i) Actividades de inspección termográfica (Unitario):

Tabla 30. Relación de actividades termográficas por trimestre – 2021 (unidad)

Departamento	Línea	1 Trim	2 Trim	3 Trim	4 Trim
Bolívar	TERNERA - GAMBOTE	1	-	-	-
Bolívar	EL CARMEN - TSAN JACINTO	-	1	-	-
Bolívar	MAGANGUE – MOMPOX	-	1	-	-
Córdoba	CERROMATOSO - PLANETA RICA	-	1	-	-
Cesar	VALLEDUPAR – CODAZZI	-	-	-	1
Cesar	EL PASO - EL COPEY	-	-	1	-
Cesar	EL PASO - EL BANCO	-	-	-	1
Bolívar	EL CARMEN – ZAMBRANO	1	-	-	-
Sucre	BOSTON - CHINU 1	-	-	1	-
Sucre	BOSTON - CHINU 2	-	-	1	-
Córdoba	CHINU - SAN MARCOS (SUCRE)	-	-	-	1
Sucre	CHINU - SINCE	-	-	-	1





Bolívar	EL CARMEN – TOLUVIEJO	-	-	1	-
Sucre	SIERRA FLOR – TOLUVIEJO	-	-	1	-
Cesar	CODAZZI - LA JAGUA	-	-	-	1
Bolívar	PROELECTRICA – MAMONAL	1	-	-	-
Bolívar	TERNERA – MAMONAL	1	-	-	-
Bolívar	BOSQUE - CHAMBACU 1	1	-	-	-
Córdoba	RIO SINU - TIERRA ALTA	-	-	1	-
Bolívar	BOCAGRANDE – BOSQUE	1	-	-	-
TOTAL	20 LÍNEAS	6	3	6	5

ii) Actividades de podas en servidumbres (km de red intervenidas):

Tabla 31. Relación de actividades de poda en las Líneas por trimestre – 2021 (km)

Table 31. Relation de actividades de pode en las Lineas por trinieste – 2021 (k					
Departamento	Línea	1 Trim	2 Trim	3 Trim	4 Trim
Bolívar	TERNERA - GAMBOTE	25	31	31	31
Bolívar	EL CARMEN - TSAN JACINTO	100	100	100	100
Bolívar	MAGANGUE – MOMPOX	8	45	45	45
Córdoba	CERROMATOSO - PLANETA RICA	0	10	27	54
Cesar	VALLEDUPAR – CODAZZI	35	51	51	51
Cesar	EL PASO - EL COPEY	55	55	55	55
Cesar	EL PASO - EL BANCO	20	91	91	91
Bolívar	EL CARMEN – ZAMBRANO	33	33	33	33
Sucre	BOSTON - CHINU 1	22	22	22	22
Sucre	BOSTON - CHINU 2	22	22	22	22
Córdoba	CHINU - SAN MARCOS (SUCRE)	8	8	40	66
Sucre	CHINU - SINCE	0	8	21	38
Bolívar	EL CARMEN – TOLUVIEJO	58	58	58	58
Sucre	SIERRA FLOR – TOLUVIEJO	18	18	18	18
Cesar	CODAZZI - LA JAGUA	51	51	51	51
Bolívar	PROELECTRICA – MAMONAL	9	9	9	9
Bolívar	TERNERA – MAMONAL	13	13	13	13
Bolívar	BOSQUE - CHAMBACU 1	3	3	3	3
Córdoba	RIO SINU - TIERRA ALTA	40	47	47	67
Bolívar	BOCAGRANDE – BOSQUE	5	5	5	5
TOTAL	20 LÍNEAS	525	680	742	832

Fuente: Elaboración SSPD, a partir de datos del informe de AFINIA

iii) Actividades de lavado de aisladores de líneas de alta tensión (Unitario):

Tabla 32. Relación de actividades de lavado Líneas primer semestre - 2021 (unidad)

Departamento	Línea	1 Trim	2 Trim
Bolívar	TERNERA - GAMBOTE	-	-
Bolívar	EL CARMEN - TSAN JACINTO	-	-
Bolívar	MAGANGUE – MOMPOX	-	-
Córdoba	CERROMATOSO - PLANETA RICA	-	-
Cesar	VALLEDUPAR – CODAZZI	-	-
Cesar	EL PASO - EL COPEY	-	-
Cesar	EL PASO - EL BANCO	-	-
Bolívar	EL CARMEN – ZAMBRANO	-	-





Sucre	BOSTON - CHINU 1	-	-
Sucre	BOSTON - CHINU 2	-	-
Córdoba	CHINU - SAN MARCOS (SUCRE)	-	-
Sucre	CHINU - SINCE	-	-
Bolívar	EL CARMEN – TOLUVIEJO	-	-
Sucre	SIERRA FLOR – TOLUVIEJO	-	-
Cesar	CODAZZI - LA JAGUA	-	-
Bolívar	PROELECTRICA – MAMONAL	5	5
Bolívar	TERNERA – MAMONAL	5	5
Bolívar	BOSQUE - CHAMBACU 1	5	5
Córdoba	RIO SINU - TIERRA ALTA	-	-
Bolívar	BOCAGRANDE – BOSQUE	10	10
TOTAL	20 LÍNEAS	25	25

El seguimiento y validación de este, se efectuó a partir de:

- i. El Cronograma y Curva S de todos los mantenimientos por Líneas en el STR.
- ii. El material suministrado como evidencia por la empresa acerca de los trabajos.
- iii. Las inspecciones realizadas en campo por parte del personal de la Superintendencia.

Donde, el nivel de cumplimiento de las obras programadas vs las ejecutadas para el año 2021, deberá ser mayor o igual al 70%.

Al respeto, para el presente periodo de evaluación el prestador suministró avances en cuanto a mantenimientos de la siguiente forma:

Tabla 33. Relación de actividades de mantenimiento ejecutadas durante el segundo trimestre - 2021

Departamento	Línea	Termografías	Podas	Lavado
Bolívar	TERNERA - GAMBOTE	-	31	-
Bolívar	EL CARMEN - TSAN JACINTO	1	100	-
Bolívar	MAGANGUE – MOMPOX	1	45	-
Córdoba	CERROMATOSO - PLANETA RICA	1	10	-
Cesar	VALLEDUPAR – CODAZZI	-	51	-
Cesar	EL PASO - EL COPEY	-	55	-
Cesar	EL PASO - EL BANCO	-	91	-
Bolívar	EL CARMEN – ZAMBRANO	-	33	-
Sucre	BOSTON - CHINU 1	-	22	-
Sucre	BOSTON - CHINU 2	-	22	-
Córdoba	CHINU - SAN MARCOS (SUCRE)	-	8	-
Sucre	CHINU - SINCE	-	-	-
Bolívar	EL CARMEN – TOLUVIEJO	-	58	-
Sucre	SIERRA FLOR – TOLUVIEJO	-	18	-
Cesar	CODAZZI - LA JAGUA	-	51	-
Bolívar	PROELECTRICA – MAMONAL	-	9	5
Bolívar	TERNERA – MAMONAL	-	13	4





Bolívar	BOSQUE - CHAMBACU 1	-	3	5
Córdoba	RIO SINU - TIERRA ALTA	-	47	-
Bolívar	BOCAGRANDE – BOSQUE	-	5	10
TOTAL	20 LÍNEAS	3	672	24

De acuerdo con la curva S del grupo de actividades de este indicador, el nivel de avance acumulado se encuentra en el 52%, sobre una meta establecida del 54%. Los retrasos se presentaron principalmente por la no ejecución de las actividades de poda sobre la línea CHINU – SINCE a 110 kV, ya que el prestador direccionó el personal a desarrollar actividades en otros activos más críticos. Con lo cual, los 8 km de podas de este periodo en evaluación se re-agendaron para los trimestres siguientes. Igual condición se presentó en las actividades de lavado en la línea TERNERA – MAMONAL, la cual alcanzo un nivel de cumplimiento del 80%.

Para las demás tareas programadas, se pudo evidenciar a partir de los soportes fotográficos suministrados por AIRE (al igual que los obtenidos por esta Superintendencia en las visitas realizadas), así como la información de órdenes de compra y trabajos de varios de los proyectos suministrados por el citado prestador, que éste cumplió con gran parte de las actividades planeadas.

Para el trámite, de las acciones de poda, lavado y termografía la empresa AFINIA incurrió en unos gastos de \$ 500.831.601,91, discriminados de la siguiente manera

Tabla 34. Relación de gastos incurridos en actividades de mantenimiento

ITEM	ACTIVIDAD	VALOR
1	Termografía	\$ 43.739.481,43
2	Poda	\$ 440.387.723,55
3	Lavado	\$ 16.704.396,93
	Total	\$ 500.831.601,91

Fuente: AFINIA

Con las cuales espera favorecer a una cantidad superior a los 566.995 usuarios, tal como se detalla a continuación.

Tabla 35. Relación de usuarios que se beneficiarían por línea intervenida

DEPARTAMENTO	NOMBRE LÍNEA	CANTIDAD DE CLIENTES BENEFICIADOS
BOLÍVAR	TERNERA - GAMBOTE	35.210
BOLÍVAR	EL CARMEN - TSAN JACINTO	24.830
BOLÍVAR	MAGANGUE – MOMPOX	31.552
CORDOBA	CERROMATOSO - PLANETA RICA	72.570
CESAR	VALLEDUPAR – CODAZZI	17.532
CESAR	EL PASO - EL COPEY	37.382
CESAR	EL PASO - EL BANCO	30.478
BOLÍVAR	EL CARMEN – ZAMBRANO	4.859
SUCRE	BOSTON - CHINU 1	86.286
SUCRE	BOSTON - CHINU 2	
CORDOBA	CHINU - SAN MARCOS (SUCRE)	41.285
SUCRE	CHINU - SINCE	34.776





BOLÍVAR	EL CARMEN – TOLUVIEJO	20.795
SUCRE	SIERRA FLOR – TOLUVIEJO	28.598
CESAR	CODAZZI - LA JAGUA	10.025
BOLÍVAR	PROELECTRICA – MAMONAL	200
BOLÍVAR	TERNERA – MAMONAL	6.706
BOLÍVAR	BOSQUE - CHAMBACU 1	44.214
CORDOBA	RIO SINU - TIERRA ALTA	24.850
BOLÍVAR	BOCAGRANDE – BOSQUE	14.847
TOTAL		566.995

Fuente: SSPD - AFINIA

Por lo tanto, una vez revisada y analizada la información soporte suministrada por AFINIA, y realizadas algunas verificaciones en terreno, se entiende CUMPLIDO este indicador de actividades de mantenimiento en el STR.

Tabla 36. Estado de cumplimiento - Mantenimientos en el STR

Meta	Evaluación	Resultado
70%	95%	CUMPLE

De forma global, al analizar el porcentaje de avance acumulado a través de la curva S, se encuentra un ligero desfase, que por ahora no representa una señal de alerta.

Gráfica 5. Curva S - Mantenimientos en el STR 120,00% 100,00% 92,00% 84,00% 100,00% Nivel de Cumplimiento 77,00% 80,00% 69,00% 61.00% 54,00% 60,00% 45,00% 52,00% Planeado 36,00% 44,00% 40,00% Ejecutado 27,00% 36,00% 17,00% 27.00% 20,00% 9,00% 17.00% .00% 0,00% FEB MAR ABR MAY JUN JUL AGO SEP OCT NOV DIC Periodo

Fuente: Elaboración SSPD, a partir de datos del informe de AFINIA

3. CALIDAD DE LA POTENCIA ELÉCTRICA (CPE)

El propósito del indicador parcial definido para este objetivo es realizar seguimiento a las inversiones del prestador que se orientan a mejorar los parámetros de calidad de la potencia. Lo anterior, teniendo en cuenta que en su mercado se presentan restricciones operativas por sobrecargas en diferentes activos entre los que encuentran: Líneas, circuitos





y transformadores de potencia, que conllevan a perfiles de tensión bajos, es decir por fuera de la regulación. El indicador es de evaluación trimestral y su evaluación se presenta a continuación:

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.

Para poder realizar la evaluación de este indicador, el seguimiento y validación se efectuó a partir de:

- i. El Cronograma y Curva S de los proyectos con los que se busca mejorar la CPE.
- ii. El material suministrado como evidencia por la empresa acerca de los trabajos.
- iii. Las inspecciones realizadas en campo por parte del personal de la Superintendencia.

Dentro de las acciones enfocadas a lograr cumplir con el requerimiento de este indicador, se encuentran 10 proyectos que espera ejecutar durante el año 2021, con los que se espera beneficiar al sistema eléctrico en cuanto a la mejora de los parámetros de calidad de la potencia, especialmente en normalizar el perfil de tensión. Estos proyectos son:

Tabla 37. Relación de proyectos enfocados a mejorar la CPE

Íte m	Proyecto	Siste ma	%Plan. 1 Trim	%Ejec. 1 Trim	%Plan. 2 Trim	%Plan. 3 Trim	%Plan. 4 Trim
1	SDL Cerete 110/34,5kV	SDL	93%	100%	100%	100%	100%
2	Segundo Transformador SE San Jacinto 66/34,5/13,8kV	STR	100%	100%	100%	100%	100%
3	Compensación SE Lorica 34.5 kV de 6 MVAR	SDL	73%	73%	82%	91%	100%
4	SDL Nueva La Loma 110/34,5/13,8kV	SDL	69%	69%	79%	90%	100%
5	Segundo Transformador SE Rio Viejo 34.5/13.8kV 3 MVA	SDL	79%	79%	86%	93%	100%
6	Segundo Transformador SE Codazzi 110/34.5/13.8 de 25MVA	STR	65%	65%	78%	91%	100%
7	Segunda Línea Copey – Bosconia 34,5kV	SDL	70%	100%	100%	100%	100%
8	Compensación Capacitiva SE Pueblo Nuevo	SDL					_
9	Compensación Capacitiva SE San Bernardo	SDL	25%	23%	50%	70%	100%
10	Compensación Capacitiva SE Ayapel	SDL					

Fuente: Elaboración SSPD, a partir de datos del informe de AFINIA

Con relación a lo presentado en la tabla anterior, si bien durante el primer informe del año 2021 se indicó por parte de esta Superintendencia que: "Como se puede observar de la anterior tabla, se tiene proyectado realizar 2 proyectos en el Sistema de Transmisión Regional y 8 proyectos en el Sistema de Distribución Local (...)", queremos hacer una precisión en lo referenciado, con miras a dar claridad sobre lo que a continuación se mostrará, ya que al interior de AFINIA se identifican algunos de los proyectos del SDL como proyectos de Alta Tensión (AT), pues estos son ejecutados en subestaciones de AT, y los que se adelantan a nivel del circuito (en el SDL) los identifican como obras o proyectos de Media Tensión (MT), por lo que la clasificación de los proyectos es de la siguiente manera:





Tabla 38. Relación de proyectos por grupo de tensión

Ítem	Proyecto	Sistema	Nivel de Tensión
1	Segundo Transformador SE San Jacinto 66/34,5/13,8kV	STR	AT
2	Segundo Transformador SE Codazzi 110/34.5/13.8 de 25MVA	STR	AT
3	SDL Cerete 110/34,5kV	SDL	AT
4	Compensación SE Lorica 34.5 kV de 6 MVAR	SDL	AT
5	SDL Nueva La Loma 110/34,5/13,8kV	SDL	AT
6	Segundo Transformador SE Rio Viejo 34.5/13.8kV 3 MVA	SDL	AT
7	Segunda Línea Copey – Bosconia 34,5kV	SDL	MT
8	Compensación Capacitiva SE Pueblo Nuevo	SDL	
9	Compensación Capacitiva SE San Bernardo	SDL	MT
10	Compensación Capacitiva SE Ayapel	SDL	

Fuente: Elaboración SSPD, a partir de datos del informe de AFINIA

La ponderación que se da en la evaluación a cada grupo de proyectos es el mostrado en la siguiente tabla:

Tabla 39. Ponderación para proyectos de CPE

DESCRIPCIÓN	PONDERACIÓN
Proyectos Calidad de la Potencia - AT	75%
Proyectos Calidad de la Potencia - MT	25%

Fuente: AFINIA

De todos los proyectos, tres presentaron algunos retrasos, como son: 1) segundo transformador SE¹ Codazzi 110/34.5/13.8 de 25MVA, 2) subestación SDL Nueva La Loma 110/34,5/13,8kV, y 3) segundo transformador SE Rio Viejo 34.5/13.8kV - 3 MVA. La causa informada por el prestador es la dificultad para adquisición de materiales como el acero y demoras en consecución de firmas especializadas para la ejecución de obras. Inconvenientes todos que, según lo manifestado por el prestador, no limitaran la entrada en vigencia de los mismos durante la vigencia 2021.

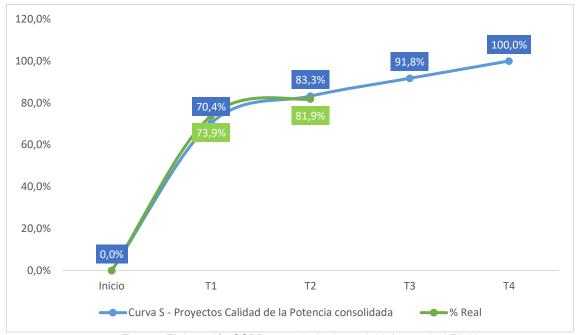
Ahora bien, dicha situación no es del todo ajena a la evolución general del grupo de proyectos antes enlistado, pues la curva S de este objetivo, muestra que, para este trimestre, las obras van ligeramente por debajo de lo planeado por el prestador. Condición a la que la Superservicios hará el respectivo seguimiento.

Gráfica 6. Curva S – Inversiones Calidad de la Potencia

-

¹ Entiéndase SE por subestación





El monto de las inversiones asociadas a estos proyectos corresponde a un valor aproximado de \$ 3.679.000.000 de pesos, beneficiando consigo a un total aproximado de 165.540 suscriptores.

Teniendo en cuenta lo anterior, una vez evaluado el nivel de avance de los proyectos, al igual que los soportes suministrados, se encontró que el prestador cumple con lo presupuestado como meta del trimestre tomando como referencia el valor de lo proyectado acumulado y lo ejecutado como se indicó en la curva S:

Tabla 40. Estado de cumplimiento – Inversiones enfocados a mejorar la CPE trimestre 2

Meta	Evaluación	Resultado
70%	99%	CUMPLE

4. PÉRDIDAS DE ENERGÍA

El seguimiento de los indicadores parciales de pérdidas de energía se realiza con el fin de verificar el cumplimiento de la estrategia definida por el prestador para cumplir con el plan de reducción de pérdidas de energía, lo anterior se hace necesario debido a que AFINIA opera un mercado de comercialización con altos niveles de pérdidas de energía y la demanda de la costa caribe se encuentra aumentando por encima del promedio nacional.

Con relación a los indicadores de este objetivo, el proceso de seguimiento y validación de estos se efectuó a partir de:

 El Cronograma y Curva S de los proyectos con los que se busca reducir las pérdidas de energía.





El material suministrado como evidencia por la empresa acerca de los trabajos.

4.1. Ejecución de inversiones orientadas a recuperación de pérdidas del documento CONPES 3966 de 2019

Para este indicador, resulta relevante indicar que las inversiones previstas para ser ejecutadas con los recursos del CONPES 3966 del año 2019, en cuanto a recuperación de pérdidas de energía, comprenden los proyectos de:

- Aseguramiento de red.
- Instalación de medida centralizada.

Los cuales fueron planeados y contratados para su ejecución por parte del anterior operador antes de realizar la entrega del mercado a AFINIA.

Para la presente vigencia se tiene proyectado ejecutar inversiones por un monto de \$18.770 millones de pesos, no obstante, el prestador logró ejecutar actividades por un valor total de \$4.184 millones, el cual equivale a un avance de ejecución acumulado del 16% para el primer semestre de 2021. Estas actividades corresponden a la instalación de 51 macromedidores con infraestructura de medición avanzada y la intervención de 1.460 clientes.

Las dificultades para el avance de este compromiso parten de la situación ya identificada frente a los retrasos por la pandemia por COVID durante el año 2020, condición que fue de seguimiento por esta Superintendencia a través del programa de gestión suscrito con ELECTRICARIBE y que al cierre del mismo se estableció su continuidad y compromiso de seguimiento a través de los PGLP con los nuevos agentes².

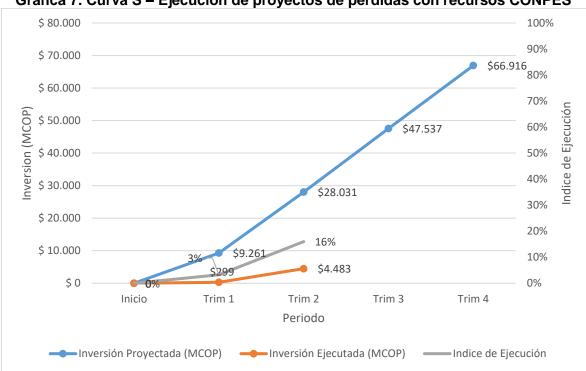
Para el segundo trimestre de evaluación, si bien se logró poner en marcha el desarrollo de estas inversiones, las acciones desarrolladas por el prestador no fueron suficientes para alcanzar el objetivo previsto, según el reporte entregado por AFINIA el retraso fue causado debido a inconvenientes que se le han presentado al contratista que tiene a cargo la ejecución de los recursos, especialmente por el traslado de sus operaciones de la ciudad de Barranquilla a Cartagena, así como también se ha generado un lastre por la reinvención de estrategias de gestión social con la comunidad.

A continuación, se muestra la curva S planeada para el año 2021 y la curva S de ejecución del segundo trimestre de 2021:

_

² https://www.superservicios.gov.co/servicios-vigilados/energia-gas-combustible/empresa-electrificadora-del-caribe-sa-esp





Gráfica 7. Curva S - Ejecución de proyectos de pérdidas con recursos CONPES³

Fuente: Elaboración SSPD, a partir de datos del informe de AFINIA

Finalmente, debemos aclarar que se realiza un ajuste a la presentación de información en la gráfica anterior teniendo dado que los valores presentados para cada periodo en la gráfica del primer informe corresponden a los niveles de ejecución trimestral más no la ejecución acumulada utilizada para la construcción de la curva S, la cual se considera la forma más adecuada para mostrar el cumplimiento del indicador de inversiones.

Tabla 41. Estado de cumplimiento – Inversiones en pérdidas con recursos

Meta	Evaluación	Resultado
90%	16%	NO CUMPLE

4.2. Ejecución del Plan de Control de Pérdidas de Energía

Para el seguimiento a este indicador, se tienen en cuenta las acciones ejecutadas por el prestador en el marco de las siguientes categorías:

a) Campañas sistemáticas en consumidores regulados y medios: Este grupo de acciones consisten en identificar usuarios con anomalías en el registro del consumo a través de diferentes ejercicios y análisis para luego normalizar la medida y/o acometida de los mismos, priorizando los sectores que generan mayores pérdidas de energía. Para el primer semestre de 2021 el prestador logró realizar 58.620 actividades de 43.555 proyectadas, lo que indica que en el trimestre en evaluación ejecutó 30,706

³ Se realiza un ajuste al valor de ejecución del primer trimestre dado que la facturación de las actividades desarrolladas por los contratistas encargados de estos proyectos se realiza en dólares a tasa TRM del día en que se liquidan los pagos.





actividades de las 21.533 planeadas, consiguiendo de manera agregada un nivel de cumplimiento del 134,6% a fecha de corte para esta categoría de actividades lo cual reflejó un afloramiento de energía de 4,1 GWh. A continuación, se exponen algunos registros fotográficos de las evidencias de esta actividad en diferentes ciudades, en las cuales con instrumentos de medición durante la visita se compara con la información registrada en el medidor del usuario y así verificar que el equipo de medida no haya sido intervenido por el usuario:

VM_PBAJA

VM_PBAJA

VM_CARGA

VM_CARGA

Imagen 19. Normalización de usuario en la ciudad de Montería

Fuente: Informe Afinia segundo trimestre 2021



Imagen 20. Normalización de usuario en el municipio de Planeta Rica

Fuente: Informe Afinia segundo trimestre 2021

b) Gestión de grandes consumidores: Estas acciones van orientadas a la intervención de grandes consumidores, ya sean del mercado no regulado, regulado o subnormal, que tengan las siguientes características: i) indicios de anomalía técnica, ii)





desviaciones significativas de consumo, iii) anomalías con la lectura del consumo, iv) que el usuario haga parte de un área de media tensión con pérdidas significativas, v) registros de consumo cero injustificados, ente otros, con el fin de normalizar los sistemas de medición y controlar el ciclo comercial. Para el primer semestre el prestador pudo realizar 1.853 acciones sobre 1.926 proyectadas, equivalente a un 96,2% de cumplimiento para esta categoría lo que generó un afloramiento de energía de 15,44 GWh. A continuación, se muestra algunas de las evidencias suministradas por AFINIA de las actividades realizadas:

Imagen 21. Hallazgos en instalación de usuario en Sincelejo



Fuente: Informe Afinia segundo trimestre 2021

Imagen 22. Trabajos de normalización usuario en Agustín Codazzi



Fuente: Informe Afinia segundo trimestre 2021

Imagen 23. Trabajos de normalización usuario en Montería



Fuente: Informe Afinia segundo trimestre 2021





c) Instalación de Macromedida: Estas acciones corresponden a instalar medidores en media tensión en zonas especiales, en las cabeceras de los circuitos, en transformadores de distribución, entre otros, con el fin de mejorar el seguimiento a los flujos de la energía, para luego lograr sectorizar las áreas con mayores pérdidas de energía en el mercado de comercialización. Para el primer semestre en esta categoría se estableció como objetivo realizar 1.840 acciones, mientras que el prestador logró realizar 316, por lo que alcanza un nivel de cumplimiento de 17,17%.

El informe de AFINIA indica que el retraso se ha presentado en los tramites de licitación para la selección de contratistas que se encargarán de desarrollar los proyectos de aseguramiento de red que apalancan la instalación de medida centralizada AMI y macromedida AMI. A continuación, se muestran algunas evidencias fotográficas suministradas por el prestador de las actividades realizadas:

Imagen 24. Instalación macromedida en Bosconia



Imagen 25. Instalación macromedida Magangué



Fuente: Informe Afinia segundo trimestre 2021

Imagen 26. Instalación macromedida Multifamiliar CR Las Gavias - Cartagena



Fuente: Informe Afinia segundo trimestre 2021





Teniendo en cuenta que la fórmula para calcular este indicador considera el avance de estas tres categorías en conjunto, se tiene que la empresa para el primer semestre de 2021 logró realizar en total 60.789 acciones para las tres categorías, de las 47.321 programadas, lo que refleja un cumplimiento del 128% para este indicador como se puede observar en la siguiente gráfica:

Gráfica 8. Curva S – Ejecución de proyectos Control de Pérdidas 110000 140,0% 100000 120,0% 90000 Numero de Acciones 80000 100.0% 70000 80,0% 60000 50000 60,0% 40000 40,0% 30000 20000 20,0% 10000 0,0% Trim 1 Trim 2 Trim 3 Trim 4 Acciones Proyectadas 0 23.402 47.321 72.888 97.999 Acciones Ejecutadas 0 29.044 60.789 Indice de ejecución 0,0% 124% 128%

Fuente: Informe Afinia segundo trimestre 2021

Tabla 42. Estado de cumplimiento – Inversiones Control de Pérdidas del Plan de Pérdidas

Meta	Evaluación	Resultado
70%	128%	CUMPLE

4.3. Ejecución Plan de Control de Pérdidas de Energía incluye actividades de reducción de pérdidas.

Para este indicador se tienen en cuenta las acciones ejecutadas por el prestador en el marco de las siguientes categorías:

a) Instalación de medidores a usuarios sin medición: Esta línea de acción tiene por objeto instalar medidores a los usuarios que no cuentan con medición, con el fin de reducir el número de usuarios a los que se les factura con medición estimada y que no cuentan con equipo de medida. Para el primer semestre se planteó como meta la realización de 7.737 acciones, en donde se logró ejecutar 11.199 acciones las cuales se reflejan un nivel de cumplimiento de 145%. En la Imagen 27 se exponen algunas evidencias de las actividades realizadas en esta categoría:





ariantes de COVID-19 en Cartagena son comun 1300087 ariantes de COVID artagena son comun ites de COVID-19

Imagen 27. Instalación de medidores usuarios en Cartagena

Fuente: Informe Afinia segundo trimestre 2021

b) Sistema de medición centralizada AMI: Este grupo de acciones está orientado en instalar medición centralizada con tecnología de infraestructura de medición avanzada en las zonas escogidas para asegurar la red, con el propósito de dificultar posibles manipulaciones de la red y facilitar la gestión comercial remota. Se tenía previsto realizar 17.881 acciones para el primer semestre de 2021, en donde el prestador logró realizar 1.293 lo que refleja un nivel de cumplimiento del 7.23%. Las principales razones del retraso en la ejecución corresponden por una parte a las expuestas en el indicador 4.1., las cuales se deben a inconvenientes por parte de la empresa contratada para realizar esta categoría de actividades con los recursos CONPES y a retrasos en los permisos por parte de la Alcaldía de Cartagena; por otra parte se presentaron retrasos en la contratación de los proyectos de aseguramiento de red relacionados con la instalación de medida AMI, bajo nuevas políticas y procesos de contratación ajustados a los lineamientos del grupo EPM. En la Imagen 28 se presentan registros fotográficos de las acciones realizadas para el presente trimestre:

Imagen 28. Instalación medida centralizada AMI Cartagena





Fuente: Informe Afinia segundo trimestre 2021

c) Aseguramiento de la red: Corresponden a acciones de modernización en la red de baja tensión con el fin de dificultar posibles manipulaciones indebidas en la red las cuales se realizan priorizando los sectores con mayores pérdidas. Para el segundo trimestre se previó la realización de 17.729 acciones de aseguramiento de la red, en donde el prestador alcanzó a realizar 118 acciones, logrando un nivel de cumplimiento del 0.66%. Las principales razones del retraso en la ejecución corresponden por una parte a las expuestas en el indicador 4.1., las cuales se deben a inconvenientes por parte de la empresa contratada para realizar esta categoría de actividades con los recursos CONPES y a retrasos en los permisos por parte de la Alcaldía de Cartagena; por otra parte se presentaron retrasos en la contratación de los proyectos de aseguramiento de red relacionados con la instalación de medida AMI, bajo nuevas políticas y procesos de contratación ajustados a los lineamientos del grupo EPM. A continuación, se presentan registros fotográficos de las acciones realizadas para el presente trimestre:





Imagen 29. Instalación de red de media tensión trenzada Cartagena









Fuente: Informe Afinia segundo trimestre 2021

Así mismo en visita de verificación realizada por la Superservicios durante los días del 14 al 16 de septiembre de 2021, se visitó un proyecto de aseguramiento de red e instalación de infraestructura de medición avanzada AMI en el barrio Novalito de Valledupar el cual estaba iniciando su construcción, este proyecto busca reducir las pérdidas de energía en uno de los sectores de la ciudad que más volumen de pérdidas presenta:

Imagen 30. Verificación proyecto AMI en Valledupar

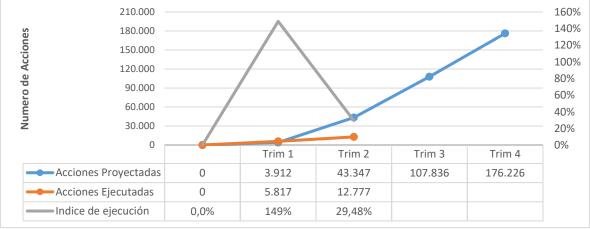




Fuente: SSPD

Como en el caso del numeral anterior, la fórmula para evaluar este indicador agrupa todas acciones de las tres categorías en conjunto, por lo cual AFINIA logró realizar en total 12.777 acciones, de las 43.347 programadas, lo que representa un nivel de cumplimiento del 29.48% para este periodo.

Gráfica 9. Curva S – Ejecución de proyectos Reducción de Pérdidas



Fuente: Informe Afinia segundo trimestre 2021

Tabla 43. Estado de cumplimiento – Inversiones Reducción de Pérdidas

Meta	Evaluación	Resultado
70%	29%	NO CUMPLE



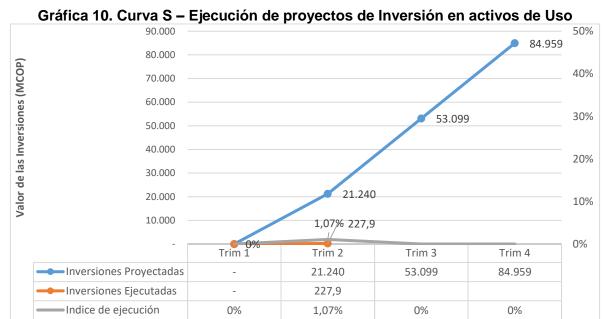


4.4. Ejecución plan de inversiones activos de uso dirigido a gestión de pérdidas

La ejecución de proyectos de inversión con activos de uso orientados a la reducción de pérdidas de energía está desagregada en seis ámbitos de gestión:

- Macromedida en niveles de tensión mayores NT1
- 2. Macromedida en transformadores de distribución NT1
- 3. Macromedida en arranques de línea y puntos de entrada de cada nivel de tensión
- 4. Aseguramiento de Red
- 5. Adecuaciones en red de baja tensión en sectores no protegidos
- 6. Separación de sectores subnormales de sectores del mercado normalizado.

Para el segundo trimestre de 2021 el prestador logró realizar inversiones por valor de 228 millones principalmente en cuanto a la instalación de macromedidores en zonas especiales y arranques de líneas. No obstante, el nivel de inversión previsto para este periodo asciende a 21.240 millones, por lo tanto, se registró un nivel de ejecución de tan solo el 1.07%.



Fuente: Informe Afinia segundo trimestre 2021

Tabla 44. Estado de cumplimiento – Inversiones Activos de uso

Meta	Evaluación	Resultado
70%	1%	NO CUMPLE

5. RIESGO ELÉCTRICO

Este objetivo cuenta con un único indicador parcial, cuya finalidad es realizar seguimiento a la implementación de un plan de riesgo eléctrico orientado a la reducción de los accidentes





de origen eléctrico, tanto para los funcionarios y colaboradores de la compañía como para los usuarios del servicio de energía. La evaluación del objetivo se presenta a continuación:

5.1. 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)

El seguimiento de este indicador se hace tomando como referencia el cronograma de construcción e implementación del plan, verificando que las actividades ejecutadas por el prestador registren un cumplimiento mayor o igual a 80% de las proyectadas

En este orden de ideas, el cronograma de trabajo para la implementación del plan de gestión de riesgo eléctrico está compuesto por dos líneas de trabajo principales: i) socialización y comunicación a las comunidades y ii) fortalecimiento de las competencias del personal operativo, como se evidencia en el cronograma resumido a continuación:

Tabla 45. Cronograma de actividades resumido del Plan de Gestión de Riesgo Eléctrico

Items	Plan de Gestión Riesgo Electrico	Peso	Planeado/	neado/ 1er Trimestre		2do Trimestre			
Itellis	rian de destion mesgo Electrico	FESU	Ejecutado	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
1	Socialización y comunicación a las comunidades	40%							
1.1	Diseño - Creación de cartillas de	10%	Planeado	0%	0%	0%	0%	30%	70%
1.1	Seguridad	10/6	Ejecutado	0%	0%	0%	0%	30%	70%
1.2	Activaciones de Riesgo Electrico de las	15%	Planeado	0%	0%	0%	0%	0%	0%
1.2	diferentes territoriales- Socializar	13/6	Ejecutado	0%	0%	0%	0%	0%	0%
1.3	Comunicaciónes periodicas (Minimo 2	15%	Planeado	0%	9%	9%	9%	9%	9%
1.5	publicaciones mensuales en medios	13/6	Ejecutado	0%	9%	9%	9%	9%	9%
2	Fortalecimientos de las competencias personal Operativo	60%							
2.1	Capacitaciones al personal Operativo	30%	Planeado	o 0%			40%		
2.1	Propio	30%	Ejecutado		0%			40%	
2.2	Verificar el cumplimiento de lo	30%	Planeado		0%			40%	
2.2	establecido en los contratos con los	30/6	Ejecutado		0%			26%	

Items	Plan de Gestión Riesgo Electrico	Peso	Planeado/		3er Trimestre	9	4to Trimestre			Total	
items	Plan de Gestion Riesgo Electrico	Peso	Ejecutado	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOLAI	
1	Socialización y comunicación a las comunidades	40%				40%					
1.1	Diseño - Creación de cartillas de	10%	Planeado	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	
1.1	Seguridad	10/6	Ejecutado	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	
1.2	Activaciones de Riesgo Electrico de las	15%	Planeado	0%	32%	18%	18%	32%	0%	100%	
1.2	diferentes territoriales- Socializar	13/0	Ejecutado	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	
1.3	Comunicaciónes periodicas (Minimo 2	15%	Planeado	9%	9%	9%	9%	9%	9%	100%	
1.3	publicaciones mensuales en medios	13/6	Ejecutado	0%	0%	0%	0%	0%	0%	45%	
2	Fortalecimientos de las competencias personal Operativo	60%									
2.1	Capacitaciones al personal Operativo	30%	Planeado		30%			30%		100%	
2.1	Propio	30%	Ejecutado		0%			0%		40%	
2.2	Verificar el cumplimiento de lo	30%	Planeado		30%			30%		100%	
2.2	establecido en los contratos con los	30%	Ejecutado	0%			0%	•	26%		

Fuente: Informe Afinia segundo trimestre 2021

Según la información y evidencias entregadas por el prestador, para el primer semestre de 2021 logró construir la cartilla de seguridad llamada "Manual de Uso y Seguridad de tu Servicio de Energía" finalizando la primera actividad del plan previsto remitida por el prestador.





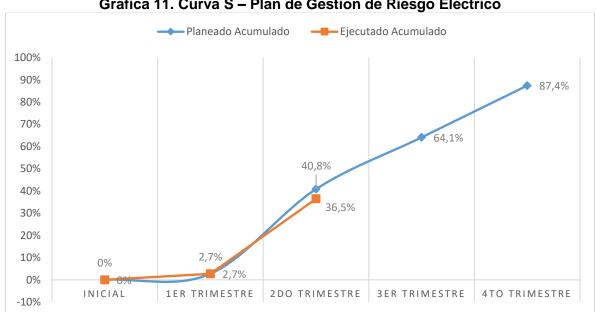
Así mismo, realizó comunicaciones periódicas a través de medios internos y redes sociales sobre buenas prácticas y recomendaciones de seguridad para el uso del servicio de energía, por lo cual se considera que dio cumplimiento a las actividades previstas en el cronograma frente a esta actividad.

Por otra parte, realizó las siguientes capacitaciones a personal propio y a sus colaboradores en donde participaron 120 personas en los cuatro departamentos que conforman su mercado:

- Ejecución de trabajos en las redes mayores a 1kV, sin tensión y en tensión.
- Protocolo de comunicación
- Las 5 reglas de oro

Así como también, realizó validación del desarrollo de capacitaciones asociadas al riesgo eléctrico a 7 contratistas de los 11 que trabajan con el prestador a través de las evidencias entregadas por el prestador como son: (i) copia de las presentaciones de la capacitación, (ii) certificación del personal capacitado y registros de asistencias.

A continuación, se muestra la curva S planeada y de avance para el primer semestre de 2021:



Gráfica 11. Curva S – Plan de Gestión de Riesgo Eléctrico

Fuente: Informe Afinia segundo trimestre 2021

Tabla 46. Estado de cumplimiento – Plan de Gestión de Riesgo

Meta	Evaluación	Resultado
80%	89%	CUMPLE





6. ATENCIÓN AL USUARIO

De acuerdo con las facultades de vigilancia e inspección asignadas a la Superservicios, la Entidad busca a través de este indicador que la empresa prestadora fortalezca las deficiencias en las respuestas al usuario en cuanto a calidad y oportunidad, generando reducciones en los trámites administrativos por silencio administrativo positivo — SAP y recursos de apelación, adicionalmente, para que AFINIA estimule en sus usuarios el uso de los canales de atención no presenciales, que han sido debidamente establecidos por la empresa, con el fin de garantizar el derecho a la defensa de los usuarios.

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

El proceso de seguimiento y validación de estos se efectuó a partir de:

- El Cronograma y Curva S de los proyectos con los que se busca mejorar el procedimiento de trámite oportuno y de calidad de reclamaciones por parte de la empresa.
- El material suministrado como evidencia por la empresa acerca de los trabajos.

De otra parte, en el primer informe de seguimiento trimestral 2021 se informó que la empresa AFINIA estableció 4 actividades principales para el desarrollo de la estrategia de optimización de trámites oportunos, las cuales consisten en:

- Optimización y mejora en el sistema de gestión de turnos en los centros de atención.
- ii) Homologación del proceso de atención al cliente.
- iii) Adecuaciones de oficinas comerciales de atención presencial.
- iv) Un nuevo modelo de atención telefónica convirtiendo el Call Center en un Contac Center.

Ahora bien, para el desarrollo de las actividades durante el segundo trimestre de 2021 correspondiente al periodo del 1 de abril al 30 de junio de 2021, la empresa realizó el despliegue de unas tareas complementarias que han venido siendo ejecutadas y que esta Superintendencia pudo validar con la información y soportes remitidos por el prestador. Se encuentran las siguientes tareas:

- 1. Frente a la actividad de *optimización y mejora en el sistema de gestión de turnos en los centros de atención*, se ejecutaron las siguientes actividades complementarias según el cronograma:
 - Despliegue implementación del nuevo modelo de turnos en las oficinas comerciales (Instalación de módulos de autoservicios y atención virtual e integración de pantallas): El día 24 de junio de 2021 se realizó reunión entre el prestador AFINIA y el proveedor para la elaboración del cronograma de implementación y adecuación para el despliegue del modelo de gestión de turnos para 21 oficinas comerciales del prestador.





De otra parte, con el fin de avanzar en las actividades previas para la implementación del nuevo sistema de gestión de turnos, se informa que los equipos de Afinia, EPM y Sentry establecieron los siguientes compromisos: 1). se acuerda fecha de operación con las 21 oficinas en la primera fase el 1 de septiembre del 2021; y, 2). se priorizarán las oficinas capitales: 9 oficinas comerciales.

Tabla 47. Oficinas comerciales

ITEM	TERRITORIAL	MUNICIPIO
1	BOLIVAR SUR	MAGANGUE
2	SUCRE	SINCELEJO- MAJAGUAL
3	CORDOBA NORTE	LORICA
4	CORDOBA NORTE	CERETE
5	CORDOBA NORTE	MONTERIA
6	CORDOBA SUR	PLANETA RICA
7	CORDOBA SUR	MONTELIBANO
8	CORDOBA NORTE	SAHAGUN
9	BOLIVAR NORTE	CARTAGENA - PIE DE LA POPA
10	BOLIVAR NORTE	CARTAGENA -EL RUBI
11	CESAR	VALLEDUPAR
12	CESAR	BOSCONIA
13	CESAR	CODAZZI
14	BOLIVAR NORTE	CARMEN DE BOLIVAR
15	SUCRE	COROZAL
16	BOLIVAR NORTE	TURBACO
17	BOLIVAR SUR	MOMPOS
18	BOLIVAR SUR	EL BANCO
19	CORDOBA SUR	SAN MARCOS
20	SUCRE	TOLU
21	SUCRE	CHINÚ

Fuente: Elaboración SSPD, a partir de datos del informe de AFINIA

Ahora bien, en el cronograma presenta un total de 16 actividades para la implementación del modelo de turnos durante el periodo del 19 julio al 4 de agosto de 2021, actividades que serán ejecutadas y de seguimiento durante el periodo del tercer trimestre de 2021.

- Implementación de agendamiento de Citas a través del aplicativo móvil: La
 empresa realizó levantamiento del requerimiento del proceso al proveedor del
 aplicativo móvil para la inclusión de una nueva funcionalidad en la aplicación, para
 que los usuarios puedan agendar citas a través de su móvil. El desarrollo tiene un
 costo de \$6.720.000 y un tiempo de desarrollo de 40 horas.
- 2. Frente a la actividad de *homologación del proceso de atención al cliente* se ejecutaron las siguientes actividades complementarias según el cronograma:
 - Adecuaciones al sistema: La empresa realizó modificación en el sistema comercial OPENSGC, haciendo las siguientes adecuaciones: 1) activación módulo de codificaciones a oficinas comerciales; 2) modificación formato constancia de recepción de PQR; 3) workflow gestión PQR incompletas; 4) actualización tipo de decisiones primera y segunda instancia; y, 5) actualización del árbol de tipología.





- Formación integral (sistema y normativo) al todo el Recurso de Atención al cliente: El prestador a través de la formación integral busca capacitar al personal de los diferentes canales de atención de la compañía, en las nuevas tipologías de PQR del sistema comercial SGC a implementar en CARIBEMAR, las cuales están alineadas a las utilizadas en las diferentes filiales del Grupo EPM y que a su vez cumplen con lo ordenado en la Resolución SSPD No. 20188000076635 del 22 de junio de 2018 "por la cual se modifica el Anexo de la Resolución SSPD No. 20151300054575 del 18 de diciembre de 2015" y así mejorar la calidad de la información disponible en el sistema de gestión documental y en el Sistema Único de información SUI de la Superservicios.
- 3. Frente a la actividad de *adecuación de oficinas comerciales presenciales*, la empresa durante el segundo trimestre de 2021 adecuó con la marca corporativa las siguientes oficinas comerciales.

Imagen 31. Oficina La Plazuela. Cartagena, Bolívar



Imagen 32. Oficina Sincelejo. Sincelejo, Sucre



Imagen 33. Oficina El Banco. El Banco, Magdalena



Imagen 34. Oficina Bosconia, Cesar







Imagen 35. Oficina Corozal. Corozal, Sucre



Imagen 36. Oficina Pie de la Popa. Cartagena, Bolívar



Imagen 37. Oficina Montería. Montería, Córdoba



Imagen 38. Oficina Valledupar. Valledupar, Cesar



Imagen 39. Oficina Magangué. Magangué, Bolívar



Fuente: Todas las imágenes hacen parte de los soportes suministrados por AFINIA





- 4. Frente a la actividad de un nuevo modelo de atención telefónica convirtiendo el Call Center en un Contact Center se ejecutaron las siguientes actividades complementarias según el cronograma:
 - Adjudicación de Contrato: La empresa elaboró cronograma para el lanzamiento del concurso para la adjudicación de proveedor del Contact Center.

Esta Superintendencia al verificar el cronograma del proceso de contratación del Contact Center pudo evidenciar que se presentan un total de 14 actividades las cuales se desarrollaran durante el periodo comprendido entre el 6 de julio de 2021 al 3 de diciembre de 2021, sobre las cuales se hará seguimiento a partir del siguiente informe (tercer trimestre de 2021).

Tabla 48. Actividades del Cronograma

ITEM	ACTIVIDAD	INICIO	FIN
1	ENTREGA DE DOCUMENTOS PREVIOS A LA CONTRATACIÓN	Sin fecha informada	06/07/2021
2	ESTRUCTURAR CONDICIONES PARTICULARES - Incluye las revisiones conjuntas entre negociador AFINIA y EPM	06/07/2021	16/07/2021
3	PUBLICACIÓN PROCESO DE CONTRATACIÓN	16/07/2021	26/07/2021
4	ENTREGAR OFERTAS	26/07/2021	25/08/2021
5	EVALUAR CONTRACTUAL	25/08/2021	16/09/2021
6	EVALUAR TÉCNICO/ECONOMICA	25/08/2021	16/09/2021
7	EVALUACIÓN FINANCIERA	25/08/2021	08/09/2021
8	ANALIZAR RIESGOS LAFT	08/09/2021	18/09/2021
9	RECOMENDACIÓN	16/09/2021	23/09/2021
10	APROBACIÓN COMPETENTE	23/09/2021	30/09/2021
11	COMUNICAR ACEPTACION	30/09/2021	04/10/2021
12	FORMALIZAR CONTRATO	04/10/2021	19/10/2021
13	PLANEACION EJECUCION CONTRATO	04/10/2021	03/12/2021
14	AUTORIZACIÓN INICIO	26/11/2021	03/12/2021

Fuente: Elaboración SSPD, a partir de datos del informe de AFINIA

Implementación de Chat Box: El prestador durante el mes de mayo de 2021 implementó el Chat Box con tecnología Natural Language Processing (Inteligencia Artificial). Son soluciones tecnológicas como Agentes o Asistentes Virtuales que trabajan en un ambiente compartido con agentes humanos para automatizar parte o la totalidad de las conversaciones con los clientes de la empresa a través del chat virtual ubicado en la página web www.afinia.com.co.

Es importante mencionar que los agentes o asistentes virtuales tienen la capacidad de procesar y entender el lenguaje coloquial y expresiones que usan los seres humanos con el fin de lograr un objetivo, para el caso del prestador, el objetivo es brindarle información dependiendo de la solicitud que el cliente exprese o requiera. De no lograr responder la solicitud del cliente, esta será trasladada a un agente de la oficina telefónica el cual profundizará en el requerimiento del cliente.



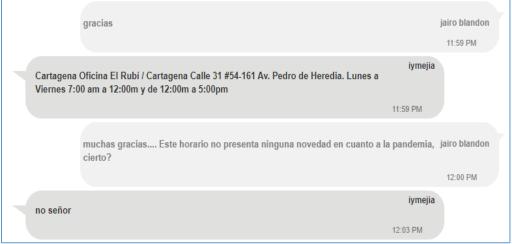


Imagen 40. Prueba de Chat Box



Fuente: SSPD, ejercicio de revisión en la página web de AFINIA

Imagen 41. Prueba de Chat Box



Fuente: SSPD, ejercicio de revisión en la página web de AFINIA

Esta entidad al realizar el ejercicio de experimentar esta nueva herramienta de la empresa AFINIA, considera que es un canal de atención que ahorra tiempo y optimiza el procedimiento de algunas de las consultas que pueden presentar los clientes de la empresa.





Imagen 42. Solicitud de aceptación para el envío de copia del Chat



Fuente: SSPD, ejercicio de revisión en la página web de AFINIA

Ahora bien, en la siguiente grafica de curva S, se muestra cómo ha sido la evolución de las actividades programadas y ejecutadas mencionadas durante el segundo trimestre de 2021, en la que se observa que el prestador cumplió con lo presupuestado, incluso superando ligeramente la meta. Por lo anterior, se encuentra que la evolución del indicador es que se dio cumplimiento. Por último, se hace referencia que el prestador aumento el porcentaje de lo planeado en comparación al primer informe de seguimiento trimestral 2021 debido a que adelantó la actividad correspondiente al Chat Box que tenían programada para el mes de octubre de 2021 con una representación del 3,30%

Gráfica 12. Curva S – Estrategia para trámite oportuno



Fuente: AFINIA

Tabla 49. Estado de cumplimiento – Optimización de Trámites

Meta	Evaluación	Resultado
70%	150%	CUMPLE





6.2. Mantener el porcentaje de casos resueltos mediante el programa de atención al cliente en primer contacto del universo de casos que aplique

Uno de los objetivos principales de este indicador, es que AFINIA dé continuidad al programa de Resolución de Casos en Primer Contacto (FRC – First resolution contact) que fue implementado por el anterior operador de red en las diferentes oficinas comerciales de su mercado. El servicio consiste en ofrecer al usuario un acompañamiento temprano (al momento en que ingresaba a sede del prestador), donde el personal del prestador consulta al peticionario el motivo de su visita, ayudando a gestionar de forma rápida, aquellas solicitudes donde no es necesaria la asistencia de un asesor especializado, disminuyendo así, la cantidad de personas que deben permanecer por largos periodos de tiempo, mejorando de esta manera los tiempos de atención.

Durante el periodo de abril a junio de 2021:

- 1. Se registró un total de 29.264 atenciones al cliente en primer contacto.
- 2. Se resolvieron un total de 19.600 atenciones al cliente en primer contacto.
- 3. No se resolvieron un total de 9.664 atenciones al cliente en primer contacto.

De lo anterior, se evidencia que durante el segundo trimestre del año 2021 la empresa alcanzó un porcentaje del 66.97%, es decir, un 12.97% más de casos resueltos mediante el programa de atención al cliente en primer contacto en comparación a la línea base del año 2019 la cual corresponde a un porcentaje del 54%, con lo cual, se cumple con lo presupuestado en el indicador.

Tabla 50. Estado de cumplimiento – Programa FRC

Meta	Evaluación	Resultado
≥ 54%	67%	CUMPLE

7. RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

En relación con el seguimiento establecido sobre la implementación de la política de Responsabilidad Social definida por AFINIA se busca que el desarrollo de este compromiso contribuya al beneficio mutuo entre la sostenibilidad del prestador del servicio de energía y el progreso de las comunidades, lo cual genera un beneficio transversal en todos los aspectos de la empresa y en especial en el logro de los demás objetivos del Programa de Gestión suscrito.

7.1. Construir y Establecer la línea base el RSE

De acuerdo con el Programa de Gestión suscrito, la empresa durante el primer año de operación definirá la línea base para su programa de Responsabilidad Social Empresarial. En este sentido el compromiso del indicador para el segundo trimestre de 2021 corresponde a establecer el cumplimiento de las actividades definidas en el cronograma por el operador para el logro del objetivo, ya que la información base identificada por el operador le permitirá definir lineamiento que le permitan construir el programa de RSE que aplicará en su mercado en los años siguientes.





Tabla 51. Plan de trabajo Línea Base del programa de RSE

			Plan de trabajo:Línea Base RSE en Al	FINIA				
Mes	Actividades	Descripción	Avance	Responsable	Participantes sugeridos	Fecha	Duración	Hora
Enero	Asignación de la persona encargada de la medición de la línea base del indicador Trayectoria RSE en Afinia.	Desde Afinia se debe definir la persona encargada.	Se asignó a Laura Andrea García Gómez del área de comunicaciones	Afinia	Representante Afinia Coordinadoras del IPA Representante del frente de trabajo de Desarrollo sostenible(Gerencia Desarrollo Sostenible EPM)	22 de enero	1 hora	11:00 a.m.
Febrero	Reunión de apertura y contexto general a la persona encargada de la línea base del indicador Trayectoria RSE en Afinia.	Contexto general sobre el compromiso adquirido con la Superintendencia de Servicios Públicos, contexto general del indicador Trayectoria RSE.	Se realizó la reunión de apertura y presentación de las personas que interactúan desde EPM y Afinia, se dio contexto general sobre el compromiso adquirido con la Superintendencia de Servicios Públicos, contexto general del indicador Trayectoria RSE y se definió la agenda de trabajo para la próxima reunión.	Afinia EPM	Representante Afinia Coordinadoras del IPA Representante del frente de trabajo de Desarrollo sostenible(Gerencia Desarrollo Sostenible EPM)	8 de febrero	1.5 horas	3:30 p.m.
Abril	Inducción en Modelo de Sostenibilidad	Homologar los conceptos y entendimiento del Modelo de Sostenibilidad y RSE del Grupo EPM (Política de RSE, focos del Modelo, ODS, temas materiales, MIT, Ambiental y DDHH, Articulación con Direccionamiento estratégico del Grupo EPM)		Margarita María Salazar Henao	Directivos y personal de las áreas de planeación, de comunicación.		2 horas	
Mayo	Inducción modelo de relaciones con los Grupos de Interés y temas materiales	Explicación sobre los Grupos de interés, objetivos de relacionamiento y ejercicio de materialidad.		José Alejandor Marín Gloria Stella Vasquez Magda Valencia	Directivos y personal de las áreas de planeación, de comunicación.		2 horas	
Junio	Capacitación Derechos Humanos	Gestión institucional en DDHH Grupo EPM, Política de DDHH, aplicación.		Oscar Hoyos Edison Valencia	Directivos y personal de las áreas de planeación, de comunicación.		2 horas	
Julio	Capacitación contribución a los ODS	Generalidades, metas prioritarias.		Gloria Vasquez Magda Valencia José Alejandro Marín	Directivos y personal de las áreas de planeación, de comunicación.			
Agosto	Inducción sobre el instrumento Trayectoria RSE	Generalidades del indicador, metodología, cuestionario y herramienta de medición.		María Esther Grecco	Directivos y personal de las áreas de planeación, de comunicación.		2 horas	
Septiembre diciembre	Medición línea base del indicador Trayectoria RSE	GDS solicita diligenciar cuestionario. Objeto de medición devuelve cuestionario diligenciado. GDS verifica información y devuelve observaciones. Objeto de medición devuelve ajustes. GDS devuelve puntaje y retroalimentación final.		Afinia: Laura Andrea García Gómez Acompaña desde la GDS: María Esther Grecco Ucrós Magda Valencia	Directivos y personal de las áreas de planeación, de comunicación.		2 meses	

Fuente: Información AFINIA. Plan de Trabajo Línea Base para RSE. Segundo Trimestre 2021.

En la información suministrada por el operador se presentan evidencias de la realización de las tres actividades definidas para los meses de abril, mayo y junio de 2021, incluidas en el cronograma presentado por el operador para la Construcción de la línea base del programa de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de la compañía:

- i) Inducción en el Modelo de Sostenibilidad. Para esta actividad se adjunta el soporte de la reunión realizada con la participación de la Gerente General de AFINIA y el equipo directivo de la compañía, en la cual el equipo de la Gerencia de Desarrollo Sostenible de EPM presentó el Modelo de Sostenibilidad del Grupo y los criterios que se aplicarán en AFINIA, se adjunta el reporte de la reunión y el registro de los participantes.
- ii) Inducción en el Modelo de Relaciones con Grupos de Interés y temas materiales. De esta actividad se aporta el soporte de la reunión con la participación de la Gerente General de AFINIA y la profesional encargada de la medición de la línea base del indicador definido para la empresa como Trayectoria RSE. Esta reunión fue liderada por la Gerencia de Desarrollo Sostenible de EPM.





iii) Capacitación Derechos Humanos. El prestador presenta soporte de la actividad denominada Capacitación Plan Trayectoria RSE, donde se realiza la capacitación de un representante del equipo de Gerencia de Planificación y Control de Gestión de AFINIA y en cuyo espacio el operador realiza la Capacitación en Derechos Humanos incluida en el cronograma de actividades definido.

Para cada una de estas actividades el operador aporta la descripción de la tarea asignada, el avance de acuerdo con el mes programado, la fecha y duración de la reunión, y el personal responsable.

Curva S: Responsabilidad Social Empresarial 120% 100% 100% 90% 80% 80% % de avance 60% 40% 26% 19% 12% 20% 0% 1% 0% Enero Marzo Mayo Febrero Agosto Septiembre 0% 1% 5% 12% 19% 26% 33% 40% 60% 80% 90% 100% Fiecutado Ω% 1% 5% 12% 19% 26% Meta

Gráfica 13. Curva S - Construcción Línea Base programa de RSE.

Fuente: Información AFINIA. Construcción Línea Base RSE. Avance Segundo Trimestre 2021.

De acuerdo con la información y soportes entregados por AFINIA para el segundo trimestre de 2021, se determina como CUMPLIDO este indicador, ya que confirme a la matriz de indicadores del programa de Gestión, la meta de cumplimiento se encuentra definida como mayor o igual al 80% sobre la establecida en el periodo de evaluación, en el cual el operador cumplió con el 100% de ejecución para el segundo trimestre de 2021.

Tabla 52. Estado de cumplimiento. Cronograma construcción Línea Base RSE

Meta	Evaluación	Resultado
>= 80%	100%	CUMPLE

7.2. Cumplimiento a las acciones definidas en el plan de mejoras en el año analizado.

Este indicador comenzará su medición en el primer trimestre del segundo año de seguimiento, es decir a partir del año 2022, ya que corresponde al cumplimiento de la implementación del programa de Responsabilidad Social Empresarial, por lo tanto, para este periodo no aplica la evaluación de este indicador.

Tabla 53. Estado de Cumplimiento. Acciones definidas en el Plan de Mejoras

Meta	Evaluación	Resultado
>= 90%	NO APLICA	NO APLICA





8. Programa de normalización, gestión de pérdidas eléctricas y cartera.

El alcance en este objetivo es verificar la gestión social que la empresa prestadora realiza en las áreas especiales para disminuir las pérdidas no técnicas, lograr un recaudo mayor del servicio de energía eléctrica por parte de los usuarios, así como mejorar las condiciones técnicas de las redes eléctricas y las condiciones de calidad del servicio.

8.1. Diseñar e implementar un programa de acompañamiento social para la implementación de los programas de pérdidas, normalización de subnormales y prepago, identificando aquellas acciones con foco en ZDG y BSN.

Para el informe del segundo trimestre de 2021, la empresa presentó el avance sobre la implementación del programa de acompañamiento social de su mercado, enfocado en cinco (5) líneas de acción definidas por el operador:

- 1. Taller uso responsable de la energía dirigido a personas ubicadas en Zonas de Difícil Gestión y Áreas Rurales de Menor Desarrollo.
- 2. Taller uso responsable de la energía dirigido a personas ubicadas en Barrios en condición de subnormalización.
- 3. Socializaciones de normativas vigentes y reglamentación en ZDG -ARMD.
- 4. Socialización de normas y Proyectos de inversión Técnica (PRONE).
- 5. Socialización de normas y Proyectos de inversión Técnica (CONPES).

El operador enfoca los resultados de la gestión social al logro de la educación a la comunidad y la socialización de los proyectos que aportarán al mejoramiento de la calidad de vida de la población en general, a crear sentido de pertenencia en los usuarios y estimular la participación de la comunidad en el control social en las áreas especiales.

Imagen 43. Actividades desarrolladas en los Talleres de Energía desarrollados en ZDG.





Fuente: Información AFINIA. Evidencias Gestión Social con las comunidades segundo Trimestre 2021.

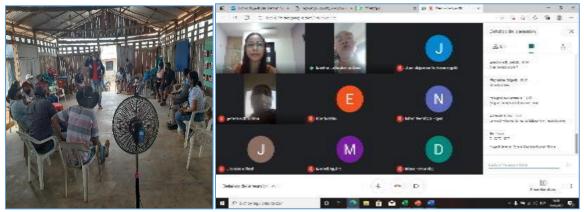
Así mismo, se plantea en los talleres en las áreas especiales el fomento del uso eficiente y seguro de la energía por parte de los usuarios, facilitando mejorar los niveles de recaudo. Se han desarrollado estos talleres concertando con los líderes en los territorios mediante





visitas personalizadas y asegurando el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad. Dentro de las acciones definidas en el cronograma e implementadas durante el segundo trimestre de 2021, el prestador definió el número de usuarios de la población objetivo a ser capacitados en cada una de las seis (6) áreas o delegaciones establecidas: Bolívar Norte, Bolívar Sur, Cesar, Córdoba Norte, Córdoba Sur, Sucre.

Imagen 44. Actividades desarrolladas en los BSN realizando acompañamiento a las jornadas comerciales e implementando reuniones virtuales y presenciales con la comunidad.



Fuente: Información AFINIA. Actividades de Gestión Social. Segundo Trimestre 2021.

Con esa información, desde la DTGE se adelantaron las revisiones y validaciones correspondientes a los datos aportados por el operador y se encontró que acorde con lo planificado se avanzó de manera significativa en tres (3) de las cinco (5) líneas de acción generales definidas por el prestador, como son la actividad No 1, 2 y 3 (acorde con la numeración anterior), y se obtuvo un porcentaje de cumplimiento del indicador en estas tres actividades del 94,2%, considerando las actividades planeadas y ejecutadas como se indica en la Tabla, donde el planeado es de 14.886 actividades y se ejecutaron un total de 14.024, siendo la línea de acción 3 la que presentó más rezago en su ejecución respecto de las líneas 1 y 2:

- 1. Línea de acción Taller uso responsable de la energía dirigido a personas ubicadas en Zonas de Difícil Gestión y Áreas Rurales de Menor Desarrollo, el porcentaje de avance en el segundo trimestre de 2021 es del 125% sobre la meta planteada por el operador para el trimestre en evaluación, gracias a las acciones en Cesar; aunque es preciso hacer esfuerzos para cumplir con las acciones en la delegación de Bolivar Sur, las cuales fueron mucho menor que la meta.
- 2. Línea de acción *Taller uso responsable de la energía dirigido a personas ubicadas* en *Barrios en condición de subnormalización*, el porcentaje de avance en el segundo trimestre de 2021 es del 114% superando la meta planteada por el operador para el trimestre en evaluación.
- Línea de acción Socializaciones de normativas vigentes y reglamentación en ZDG -ARMD, el porcentaje de avance en el segundo trimestre de 2021 es tan solo del 74% siendo las delegaciones con mayores diferencias frente a lo planeado las de Bolívar y Cesar.





Tabla 54. Relación de actividades para las líneas de acción 1, 2 y 3 ejecutadas durante el segundo trimestre de 2021

durante el segundo trimestre de 2021							
Líneas de acción	Meta	At	oril	Ma	iyo	Ju	nio
Lineas de accion	Año	Meta	Real	Meta	Real	Meta	Real
Taller uso responsable en ZDG-ARMD		14	0%	10	9%	12	4%
Delegaciones	14.243	1.187	1.661	1.187	1.296	1.187	1.477
Bolívar Norte	3.577	298	370	298	108	298	283
Bolívar Sur	1.418	118	72	118	109	118	177
Cesar	3.575	298	349	298	413	298	363
Córdoba Norte	2.836	236	396	236	230	236	312
Córdoba Sur	710	59	175	59	172	59	115
Sucre	2.127	177	299	177	264	177	227
Taller uso responsable en BSN		13	2%	10	7%	10	3%
Delegaciones	12.051	1.005	1323	1.005	1.072	1.005	1.033
Bolívar Norte	681	227	383	227	217	227	144
Bolívar Sur	312	104	237	104	45	104	113
Cesar	777	259	160	259	329	259	318
Córdoba Norte	621	207	213	207	216	207	213
Córdoba Sur	156	52	150	52	79	52	105
Sucre	1.866	156	180	156	186	156	140
Socializaciones normativas vigentes y reglamentación en ZDG-ARMD.		71	1%	77	7%	75	5%
Delegaciones	8.310	2.770	1.958	2.770	2.124	2.770	2.080
Bolívar Norte	1.470	490	0	490	159	490	246
Bolívar Sur	912	304	111	304	152	304	93
Cesar	2.280	760	519	760	527	760	461
Córdoba Norte	1.824	608	647	608	628	608	608
Córdoba Sur	456	152	171	152	178	152	190
Sucre	1.368	456	510	456	480	456	482

Fuente: Información AFINIA. Segundo Trimestre 2021. Elaboración SSPD

De otra parte, en la ejecución de las actividades 4 y 5 definidas para iniciar a realizarse a partir del mes de mayo de 2021 según el cronograma del operador, se argumenta que la ejecución ha sido afectada por las siguientes situaciones:

- a. Limitaciones en la contratación del personal a cargo de la gestión social en las territoriales de Cesar y Bolivar Norte.
- Aislamiento obligatorio de personal técnico en gestión social por contacto con personas positivas para Covid 19, lo cual limita las actividades en territorio con las comunidades.
- c. Restricciones en los accesos a las viviendas de los usuarios ya que no reciben visitas de personal por fuera de su círculo familiar.
- d. Se encontraron viviendas cerradas, sin acceso y sin posibilidad para firmar registros de socialización personalizadas.





El operador aportó las evidencias sobre las alertas por Covid- 19 en la región que limitó el acceso y la disponibilidad de personal en el territorio para realizar actividades de gestión social, durante el tercer pico de la pandemia en la región y que se sumó a las limitaciones en movilidad por temas de orden público y cierres en sectores por actividades del paro nacional en la región. Situaciones que afectaron la ejecución de las actividades programadas para el segundo trimestre de 2021.

El operador reporta que se tienen 9 proyectos PRONE, inscritos en la programación que beneficiarán a 9,311 grupos familiares que se están iniciando las socializaciones respectivas por el personal de la empresa en los departamentos de Bolívar, Cesar y Magdalena.

En relación con las situaciones expuestas por el operador, los resultados obtenidos por AFINIA en las actividades 4 y 5 del programa de gestión social para el segundo trimestre del año, se presentan los siguientes porcentajes de ejecución sobre la meta trimestral:

- 1. Línea de acción Socialización de normas y Proyectos de inversión Técnica (PRONE), el porcentaje de avance en el segundo trimestre de 2021 es del 50% sobre la meta planteada por el operador para el trimestre en evaluación, porcentaje que logra gracias a las acciones realizadas en abril, aun cuando en dicho mes no se había propuesto realizar acciones.
- 2. Línea de acción Socialización de normas y Proyectos de inversión Técnica (CONPES), el porcentaje de avance en el segundo trimestre de 2021 es del 19% sobre la meta planteada por el operador para el trimestre en evaluación.

Tabla 55. Relación de actividades para las líneas de acción 4 y 5 ejecutadas durante el segundo trimestre de 2021

	Meta		oril	M	ayo	Ju	nio
Líneas de acción	Año	Meta	Real	Meta	Real	Meta	Real
Socialización de normas y proyectos BSN. PRONES				3	0%	3:	3%
Delegaciones	5.616		238	765	231	693	262
Bolívar Norte	1.744		238	218	231	218	262
Bolívar Sur	72			72			
Cesar	592			74		74	
Córdoba Norte	3208			401		401	
Córdoba Sur							
Sucre							
Socializaciones normativas vigentes y reglamentación en ZDG-ARMD. CONPES				\$	3%	34	1 %
Delegaciones	16.330			2.049	58	2.041	700
Bolívar Norte	4.419			553		553	
Bolívar Sur	463			58		58	
Cesar							
Córdoba Norte	8.522			1.067		1.065	
Córdoba Sur	2.926			371		365	
Sucre							

Fuente: Información AFINIA. Segundo Trimestre 2021. Elaboración SSPD

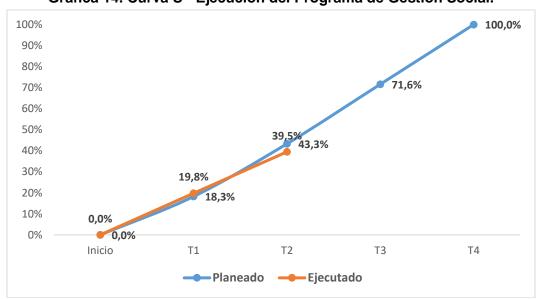




Estos porcentajes de avance sobre las actividades que se proyectaron a iniciar la ejecución en el mes de mayo de 2021 (Líneas de Acción 4 y 5), afectan de manera general el porcentaje de cumplimiento del indicador para el segundo trimestre de 2021.

De acuerdo con la información y soportes entregados por AFINIA para el segundo trimestre de 2021 y conforme a los lineamientos consignados en la matriz de indicadores del programa de Gestión, en el cual la meta de cumplimiento se encuentra definida como mayor o igual al 90% sobre la meta establecida en el periodo de evaluación, se establece que para el segundo trimestre de 2021 el operador presenta un avance general del 76%_sobre las cinco (5) líneas de acción programadas para el segundo trimestre de 2021, con un total de 15.513 personas capacitadas en el territorio.

En relación con ello, este indicador se determina como INCUMPLIDO, con una anotación de afectación importante por aislamiento obligatorio por contagio por Covid -19, que generó limitaciones en la movilidad y el acceso a las viviendas de los usuarios para el personal técnico encargado de las actividades de Gestión Social en la región.



Gráfica 14. Curva S - Ejecución del Programa de Gestión Social.

Fuente: Información AFINIA. Programa Gestión Social. Avance Segundo Trimestre 2021.

Tabla 56. Estado de Cumplimiento. Actividades Gestión Social

Meta	Evaluación	Resultado
>= 90%	76%	NO CUMPLE

Respecto al desempeño del indicador acumulado para lo que va del primer semestre del año se evidencia un porcentaje de 39,5% sobre la proyección programada de 43,3%, por lo cual no se considera una alerta el cumplimiento del indicador, ya que de manera agregada el desvío es de 3,8 p.p.





En todo caso, se solicita al operador asegurar la contratación del personal necesario para realizar las actividades de gestión social en las áreas de Cesar y Bolívar Norte, de tal manera que se permita avanzar en las actividades proyectadas para este sector y para la ejecución de las actividades programadas en las Áreas Especiales. En estas acciones de mejora a la gestión se deben incluir las actividades dirigidas a la Socialización de normas y proyectos de inversión técnica, que incluyan igualmente proyectos CONPES, PRONE y los proyectos de aseguramiento de redes con recursos propios que se proyectan iniciar a ejecutar en el mes de julio 2021.

Dentro de la visita de seguimiento a la ejecución del Programa de Gestión a Largo Plazo realizada por la Superservicios durante el mes de septiembre de 2021, se visitó la sede de AFINIA en el departamento del Cesar, realizando la socialización de las estrategias implementadas por AFINIA con las comunidades de los territorios a intervenir con los proyectos de normalización de áreas especiales.

Dentro de las estrategias implementadas se destaca un primer acercamiento con los usuarios de manera individual en las viviendas, capacitando e informando sobre los proyectos y los beneficios de los proyectos para la comunidad, así como las posibilidades de mejoramiento de sus redes internas, uso eficiente de la energía, acuerdos de pago y posibilidades de financiamiento. El prestador informa que su procedimiento para lograr avances en la ejecución de obras de normalización consiste en que una vez se logra la aprobación del 75% de los usuarios AFINIA, procede en una segunda etapa a la aprobación del líder comunitario para la implementación de los proyectos en los barrios y áreas especiales. Posterior a este proceso de acertamiento con las comunidades se procede a la ejecución del proyecto en estas áreas.

Según la información dada por AFINIA en la visita de seguimiento, el operador expresa que viene implementando las acciones necesarias para garantizar el cumplimiento del indicador en el departamento del Cesar, contratando el personal necesario para la gestión con las comunidades y fortaleciendo las estrategias a implementar. Se considera los resultados se permitirán evidenciar en el informe del tercer trimestre del año 2021.

B. INDICADORES DE RESULTADO

Acorde con lo previsto en el PGLP, la periodicidad para revisión de los indicadores de resultado para los objetivos indicados a continuación, son de seguimiento anual tal como se resumió en la sección antecedentes del presente informe, por lo cual no aplica su seguimiento en este informe.

- 2. Confiabilidad en el STR.
- 3. Calidad de la potencia en los niveles de tensión 4, 3 y 2.
- 4. Pérdidas.
- 6. Atención al usuario
- 7. Responsabilidad social empresarial
- 8. Programa de normalización, gestión de pérdidas eléctricas y cartera.

En el caso los objetivos de resultado 1. Continuidad del servicio en el SDL y 5. Riesgo eléctrico, si existen indicadores de resultado con seguimiento trimestral o semestral, a los





cuales en el presente segundo informe se hace necesario su evaluación y el resultado se presenta a continuación.

1. CONTINUIDAD DEL SERVICIO EN EL SDL

A través de los indicadores de resultado que conforman este objetivo, la Superservicios evalúa la gestión que en materia de calidad del servicio ha desarrollado el prestador a lo largo de la vigencia que está en revisión. Son cinco (5) indicadores de los cuales tres son de seguimiento semestral.

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

Con este indicador se hace seguimiento a los indicadores de calidad de SAIDI para AFINIA, tanto para el definido por la regulación como para las interrupciones no programadas, es decir en este último caso no se consideran todos aquellos eventos asociados a la intervención a la red para ejecución de inversiones y mantenimientos como se explica más adelante.

1.1.a. Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la duración de las interrupciones programadas y no programadas según la metodología definida en la Resolución CREG 015 de 2018

Por medio de este indicador la Superservicios busca evaluar si el prestador cumple o no con la senda de mejora que, a nivel de calidad del servicio, le fue fijada por el regulador en su resolución de aprobación de cargos. Su seguimiento se realiza anualmente, razón por la cual, se debe entender que en este periodo NO APLICA, así mismo para el periodo en evaluación aún no se contaba con los cargos aprobados para el prestador por parte de la CREG, y en consecuencia tampoco se contaba con el valor de referencia de SAIDI.

Tabla 57. Estado de cumplimiento – Indicadores de resultado Calidad de Servicio en el SDL

Meta	Evaluación	Resultado
NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA

1.1.b.Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la duración de las interrupciones no programadas

Antes de proceder con la revisión del indicador, vale la pena aclarar que en materia de interrupciones en la prestación del servicio, la regulación eléctrica colombiana establece básicamente dos tipos, las programadas (asociadas principalmente por tareas o trabajos de mantenimiento y/o por condiciones de seguridad) y las no programadas (relacionadas con eventos no previstos, que se dan por acciones operativas espontaneas de la red), con las cuales se calculan los indicadores de calidad (SAIDI y SAIFI) de todo el mercado del operador de red, y que son evaluados anualmente en los indicadores de resultado 1.1.a y 1.2.a. del PGLP.

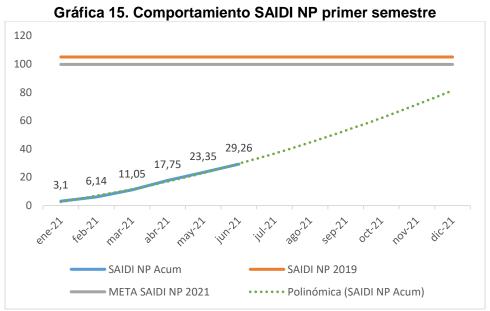




Una vez realizadas las aclaraciones correspondientes, es pertinente exponer que el objetivo de este indicador se fundamenta en hacer seguimiento a la duración de las interrupciones no programadas, ya que para la Superintendencia, es claro que a medida que el prestador realiza intervenciones programadas en su sistema (con el fin de adelantar proyectos de inversión o mantenimiento para la mejora en la continuidad y calidad de la onda del servicio), los tiempos de ese tipo de interrupciones aumentará, y proporcionalmente las no programadas deberán disminuir. Por lo que, a través de este indicador, se hará un estricto seguimiento a las interrupciones no programadas, con el fin de validar si estas disminuyen, pues será una clara señal de que el servicio está mejorando. Para tales efectos se deberá tener presente que:

- Las bases para el seguimiento partirán de un valor base promedio por usuario registrado en el mercado de AFINIA durante el año 2019, que fue de 104,98 horas, tal como fue acordado en el documento y matriz del PGLP.
- El proceso de validación de la información reportada por el agente se hará confrontando con los registros del portal INDICA del operador del mercado XM.
- La meta para el año 2021, es que AFINIA disminuya en por lo menos el 5% de los registros del año 2019, es decir llegar a una valor igual o menor que 99,7 horas.

De acuerdo con la información remitida por el prestador, el comportamiento durante el primer semestre de 2021 es el siguiente:



Fuente: Información contenida en los soportes del informe de AFINIA

Cifras que, al momento, no han podido ser validas en su totalidad con la información del portal INDICA a causa de diferencias existentes en entre lo cargado por AFINIA y lo presentado por XM en el registro de incidencias del mes de abril. A pesar de ello, la senda del indicador muestra una tendencia que de conservarse podrían permitirle al agente cumplir con la meta, incluso con un porcentaje mayor al establecido para esta vigencia.





Tabla 58. Estado de cumplimiento – Indicador SAIDI NP

Meta	Evaluación	Resultado
Reducción del 5%	Por validar	PENDIENTE

1.2. Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la duración de las interrupciones

Con este indicador se hace seguimiento a los indicadores de calidad de SAIFI para AFINIA, tanto para el definido por la regulación como para las interrupciones no programadas, es decir en este último caso no se consideran todos aquellos eventos asociados a la intervención a la red para ejecución de inversiones y mantenimientos.

1.2.a.Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la frecuencia de las interrupciones programadas y no programadas según la metodología definida en la Resolución CREG 015 de 2018

Al igual que el indicador 1.1.b., éste, busca evaluar si el prestador cumple o no con la senda de mejora que, a nivel de calidad del servicio, le fue fijada por el regulador en su resolución de aprobación de cargos. Su seguimiento se realiza anualmente, razón por la cual, se debe entender que en este periodo NO APLICA, igualmente para el periodo en evaluación aún no se contaba con los cargos aprobados para el prestador por parte de la CREG ni con el valor de referencia de SAIFI bajo el cual se hará la verificación de cumplimiento.

Tabla 59. Estado de cumplimiento – Indicadores de Calidad de Servicio en el SDL

Meta	Evaluación	Resultado
NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA

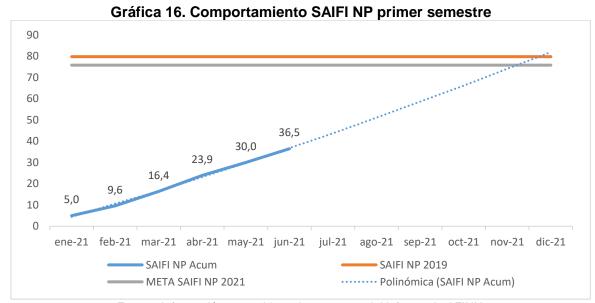
1.2.b.Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la frecuencia de las interrupciones no programadas

Para este indicador aplican las mismas aclaraciones realizadas al inicio del indicador de resultados 1.1.b., acerca de los tipos de interrupciones y el aumento de la frecuencia de las interrupciones programadas, con la diferencia que el objetivo de este indicador se fundamenta en hacer seguimiento a la frecuencia con la que ocurren las interrupciones no programadas, con el fin de validar si estas disminuyen, pues será una clara señal de que el servicio está mejorando. Para tales efectos se deberá tener presente que:

- Las bases para el seguimiento partirán de un valor base promedio por usuario registrado en el mercado de AFINIA durante el año 2019, que fue de 79,7 veces, tal como fue acordado en el documento y matriz del PGLP.
- El proceso de validación de la información reportada por el agente se hará confrontando con los registros del portal INDICA del operador del mercado XM.
- La meta para el año 2021, es que AFINIA disminuya en por lo menos el 5% de los registros del año 2019, es decir llegar a una valor igual o menor que 75,8 horas.

De acuerdo con la información remitida por el prestador, el comportamiento durante este trimestre es el siguiente:





Fuente: Información contenida en los soportes del informe de AFINIA

Cifras que, al momento, tampoco han podido ser validas en su totalidad con la información del portal INDICA, a causa de unas diferencias existentes en entre lo cargado por AFINIA y lo presentado por XM, en el registro de incidencias del mes de abril.

Ahora bien, contrario a lo mostrado en el indicador 1.1.b (SAIDI NP), la senda del indicador muestra una tendencia que de conservarse, no le permitirían al agente cumplir con la meta de reducción del 5%, incluso con un porcentaje mayor al presentado en el año 2019. Aspecto sobre el cual, se hará un seguimiento especial. Por lo tanto, este indicador se debe entender como PENDIENTE.

Tabla 60. Estado de cumplimiento – Indicador SAIFI NP

Meta	Evaluación	Resultado
Reducción del 5%	Sin definir al momento	PENDIENTE

1.3. Informar a los usuarios las interrupciones programadas

Mediante este indicador la Superintendencia busca determinar si AFINIA cumple la obligación regulatoria de informar previamente a sus clientes, de todas las interrupciones programadas que realizará en pro de mejorar su sistema y que los usuarios puedan programarse ante tales cortes.

Para tal efecto el prestador, deberá entregar como soporte:

- i. El listado de los eventos programados ocurridos durante el semestre.
- ii. Los medios a través de los cuales informó a los usuarios



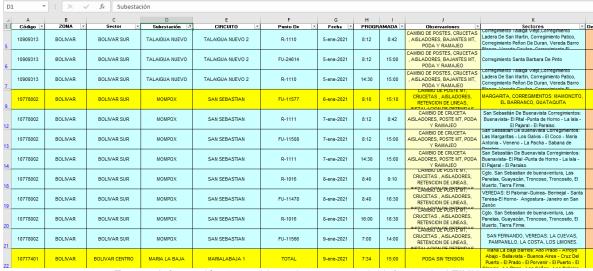


Verificando así, que se cumpla con una meta de cobertura que deberá ser del 100% permitiendo una banda de tolerancia de 30%, en el año 2021, banda que se irá reduciendo anualmente a lo largo del PGLP hasta permitir solo un 5%.

Del proceso de revisión a los soportes suministrados por la empresa, se encontró:

- Remisión de los listados de las interrupciones programadas, así como la forma en que informaron a los usuarios tales interrupciones, anexando las respectivas evidencias, como son: imágenes de los reportes efectuados mediante diarios escritos de amplia circulación, relación de las incidencias junto al número de afectados y el medio a través del cual comunicó a sus usuarios.
- Al comparar con la información suministrada para el indicador de proceso 1.6.a, se encuentra que allí se expone que hay una cantidad menor de municipios con cobertura de medios informativos, lo que no coincide con los municipios en los cuales existen actividades de mantenimiento programadas, y la empresa informa como notificados a los usuarios con un periódico reconocido. Es así, como por ejemplo los municipios de María La Baja, Mompox y Talaigua Nuevo del cuadro presentado en la Imagen 45 (con trabajos de mantenimiento), corresponden a municipios en los cuales no tienen cobertura de medios como se observa de la Tabla 21. Esta situación deberá ser aclarada por el prestador.

Imagen 45. Cuadro de evidencias entregadas.



Fuente: Información contenida en los soportes del informe de AFINIA

Si bien este indicador evalúa el nivel de cumplimiento del prestador en cuanto a la información de los usuarios con interrupciones programadas, el cual no solo se cubre lo relacionado a los usuarios residenciales, sino también a los no residenciales. La notificación a los usuarios no residenciales se encuentra inmersa en el indicador de proceso 1.6.b. el cual tuvo un cumplimiento del 100%, por lo que agrupada dicha información y considerando las diferencias enunciadas anteriormente se concluye el indicador como cumplido.





Tabla 61. Estado de cumplimiento – Indicador Aviso Interrupciones programadas

Meta	Evaluación	Resultado
>70%	70%	CUMPLE

5. RIESGO ELÉCTRICO

Este objetivo consta de dos indicadores, el primero corresponde a la reducción del número de accidentes de origen eléctrico en el sistema del prestador y que sean imputables a su gestión, y el segundo a la ejecución de inversiones para atender una de las principales problemáticas previamente identificadas en la región como situación de riesgo eléctrico por la configuración de la red.

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

Acorde al PGLP, el seguimiento a este indicador de resultado se efectuará anualmente, por lo que, para este periodo NO APLICA su evaluación.

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

El objetivo del presente indicador consiste en realizar seguimiento a las actividades de instalación de transformadores monofilares en la red de distribución del prestador, cuya finalidad es prestar un servicio con unas mejores condiciones de seguridad para los usuarios que continúan vinculados a instalaciones con dichas características ya que estos sistemas son sensibles al estado del sistema de puesta a tierra tanto de la red de uso como de la instalación de cada usuario. Para la adecuación de este tipo de instalaciones no solo se requiere el cambio del transformador sino también el tendido de redes de media tensión bifilares o trifilares dependiendo el caso.

Para cumplir con lo anterior, el prestador definió el siguiente plan de trabajo para la vigencia 2021 en los 49 circuitos que se evidencian a continuación:

i) Tendido de red aérea de Media Tensión (km):

Tabla 62. Cantidad de red proyectada con trabajos de cambio de red monohilo

CIRCUITO	1 TRIM	2 TRIM	3 TRIM	4 TRIM
ACHI – BOLIVAR	-	0.20	0.20	0.20
ARJONA	-	0.64	0.64	0.64
BARRANCO LOBA 2	-	-	0.58	0.58
BAYUNCA 1	-	-	-	3.59
BAYUNCA 2	-	-	1.34	1.34
BAYUNCA 3	-	0.34	0.34	0.34
BOCA DE URE	-	0.31	0.31	0.31
BOCAGRANDE 3	-	0.12	0.12	0.12
BOCAGRANDE 5	-	0.06	0.06	0.06
BOCAGRANDE 9	-	0.11	0.11	0.11
CAIMITO	-	0.20	0.20	0.20





CARRILLO	_	0.20	0.20	0.20
CERETE 2	5.8	7.13	7.13	7.13
CERETE 3	-	1.37	1.37	1.37
CERETE 4	_	0.20	0.20	0.20
CHAMBACU 1	_	-	0.62	0.62
CHAMBACU 11	_	3.82	3.82	3.82
CHAMBACU 12	_	-	0.22	0.22
CHAMBACU 5	_	_	0.12	0.12
CHIMICHAGUA	_	0.95	0.12	0.12
EL CARMEN 1	-	3.79	6.32	6.32
FLOR DEL MONTE	-	0.11	0.32	0.32
GAMBOTE 4	-	-	2.43	4.05
GUATAPURI 6	1.0			
	1.0	1.00	3.90	3.90
LA SOLERA	-	-	- 4 45	0.20
MAJAGUAL	-	-	1.45	3.63
MARIALABAJA 3	-	-	0.89	2.55
MEMBRILLAL 2	-	-	1.68	1.68
MONITOS 1	-	0.63	0.63	0.63
MONTERIA 6	-	-	3.37	5.62
NUEVA COSPIQUE 2	-	<u>-</u>	0.12	0.12
PICA PICA	-	-	-	0.95
PIZA	0.9	0.85	0.85	0.85
PLAZA BONITA	-	-	-	0.20
PUEBLO NUEVO (CORDOBA)	-	4.61	4.61	4.61
RIO SINU 3	-	-	-	0.92
SAMPUES 1	-	-	-	0.20
SAN ANTERO	-	-	0.07	0.07
SAN ESTANISLAO 1	-	-	0.37	0.37
SAN JACINTO DE ACHI	-	-	0.14	0.14
SAN JUAN NEPOMUCENO 2	-	-	-	0.20
SAN PELAYITO	-	-	-	1.03
SM 3030	-	0.12	0.12	0.12
TERNERA 6	-	-	5.64	5.64
TOLU VIEJO 1	-	-	-	0.40
ZAMBRANO 2	-	-	0.20	0.20
ZAMBRANO 3	-	-	2.76	2.76
ZARAGOCILLA 2	-	-	-	0.70
ZARAGOCILLA 4	-	-	-	0.15
Total	7.7	26.77	54.19	70.43

Fuente: Elaboración SSPD, datos informe Afinia

Por lo anterior, el prestador indicó que para el primer semestre de la presente vigencia realizó el tendido de red para los siguientes circuitos:

Tabla 63. Ejecución de trabajos de cambio de red monohilo

CIRCUITO	1 TRIM		2 TRIM	
	PLANEADO	EJECUTADO	PLANEADO	EJECUTADO
ACHI – BOLIVAR	-	-	0.2	-
ARJONA	-	-	0.6	-
BARRANCO DE LOBA 2	-	-	-	-
BAYUNCA 1	-	-	-	0.9





DAVUNCAC			-	
BAYUNCA 2	-	-		-
BAYUNCA 3	-	-	0.3	-
BOCA DE URE			0.3	-
BOCAGRANDE 3	-	-	0.1	-
BOCAGRANDE 5	-	-	0.1	-
BOCAGRANDE 9	-	-	0.1	-
CAIMITO	-	-	0.2	-
CARRILLO	-	-	0.2	-
CERETE 2	5.8	6.9	7.1	9.8
CERETE 3	-	-	1.4	-
CERETE 4	-	-	0.2	1.2
CHAMBACU 1	-	=	-	0.3
CHAMBACU 11	-	-	3.8	-
CHAMBACU 12	-	-	-	-
CHAMBACU 5	-	-	-	-
CHIMICHAGUA	-	-	1.0	-
EL CARMEN 1	-	-	3.8	-
FLOR DEL MONTE	-	-	0.1	-
GAMBOTE 4	-	-	-	1.2
GUATAPURI 6	1.0	1.2	1.0	3.8
LA SOLERA	-	-	-	-
MAJAGUAL	-	-	-	-
MARIALABAJA 3	-	-	-	0.3
MEMBRILLAL 2	-	-	-	-
MONITOS 1	-	-	0.6	-
MONTERIA 6	-	2.2	-	4.8
NUEVA COSPIQUE 2	-	-	-	0.1
PICA PICA	-	-	-	-
PIZA	0.9	3.8	0.9	4.5
PLAZA BONITA	-	-	-	-
PUEBLO NUEVO (CORDOBA)	-	-	4.6	-
RIO SINU 3	-	-	-	-
SAMPUES 1	-	-	-	0.8
SAN ANTERO	-	-	-	-
SAN ESTANISLAO 1	-	-	-	-
SAN JACINTO DE ACHI	-	-	-	-
SAN JUAN NEPOMUCENO 2	-	-	-	-
SAN PELAYITO	-	-	-	-
SM 3030	-	-	0.1	-
TERNERA 6	-	-	-	-
TOLU VIEJO 1	-	-	-	0.9
ZAMBRANO 2	-	-	-	-
ZAMBRANO 3	-	-	-	-
ZARAGOCILLA 2	-	-	-	0.6
ZARAGOCILLA 4	-	-	-	-
Total	7.69	14.10	26.77	29.14
- Total				

Fuente: Elaboración SSPD, a partir de datos del informe de AFINIA

Como se puede observar, la empresa reporto un avance en la instalación de 29.14 km de red para el primer semestre de 2020 en donde entregó evidencias fotográficas para cada una de sus intervenciones. Teniendo en cuenta que el prestador tenía previsto instalar





26.77 km consiguió lograr un nivel de cumplimiento de del 109% como se puede observar en la curva S a continuación:

Gráfica 17. Curva S – Ejecución de kilómetros de red monohilo 80 183% 180% 70 70.43 160% 60 140% de red 50 120% 109% 40 100% 표 30 80% 60% 26.77 20 40% 10 20% 7,69 0 0% Trim 1 Trim 2 Trim 3 Trim 4 Periodos km de red proyectados km de red ejecutados indice de ejecución

Fuente: Elaboración SSPD, datos informe de Afinia

Por lo tanto, se entiende que el prestador CUMPLE al superar la meta, que es lograr una ejecución mayor o igual al 70% de la presupuestada.

Tabla 64. Estado de cumplimiento – Indicador de cambio de red monohilo

Meta	Evaluación	Resultado	
70%	109%	CUMPLE	

Así mismo es preciso mencionar que en la visita de verificación realizada por la Superservicios se inspeccionó el proyecto de red monohilo realizado en el corregimiento de Las Pitillas del municipio de San Diego (Cesar) en donde cambiaron toda la infraestructura eléctrica del municipio. Este proyecto presentaba un nivel de avance del 98% en el momento de la visita:

Imagen 46. Verificación inversiones de red monohilo en el corregimiento de Las Pitillas



Fuente: SSPD





IV. CONCLUSIONES

 Para este periodo en evaluación, se requería hacer el seguimiento a 17 indicadores parciales y 4 indicadores de resultado, abarcando los 8 objetivos del PGLP. Según las evidencias mostradas y con la información disponible al momento, se encuentra que el prestador dio cumplimiento a 12 de los 17 indicadores parciales, y cumplió con dos de los de resultado, ya que existen otros 2 en estado pendiente de revisión, por causa de ajustes en la información cargada a XM.

Condición que muestra una desmejora frente al trimestre anterior, donde se cumplieron 15 de los 16 indicadores parciales y cumplió con el indicador de resultado (1 de 1).

- De acuerdo con el seguimiento se observa que hay un indicador en estado de ALERTA dado que se incumplió en los dos periodos evaluados. Esto implica que el prestador debe tomar medidas contundentes para dar cumplimiento a la Ejecución de Inversiones orientadas a recuperación de pérdidas del documento CONPES 3966 de 2019.
- De forma general, se evidenció que el prestador acogió las recomendaciones efectuadas por la Superintendencia en cuanto a la calidad y completitud de la información que soporta el avance de obras del segundo trimestre; sin embargo, aún se requiere mejorar la entrega de evidencias en materia de información presupuestal de algunos proyectos, así como soportes de cobertura de medios especialmente en los casos en los que notifican las interrupciones programadas a los usuarios.
- A partir de la revisión efectuada en terreno por la Superintendencia, se pudo constatar que AFINIA viene trabajando, de acuerdo con su compromiso con la Nación de mejorar la prestación del servicio a los usuarios de su mercado, sobre los proyectos de inversión que hacen parte del PGLP. Sin embargo, se presentan algunos retrasos generados principalmente en dos aspectos según lo informado por el prestador: i) la afectación que sigue generando la pandemia, y 2) las políticas de contratación que tiene el grupo EPM.
- En cuanto al objetivo N°1 de Continuidad del servicio en el SDL, cumplió con 4 de los 5 indicadores que son objeto de evaluación durante este trimestre. El indicador con limitaciones fue el asociado con cobertura en medios de comunicación masivos (1.6.a), aunque se pudo constatar que sigue enfocando esfuerzos que le permitan informar a todos los usuarios de su mercado de las interrupciones programadas en el servicio de energía eléctrica, pues del mes enero del año 2021 a la fecha de cierre de este informe, ha pasado de un nivel de cobertura de 56 a 83 municipios.
- En lo que respecta a las inversiones en el SDL del PGLP, adelantadas por el prestador durante este primer semestre, ha desarrollado y ejecutado proyectos (distribuidos en pago de mano de obra, materiales instalados y transportes realizados) por valor de \$ 14.789.806.674. Valor que se suma a los \$3.834.053.456 de pesos, gastados en





las actividades de mantenimiento de los circuitos priorizados según lo informado por el prestador.

- A nivel de los indicadores de resultado del objetivo N°1: 1b) Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la duración de las interrupciones no programadas, y 2b) Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la frecuencia de las interrupciones no programadas, no se pudieron validar a causa de diferencias encontradas por AFINIA en el reporte del portal INDICA, realizada por XM S.A. ESP.
- Se observan diferencias en cuanto a los valores de interrupciones no programadas en el sistema de Afinia, presentadas tanto para el informe actual como para el informe anterior, por lo cual es preciso que el prestador aclare las diferencias.
- Para el caso del objetivo N°2 Confiabilidad en el STR, AFINIA ha invertido un total de \$7.076.161.016 en el primer semestre, con el fin de cumplir con las mejoras planteadas sobre 11 líneas de su sistema de transmisión regional. Monto al que se suman gastos por valor de \$500.831.602, discriminado en actividades de mantenimiento como son las podas, el lavado de estructuras y otros activos, así como la ejecución de termografías con el fin de conocer posibles puntos calientes en la red.
- A nivel del objetivo N°3 Calidad de la Potencia en los niveles de tensión 4, 3 y 2, la empresa enfocó sus esfuerzos en 10 proyectos que consideró estratégicos en pro de la mejora en la calidad de la potencia tanto a nivel del STR como del SDL, para los cuales ha ejecutado a cierre del primer semestre un valor de \$ 3.679.000.000.
- Para los indicadores parciales del objetivo de pérdidas, AFINIA logró cumplir con un solo indicador parcial de los cuatro definidos, debido a retrasos en los procesos de contratación y en la gestión de permisos con las alcaldías. Por lo anterior, se tiene que el prestador no cumplió con más del 50% de los indicadores parciales de este objetivo para este periodo de evaluación; así mismo de continuar con esta condición para el siguiente periodo se podrá dar inicio a la activación de un comité especial de seguimiento enfocado en la mejora de este indicador.
- A nivel de riesgo eléctrico se logró observar el avance frente al trimestre anterior, situación que se recomendó en dicho informe pues era necesario avanzar en acciones para abordar esta problemática que pone en riesgo vidas humanas. Con las acciones se logró ver gestión con el personal vinculado a la empresa (directo o contratista), se espera para el siguiente trimestre observar la gestión con terceros (comunidades).
- En general, se observó en la ejecución de proyectos durante el periodo en evaluación que las actividades realizadas distan de las actividades planeadas, lo cual puede generar sobrecostos, desatención de proyectos, desorganización operacional entre otros efectos; aunque se alcanzó el nivel de cumplimiento de los indicadores es importante que el prestador tome acciones para mejorar sus actividades de planeación y de ejecución.
- En materia de atención a los usuarios, se identificó que durante el periodo del segundo trimestre de 2021 la empresa sigue fortaleciendo los canales de atención a los usuarios, presentado una nueva herramienta denominada Chat Box, con





tecnología de inteligencia artificial que permite que los usuarios puedan realizar consultas en menor tiempo y sin trasladarse a un punto de atención presencial establecido por el prestador. Igualmente, se evidenció que la empresa fortalece la formación integral de sus colaboradores de brindar una mejor atención al cliente. De otra parte, ha mantenido el avance en la modernización del sistema comercial y las adecuaciones con la marca corporativa en las oficinas de atención presencial.

Las anteriores acciones en materia de mejora de la atención del usuario se ven reflejadas en el aumento en un 12.97% en los casos resueltos al primer contacto, en comparación con la línea base del año 2019.

- Se evidencian avances en la construcción de la línea Base para la definición del Programa de responsabilidad Empresarial del operador, fundamentado en los lineamientos y principios corporativos definidos por el Grupo EPM que continúa siendo fundamental para el logro del mejoramiento en el relacionamiento de la empresa con las comunidades, usuarios y colaboradores.
- Se evidencia un esfuerzo corporativo por avanzar en las actividades de Gestión Social en las Áreas Especiales. Sin embargo, se deben fortalecer los mecanismos de acercamiento a las comunidades para avanzar en el logro del cumplimiento del indicador y asegurar el personal capacitado que se considere necesario para realizar dicha labor. El resultado de este indicador se ha afectado para el segundo trimestre del año por las condiciones de aislamiento obligatorio para evitar mayores contagios por Covid-19, lo cual ha limitado el contacto con las comunidades, factores externos que se espera sean superados para el siguiente trimestre de evaluación.

V. RECOMENDACIONES

- Para el objetivo de pérdidas de energía se recomienda aunar esfuerzos para acelerar la contratación y ejecución de las inversiones con el fin de lograr ponerse al día con las metas previstas y lograr el cumplimiento del mismo en los periodos siguientes de esta vigencia. Se recuerda que el incumplimiento de este indicador por dos periodos consecutivos puede activar una mesa de trabajo especial para determinar acciones correctivas.
- Es importante que el prestador mejore los reportes de la información asociada a las inversiones realizadas en la ejecución de los proyectos objeto de seguimiento en este PGLP, lo cual hace parte de los insumos para la verificación del cumplimiento y estado de avance de los proyectos.
- Se recomienda a AFINIA presentar una estrategia que permita dar cumplimiento al indicador Ejecución de Inversiones orientadas a recuperación de pérdidas del documento CONPES 3966 de 2019 que como resultado del seguimiento se encuentra en estado de ALERTA dado que se incumplió en los dos periodos evaluados. Igualmente, es preciso tomar acciones frente al cumplimiento del objetivo asociado a la reducción de pérdidas que para este periodo tuvo un 50% de sus indicadores parciales sin el cumplimiento esperado.





- En general, se recomienda al prestador tomar acciones correctivas para mejorar las actividades de planeación de los proyectos de intervención en su sistema tanto de reposición como de mantenimiento, de manera que se acerquen a las necesidades operativas y logísticas de su mercado; así mismo se recomienda que la ejecución de las intervenciones responda a las actividades previamente planeadas. Lo anterior en pro de mejorar la gestión del prestador.
- En particular, se recomienda al prestador tomar acciones necesarias frente a la ejecución de obras en el circuito TERNERA 2, el cual lleva dos trimestres bajo una condición de aplazamiento sin una justificación detallada.
- Se reitera la recomendación realizada en el informe anterior, en materia de aumentar los esfuerzos en cobertura de medios para el mercado de Afinia dado que esta condición afecta no solo el cumplimiento de indicadores parciales y de resultado, sino que efectivamente deja a los usuarios sin la información sobre la operación e interrupciones programadas del servicio.
- En cuanto a las actividades de mantenimiento y en especial el lavado de activos, es conocido que existe una exposición importante a la contaminación salina, sin embargo, las actividades de lavado de estructuras solo se evidencian para un circuito del SDL de Afinia (Bayunca 2), por lo cual se recomienda al prestador revisar sobre la necesidad de realizar esta actividad durante la vigencia 2021 en otros activos del SDL.
- Finalmente, considerando los avances y gestiones presentados por AFINIA de manera general al PGLP durante el periodo en evaluación y el nivel de cumplimiento alcanzado en el trimestre, se recomienda continuar con el programa de gestión.