

**PROGRAMA DE GESTIÓN ACORDADO
DE LARGO PLAZO**

SSPD – AFINIA

**INFORME DE SEGUIMIENTO No. 5
PRIMER TRIMESTRE 2022**

**ANEXO 1
SEGUIMIENTO A LOS INDICADORES PRIMER TRIMESTRE 2022**

TABLA DE CONTENIDO

1	Indicadores Parciales.....	3
1.1	Objetivo 1. Continuidad del servicio en el SDL	3
1.2	Objetivo 2. Confiabilidad en el STR	30
1.3	Objetivo 3. Calidad de la potencia en los niveles de tensión 4,3 y 2	37
1.4	Objetivo 4 Pérdidas	41
1.5	Objetivo 5 Riesgo Eléctrico.....	60
1.6	Objetivo 6. Atención al cliente.....	68
1.7	Objetivo 7. Responsabilidad Social y Empresarial.	83
1.8	Objetivo 8. Programa de normalización, gestión de perdidas eléctricas y cartera 89	
2	INDICADORES DE RESULTADO	98
2.1	Objetivo 5. Riesgo Eléctrico.....	98

1 INDICADORES PARCIALES

1.1 OBJETIVO 1. CONTINUIDAD DEL SERVICIO EN EL SDL

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

Objetivo del Indicador:

Mejorar la continuidad y confiabilidad del servicio en el SDL.

Fórmula del indicador:

$$\text{Indicador} = \left(1 - \frac{\%Ejecucion Programado - \%Ejecucion Real}{\%Ejecucion Programado} \right) * 100$$

Donde:

% Ejecución Programado: % Inversión total programada hasta el trimestre que se evalúa

% Ejecución Real: % Inversión real ejecutada hasta el trimestre que se evalúa.

Resultado del indicador:

Tabla 1 Evaluación del Indicador Parcial 1.1. Ejecución de inversiones orientadas a la calidad del servicio en el SDL aprobadas en el plan de inversión.

Meta	Evaluación	Resultado
>=80%	128 %	CUMPLE

Beneficios:

- Mejora en la confiabilidad y continuidad del servicio a nivel de SDL.
- Usuarios que se beneficiaran una vez AFINIA finalice las inversiones sobre los circuitos priorizados que inicio durante el primer Trimestre de 2022: 124.274 usuarios.
- Departamentos beneficiados: Córdoba, Bolívar, Cesar y Sucre

Recursos asociados:

Los montos asociados a las inversiones ejecutadas en el primer trimestre del año 2022 son de 5.101.255.366 COP.

Información utilizada para el seguimiento:

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

Actividades particulares reportadas por la empresa:

AFINIA reporta que se efectuarán inversiones a 40 circuitos priorizados durante el año 2022, dentro del PGLP, estableciendo como meta los kilómetros a intervenir en cada uno

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

de los circuitos, la selección de los kilómetros de red a intervenir está orientada a causar un mayor impacto en los indicadores de calidad del servicio y por tanto a mejorar la calidad del servicio ofrecido a los usuarios vinculados a los circuitos priorizados.

Las adecuaciones a redes de media tensión incluyeron las siguientes actividades.

- **Adecuación circuito:** Obras asociadas a cambio de: i) estructuras (tipo poste) y armados, ii) cambio y/o instalación de protecciones eléctricas, iii) conductores, iv) cambio y/o instalación de sistemas de puesta a tierra, entre otros.
- **Instalación de Reconectores:** Instalación de equipos de corte y reconexión, enfocados especialmente a mejorar la confiabilidad del sistema.
- **Instalación de Transformadores:** Obras complementarias a la de cambios y/o mejoras en los circuitos en donde se cambia o instalan transformadores de distribución.

Los Circuitos priorizados donde se realizarán los trabajos son los siguientes:

Tabla 2 Inversiones programadas en el SDL, sobre 40 circuitos priorizados en 2022 (Expresadas en kilómetros de red)

NOMBRE CIRCUITO	TRIMESTRE 1 PROG.	TRIMESTRE 2 PROG.	TRIMESTRE 3 PROG.	TRIMESTRE 4 PROG.	TOTAL PLANEADO AÑO 2022	USUARIOS A BENEFICIAR
BARRANCO DE LOBA 2	3,49	3,51	0,00	0,00	7,00	3.349
CANALETE	2,62	7,86	5,24	0,00	15,72	3.684
CHINULITO	0,00	0,00	4,86	4,85	9,71	2.495
CURUMANI RURAL	4,87	4,89	4,89	0,00	14,65	2.222
EL COPEY	3,39	3,36	3,36	3,36	13,47	8.141
EL VIAJANO	0,00	5,80	5,70	1,90	13,40	2.877
GALERAS 2	0,00	0,00	5,82	5,85	11,67	6.415
GAMBOTE 1	0,00	4,29	4,29	4,29	12,87	5.148
GUAMAL II	4,23	4,23	0,00	0,00	8,46	2.931
GUARANDA	3,57	1,10	0,00	0,00	4,67	3.268
HATILLO DE LOBA 2	0,00	2,98	2,97	0,00	5,95	1.390
JUAN JOSE	0,00	0,00	13,10	1,70	14,80	2.941
LA MOJANA 2	0,00	0,00	8,00	2,00	10,00	2.718
LORICA 1	0,00	0,00	4,81	4,81	9,62	6.203
MONITOS 2	0,00	0,00	5,36	1,78	7,14	1.849
MONTERIA 6	4,01	2,40	0,00	0,00	6,41	11.864
PALO ALTO	0,00	0,00	5,10	5,10	10,20	2.238

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

PINILLOS	2,22	3,33	3,33	1,11	9,99	6.750
PIZA	0,00	0,00	7,71	3,63	11,34	4.610
PRADERA 4	3,90	0,00	0,00	0,00	3,90	10.777
PUERTO ESCONDIDO	0,00	2,34	6,96	6,96	16,26	5.063
RIO SINU 3	0,00	8,16	8,16	0,00	16,32	4.006
SAHAGUN 1	0,00	1,60	3,63	1,21	6,44	10.205
SAHAGUN 2	4,34	0,00	0,00	0,00	4,34	11.472
SAN ANGEL	0,00	0,00	4,53	4,53	9,06	1.945
SAN ESTANISLAO 1	3,18	1,00	0,00	0,00	4,18	4.779
SAN JACINTO 1	3,38	3,00	0,00	0,00	6,38	1.067
SAN MARTIN DE LOBA 1	0,00	0,00	2,84	2,85	5,69	3.447
SAN PELAYITO	0,00	3,56	5,34	1,78	10,68	3.996
SANTA ANA (MAGANGUE)	2,63	3,90	3,90	1,30	11,73	5.813
SANTA INES 1	0,00	0,00	5,46	4,24	9,70	3.339
SANTA ISABEL (MAGANGUE)	0,00	0,00	5,82	5,80	11,62	9.837
SANTA LUCIA 2	0,00	3,83	5,74	5,76	15,33	2.341
SM 3020	0,00	0,00	0,00	5,20	5,20	6.504
TERNERA 2	2,64	0,00	0,00	0,00	2,64	11.198
TERNERA 4	1,03	1,03	0,00	0,00	2,06	1.341
TIERRA ALTA 2	4,19	2,73	0,00	0,00	6,92	4.421
TOLU VIEJO 3 (SAN ANTONIO)	0,00	0,00	10,76	10,83	21,59	5.425
URE	0,00	0,00	9,24	4,79	14,03	1.850
VALENCIA	6,90	7,28	7,08	7,08	28,34	2.799
TOTALES	60,59	82,18	164,00	102,71	409,48	192.718

Fuente: AFINIA

Es importante evidenciar la continuidad en las inversiones que AFINIA proyecta ejecutar para el año 2022, sobre circuitos que presentaron baja ejecución durante el año 2021, (ver circuitos resaltados en rojo en la tabla 2).

El porcentaje de ejecución sobre los circuitos intervenidos durante el año 2021, a los cuales se les da continuidad en esta vigencia son: Barranco de loba 2 con una ejecución del 61%, El Copey con el 17,8%, Mojana 2 con el 62,8 %, Puerto escondido con el 17,9%, Sahagún 2 con el 49% y el circuito San Martin de Loba 1 con el 26,1%, porcentajes de ejecución a cierre del cuarto trimestre año 2021.

La evolución de las inversiones durante el primer trimestre del año 2022 se observa en la siguiente tabla:

Tabla 3 Evolución de las intervenciones realizadas Programadas VS Ejecutadas en 2022 (Kilometros de red)

NOMBRE CIRCUITO	UBICACIÓN CIRCUITO	TRIMESTRE 1		%	INVERSION EFECTUADA COP	USUARIOS A BENEFICIAR
		PROG.	EJEC.			
BARRANCO DE LOBA 2	BOLIVAR SUR	3,49	0,60	17%	46.683.082	3.349
CANALETE	CORDOBA NORTE	2,62	0,00	0%		
CHINULITO	SUCRE		1,00		39.621.601	2.495
CURUMANI RURAL	CESAR	4,87	0,00	0%		
EL COPEY	CESAR	3,39	1,00	29%	8.541.962	8.141
EL VIAJANO	CORDOBA SUR					
GALERAS 2	SUCRE		2,70		86.708.523	6.415
GAMBOTE 1	BOLIVAR NORTE		14,00		113.008.501	5.148
GUAMAL II	BOLIVAR SUR	4,23	0,00	0%		
GUARANDA	CORDOBA SUR	3,57	0,58	16%	50.466.871	3.268
HATILLO DE LOBA 2	BOLIVAR SUR					
JUAN JOSE	CORDOBA SUR		0,96		14.682.812	2.941
LA MOJANA 2	CORDOBA SUR		4,79		279.108.627	2.718
LORICA 1	CORDOBA NORTE					
MONITOS 2	CORDOBA NORTE		2,51		122.792.199	1.849
MONTERIA 6	CORDOBA NORTE	4,01	0,00	0%		
PALO ALTO	SUCRE					
PINILLOS	BOLIVAR SUR	2,22	0,49	22%	148.675.516	6.750
PIZA	CORDOBA SUR		2,89		96.328.567	4.610
PRADERA 4	CORDOBA NORTE	3,9	6,30	162%	453.968.139	10.777
PUERTO ESCONDIDO	CORDOBA NORTE		6,21		792.493.395	5.063
RIO SINU 3	CORDOBA NORTE					
SAHAGUN 1	CORDOBA SUR					
SAHAGUN 2	CORDOBA SUR	4,34	1,75	40%	154.239.730	11.472
SAN ANGEL	CESAR					
SAN ESTANISLAO 1	BOLIVAR NORTE	3,18	2,18	69%	290.398.080	4.779
SAN JACINTO 1	BOLIVAR NORTE	3,38	4,74	140%	45.182.256	1.067
SAN MARTIN DE LOBA 1	BOLIVAR SUR		1,44		236.389.573	3.447
SAN PELAYITO	CORDOBA NORTE					
SANTA ANA (MAGANGUÉ)	BOLIVAR SUR	2,63	0,00	0%		
SANTA INES 1	CORDOBA SUR		0,18		18.563.876	3.339
SANTA ISABEL (MAGANGUÉ)	BOLIVAR SUR		0,51		31.038.918	9.837
SANTA LUCIA 2	CORDOBA NORTE		7,00		433.559.496	2.341
SM 3020	CORDOBA SUR		0,80		31.389.151	6.504
TERNERA 2	BOLIVAR NORTE	2,64	2,82	107%	267.630.190	11.198

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

TERNERA 4	BOLIVAR NORTE	1,03	4,21	408%	492.825.193	1.341
TIERRA ALTA 2	CORDOBA NORTE	4,19	0,00	0%		
TOLU VIEJO 3 (SAN ANTONIO)	SUCRE		7,80		846.959.109	5.425
URE	CORDOBA SUR					
VALENCIA	CORDOBA NORTE	6,9	0,00	0%		
TOTALES		60,59	77,47	127,85%	5.101.255.366	124.274

Fuente: Elaborado por la SSPD a partir de información de AFINIA

Durante el primer trimestre del 2022, AFINIA programó intervenir 17 circuitos, de los cuales en 7 de ellos no efectuó ninguna actividad, en 6 tuvo bajo porcentaje de ejecución (ver porcentajes resaltados en rojo tabla No 3) y solamente en 4 de ellos alcanzo o supero la meta propuesta, adicionalmente realizó intervenciones en 14 circuitos que se encuentran dentro de los circuitos priorizados pero que no estaban programados a ser intervenidos durante el primer trimestre de 2022, logrando así superar los kilómetros totales de red programados.

Análisis de la SSPD:

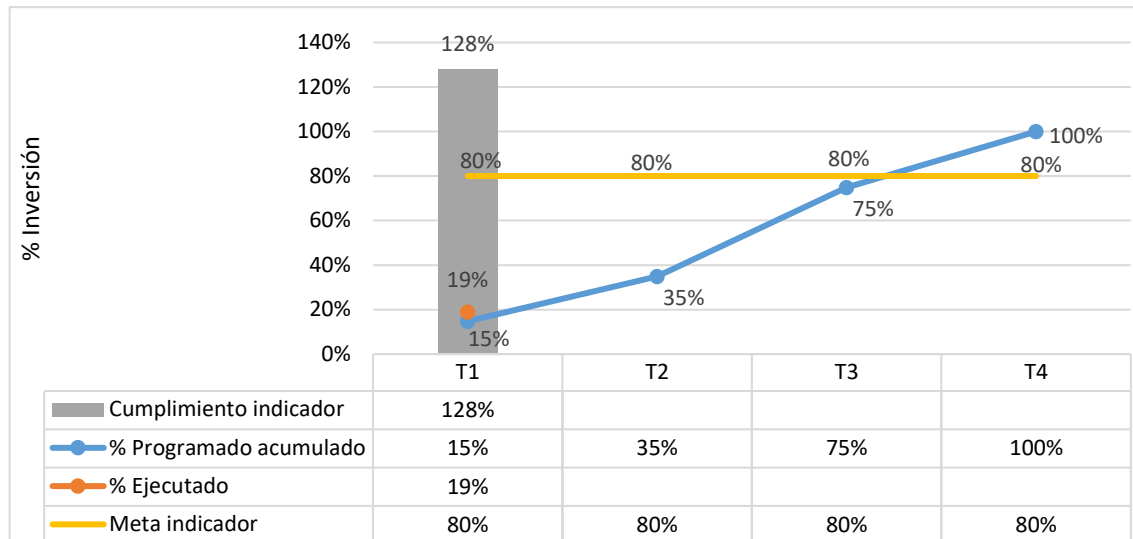
La información disponible permite concluir que en el primer trimestre de 2022 la empresa intervino 77,47 kilómetros de red sobre unas intervenciones programadas de 60,59 kilómetros. Por lo tanto, el indicador parcial alcanza el 128% y cumple la meta prevista en el PGLP.

Tabla 4 Calculo del indicador

DESCRIPCION	TOTAL PROGRAMADO AÑO 2022 EN KILOMETROS	PROGRAMADO TRIMESTRE 1		EJECUTADO		CALCULO DEL INDICADOR
		KM	%	KM	%	
CIRCUITOS PRIORIZADOS	409,48	60,59	15%	77,47	19%	128%

Fuente: Elaborado por la SSPD

Gráfica 1 Curva S- inversiones ejecutadas VS programadas y porcentaje de cumplimiento 1er Trimestre 2022

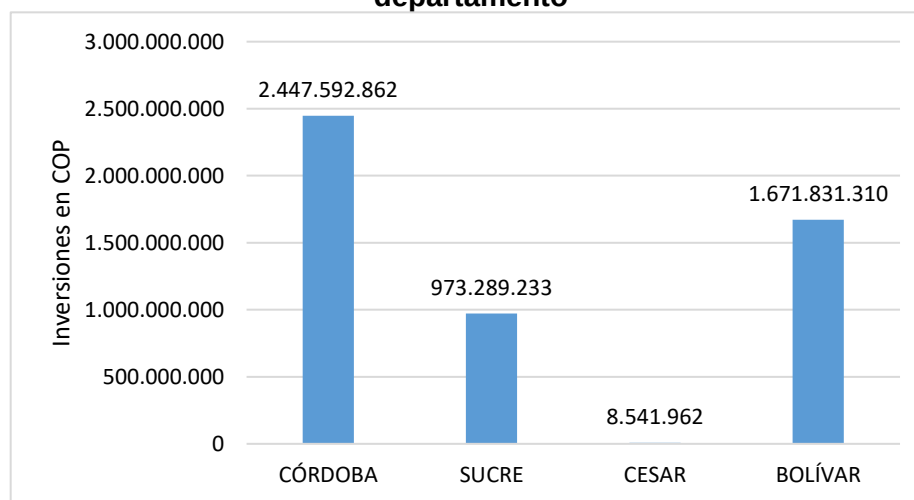


Fuente: Elaborado por la SSPD a partir de información de AFINIA

A pesar de que AFINIA cumplió en la evaluación de este indicador, se presentaron desviaciones significativas entre lo programado y lo ejecutado, tal como se evidencia en la tabla No 3, presentándose estas diferencias en el primer trimestre del año, el operador de red debe mejorar su programación y/o ejecución en relación con lo proyectado.

El monto total de las inversiones en el primer trimestre del 2022 se estimó en 5.101.255.366 COP, los cuales fueron invertidos por departamento de la siguiente manera.

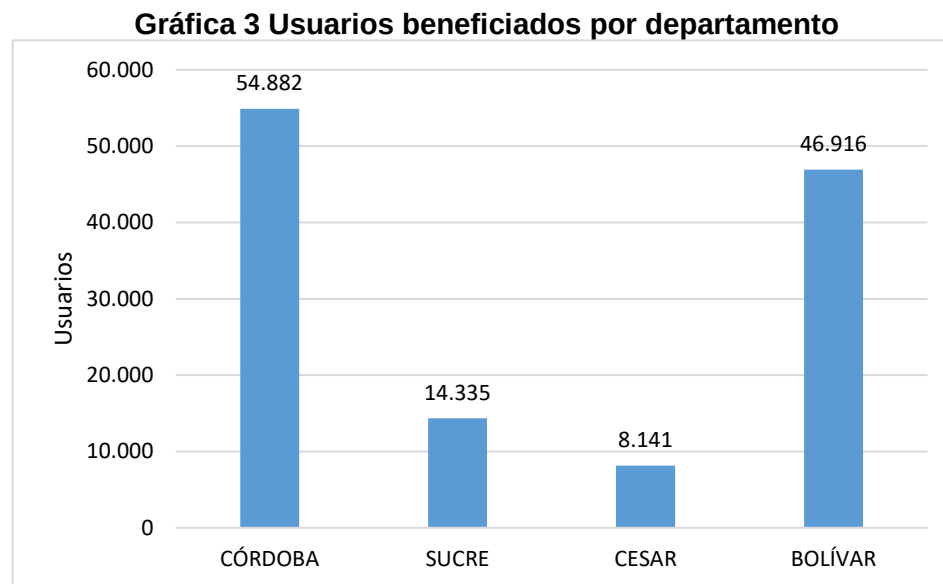
Gráfica 2 Inversiones realizadas sobre los 40 circuitos priorizados, por departamento



Fuente: Elaborado por la SSPD a partir de información de AFINIA

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

La empresa estima que una vez se finalicen las inversiones en los circuitos intervenidos durante el primer trimestre, se beneficiaran un total de 124.274 usuarios, distribuidos por departamento de la siguiente forma:



Fuente: Elaborado por la SSPD a partir de información de AFINIA

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

- No manifiesta dificultades.

Evidencias que soportan la ejecución:

Ver Anexo 2 “Evidencias - Indicador parcial 1.1 Inversiones SDL”.

1.1.2 Indicador Parcial 1.2. Cumplimiento del programa de mantenimientos por circuito.

Objetivo del Indicador:

Mejorar la continuidad y confiabilidad del servicio en el SDL.

Fórmula del indicador:

$$\text{Indicador} = \left(1 - \frac{\%Ejecucion Programado - \%Ejecucion Real}{\%Ejecucion Programado} \right) * 100$$

Donde:

% Ejecución Programado: % Inversión total programada hasta el trimestre que se evalúa

% Ejecución Real: % Inversión real ejecutada hasta el trimestre que se evalúa.

Resultado del indicador:

Tabla 5 Evaluación del Indicador Parcial 1.2. Cumplimiento del programa de mantenimiento.

Meta	Evaluación	Resultado
>=80%	155%	CUMPLE

Beneficios:

- Mejora en la confiabilidad y continuidad del servicio a nivel de SDL.
- Disminuye la ocurrencia y frecuencia de las interrupciones no programadas
- Usuarios beneficiados con la ejecución de todas las actividades:

Tabla 6 Usuarios beneficiados en ejecución del programa de mantenimiento primer trimestre 2022.

ACTIVIDADES	USUARIOS BENEFICIADOS
Podas	123.992
Termografías	45.127
Recorridos	44.908
Lavado	0

- Departamentos beneficiados: Córdoba, Sucre, Bolívar y Cesar.

Recursos asociados:

Los montos asociados a las inversiones ejecutadas en el primer trimestre del 2022, en actividades de mantenimiento por circuito ascendieron a 3.626.629.299 COP.

1.1.2 Indicador Parcial 1.2. Cumplimiento del programa de mantenimientos por circuito.

Información utilizada para el seguimiento:

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

Actividades particulares reportadas por la empresa:

AFINIA estructuró sus actividades de mantenimiento sobre los 40 circuitos priorizados, a partir de 4 macro actividades de mantenimiento preventivo y predictivo, entre las que se encuentran: a) poda, b) termografía, c) recorridos (proceso a través del cual se evalúa el estado y requerimientos de los circuitos), y d) lavado en circuitos de 13,2 kV y 34,5 kV.

La empresa reportó que los factores de ponderación para las actividades de mantenimiento son los siguientes:

Tabla 7 Factores de ponderación actividades de mantenimiento

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

Fuente: AFINIA

PODAS

La empresa reportó su programación de la actividad de poda para el año 2022, sobre los 40 circuitos priorizados:

Tabla 8 Actividades de poda programadas en circuitos año 2022

NOMBRE CIRCUITO	TRIMESTRE I PROG.	TRIMESTRE II PROG.	TRIMESTRE III PROG.	TRIMESTRE IV PROG.	TOTAL PROG. 2022	USUARIOS A BENEFICIAR
SAN JACINTO 1				114,49	114,49	1.067
TERNERA 2	115,40				115,40	11.198
GAMBOTE 1		20,89	134,19	0,00	155,08	5.148
SAN ESTANISLAO 1				43,42	43,42	4.779
TERNERA 4				23,69	23,69	1.341
SANTA ANA (MAGANGUÉ)	122,69				122,69	5.813
PINILLOS	191,18				191,18	6.750
BARRANCO DE LOBA 2		143,02			143,02	3.349
SAN MARTÍN DE LOBA 1		82,33			82,33	3.447
HATILLO DE LOBA 2				77,66	77,66	1.390
GUAMAL II				87,19	87,19	2.931
SANTA ISABEL (MAGANGUÉ)				238,01	238,01	9.837

1.1.2 Indicador Parcial 1.2. Cumplimiento del programa de mantenimientos por circuito.

CURUMANÍ RURAL	151,84				151,84	2.222
EL COPEY		204,37			204,37	8.141
SAN ANGEL		203,33			203,33	1.945
MONTERÍA 6	106,98				106,98	11.864
PRADERA 4	426,12				426,12	10.777
TIERRA ALTA 2		227,16			227,16	4.421
VALENCIA		284,92			284,92	2.799
CANALETE		203,43			203,43	3.684
RIO SINÚ 3			340,05		340,05	4.006
EL VIAJANO			230,39		230,39	2.877
SAN PELAYITO			222,83		222,83	3.996
SAHAGUN 2			52,80	171,11	223,91	11.472
SANTA LUCÍA 2				157,98	157,98	2.341
PUERTO ESCONDIDO				236,07	236,07	5.063
SAHAGÚN 1				130,62	130,62	10.205
MONITOS 2			62,10	9,51	71,61	1.849
LORICA 1				97,71	97,71	6.203
SANTA INÉS 1	204,24				204,24	3.339
URE		141,22			141,22	1.850
PIZA		141,95			141,95	4.610
GUARANDA		46,23			46,23	3.268
JUAN JOSÉ		156,53			156,53	2.941
LA MOJANA 2		0,00	364,56		364,56	2.718
SM 3020		0,00		90,76	90,76	6.504
TOLÚ VIEJO 3 (SAN ANTONIO)	233,33	0,00			233,33	5.425
GALERAS 2		10,35	115,94		126,29	6.415
PALO ALTO		0,00	130,78		130,78	2.238
CHINULITO		0,00		142,15	142,15	2.495
Total	1.551,78	1.865,74	1.653,64	1.620,37	6.691,53	192.718

Fuente: AFINIA

AFINIA disminuyó ligeramente la meta anual de la actividad de poda estimada para el año 2022 fijada en 6.692 kilómetros con respecto a la meta anual establecida para el año 2021 que fue de 6.746 kilómetros.

La empresa reportó las actividades de podas realizadas durante el primer trimestre sobre los 40 circuitos priorizados:

Tabla 9 Actividades de podas ejecutadas en el primer trimestre 2022.

NOMBRE CIRCUITO	TOTAL PROG 2022	TRIMESTRE I		% EJECUCIÓN		USUARIOS A BENEFICIAR
		Programada	Ejecutada	Meta Trimestre	Meta Anual	
SAN JACINTO 1	114,5					
TERNERA 2	115,4	115,4	115,1	99,7%	99,7%	11.198
GAMBOTE 1	155,1		49,5		31,9%	5.148
SAN ESTANISLAO 1	43,4					
TERNERA 4	23,7					
SANTA ANA (MAGANGUÉ)	122,7	122,7	123,7	100,8%	100,8%	5.813
PINILLOS	191,2	191,2	198	103,6%	103,6%	6.750
BARRANCO DE LOBA 2	143		41		28,7%	3.349
SAN MARTÍN DE LOBA 1	82,3		36,6		44,5%	3.447
HATILLO DE LOBA 2	77,7					
GUAMAL II	87,2					
SANTA ISABEL (MAGANGUÉ)	238		64,8		27,2%	9.837
CURUMANÍ RURAL	151,8	151,8	143,5	94,5%	94,5%	2.222
EL COPEY	204,4		180,8		88,5%	8.141
SAN ANGEL	203,3					
MONTERÍA 6	107	107	107	100,0%	100,0%	
PRADERA 4	426,1	426,1	425	99,7%	99,7%	10.777
TIERRA ALTA 2	227,2		227,1		100,0%	4.421
VALENCIA	284,9		157,9		55,4%	
CANALETE	203,4		56,6		27,8%	3.684
RIO SINÚ 3	340		184,8		54,4%	4.006
EL VIAJANO	230,4					
SAN PELAYITO	222,8		62,7		28,1%	3.996
SAHAGUN 2	223,9					
SANTA LUCÍA 2	158		72,7		46,0%	2.341
PUERTO ESCONDIDO	236,1					
SAHAGÚN 1	130,6					
MONITOS 2	71,6					
LORICA 1	97,7					
SANTA INÉS 1	204,2	204,2	196,4	96,2%	96,2%	3.339
URE	141,2		85,5		60,6%	1.850
PIZA	142		70,2		49,4%	4.610
GUARANDA	46,2		37,3		80,7%	3.268
JUAN JOSÉ	156,5					
LA MOJANA 2	364,6		60,7		16,6%	2.718

1.1.2 Indicador Parcial 1.2. Cumplimiento del programa de mantenimientos por circuito.

SM 3020	90,8		20,2		22,2%	6.504
TOLÚ VIEJO 3 (SAN ANTONIO)	233,3	233,3	209,3	89,7%	89,7%	5.425
GALERAS 2	126,3		32,1		25,4%	6.415
PALO ALTO	130,8		26,1		20,0%	2.238
CHINULITO	142,2		28,4		20,0%	2.495
Total	6.691,5	1.552	3.013,0	194%	45,0%	123.992

Fuente: Elaborado por la SSPD a partir de información de AFINIA

Se puede evidenciar que AFINIA, alcanzó a intervenir los 8 circuitos inicialmente programados con una ejecución igual o superior al 90%, adicionalmente inició actividades de poda sobre 19 circuitos no previstos inicialmente para el primer trimestre, para un total de 27 circuitos intervenidos, con un total de 3.013 kilómetros intervenidos superando los 1.552 kilómetros programados, obteniendo un 194% de cumplimiento sobre la meta trimestral y un 45% sobre la meta anual.

AFINIA presentó un mejor desempeño respecto del primer trimestre del 2021 donde programó intervenir en actividades de poda 1.216 kilómetros y terminó ejecutando 1.390 kilómetros.

TERMOGRAFÍAS

La empresa reportó su programación de la actividad de Termografías para el año 2022, sobre los 40 circuitos priorizados:

Tabla 10 Actividades de termografías programadas en circuitos año 2022.

NOMBRE CIRCUITO	TRIMESTRE I PROG.	TRIMESTRE II PROG.	TRIMESTRE III PROG.	TRIMESTRE IV PROG.	TOTAL PROG. 2022	USUARIOS A BENEFICIAR
SAN JACINTO 1		1,00			1,00	1.067
TERNERA 2	1,00				1,00	11.198
GAMBOTE 1			1,00		1,00	5.148
SAN ESTANISLAO 1		1,00			1,00	4.779
TERNERA 4		1,00			1,00	1.341
SANTA ANA (MAGANGUÉ)			1,00		1,00	5.813
PINILLOS			1,00		1,00	6.750
BARRANCO DE LOBA 2	1,00				1,00	3.349
SAN MARTÍN DE LOBA 1	1,00				1,00	3.447
HATILLO DE LOBA 2		1,00			1,00	1.390
GUAMAL II				1,00	1,00	2.931
SANTA ISABEL (MAGANGUÉ)			1,00		1,00	9.837
CURUMANÍ RURAL			1,00		1,00	2.222
EL COPEY		1,00			1,00	8.141

1.1.2 Indicador Parcial 1.2. Cumplimiento del programa de mantenimientos por circuito.

SAN ANGEL	1,00				1,00	1.945
MONTERÍA 6	1,00				1,00	11.864
PRADERA 4				1,00	1,00	10.777
TIERRA ALTA 2	1,00				1,00	4.421
VALENCIA		1,00			1,00	2.799
CANALETE				1,00	1,00	3.684
RIO SINÚ 3	1,00				1,00	4.006
EL VIAJANO			1,00		1,00	2.877
SAN PELAYITO			1,00		1,00	3.996
SAHAGÚN 2			1,00		1,00	11.472
SANTA LUCÍA 2			1,00		1,00	2.341
PUERTO ESCONDIDO		1,00			1,00	5.063
SAHAGUN 1				1,00	1,00	10.205
MONITOS 2				1,00	1,00	1.849
LORICA 1		1,00			1,00	6.203
SANTA INÉS 1				1,00	1,00	3.339
URE			1,00	0,00	1,00	1.850
PIZA		1,00			1,00	4.610
GUARANDA		1,00			1,00	3.268
JUAN JOSÉ			1,00		1,00	2.941
LA MOJANA 2				1,00	1,00	2.718
SM 3020	1,00				1,00	6.504
TOLÚ VIEJO 3 (SAN ANTONIO)		1,00			1,00	5.425
GALERAS 2			1,00		1,00	6.415
PALO ALTO				1,00	1,00	2.238
CHINULITO			1,00		1,00	2.495
Total	8,00	11,00	13,00	8,00	40,00	192.718

Fuente: AFINIA

AFINIA mantiene como meta anual para el año 2022, la misma cantidad de termografías establecidas como meta anual para el año 2021. La empresa reportó las actividades de termografías realizadas durante el primer trimestre sobre los 40 circuitos priorizados:

Tabla 11 Actividades de termografía ejecutadas en el primer trimestre del 2022

NOMBRE CIRCUITO	TOTAL PROG. 2022	TRIMESTRE I		% EJECUCIÓN		USUARIOS A BENEFICIAR
		Programada	Ejecutada	Meta Trimestre	Meta Anual	
SAN JACINTO 1	1					
TERNERA 2	1	1	1	100,0%	100,0%	11.198
GAMBOTE 1	1					

1.1.2 Indicador Parcial 1.2. Cumplimiento del programa de mantenimientos por circuito.

SAN ESTANISLAO 1	1					
TERNERA 4	1					
SANTA ANA (MAGANGUÉ)	1					
PINILLOS	1					
BARRANCO DE LOBA 2	1	1	1	100,0%	100,0%	3.349
SAN MARTÍN DE LOBA 1	1	1	1			
HATILLO DE LOBA 2	1					
GUAMAL II	1					
SANTA ISABEL (MAGANGUÉ)	1					
CURUMANÍ RURAL	1					
EL COPEY	1					
SAN ANGEL	1	1	1	100,0%	100,0%	1.945
MONTERÍA 6	1	1	1	100,0%	100,0%	11.864
PRADERA 4	1					
TIERRA ALTA 2	1	1	1	100,0%	100,0%	4.421
VALENCIA	1					
CANALETE	1					
RIO SINÚ 3	1	1	1	100,0%	100,0%	4.006
EL VIAJANO	1					
SAN PELAYITO	1					
SAHAGÚN 2	1					
SANTA LUCÍA 2	1					
PUERTO ESCONDIDO	1					
SAHAGÚN 1	1					
MONITOS 2	1					
LORICA 1	1					
SANTA INÉS 1	1					
URE	1		1		100,0%	1.850
PIZA	1					
GUARANDA	1					
JUAN JOSÉ	1					
LA MOJANA 2	1					
SM 3020	1	1	1	100,0%	100,0%	6.504
TOLÚ VIEJO 3 (SAN ANTONIO)	1					
GALERAS 2	1					
PALO ALTO	1					
CHINULITO	1					
Total	40,0	8,0	9,0	113%	23%	45.137

Fuente: Elaborado por la SSPD a partir de información de AFINIA

1.1.2 Indicador Parcial 1.2. Cumplimiento del programa de mantenimientos por circuito.

Se puede evidenciar que AFINIA, alcanzó a intervenir los 8 circuitos inicialmente programados y adicionalmente intervino el circuito URE, para un total de 9 circuitos en los que realizó labores de termografías, obteniendo un 113% de cumplimiento sobre la meta trimestral y un 23% sobre la meta anual.

RECORRIDOS

La empresa reportó su programación de la actividad de Recorridos para el año 2022, sobre los 40 circuitos priorizados:

Tabla 12 Actividades de recorridos programadas en circuitos año 2022.

NOMBRE CIRCUITO	TRIMESTRE I PROG.	TRIMESTRE II PROG.	TRIMESTRE III PROG.	TRIMESTRE IV PROG.	TOTAL PROG. 2022	USUARIOS A BENEFICIAR
SAN JACINTO 1		1,00			1,00	1.067
TERNERA 2		1,00			1,00	11.198
GAMBOTE 1			1,00		1,00	5.148
SAN ESTANISLAO 1		1,00			1,00	4.779
TERNERA 4			1,00		1,00	1.341
SANTA ANA (MAGANGUÉ)			1,00		1,00	5.813
PINILLOS	1,00				1,00	6.750
BARRANCO DE LOBA 2	1,00				1,00	3.349
SAN MARTÍN DE LOBA 1		1,00			1,00	3.447
HATILLO DE LOBA 2			1,00		1,00	1.390
GUAMAL II			1,00		1,00	2.931
SANTA ISABEL (MAGANGUÉ)		1,00			1,00	9.837
CURUMANÍ RURAL			1,00		1,00	2.222
EL COPEY				1,00	1,00	8.141
SAN ANGEL		1,00			1,00	1.945
MONTERÍA 6			1,00		1,00	11.864
PRADERA 4				1,00	1,00	10.777
TIERRA ALTA 2		1,00			1,00	4.421
VALENCIA		1,00			1,00	2.799
CANALETE	1,00				1,00	3.684
RIO SINÚ 3				1,00	1,00	4.006
EL VIAJANO			1,00		1,00	2.877
SAN PELAYITO				1,00	1,00	3.996
SAHAGÚN 2				1,00	1,00	11.472
SANTA LUCÍA 2			1,00		1,00	2.341
PUERTO ESCONDIDO				1,00	1,00	5.063

1.1.2 Indicador Parcial 1.2. Cumplimiento del programa de mantenimientos por circuito.

SAHAGÚN 1	1,00				1,00	10.205
MONITOS 2				1,00	1,00	1.849
LORICA 1	1,00				1,00	6.203
SANTA INÉS 1				1,00	1,00	3.339
URE			1,00		1,00	1.850
PIZA			1,00		1,00	4.610
GUARANDA		1,00			1,00	3.268
JUAN JOSÉ				1,00	1,00	2.941
LA MOJANA 2		1,00			1,00	2.718
SM 3020	1,00				1,00	6.504
TOLÚ VIEJO 3 (SAN ANTONIO)				1,00	1,00	5.425
GALERAS 2		1,00			1,00	6.415
PALO ALTO		1,00			1,00	2.238
CHINULITO	1,00				1,00	2.495
Total	7,00	12,00	11,00	10,00	40,00	192.718

Fuente: AFINIA

AFINIA mantiene como meta anual la misma cantidad de recorridos establecidos como meta anual para el año 2021.

La empresa reportó las actividades de recorridos realizados durante el primer trimestre sobre los 40 circuitos priorizados:

Tabla 13 Actividades de recorridos ejecutados en el primer trimestre del 2022

NOMBRE CIRCUITO	TOTAL PROG. 2022	TRIMESTRE I		% EJECUCIÓN		USUARIOS A BENEFICIAR
		Programada	Ejecutada	Meta Trimestre	Meta Anual	
SAN JACINTO 1	1					
TERNERA 2	1					
GAMBOTE 1	1					
SAN ESTANISLAO 1	1					
TERNERA 4	1					
SANTA ANA (MAGANGUÉ)	1					
PINILLOS	1	1	1	100,0%	100,0%	6.750
BARRANCO DE LOBA 2	1	1	1	100,0%	100,0%	3.349
SAN MARTIN DE LOBA 1	1					
HATILLO DE LOBA 2	1					
GUAMAL II	1					
SANTA ISABEL (MAGANGUÉ)	1					
CURUMANÍ RURAL	1					

1.1.2 Indicador Parcial 1.2. Cumplimiento del programa de mantenimientos por circuito.

EL COPEY	1					
SAN ANGEL	1					
MONTERÍA 6	1					
PRADERA 4	1					
TIERRA ALTA 2	1					
VALENCIA	1					
CANALETE	1	1	1		100,0%	3.684
RIO SINÚ 3	1					
EL VIAJANO	1					
SAN PELAYITO	1					
SAHAGÚN 2	1					
SANTA LUCÍA 2	1					
PUERTO ESCONDIDO	1					
SAHAGÚN 1	1	1	1	100,0%	100,0%	10.205
MONITOS 2	1					
LORICA 1	1	1	1			
SANTA INÉS 1	1					
URE	1					
PIZA	1					
GUARANDA	1		1		100,0%	3.268
JUAN JOSÉ	1					
LA MOJANA 2	1					
SM 3020	1	1	1	100,0%	100,0%	6.504
TOLÚ VIEJO 3 (SAN ANTONIO)	1					
GALERAS 2	1		1		100,0%	6.415
PALO ALTO	1		1		100,0%	2.238
CHINULITO	1	1	1	100,0%	100,0%	2.495
Total	40,0	7,0	10,0	143%	25,0%	44.908

Fuente: Elaborado por la SSPD a partir de información de AFINIA

Se puede evidenciar que AFINIA, realizó los recorridos sobre los 7 circuitos inicialmente programados y adicionalmente recorrió los circuitos GUARANDA, GALERAS 2 Y PALO ALTO, para un total de 10 circuitos en los que realizó actividades de recorridos, obteniendo un 143% de cumplimiento sobre la meta trimestral y un 25% sobre la meta anual.

LAVADO

La empresa reportó su programación de la actividad de lavado para el año 2022, sobre los 40 circuitos priorizados:

1.1.2 Indicador Parcial 1.2. Cumplimiento del programa de mantenimientos por circuito.

Tabla 14 Actividades de lavado programadas en circuitos año 2022

NOMBRE CIRCUITO	TRIMESTRE I PROG.	TRIMESTRE II PROG.	TRIMESTRE III PROG.	TRIMESTRE IV PROG.	TOTAL PROG 2022	USUARIOS A BENEFICIAR
SAN JACINTO 1						
TERNERA 2		1,00			1,00	11.198
GAMBOTE 1						
SAN ESTANISLAO 1						
TERNERA 4		1,00			1,00	1.341
SANTA ANA (MAGANGUÉ)						
PINILLOS						
BARRANCO DE LOBA 2						
SAN MARTIN DE LOBA 1						
HATILLO DE LOBA 2						
GUAMAL II						
SANTA ISABEL (MAGANGUÉ)						
CURUMANÍ RURAL						
EL COPEY						
SAN ANGEL						
MONTERÍA 6						
PRADERA 4						
TIERRA ALTA 2						
VALENCIA						
CANALETE						
RIO SINÚ 3						
EL VIAJANO						
SAN PELAYITO						
SAHAGÚN 2						
SANTA LUCÍA 2						
PUERTO ESCONDIDO						
SAHAGÚN 1						
MONITOS 2						
LORICA 1						
SANTA INES 1						
URE						
PIZA						
GUARANDA						
JUAN JOSÉ						
LA MOJANA 2						
SM 3020						
TOLU VIEJO 3 (SAN ANTONIO)						
GALERAS 2						
PALO ALTO						
CHINULITO						
Total	0,00	2,00	0,00	0,00	2,00	12.539

Fuente: AFINIA

1.1.2 Indicador Parcial 1.2. Cumplimiento del programa de mantenimientos por circuito.

AFINIA disminuyó sustancialmente las actividades de lavado para el año 2022, en comparación con el año 2021 donde programó 30.062 actividades y terminó ejecutando 3.999 actividades de lavado.

AFINIA no programó ni ejecutó actividades de lavado en el primer trimestre del año 2022.

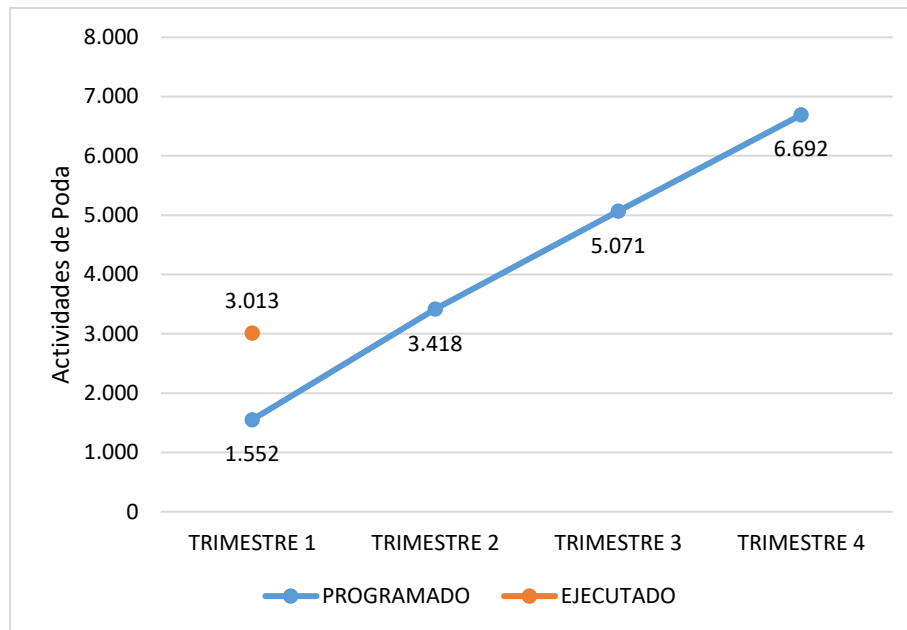
Análisis de la SSPD:

La información disponible permite concluir que al finalizar el primer trimestre de 2022 la empresa alcanzó en las actividades de mantenimiento el 155% de cumplimiento, en la evaluación del indicador parcial de mantenimiento por circuitos y cumple la meta prevista en el PGLP.

A continuación, observaremos la evolución de cada actividad de mantenimiento.

1. PODAS

Gráfica 4 Evolución de la actividad de podas primer trimestre del 2022.



Fuente: Elaborado por la SSPD a partir de información de AFINIA

Tabla 15 Evaluación actividad de poda primer trimestre año 2022.

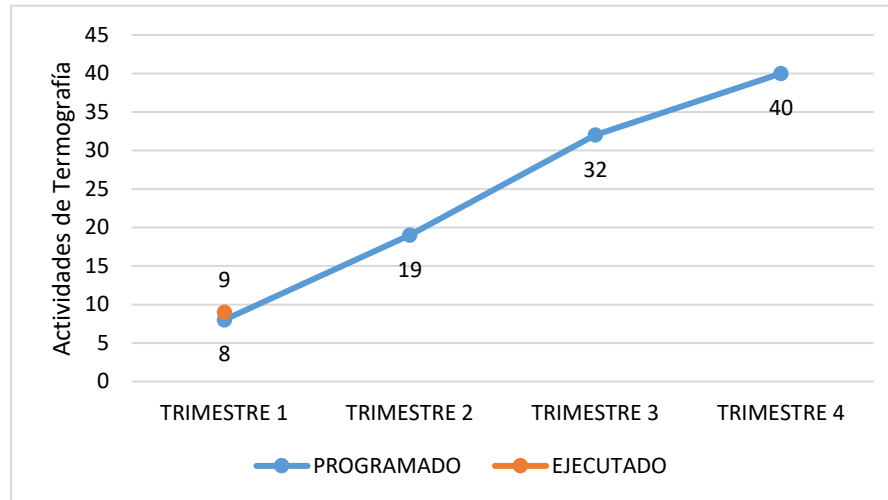
Porcentaje de ejecución actividad poda	194%
--	------

Fuente: Calculado por la SSPD

1.1.2 Indicador Parcial 1.2. Cumplimiento del programa de mantenimientos por circuito.

2. TERMOGRAFÍAS

Gráfica 5 Evolución de la actividad de Termografías primer trimestre año 2022



Fuente: Elaborado por la SSPD a partir de información de AFINIA

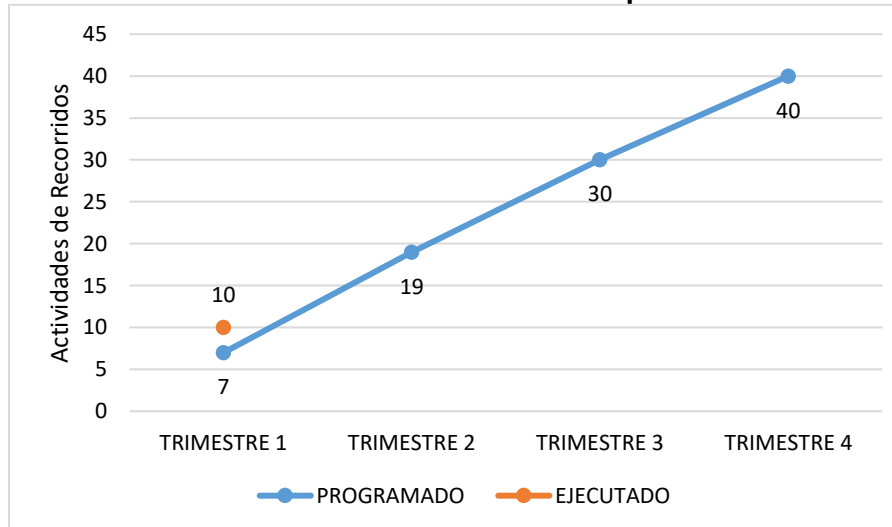
Tabla 16 Evaluación actividad de termografía primer trimestre año 2022.

Porcentaje de ejecución actividad termografía	113%
---	------

Fuente: Calculado por la SSPD

3. RECORRIDOS

Gráfica 6 Evolución de la actividad de recorridos primer trimestre año 2022



Fuente: Elaborado por la SSPD a partir de información de AFINIA

Tabla 17 Evaluación actividad de recorridos primer trimestre año 2022.

Porcentaje de ejecución actividad Recorridos	143%
--	------

Fuente: Calculado por la SSPD

4. LAVADO

AFINIA no programó ni ejecutó lavado en este primer trimestre del 2022.

Tabla 18 Evaluación actividad de lavado primer trimestre año 2022.

Porcentaje de ejecución actividad lavado	0%
--	----

Fuente: Calculado por la SSPD

Tabla 19 Porcentajes de avance mantenimientos programados calculados con respecto a la meta anual aplicando los factores de ponderación de la tabla 7

DESCRIPCIÓN	T1	T2	T3	T4
Porcentajes de avance programados				
Poda	23%	28%	25%	24%
Termografías	20%	28%	33%	20%
Recorridos	18%	30%	28%	25%
Lavado	0%	100%	0%	0%
Porcentajes de avance programados aplicando factores de ponderación				
Poda	8%	10%	9%	8%
Termografías	4%	6%	7%	4%
Recorridos	8%	13%	12%	11%
Lavado	0%	1%	0%	0%
Total programado trimestre	20%	29%	27%	23%
Valor acumulado programado	20%	49%	77%	100%

Fuente: Elaborado por la SSPD a partir de información de AFINIA

Tabla 20 Porcentajes de avance mantenimientos ejecutados calculados con respecto a la meta anual aplicando los factores de ponderación de la tabla 7

DESCRIPCIÓN	T1	T2	T3	T4
Porcentajes de avance				
Poda	45%			
Termografías	23%			
Recorridos	25%			
Lavado	0%			
Porcentaje de avance aplicando factores de ponderación				
Poda	16%			

1.1.2 Indicador Parcial 1.2. Cumplimiento del programa de mantenimientos por circuito.

Termografías	5%			
Recorridos	11%			
Lavado	0%			
Total programado trimestre	31%			
Valor acumulado programado	31%			

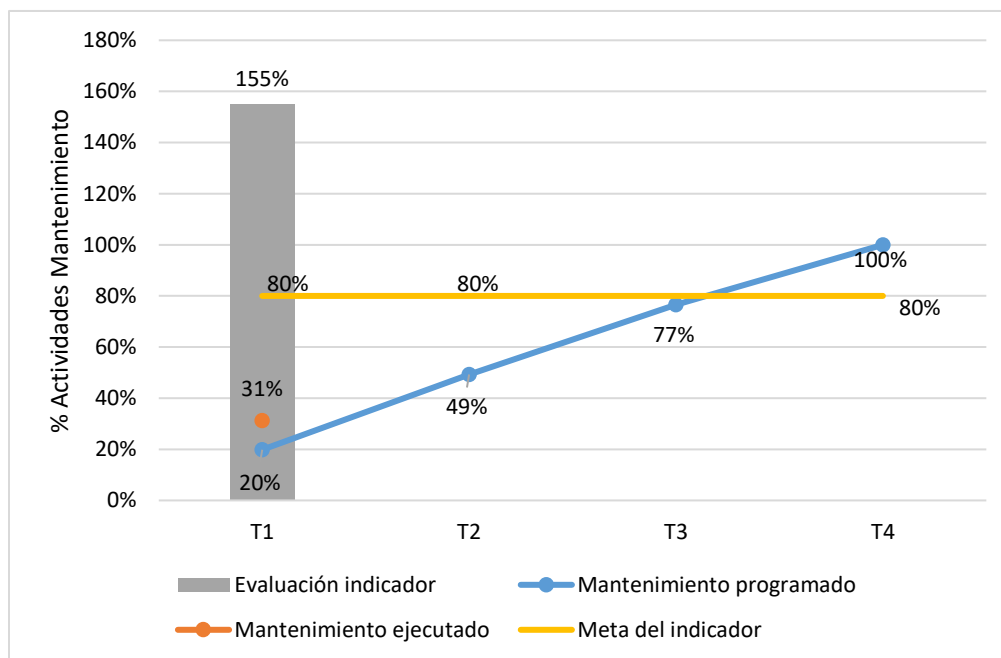
Fuente: Elaborado por la SSPD a partir de información de AFINIA

Tabla 21 Resumen total mantenimientos y cálculo del indicador

DESCRIPCIÓN	T1	T2	T3	T4
Mantenimiento programado	20%	49%	77%	100%
Mantenimiento ejecutado	31%			
Evaluación indicador	155%			
Meta del indicador	80%	80%	80%	80%

Fuente: Elaborado por la SSPD a partir de información de AFINIA

Gráfica 7 Curva S mantenimientos año 2022



Fuente: Elaborado por la SSPD a partir de información de AFINIA

Se puede evidenciar que la empresa realizó durante el primer trimestre del año 2022, actividades de mantenimiento que le permitieron superar ampliamente la meta establecida.

Las inversiones realizadas por AFINIA en las labores de mantenimiento alcanzaron la suma de 3.626.629.299 COP discriminadas así:

1.1.2 Indicador Parcial 1.2. Cumplimiento del programa de mantenimientos por circuito.

Tabla 22 Resumen inversiones reportadas por AFINIA.

Descripción	Meta 1er T	Real 1er T	Costo Promedio
Poda (Km)	1.552	3.013	3.498.360.709,71
Lavado (Estructuras)	-	-	-
Termografía (Circuitos)	7	9	128.268.590,08
Recorrido (Circuitos)	8	10	
Total			3.626.629.299,79

Fuente: AFINIA

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

El Operador no manifiesta dificultades en el cumplimiento de este indicador

Evidencias que soportan la ejecución:

Ver Anexo 2 “Evidencias - Indicador parcial 1.2 Cumplimiento mantenimiento por circuito”.

1.1.3 Indicador Parcial 1.5. Reducir los tiempos de atención de interrupciones no programadas a los usuarios del mercado Caribe Mar

Objetivo del Indicador:

Mejorar la continuidad del servicio disminuyendo la duración de las interrupciones no programadas.

Fórmula del indicador:

$$\text{Indicador} = \left(\frac{\text{Cantidad de Eventos Cerrados en XhT}}{\text{Cantidad total Eventos por Grupo Evaluacion T}} \right) * 100$$

Donde:

XhT: Eventos entre 4 y 6 horas de duración.

Cantidad de eventos cerrados en XhT: cantidad de eventos atendidos con tiempo de duración entre 4 y 6 horas.

Resultado del indicador:

Tabla 23 Evaluación del Indicador parcial 1.5, Reducir los tiempos de interrupciones no programadas a los usuarios.

Meta	Evaluación	Resultado
>=71%	87%	CUMPLE

Beneficios:

- Mejora en la calidad del servicio para los usuarios del sistema operado por AFINIA
- Disminuir el tiempo de atención de las interrupciones no programadas.
- Departamentos Beneficiados: Córdoba, Bolívar, Cesar y Sucre

Recursos asociados:

Se mantiene el incremento de operativa (brigadas de atención de daños) en los departamentos de Bolívar, Cesar, Córdoba y Sucre, en las cuales se pasó de 116 a 154 brigadas contratadas.

Se efectúa seguimiento de las actividades y acciones ejecutadas por las brigadas mediante la plataforma (WAP Herramienta de movilidad in house).

Se mantiene seguimiento al sistema de comunicación de los operadores de red en el área de cobertura de AFINIA.

Los procesos de seguimiento trazados durante el 2021 y la actualización al año 2022, con los análisis de demanda horaria de eventos, permiten reprogramar o cambiar turnos para alcanzar el objetivo y realizar ajustes requeridos.

Información utilizada para el seguimiento:

- El material suministrado como evidencia por la empresa.
- Reporte de AFINIA sobre las interrupciones no programadas y el tiempo de respuesta a las dichas interrupciones.
- Las inspecciones realizadas en campo por parte del personal de la Superintendencia.

1.1.3 Indicador Parcial 1.5. Reducir los tiempos de atención de interrupciones no programadas a los usuarios del mercado Caribe Mar

Actividades particulares reportadas por la empresa:

AFINIA en el plan de atención de daños reportó lo siguiente:

Tabla 24 Cuadro resumen interrupciones incluyendo duraciones y frecuencia.

Duración de la interrupciones en horas	Cantidad interrupciones	Frecuencia interrupciones	Frecuencia interrupciones acumulada
0.001-2.001	4706	38,91%	38,91%
2.001-4.001	4314	35,66%	74,57%
4.001-6.001	1490	12,32%	86,89%
6.001-8.001	632	5,22%	92,11%
8.001-10.001	299	2,47%	94,58%
10.001-12.001	155	1,28%	95,87%
12.001-14.001	126	1,04%	96,91%
14.001-16.001	90	0,74%	97,65%
16.001-18.001	62	0,51%	98,16%
18.001-20.001	49	0,41%	98,57%
20.001-22.001	41	0,34%	98,91%
22.001-24.001	34	0,28%	99,19%
24.001-26.001	18	0,15%	99,34%
26.001-28.001	23	0,19%	99,53%
28.001-30.001	6	0,05%	99,58%
30.001-32.001	6	0,05%	99,63%
32.001-34.001	5	0,04%	99,67%
34.001-36.001	5	0,04%	99,71%
36.001-38.001	2	0,02%	99,73%
40.001-42.001	2	0,02%	99,74%
44.001-46.001	1	0,01%	99,75%
48.001-50.001	2	0,02%	99,77%
50.001-52.001	1	0,01%	99,78%
52.001-54.001	1	0,01%	99,79%
58.001-60.001	1	0,01%	99,79%
60.001-62.001	1	0,01%	99,80%
62.001-64.001	1	0,01%	99,81%
64.001-66.001	2	0,02%	99,83%
70.001-72.001	1	0,01%	99,83%
76.001-78.001	3	0,02%	99,86%
82.001-84.001	1	0,01%	99,87%
90.001-92.001	1	0,01%	99,88%
94.001-96.001	2	0,02%	99,89%

1.1.3 Indicador Parcial 1.5. Reducir los tiempos de atención de interrupciones no programadas a los usuarios del mercado Caribe Mar

96.001-98.001	1	0,01%	99,90%
98.001-100.001	1	0,01%	99,91%
100.001-102.001	1	0,01%	99,92%
106.001-108.001	1	0,01%	99,93%
110.001-112.001	1	0,01%	99,93%
126.001-128.001	1	0,01%	99,94%
128.001-130.001	2	0,02%	99,96%
150.001-152.001	1	0,01%	99,97%
358.001-360.001	1	0,01%	99,98%
372.001-374.001	1	0,01%	99,98%
450.001-452.001	1	0,01%	99,99%
544.001-546.001	1	0,01%	100,00%
Total general	12096	100,00%	

Fuente: AFINIA

AFINIA filtró y retiró de la base de datos, los eventos de duración inferior a 30 minutos, para eliminar los efectos de las interrupciones en las que no hay intervención del personal en el terreno.

AFINIA filtró y retiró de la base de datos, las interrupciones asociadas a eventos programados, para poder procesar solamente las interrupciones no programadas.

Análisis de la SSPD:

La información disponible permitió evidenciar que AFINIA alcanzó un porcentaje del 87% en la evaluación del indicador.

Tabla 25 Cálculo del indicador primer trimestre 2022 y comparación con año 2021.

DESCRIPCIÓN	AÑO 2021	AÑO 2022 TRIMESTRE 1
Interrupciones no programadas	55.420	12.096
Interrupciones atendidas en menos de 6 horas	45.329	10.510
Porcentaje interrupciones atendidas en tiempo inferior a 6 horas	81,8%	86,9%

Fuente: Elaborado por la SSPD a partir de información de AFINIA

Se puede observar una mejora en los tiempos de respuesta de AFINIA, ya que aumentó en un 6% el porcentaje de interrupciones no programadas atendidas en tiempos inferiores a 6 horas en el primer trimestre del 2022 con respecto al año 2021, adicionalmente el promedio de interrupciones no programadas de duración superior a 30 minutos durante el año 2021 fue de 13.855 interrupciones, las cuales, en comparación con las 12.096 interrupciones del primer trimestre del 2022, implican una reducción del 12,7%.

1.1.3 Indicador Parcial 1.5. Reducir los tiempos de atención de interrupciones no programadas a los usuarios del mercado Caribe Mar

Tabla 26 Cuadro resumen interrupciones no programadas de duración mayor a 30 minutos por departamento.

Departamento	Cantidad de Interrupciones por departamentos	Duración total de las interrupciones en horas	Tiempo promedio de atención con respecto # de interrupciones, en horas
Bolívar	3.438	13.452,95	3,91
Córdoba	4.407	17.514,16	3,97
Cesar	2.630	9.599,83	3,65
Sucre	1.621	6.500,88	4,01
TOTALES	12.096	47.067,82	3,89

Fuente: Elaborado por la SSPD a partir de información de AFINIA

En el anterior cuadro se puede evidenciar lo siguiente:

El mayor número de interrupciones no programadas se generan en el departamento de Córdoba con el 36,4%, le siguen los departamentos de Bolívar con el 28,4%, Cesar con el 21,7% y Sucre con el 13,4%.

El departamento con mejor indicador en cuanto al tiempo de respuesta en presencia de interrupciones no programadas, es el departamento del Cesar con 3,65 horas en promedio por interrupción y el más deficiente es el departamento de Sucre con 4,01 horas.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

AFINIA no reportó dificultades en el cumplimiento de este indicador.

Evidencias que soportan la ejecución:

No aplica.

1.2 OBJETIVO 2. CONFIABILIDAD EN EL STR

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

Objetivo del Indicador:

Reducir la demanda no atendida (DNA) por eventos en el Sistema de Transmisión Regional (STR).

Fórmula del indicador:

$$\text{Indicador} = \left(1 - \frac{\%Ejecución Programado - \%Ejecución Real}{\%Ejecución Programado} \right) * 100$$

Donde:

% Ejecución Programado: Inversión total programada hasta el trimestre que se evalúa.
% Ejecución Real: Inversión real ejecutada hasta el trimestre que se evalúa.

Resultado del indicador:

Tabla 27 Evaluación del Indicador parcial 2.1, Ejecución de inversiones orientadas a la calidad del servicio en el STR aprobadas en el plan de inversión.

Meta	Evaluación	Resultado
>=80%	No Aplica	No Aplica

Beneficios y recursos asociados.

No aplica, debido a que la empresa no programó la ejecución de inversiones en el STR para el primer trimestre de 2022.

Información utilizada para el seguimiento:

No aplica, debido a que la empresa no programó la ejecución de inversiones en el STR para el primer trimestre de 2022.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

No aplica, debido a que la empresa no programó la ejecución de inversiones en el STR para el primer trimestre de 2022.

Análisis de la SSPD:

No aplica, debido a que la empresa no programó la ejecución de inversiones en el STR para el primer trimestre de 2022.

Evidencias que soportan la ejecución:

No aplica.

1.2.2 Indicador Parcial 2.2. Cumplimiento del programa de mantenimientos por activo.

Objetivo del Indicador:

Reducir la demanda no atendida (DNA) por eventos en el Sistema de Transmisión Regional (STR).

Fórmula del indicador:

$$Indicador = \left(\left(1 - \frac{\%MantenimientoProgramado - \%MantenimientoReal}{\%MantenimientoProgramado} \right) * 100 \right)$$

Donde:

% Mantenimiento Programado: % planeado para la ejecución del cronograma de actividades de mantenimiento.

% Mantenimiento Real: % ejecutado del cronograma de las actividades de mantenimiento.

Resultado del indicador:

Tabla 28 Evaluación del Indicador parcial 2.2, Cumplimiento del programa de mantenimientos por activo.

Meta	Evaluación	Resultado
>=80%	98 %	CUMPLE

Beneficios y recursos asociados.

1. Beneficios:

- Mejora en la confiabilidad y continuidad del servicio a nivel de STR.
- Estas actividades benefician a 566.995 clientes
- Departamentos beneficiados: Bolívar, Cesar, Córdoba y Sucre.

2. Recursos asociados:

Los montos asociados a los gastos incurridos en el primer semestre del 2022 por las actividades de mantenimiento de activos del STR son de 208.462.545 COP.

Información utilizada para el seguimiento:

- El Cronograma de los mantenimientos en el STR.
- El material suministrado como evidencia por la empresa acerca de los trabajos.
- Las inspecciones realizadas en campo por parte del personal de la Superintendencia.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

Durante el trimestre AFINIA realizó actividades de: inspección termográfica, lavado y poda en servidumbres, en 20 líneas de STR así:

Tabla 29 Líneas del STR intervenidas con las actividades de mantenimiento

DPTO	LN STR	Nombre
BOLÍVAR	615	TERNERA - GAMBOTE
BOLÍVAR	614	EL CARMEN – TSAN JACINTO
BOLÍVAR	715	MAGANGUÉ – MOMPOX
CORDOBA	735	CERROMATOSO - PLANETA RICA
CESAR	749	VALLEDUPAR – CODAZZI
CESAR	750	EL PASO - EL COPEY
CESAR	752	EL PASO - EL BANCO
BOLÍVAR	613	EL CARMEN – ZAMBRANO
SUCRE	731	BOSTON - CHINÚ 1
SUCRE	768	BOSTON - CHINÚ 2
CORDOBA	730	CHINÚ - SAN MARCOS (SUCRE)
SUCRE	713	CHINÚ - SINCE
BOLÍVAR	761	EL CARMEN – TOLUVIEJO
SUCRE	737	SIERRA FLOR – TOLUVIEJO
CESAR	745	CODAZZI - LA JAGUA
BOLÍVAR	624	PROELECTRICA – MAMONAL
BOLÍVAR	612	TERNERA – MAMONAL
BOLÍVAR	628	BOSQUE - CHAMBACÚ 1
CORDOBA	758	RIO SINÚ - TIERRA ALTA
BOLÍVAR	620	BOCAGRANDE – BOSQUE
TOTAL	20 LÍNEAS	

Fuente: AFINIA

Como novedad se informa que fue necesario cancelar dos actividades de lavado sobre las Líneas 612 y 628 debido al inicio temprano de lluvias en la región Caribe. En consecuencia, en el segundo trimestre de 2022 se evaluará la necesidad de nivelación de las actividades.

AFINIA reporta los siguientes costos asociados a las actividades de inspección termográfica y poda en las líneas de STR (no se reportan costos para las actividades de lavado).

Tabla 30 Costos asociados en actividades de inspección termográfica

DPTO	LN STR	Nombre	Costo asociado (COP)
BOLÍVAR	615	TERNERA – GAMBOTE	6.371.871
BOLÍVAR	614	EL CARMEN - TSAN JACINTO	20.554.423
BOLÍVAR	624	PROELECTRICA – MAMONAL	1.849.898
BOLÍVAR	628	CHINU – SINCE	616.633
TOTAL	4 líneas para 1T – Costo Total 1T		29.392.825

Fuente: AFINIA

1.2.2 Indicador Parcial 2.2. Cumplimiento del programa de mantenimientos por activo.

Tabla 31 Costos asociados a poda y trocha de líneas AT

DPTO	LN STR	Nombre	Costo asociado (COP)
BOLÍVAR	615	TERNERA - GAMBOTE	27.349.170
BOLÍVAR	614	EL CARMEN - TSAN JACINTO	17,204,112
BOLÍVAR	715	MAGANGUE – MOMPOX	3.579.900
CORDOBA	735	CERROMATOSO - PLANETA RICA	5.041.204.14
CESAR	749	VALLEDUPAR – CODAZZI	23.841.009
CESAR	750	EL PASO - EL COPEY	21.613.840
CESAR	752	EL PASO - EL BANCO	19.196.642
BOLÍVAR	613	EL CARMEN – ZAMBRANO	0
SUCRE	731	BOSTON - CHINÚ 1	3.966.227
SUCRE	768	BOSTON - CHINÚ 2	
CORDOBA	730	CHINÚ - SAN MARCOS (SUCRE)	0
SUCRE	713	CHINÚ - SINCE	540.705
BOLÍVAR	761	EL CARMEN – TOLUVIEJO	1.890.451.85
SUCRE	737	SIERRA FLOR – TOLUVIEJO	5.389.255
CESAR	745	CODAZZI - LA JAGUA	23.885.098
BOLÍVAR	624	PROELECTRICA – MAMONAL	9.679.581
BOLÍVAR	612	TERNERA – MAMONAL	10.852.152
BOLÍVAR	628	BOSQUE - CHAMBACÚ 1	1.465.871
CORDOBA	758	RÍO SINÚ - TIERRA ALTA	2.765.294
BOLÍVAR	620	BOCAGRANDE – BOSQUE	809.208
TOTAL	20 LÍNEAS		179.069.719

Fuente: AFINIA

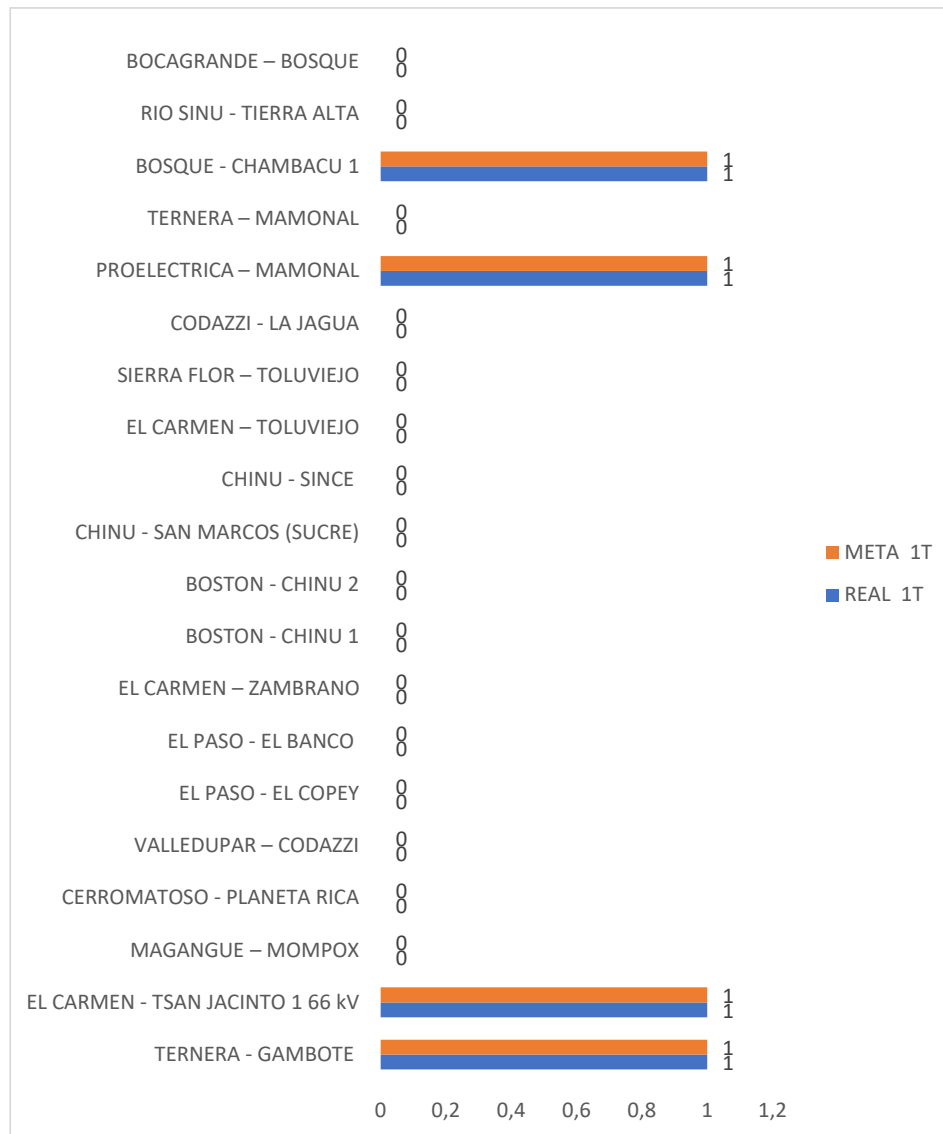
Análisis de la SSPD:

A partir de la información disponible y analizada, se concluyó que durante el primer trimestre la empresa alcanzó una ejecución del 98% del cronograma de mantenimiento en activos del STR y, en consecuencia, se cumplió la meta.

La cantidad de actividades planeadas Vs ejecutadas en cada línea, durante el primer trimestre, fueron las siguientes:

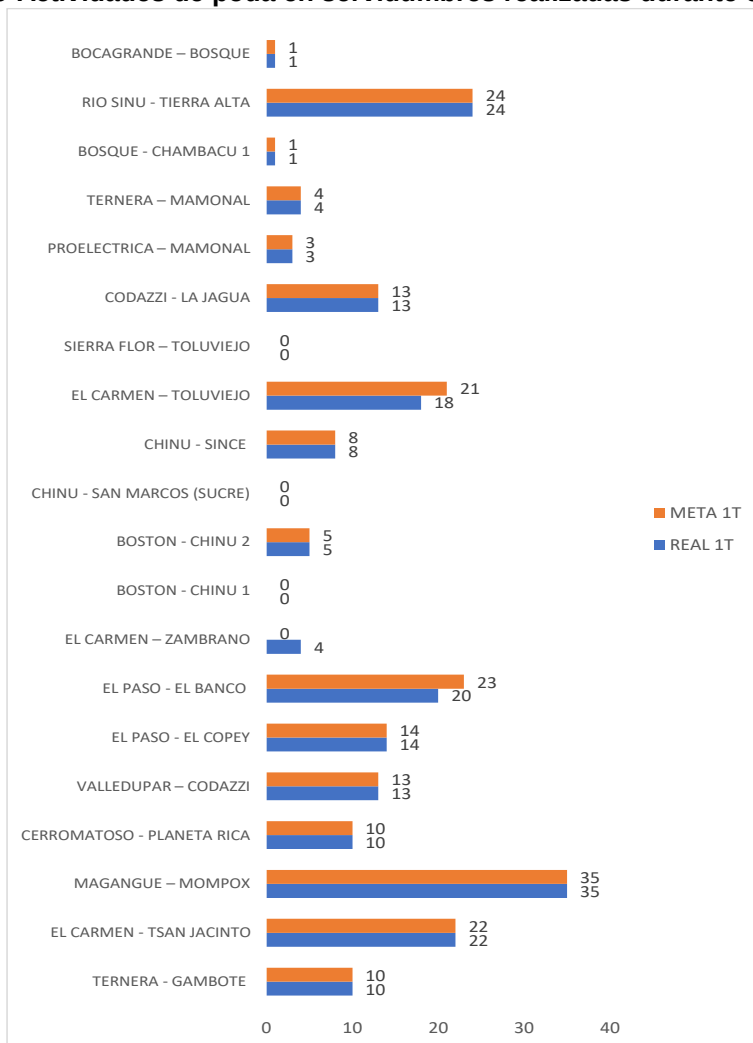
1.2.2 Indicador Parcial 2.2. Cumplimiento del programa de mantenimientos por activo.

Gráfica 8 Actividades de inspecciones termográficas realizadas durante el trimestre



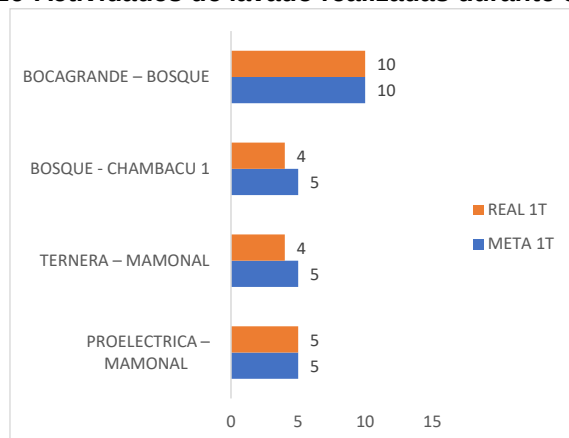
Fuente: Elaboración SSPD a partir de información de AFINIA

Gráfica 9 Actividades de poda en servidumbres realizadas durante el trimestre



Fuente: Elaboración SSPD a partir de información de AFINIA

Gráfica 10 Actividades de lavado realizadas durante el trimestre



Fuente: Elaboración SSPD a partir de información de AFINIA

1.2.2 Indicador Parcial 2.2. Cumplimiento del programa de mantenimientos por activo.

La ejecución de los mantenimientos benefició al siguiente número de usuarios por línea:

Tabla 32 Usuarios beneficiados por línea en el plan de mantenimiento por activo a corte de marzo de 2022

DPTO	LN STR	Nombre	Clientes
BOLÍVAR	615	TERNERA - GAMBOTE	35.210
BOLÍVAR	614	EL CARMEN – TSAN JACINTO	24.830
BOLÍVAR	715	MAGANGUE – MOMPOX	31.552
CORDOBA	735	CERROMATOSO - PLANETA RICA	72.570
CESAR	749	VALLEDUPAR – CODAZZI	17.532
CESAR	750	EL PASO - EL COPEY	37.382
CESAR	752	EL PASO - EL BANCO	30.478
BOLÍVAR	613	EL CARMEN – ZAMBRANO	4.859
SUCRE	731	BOSTON - CHINU 1	86.286
SUCRE	768	BOSTON - CHINU 2	
CORDOBA	730	CHINU - SAN MARCOS (SUCRE)	41.285
SUCRE	713	CHINU - SINCE	34.776
BOLÍVAR	761	EL CARMEN – TOLUVIEJO	20.795
SUCRE	737	SIERRA FLOR – TOLUVIEJO	28.598
CESAR	745	CODAZZI - LA JAGUA	10.025
BOLÍVAR	624	PROELECTRICA – MAMONAL	200
BOLÍVAR	612	TERNERA – MAMONAL	6.706
BOLÍVAR	628	BOSQUE - CHAMBACU 1	44.214
CORDOBA	758	RIO SINU - TIERRA ALTA	24.850
BOLÍVAR	620	BOCAGRANDE – BOSQUE	14.847
TOTAL			566.995

Fuente: Afinia

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

La empresa no reportó dificultades para el cumplimiento de este indicador.

Evidencias que soportan la ejecución:

Ver anexo 2 “Evidencias - Indicador parcial 2.2 Mantenimiento por Activo STR”.

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

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

Objetivo del Indicador:

Mejorar la calidad de potencia en los niveles de tensión 4, 3 y 2, suministrada a los usuarios del sistema operado por AFINIA.

Fórmula del indicador:

$$\text{Indicador} = \left(1 - \frac{\%Ejecución Programado - \%Ejecución Real}{\%Ejecución Programado} \right) * 100$$

Donde:

% Ejecución Programado: % Inversión total programada hasta el trimestre que se evalúa.

% Ejecución Real: % Inversión real ejecutada hasta el trimestre que se evalúa.

Resultado del indicador:

Tabla 33 Evaluación del Indicador Parcial 3.1. Calidad de la potencia eléctrica en los niveles de tensión 4, 3 y 2

Meta	Evaluación	Resultado
>=80%	61%	NO CUMPLE

Beneficios:

- Una vez culminadas las actividades, se beneficiarán 34.189 usuarios.
- Mejora en la calidad de la potencia eléctrica suministrada a los usuarios en los niveles de tensión 4 en el STR y niveles de tensión 3 y 2 del SDL.
- Departamentos beneficiados: Córdoba, Bolívar, Cesar y Sucre Departamentos

Recursos asociados:

Los montos asociados a las inversiones ejecutadas por AFINIA en el primer trimestre ascienden a los 375,47 MCOP, tomando como base el avance reportado.

Información utilizada para el seguimiento:

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

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

Actividades particulares reportadas por la empresa:

La empresa reportó que las inversiones programadas para el año 2022 orientadas a la calidad de la potencia en los activos de nivel 4, 3 y 2, contemplan la ejecución de 2 proyectos que se relacionan a continuación:

Tabla 34 Listado proyectos de inversión orientados a la calidad de la potencia planificados por AFINIA para el año 2022

Ítem	Proyecto	Nivel Tensión KV	Nivel de Tensión	Usuarios
1	2do TR SE Cotorra 34,5KV 4 MVA	34,5	8.328.845.825,0	8.541
2	Nueva Línea Salguero - La Paz	34,5	1.251.570.000,0	25.648
TOTALES			9.580.415.825,0	34.189

Fuente AFINIA

Se evidenció una disminución tanto en el número de proyectos, el valor de la inversión orientadas a la calidad de la potencia y la cantidad de usuarios beneficiados con los proyectos con respecto al año 2021, año en el cual AFINIA desarrollo 10 proyectos con una inversión de 63.512 MCOP y beneficio 194.641 usuarios.

Es importante mencionar que el proyecto nueva línea Salguero – La Paz a 34,5 kV, involucra ampliaciones ya ejecutadas en las subestaciones La Paz y Salguero con una inversión reportada por AFINIA de 6.102,9 MCOP.

Tabla 35 Planeación ejecución de los proyectos orientados a la calidad de la potencia año 2022

ITEM	PROYECTOS	PESO PROJ.	TRIMESTRE 1		TRIMESTRE 2		TRIMESTRE 3		TRIMESTRE 4	
			% PLAN.	% PLAN. Por el peso del proyecto	% PLAN.	% PLAN. por el peso del proyecto	% PLAN.	% PLAN. por el peso del proyecto	% PLAN.	% PLAN. por el peso del proyecto
1	2do TR SE Cotorra 34,5KV 4 MVA	86,94%	5,00%	4,35%	31,00%	26,95%	44,00%	38,25%	20,00%	17,39%
2	Nueva Línea Salguero - La Paz	13,06%	16,00%	2,09%	39,00%	5,09%	36,00%	4,70%	9,00%	1,18%
TOTALES		100,00%		6,44%		32,05%		42,95%		18,56%

Fuente: Elaborado y calculado por la SSPD a partir de información de AFINIA

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

Estos proyectos incluyen la ejecución de una línea de 34,5 KV y el aumento de capacidad de transformación con nuevos equipos de control y protecciones en subestación eléctrica, con los que se espera mejorar los perfiles de tensión y confiabilidad.

A continuación, se presentan las inversiones realizadas por el prestador durante el primer trimestre del año 2022.

Tabla 36 Ejecución de los proyectos de orientados a mejorar la calidad

ITEM	PROYECTO	TRIMESTRE 1		TRIMESTRE 2		TRIMESTRE 3		TRIMESTRE 4	
		% PLAN.	% EJE.	% PLAN.	% EJE.	% PLAN.	% EJE.	% PLAN.	% EJE.
1	2do TR SE Cotorra 34,5KV 4 MVA	4,35%	0,00%	26,95%		38,25%		17,39%	
2	Nueva Línea Salguero - La Paz	2,09%	3,92%	5,09%		4,70%		1,18%	
	TOTALES	6,44%	3,92%	32,05%		42,95%		18,56%	

Fuente Elaborado por la SSPD a partir de información de AFINIA

Análisis de la SSPD:

La información disponible permite concluir que al finalizar el primer trimestre de 2022 la empresa alcanzo un 3,92% de ejecución sobre una meta programada del 6,44%. Por lo tanto, el indicador parcial alcanza un valor del 61%, incumpliendo la meta prevista en el PGLP.

Tabla 37 Ejecución de los proyectos de orientados a mejorar la calidad

DESCRIPCION	T1	T2	T3	T4
% ACUMULADO META	6,44%	38,48%	81,44%	100,00%
% ACUMULADO EJECUTADO	3,92%			
EVALUACION INDICADOR	61%			
META INDICADOR	80%	80%	80%	80%

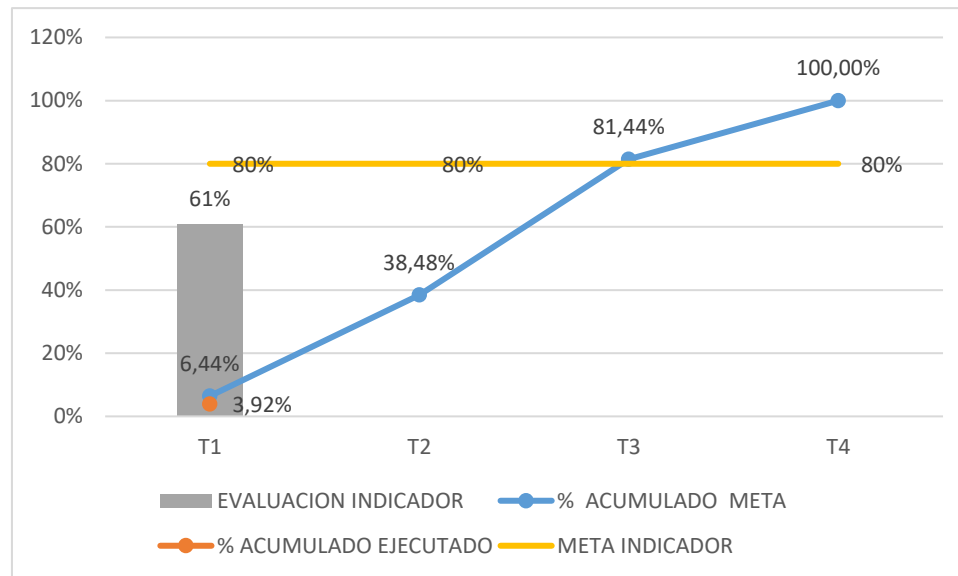
Fuente Elaborado por la SSPD

AFINIA además de los proyectos planificados a desarrollar en el año 2022 orientados a mejorar la calidad de la potencia en los activos nivel de tensión 4, 3 y 2, le dio continuidad al proyecto Nueva subestación La Loma 110/34,5/13,8kV, proyecto inconcluso con un

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

avance del 86% al finalizar el año 2021, reportando un 90% en el primer trimestre del 2022 y proyectando su terminación en el segundo trimestre del 2022.

Gráfica 11 CURVA S- Ejecución VS Programación y cumplimiento indicador



Fuente: Elaborado por la SSPD

El monto total de las inversiones ejecutadas por AFINIA ascendieron a 375.471.000 COP, calculados del valor total de los proyectos por su porcentaje de ejecución.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

No reporta

Evidencias que soportan la ejecución:

Ver Anexo 2 “Evidencias - Objetivo 3 Calidad de la potencia en los niveles de tensión 4, 3 y 2”.

1.4 OBJETIVO 4 PÉRDIDAS

1.4.1 Indicador Parcial 4.1. Ejecución de Inversiones orientadas a recuperación de pérdidas del documento CONPES 3966 de 2019.

Objetivo del Indicador:

Llevar el sistema del Operador de Red a alcanzar un indicador de pérdidas de energía eficiente.

Fórmula del indicador:

$$Indicador = \left(1 - \frac{\%Ejecución Programado - \%Ejecución Real}{\%Ejecución Programado} \right) * 100\%$$

Donde:

% Ejecución Programado: Inversión total programada hasta el trimestre que se evalúa según curva S.

% Ejecución Real: Inversión real ejecutada hasta el trimestre que se evalúa según curva S.

Resultado del indicador:

Tabla 38 Evaluación del Indicador Parcial 4.1. Ejecución de Inversiones orientadas a recuperación de pérdidas del documento CONPES 3966 de 2019.

Meta	Evaluación	Resultado
>=80%	EN REVISION POR INFORMACIÓN*	EN REVISION POR INFORMACIÓN*

* Esta decisión se soporta más adelante en la sección “Análisis de la SSPD”.

Beneficios y recursos asociados.

Indicador se declara en revisión por la información suministrada.

Información utilizada para el seguimiento:

- El Cronograma de los proyectos Conpes presentado para el PGLP.
- La información suministrada por la empresa.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

Indicador se declara en revisión por la información suministrada.

1.4.1 Indicador Parcial 4.1. Ejecución de Inversiones orientadas a recuperación de pérdidas del documento CONPES 3966 de 2019.

Análisis de la SSPD:

El cronograma para los proyectos Conpes presentado por la empresa para el PGLP fue el siguiente:

Tabla 39 Cronograma para los proyectos Conpes presentado para el PGLP.

Cronograma CONPES		2020								2021												2022					
		may-20	jun-20	jul-20	ago-20	sep-20	oct-20	nov-20	dic-20	ene-21	feb-21	mar-21	abr-21	may-21	jun-21	jul-21	ago-21	sep-21	oct-21	nov-21	dic-21	ene-22	feb-22	mar-22	abr-22	may-22	jun-22
CONPES	Entrega de Diseños									10-feb		19-abr															
	Trámites y permisos									12-feb		21-abr															
	Gestión social						25-nov																	14-mar			
	Instalación sistema de comunicaciones								21-ene												10-dic						
	Entrega de Software									12-feb			31-may														
	Suministro de medidores						27-nov													15-nov							
	Construcción/Normalización									25-feb											14-dic						
	Operación temporal										26-feb																13-jun

Fuente: Afinia.

Se observa que la finalización de las actividades de los proyectos está programada para el primer semestre del 2022.

Sin embargo, en el reporte del primer trimestre del 2022 la empresa evaluó el indicador usando la siguiente planeación de acciones e inversiones:

Tabla 40 Acciones e inversiones planeadas por AFINIA para el primer trimestre del 2022 presentadas dentro del PGLP.

Dpto	ACTIVIDAD	Concepto	ene-22	feb-22	mar-22	abr-22	may-22	jun-22	jul-22	ago-22	sep-22	oct-22	nov-22	dic-22	Total
Bolívar	Ejecución de Inversiones orientadas a recuperación de pérdidas del documento CONPES 3966 de 2019	Inversión Proyectada (\$ MCOP)									7.862	10.483	15.725	18.346	52.417
		Acciones Proyectadas									4.892	6.523	9.784	11.415	32.613
		Energía Aflorada Proyectada (kWh/mes)													
		Inversión Ejecutada (\$ MCOP)													
		Acciones Ejecutadas													
		Energía Aflorada Ejecutada (kWh/mes)													

Fuente: Afinia

Al respecto, es importante recordar lo establecido en el PGLP para este indicador (página 22):

“Se realizará seguimiento a los proyectos orientados a la recuperación de perdidas contratados con recursos autorizados mediante el documento

1.4.1 Indicador Parcial 4.1. Ejecución de Inversiones orientadas a recuperación de pérdidas del documento CONPES 3966 de 2019.

CONPES 3966 de 2019, con el fin de darle continuidad a la vigilancia que la SSPD viene realizando desde el Programa de Gestión a Corto Plazo.

*El prestador deberá entregar un documento el cual contenga como mínimo el cronograma, de cada proyecto discriminado trimestralmente. El listado de los proyectos **deberá incluirse en la hoja denominada "Proyectos CONPES" que hace parte de la matriz de indicadores anexa a este programa y entregarse a más tardar el 31 de enero de 2021, incluyendo la relación global de las inversiones por departamento y por año, el cronograma general con el desarrollo de las macroactividades con su respectiva curva S** de forma trimestral, y los beneficios esperados de cada proyecto.*

El seguimiento se hará trimestralmente acorde con lo definido en la matriz de indicadores y la meta definida en la misma matriz.”
(Resaltado fuera de texto)

Teniendo en cuenta lo anterior y que se presenta un aplazamiento significativo de las fechas de terminación de los proyectos, la Superintendencia considera necesario evaluar la pertinencia de los cambios informados por AFINIA y, por lo tanto, mientras se adelanta esta actividad, se considera el indicador **“EN REVISION POR INFORMACIÓN”**.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

Indicador se declara en revisión por la información suministrada.

Evidencias que soportan la ejecución:

Indicador se declara en revisión por la información suministrada.

1.4.2 Indicador Parcial 4.2. Ejecución Plan de Control de Pérdidas de Energía.

Objetivo del Indicador:

Llevar el sistema del Operador de Red a alcanzar un indicador de pérdidas de energía eficiente.

Fórmula del indicador:

$$Indicador = \left(1 - \frac{\%Ejecución Programado - \%Ejecución Real}{\%Ejecución Programado} \right) * 100\%$$

Donde:

% Ejecución Programado: % de ejecución programado del cronograma de acciones del plan de control de pérdidas.

% Ejecución Real: % de ejecución real del cronograma de acciones del plan de control de pérdidas.

Resultado del indicador:

Tabla 41 Evaluación del Indicador Parcial 4.2. Ejecución Plan de Control de Pérdidas de Energía.

Meta	Evaluación	Resultado
>=80%	130%	CUMPLE

Beneficios y recursos asociados.

Reducción de los costos asociados a pérdidas de energía superiores a las del indicador eficiente.

Información utilizada para el seguimiento:

- El Cronograma y Curva S de las acciones del plan de control de pérdidas.
- El material suministrado como evidencia por la empresa acerca de los trabajos realizados.
- Las inspecciones realizadas en campo por parte del personal de la Superintendencia.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

La empresa reportó que en el trimestre adelantó actividades del plan de pérdidas, las cuales se agrupan en las siguientes categorías i) campañas sistemáticas en consumidores regulados y medios, ii) gestión de grandes consumidores e iii) instalación de macromedida. Las acciones particulares en cada caso son:

a) Campañas sistemáticas en consumidores regulados y medios.

- Gestión inteligente de la información proveniente de diferentes fuentes, tales como reportes de usuarios (internos o externos).
- Análisis de información en bases de datos propias, análisis de escritorio, gestión de alarmas, información de balances de energía de macromedidores, etc.

1.4.2 Indicador Parcial 4.2. Ejecución Plan de Control de Pérdidas de Energía.

- Revisión y eliminación de anomalías (en la medida o en la red) a través de la instalación o el cambio de medidores (utilizando medición convencional o sistemas de medición centralizada), acometidas y/o accesorios.
- Ejecución de actividades con Brigadas Especiales para la detección de fraudes o manipulaciones indebidas de la medida en clientes del mercado Regulado.

b) Gestión de grandes consumidores.

- Análisis del comportamiento comercial, análisis de las variables eléctricas y la generación de eventos en el sistema de medición centralizada, para determinar los suministros que requieren intervención por la empresa (aquellos que presentan indicios de anomalía técnica, desviaciones significativas de consumo, anomalías de lectura, pertenencia a un área de media tensión con pérdidas significativas o consumo cero sin justificación, entre otros).
- Intervención de grandes consumidores en los segmentos de mercado regulado, subnormal y liberalizado, enfocadas a la revisión y normalización del sistema de medición y al control del ciclo comercial.

c) Instalación de Macromedida.

- La instalación de macromedida en niveles de tensión ≥ 2 (Zonas Especiales), en arranques de línea y puntos de entrada de cada nivel de tensión (Subestaciones) y en transformadores de distribución (Nivel de tensión 1). Los últimos relacionados con los proyectos de aseguramiento de red y de medición centralizada.

Como resultados la empresa destaca:

- La gestión en clientes grandes consumidores permitió un afloramiento de energía (aumento de la facturación posterior a la normalización de la medida) de 1,36 GWh con corte a marzo de 2022.
- La ejecución de campañas sistemáticas en clientes regulares y medios permitió la recuperación de 3,5 GWh de Consumo No Registrado Pendiente de Facturar (CNRPF) y un afloramiento de energía de 1,29 GWh, acumulados a marzo de 2022.
- Se logró la instalación de 204 macromedidores entre las acciones en Zonas Especiales y Subestaciones.

Análisis de la SSPD:

Para el seguimiento de este indicador el PGLP establece lo siguiente (página 22):

“Se realizará seguimiento al programa de control de pérdidas de energía del operador que incluye las siguientes actividades:

- a) Campañas sistemáticas en consumidores regulados y medios.
- b) Gestión de grandes consumidores.
- c) Instalación de Macromedida.

1.4.2 Indicador Parcial 4.2. Ejecución Plan de Control de Pérdidas de Energía.

Se acuerda con el operador que dentro del desarrollo del programa de control de pérdidas se incluye la realización de actividades de gestión social inherentes al logro de los objetivos.

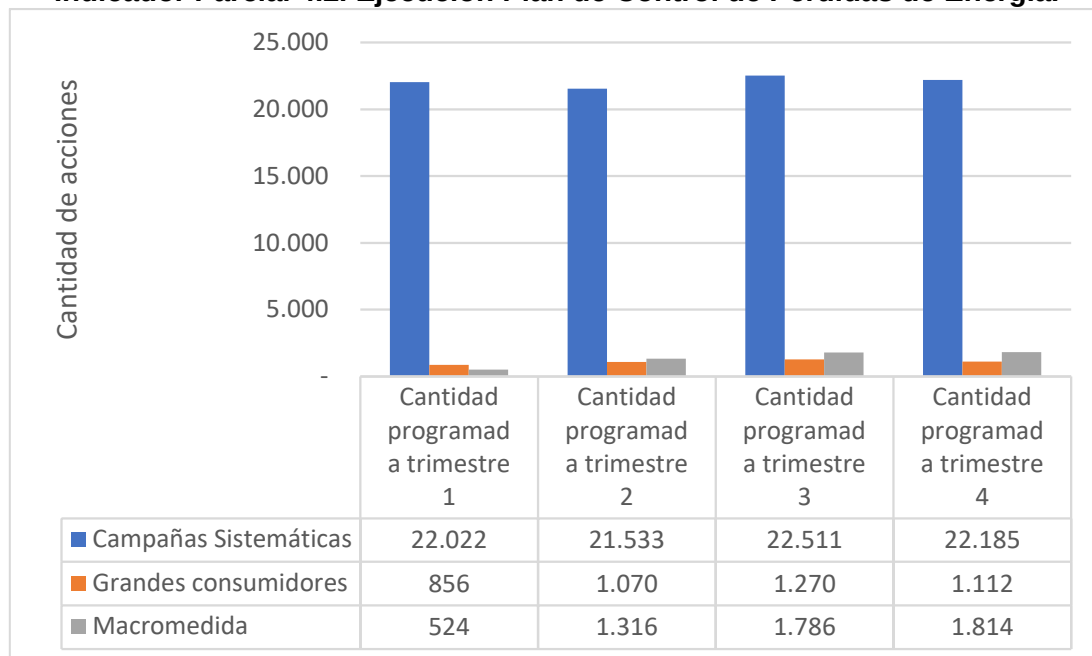
A más tardar el 31 de enero de 2021, el prestador deberá presentar el plan de actividades para el programa de control de pérdidas, el cual deberá indicar como mínimo: cronograma general con el desarrollo de las actividades de forma trimestral y beneficios esperados indicando población objetivo. Esta información deberá incluirse en la hoja "Control de Pérdidas" incluida en la matriz de indicadores.

El seguimiento se hará trimestralmente acorde con el cronograma presentada por el prestador. La meta será la establecida en la matriz de indicadores y la empresa entregará la información desagregada por campañas de las actividades ejecutadas. Para la evaluación del indicador se deberá presentar los soportes de ejecución de las actividades y evidencias de las campañas de gestión social.

Si la CREG realiza cambios en el programa de control de pérdidas, la empresa deberá informar a la SSPD las modificaciones de los proyectos para ajustarlos en el seguimiento en el programa de gestión.”
(Resaltado fuera de texto)

En cumplimiento de lo anterior, la empresa planteó la siguiente distribución trimestral de acciones:

Gráfica 12 Cantidad de acciones trimestrales presentadas por la empresa para el Indicador Parcial 4.2. Ejecución Plan de Control de Pérdidas de Energía.

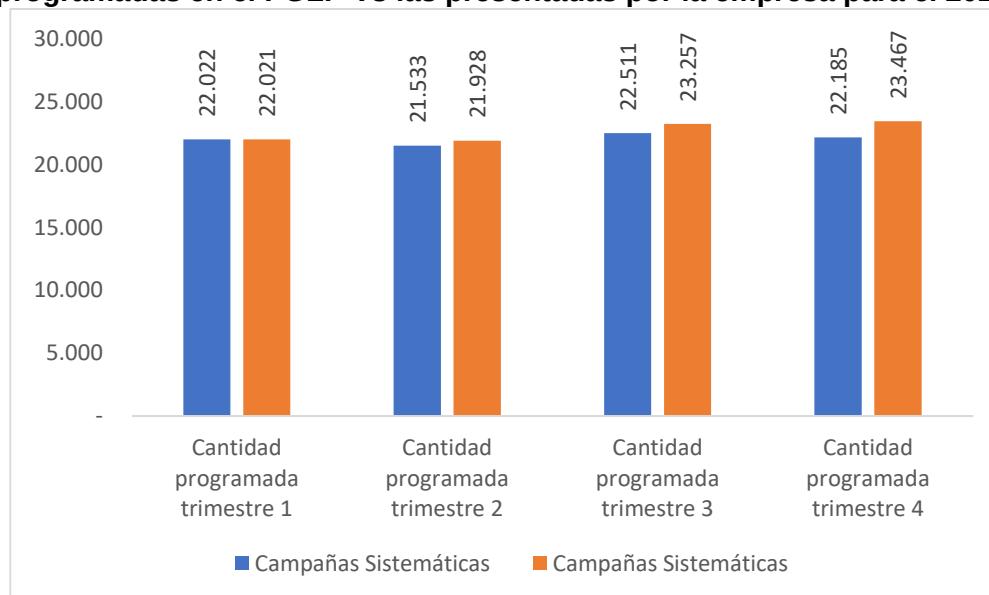


Fuente: Cálculos propios a partir de información suministrada por Afinia

1.4.2 Indicador Parcial 4.2. Ejecución Plan de Control de Pérdidas de Energía.

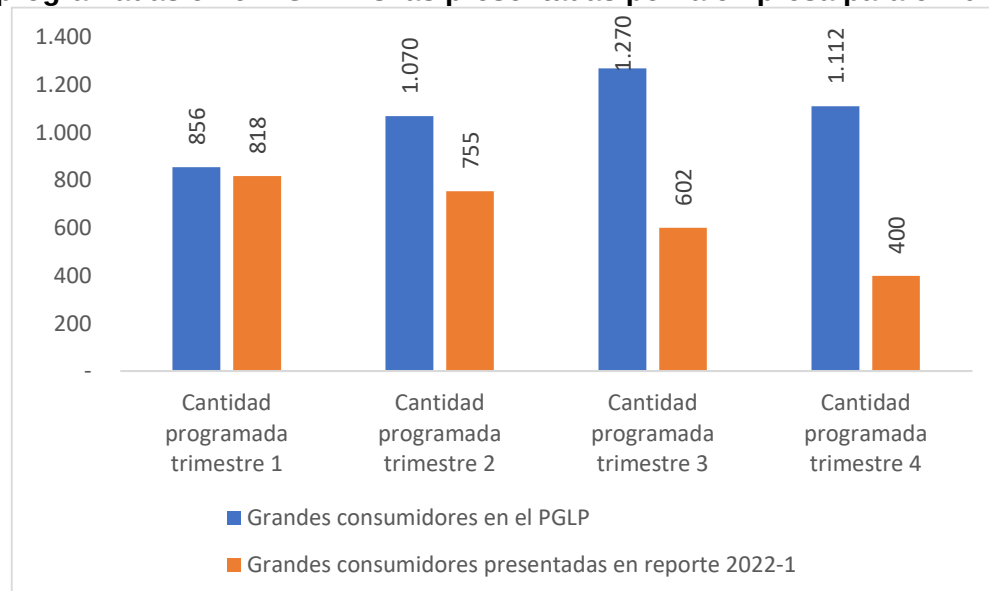
No obstante, lo anterior, la empresa, en el reporte de ejecución del PGLP del primer trimestre de 2022, presenta la siguiente planeación de cantidades de acciones trimestrales:

Gráfica 13 CANTIDADES DE ACCIONES DE CAMPAÑAS SISTEMÁTICAS TRIMESTRALES PROGRAMADAS EN EL PGLP VS LAS PRESENTADAS POR LA EMPRESA PARA EL 2022.



Fuente: Cálculos propios a partir de información suministrada por Afinia

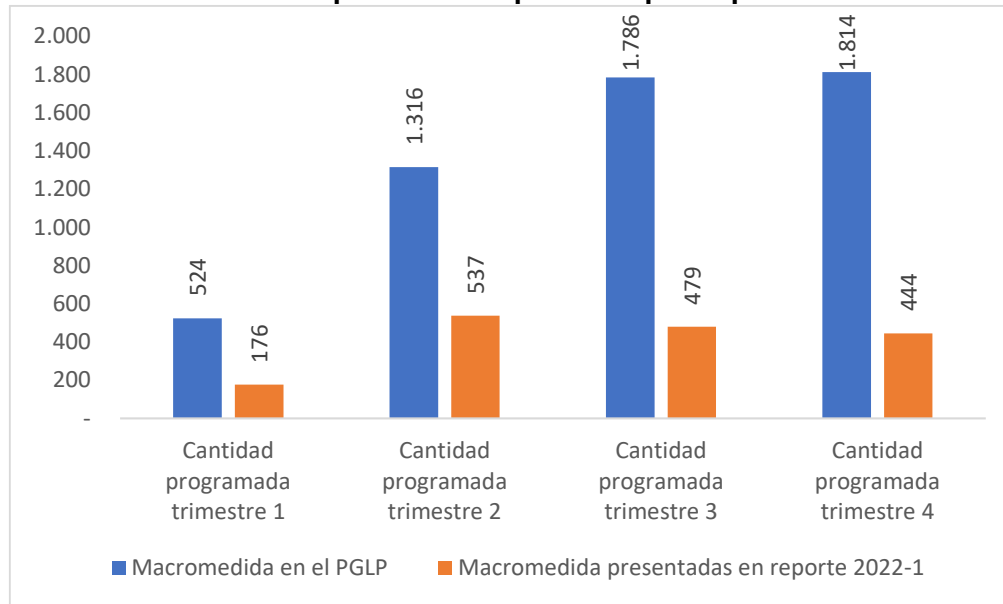
Gráfica 14 CANTIDADES DE ACCIONES EN GRANDES CONSUMIDORES TRIMESTRALES PROGRAMADAS EN EL PGLP Vs las presentadas por la empresa para el 2022.



Fuente: Cálculos propios a partir de información suministrada por Afinia

1.4.2 Indicador Parcial 4.2. Ejecución Plan de Control de Pérdidas de Energía.

Gráfica 15 Cantidades de acciones en Macromedida trimestrales programadas en el PGLP Vs las presentadas por la empresa para el 2022.



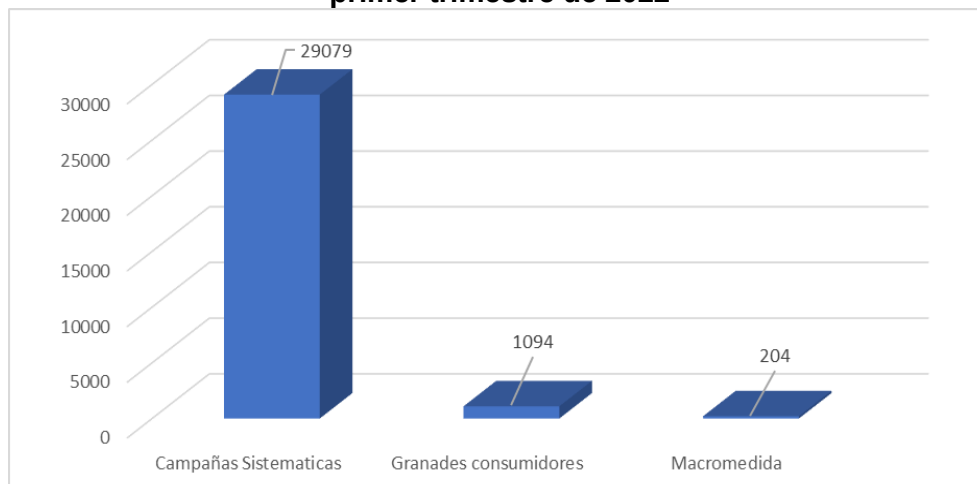
Fuente: Cálculos propios a partir de información suministrada por Afinia

Se observa que Afinia ha evaluado el indicador en el primer trimestre de 2022 usando unas metas de cantidad de acciones diferentes a las presentadas en enero de 2021, destacándose que las nuevas, para las categorías de Grandes Consumidores y Macromedida, son significativamente menores. Teniendo en cuenta lo anterior, se procede a evaluar el indicador usando las cantidades del plan informado en 2021.

La relación entre la cantidad de acciones ejecutadas y las planeadas en el PGLP lleva el indicador a un resultado del 130% y por lo tanto se ha cumplido la meta. A continuación, se presentan las cantidades ejecutadas por tipo de acción y la comparación de los totales con la meta.

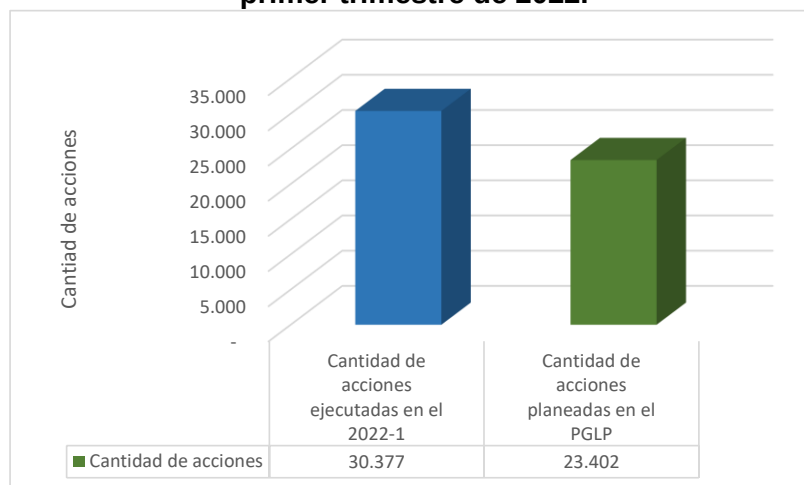
1.4.2 Indicador Parcial 4.2. Ejecución Plan de Control de Pérdidas de Energía.

Gráfica 16 Actividades ejecutadas por categoría en el plan de pérdidas durante el primer trimestre de 2022



Fuente: Elaboración SSPD a partir de información de AFINIA

Gráfica 17 Cantidad de acciones ejecutadas Vs planeadas en el PGLP para el primer trimestre de 2022.



Fuente: Elaboración SSPD a partir de información de AFINIA

Se llama la atención sobre la necesidad de aumentar la ejecución de las acciones de Instalación de Macromedida, las cuales presentan una alta sub-ejecución. En el 2021 se ejecutaron 811 acciones frente a una meta anual de 5.440 y en el primer trimestre de 2022 se ejecutaron 204 de las 524 planeadas.

Finalmente, vale la pena mencionar que, en virtud de la autonomía del prestador para establecer el alcance de los proyectos de inversión requeridos para garantizar la prestación del servicio público de energía bajo las condiciones y exigencias que establece la regulación, es posible que Afinia realice cambios al plan de actividades. No obstante lo anterior, es importante que estos cambios se informen oportunamente a la

1.4.2 Indicador Parcial 4.2. Ejecución Plan de Control de Pérdidas de Energía.

Superintendencia junto con los respectivos argumentos que evidencian la pertinencia de los mismos.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

La empresa no reporta dificultades.

Evidencias que soportan la ejecución:

No aplica

1.4.3 Indicador Parcial 4.3. Ejecución Plan de Reducción de Pérdidas de Energía.

Objetivo del Indicador:

Llevar el sistema del Operador de Red a alcanzar un indicador de pérdidas de energía eficiente.

Fórmula del indicador:

$$Indicador = \left(1 - \frac{\%Ejecución Programado - \%Ejecución Real}{\%Ejecución Programado} \right) * 100\%$$

Donde:

% Ejecución Programado: % de ejecución programado del cronograma de acciones del plan de reducción de pérdidas.

% Ejecución Real: % de ejecución real del cronograma de acciones del plan de reducción de pérdidas.

Resultado del indicador:

Tabla 42 Evaluación del Indicador Parcial 4.3. Ejecución Plan de Reducción de Pérdidas de Energía.

Meta	Evaluación	Resultado
>=80%	121%	CUMPLE

Beneficios y recursos asociados.

Reducción de los costos asociados a pérdidas de energía superiores a las del indicador eficiente.

Información utilizada para el seguimiento:

- El Cronograma y Curva S de las acciones del plan de reducción de pérdidas.
- El material suministrado como evidencia por la empresa acerca de los trabajos realizados.
- Las inspecciones realizadas en campo por parte del personal de la Superintendencia.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

La empresa adelantó actividades en las siguientes categorías i) Instalación de medidores a usuarios sin medición, ii) Sistema de medición centralizada y iii) Aseguramiento de la red.

Se destacan los siguientes logros en cada categoría en el primer trimestre de 2022:

1.4.3 Indicador Parcial 4.3. Ejecución Plan de Reducción de Pérdidas de Energía.

a) Instalación de medidores a usuarios sin medición.

Se alcanzó una reducción de 1,87 puntos porcentuales en la proporción de clientes que se facturaron sin medición respecto al total de clientes gestionados entre octubre 2020 y marzo de 2022. Esta línea de acción marca la pauta de orientación de los planes de control de pérdidas, enfocados principalmente en la normalización en redes y medida.

b) Sistema de medición centralizada

Al mes de marzo se ejecutaron 11.257 acciones, principalmente en Cartagena, Valledupar, Sincelejo, Montería, Montelíbano y en El Banco (Magdalena).

c) Aseguramiento de la red.

A marzo de 2022 continúan 179 acciones pendientes del mes de enero 2022.

El prestador aclaró que, para los proyectos realizados en las territoriales Córdoba Norte y Sur, se ha presentado una contracción de la demanda de los clientes posterior a la normalización, debido a la disminución del consumo por la implementación de campañas de uso racional de energía por parte de las áreas de gestión social de los proyectos.

Análisis de la SSPD:

Para el seguimiento de este indicador el PGLP estableció lo siguiente (página 23):

“Se realizará seguimiento al programa de reducción de pérdidas de energía del operador que incluye las siguientes actividades:

- a) Instalación de medidores a usuarios sin medición.*
- b) Sistema de medición centralizada AMI.*
- c) Aseguramiento de la red.*

Se acuerda con el operador que dentro del desarrollo del programa de reducción de pérdidas se incluye la realización de actividades de gestión social inherentes al logro de los objetivos.

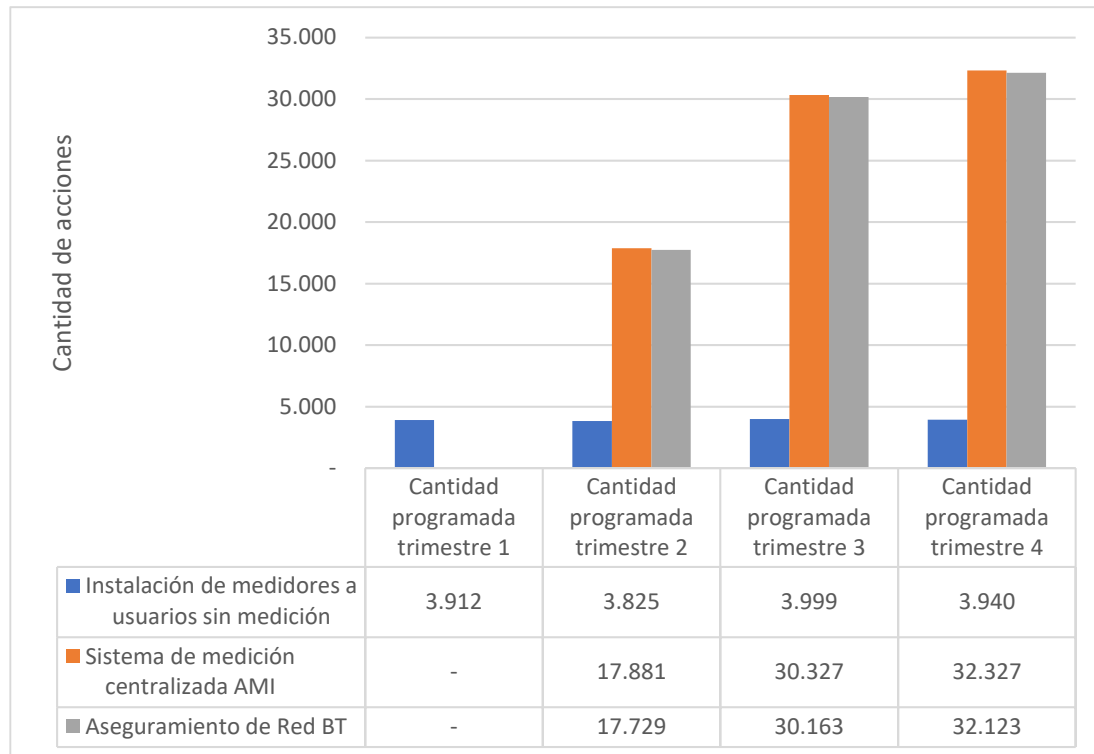
A más tardar el 31 de enero de 2021, el prestador deberá presentar el plan de actividades para el programa de reducción de pérdidas, el cual deberá indicar como mínimo: cronograma general con el desarrollo de las actividades de forma trimestral y beneficios esperados indicando población objetivo. Esta información deberá incluirse en la hoja "Reducción de Pérdidas" incluida en la matriz de indicadores.

1.4.3 **Indicador Parcial 4.3. Ejecución Plan de Reducción de Pérdidas de Energía.**

El seguimiento se hará trimestralmente acorde con el cronograma y la curva S presentada por el prestador. La meta será la establecida en la matriz de indicadores y la empresa entregará la información desagregada para las respectivas actividades. Para la evaluación del indicador se deberán presentar los soportes de ejecución de las actividades.”
(Resaltado fuera de texto)

En cumplimiento de lo anterior, la empresa planteó la siguiente distribución trimestral de acciones:

Gráfica 18 Cantidad de acciones trimestrales presentadas por la empresa para el Indicador Parcial 4.3. Ejecución Plan de Reducción de Pérdidas de Energía.

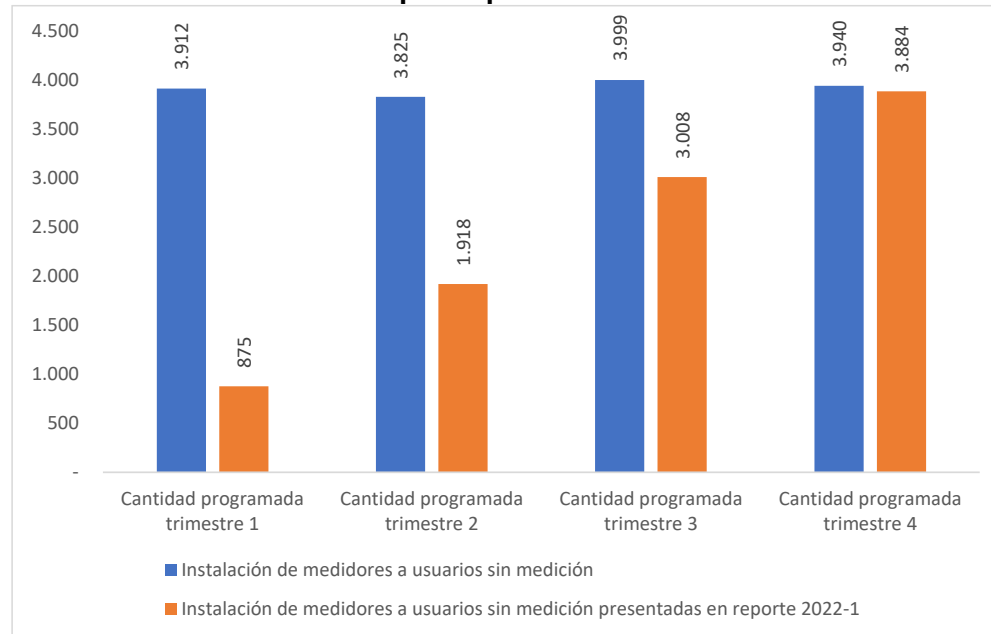


Fuente: Cálculos propios a partir de información suministrada por Afinia

Al respecto se tiene que, la empresa, en el reporte de ejecución del PGLP del primer trimestre de 2022, presenta las siguientes cantidades de acciones trimestrales:

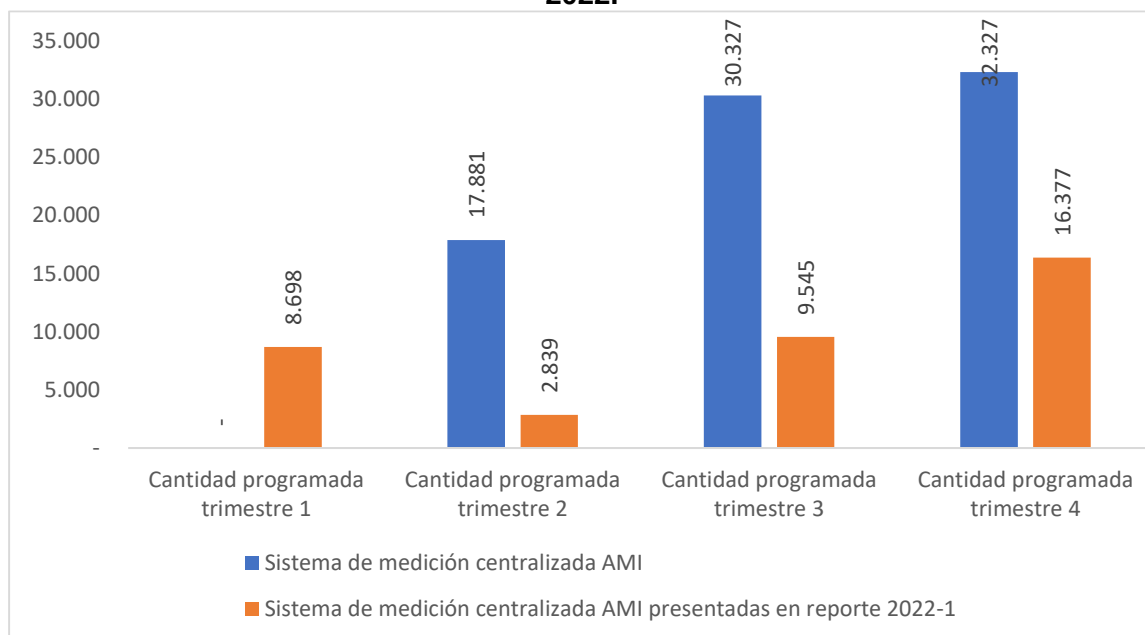
1.4.3 Indicador Parcial 4.3. Ejecución Plan de Reducción de Pérdidas de Energía.

Gráfica 19 Cantidades de acciones de Instalación de medidores a usuarios sin medición trimestrales programadas en el PGLP Vs las presentadas por la empresa para el 2022.



Fuente: Cálculos propios a partir de información suministrada por Afinia

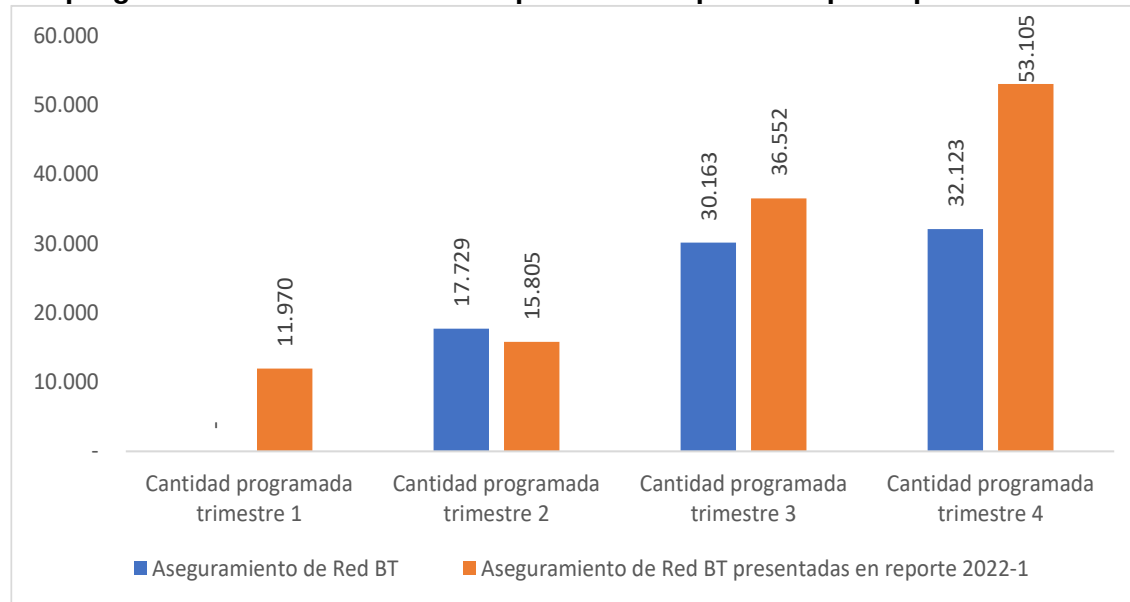
Gráfica 20 Cantidades de acciones Sistema de medición centralizada AMI trimestrales programadas en el PGLP Vs las presentadas por la empresa para el 2022.



Fuente: Cálculos propios a partir de información suministrada por Afinia

1.4.3 Indicador Parcial 4.3. Ejecución Plan de Reducción de Pérdidas de Energía.

Gráfica 21 Cantidades de acciones en Aseguramiento de Red BT trimestrales programadas en el PGLP Vs las presentadas por la empresa para el 2022.



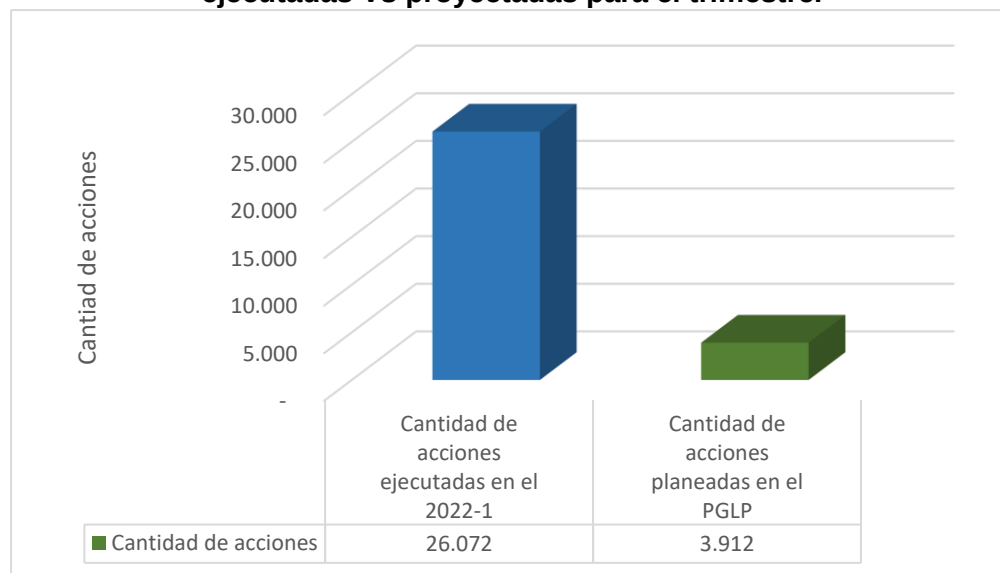
Fuente: Cálculos propios a partir de información suministrada por Afinia

Se observa que Afinia ha evaluado el indicador en el primer trimestre de 2022 usando unas metas de cantidad de acciones diferentes a las presentadas en enero de 2021, destacándose que las nuevas son superiores. Teniendo en cuenta lo anterior, se considera viable evaluar el indicador usando las nuevas cantidades planeadas.

La información disponible y analizada por la Superintendencia permite concluir que las acciones del plan de pérdidas ejecutadas durante el primer trimestre de 2022 equivalen al 121% de las planeadas (logró realizar en total 26.072 acciones frente a 21.543 programadas para las tres categorías que conforman el plan).

1.4.3 **Indicador Parcial 4.3. Ejecución Plan de Reducción de Pérdidas de Energía.**

Gráfica 22 Cantidades de acciones del Plan de Reducción de Pérdidas de Energía ejecutadas Vs proyectadas para el trimestre.



Fuente: Elaboración SSPD a partir de información de AFINIA.

Finalmente, vale la pena mencionar que, en virtud de la autonomía del prestador para establecer el alcance de los proyectos de inversión requeridos para garantizar la prestación del servicio público de energía bajo las condiciones y exigencias que establece la regulación, es posible que Afinia realice cambios al plan de actividades. No obstante lo anterior, es importante que estos cambios se informen oportunamente a la Superintendencia junto con los respectivos argumentos que evidencian la pertinencia de los mismos.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

La empresa reporta dificultades de orden público presentadas en los municipios de El Banco Magdalena y en barrios de Cartagena como Zarabanda donde se han incrementado los casos de inseguridad, lo que obligó a la operativa a retirarse y suspender obras.

Se espera que las acciones no ejecutadas sean recuperadas para el mes de mayo 2022 cuando se inicie con una nueva metodología de trabajo, que permita incrementar la productividad de las obras y las cantidades de pasos libres por parte de la gestión social del proyecto.

Evidencias que soportan la ejecución:

Ver anexo 2 “Evidencias - Indicador parcial 4.3 Ejecución plan Reducción de Perdidas”.

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

Objetivo del Indicador:

Llevar el sistema del Operador de Red a alcanzar un indicador de pérdidas de energía eficiente.

Fórmula del indicador:

$$Indicador = \left(1 - \frac{\%Ejecución Programado - \%Ejecución Real}{\%Ejecución Programado} \right) * 100\%$$

Donde:

% Ejecución Programado: % planeado de ejecución del presupuesto aprobado en el plan de inversión para la gestión de pérdidas.

% Ejecución Real: % real ejecutado del presupuesto aprobado en el plan de inversión para la gestión de pérdidas.

Resultado del indicador:

Tabla 43 Evaluación del Indicador Parcial 4.4. Ejecución plan de inversiones activos de uso dirigido a gestión de pérdidas.

Meta	Evaluación	Resultado
>=80%	118%	CUMPLE

Beneficios y recursos asociados.

Reducción de los costos asociados a pérdidas de energía superiores a las del indicador eficiente.

Información utilizada para el seguimiento:

- El Cronograma y Curva S de ejecución de inversiones del plan para la gestión de pérdidas.
- El material suministrado como evidencia por la empresa acerca de los trabajos realizados.
- Las inspecciones realizadas en campo por parte del personal de la Superintendencia.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

La empresa reportó que las inversiones del Plan de Pérdidas aprobado por la CREG, dirigidas a la gestión de pérdidas se enmarcan en los siguientes ámbitos:

- Macromedida en niveles de tensión >= 2 (Zonas Especiales).

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

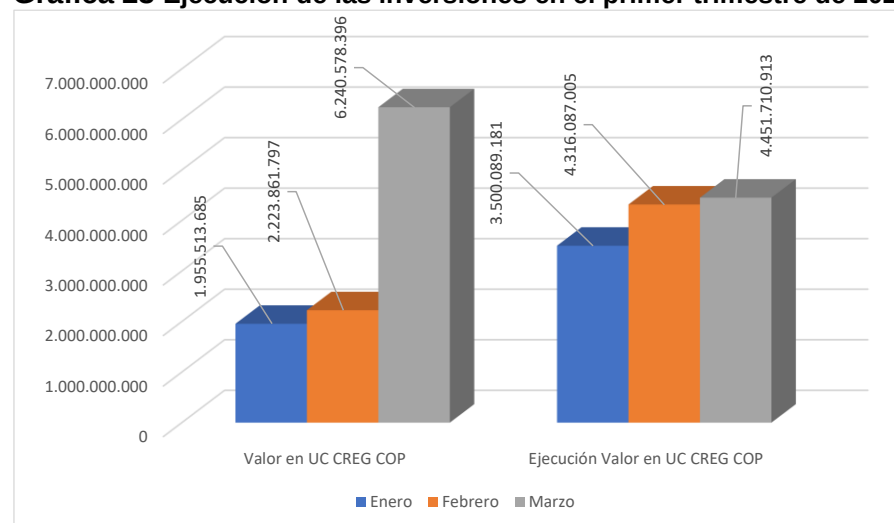
- b. Macromedida en arranques de línea y puntos de entrada de cada nivel de tensión (Subestaciones).
- c. Macromedida en transformadores de distribución.
- d. Proyectos de aseguramiento de la red.
- e. Adecuaciones menores de la red de baja tensión en sectores no protegidos y con altas pérdidas.
- f. Instalación y adecuación de redes.
- g. Separación de sectores subnormales de sectores de mercado convencional o normalizado.

Las Unidades Constructivas CREG ejecutadas fueron en su mayoría las que requerían activos cuyo valor es más alto (como postes de 12X1050 kg y transformadores de 25 kVA y 37,5 kVA), lo que ocasionó que las cantidades instaladas fueran parecidas a las proyectadas, pero con un valor equivalente mucho mayor que el planificado.

Análisis de la SSPD:

La información disponible y analizada por la Superintendencia permite verificar que la ejecución de los componentes del plan de inversión aprobado por la CREG, enfocados a pérdidas de energía, al finalizar el primer trimestre de 2022, equivale al 118% de los valores planeados (12.267.887.099 COP respecto de 10.419.953.878 COP).

Gráfica 23 Ejecución de las inversiones en el primer trimestre de 2022



Fuente: Elaboración SSPD a partir de información de AFINIA

Por lo tanto, se concluye que se cumplió la meta del indicador.

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

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

La empresa informó que debió suspender proyectos en curso como en el caso de Garzones, Mocarí y La Esperanza en Montería, El Banco en Magdalena, y enfrentó la negación del paso libre por parte de las comunidades al inicio de obras en Cartagena, específicamente los barrios La Candelaria, sector Anita, Escallón Villa, Porvenir sector los Cerezos, Chiquinquirá, Altos de San Isidro, Bosquecito, Santa Mónica y en los sectores la Plazuela, Nuevo Bosque, Urbanización San Fernando y La Castellana. Las comunidades en estas zonas se manifiestan en contra de la ubicación de los medidores en poste y exigen la condonación de las deudas que tenían con el anterior operador.

Lo anterior ocasionó retrasos por cancelaciones de trabajos programados (descargos en frío) y exigió desplazar la operativa a otros sectores, perdiendo tiempos de desplazamiento y alistamiento.

Evidencias que soportan la ejecución:

Ver Anexo 2 “Evidencias - Indicador parcial 4.4 Ejecución plan Inversiones Gestión de Perdidas”

1.5 OBJETIVO 5 RIESGO ELÉCTRICO

1.5.1 Indicador parcial 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)

Objetivo del Indicador:

Evaluar el cumplimiento de las actividades programadas dentro del Cronograma del operador, como parte del proceso de definición e implementación del Plan de Gestión de Riesgo Eléctrico durante el periodo evaluado. El Plan de Gestión se considera la principal estrategia del operador para lograr la disminución de los accidentes de origen eléctrico ocurridos en las redes eléctricas del operador.

Fórmula del indicador:

$$\text{Indicador} = \left(1 - \frac{\% \text{Ejecución Programado} - \% \text{Ejecución Real}}{\% \text{Ejecución Programado}} \right) * 100$$

Donde:

% Ejecución Programado: % Actividades programada en el trimestre que se evalúa.

% Ejecución Real: % Actividades ejecutadas en el trimestre que se evalúa.

Resultado del indicador:

Tabla 44 Evaluación del Indicador Parcial 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)

Meta	Evaluación	Resultado
≥80%	100%	CUMPLE

Beneficios y recursos asociados.

- Identificar los Riesgos de Origen Eléctrico en las redes del operador que permita implementar acciones para disminuir el riesgo en cada caso.
- Implementar programas de capacitación a los usuarios y colaboradores que permitan conocer el riesgo eléctrico, identificarlo y de esta manera poder prevenirlo, mitigarlo y eliminarlo.
- Implementar campañas de intervención sobre las redes eléctricas internas de los usuarios que se encuentren en mal estado y en incumplimiento el RETIE.
- Implementar mecanismos de denuncias por parte del operador hacia las autoridades locales por la identificación de riesgos inminentes debidos a la violación de las distancias de seguridad de las construcciones respecto a las redes eléctricas del operador.

1.5.1 Indicador parcial 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)

- Generar mecanismos de seguimiento a la gestión de las autoridades locales sobre las denuncias por violación de distancias de seguridad que colocan en riesgo inminente la vida de los usuarios y sus bienes.
- Usuarios beneficiados: Total de usuarios de AFINIA en todos los grupos poblacionales.
- Departamentos beneficiados: Bolívar, Córdoba, Cesar, Sucre y Sur del Magdalena.

Información utilizada para el seguimiento:

- Cronograma de actividades del proceso de definición e implementación del Plan de Gestión de Riesgo Eléctrico del operador, correspondiente al periodo evaluado.
- Información reportada por el operador sobre las actividades ejecutadas con los soportes y evidencias relacionadas.
- Información evaluada en la visita de la SSPD (29 de agosto a 3 de septiembre de 2022) considerando las acciones y resultados reportados por el operador AFINIA en el informe del primer trimestre de 2022.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

Para el primer trimestre del 2022, AFINIA reporta dos actividades principales con el soporte de las subactividades ejecutadas, dentro del cronograma de Plan de Gestión de Riesgo Eléctrico 2022 definido por el operador:

1. Socialización y comunicación a las comunidades de la Cartilla de Riesgo Eléctrico.

1.2 Comunicaciones periódicas (mínimo 2 publicaciones mensuales en medios internos o externos)

Para esta actividad el operador reporta ejecución con la siguiente gestión:

Publicación de 2 a 3 Comunicaciones periódicas a través de Twitter, Facebook e Instagram de AFINIA, respecto a los siguientes temas generales:

- Uso eficiente de la energía con recomendaciones sobre el uso responsable y cuidadoso de las regletas o multitomas para prevenir y minimizar riesgos eléctricos por sobrecalentamiento.
- Recomendación sobre los riesgos de volar cometas cerca a redes eléctricas.
- Recomendación sobre la importancia de ubicar los cables en sitios donde no representen un riesgo para las personas.
- Advertencia sobre el peligro que implica la manipulación ilegal de redes eléctricas y sus implicaciones legales.
- Información sobre la importancia de verificar el nivel de consumo que muestran los electrodomésticos para evitar riesgos y ahorrar energía.
- Información para toda la comunidad sobre los riesgos que implica que una persona no autorizada manipule redes eléctricas.
- Información sobre el correcto uso de la Línea AFINIA 115 para el reporte de daños e incidencias con el servicio de energía.

1.5.1 Indicador parcial 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)

- Información a los usuarios sobre prestar mucha atención al momento de usar la plancha y otros electrodomésticos.
- Recomendación sobre la importancia de tomar precauciones al momento de ubicar enchufes y alejarlos de fuentes conductoras de electricidad.
- Recomendación sobre los riesgos que representa el tener conexiones en mal estado en el hogar.
- Recomendación sobre colocar protectores en los enchufes sobre todo en los hogares donde hay infantes para evitar riesgos eléctricos.
- Información sobre el uso responsable de los multitomas y su riesgo de sobrecalentamiento.
- Recomendación a la comunidad sobre desconectar todos los aparatos eléctricos para evitar riesgos eléctricos y ahorrar energía.
- Información Pedagógica en las oficinas de atención al usuario de Afinia sobre el uso racional de la energía.
- Recomendación a la comunidad sobre el peligro de conectar cables en mal estado que pueden ocasionar cortos circuitos. Se invita a reemplazar estos cables en mal estado.
- Recomendación a la comunidad sobre el gran peligro que supone la sobrecarga de extensiones múltiples y se recomienda un buen uso de estas para evitar riesgos eléctricos.
- Información recalando el uso eficiente de la energía, en este caso se sugiere usar bombillos ahorradores.
- Recomendación a la comunidad sobre la importancia de suspender el flujo de energía antes de realizar cualquier trabajo sobre la red eléctrica interna de su hogar.

El operador presentó evidencias de 38 publicaciones durante el periodo evaluado, reportando un cumplimiento del 100% sobre lo programado en esta actividad para el primer trimestre de 2022.

2. *Fortalecimientos de las competencias personal Operativo*

2.1 Capacitaciones/campañas al personal Operativo Propio

2.1.1 Formación a Supervisores MT para el trabajo con tensión

El operador presenta los soportes de las capacitaciones realizadas a los Supervisores de Alta Tensión de la compañía de todas las Territoriales.

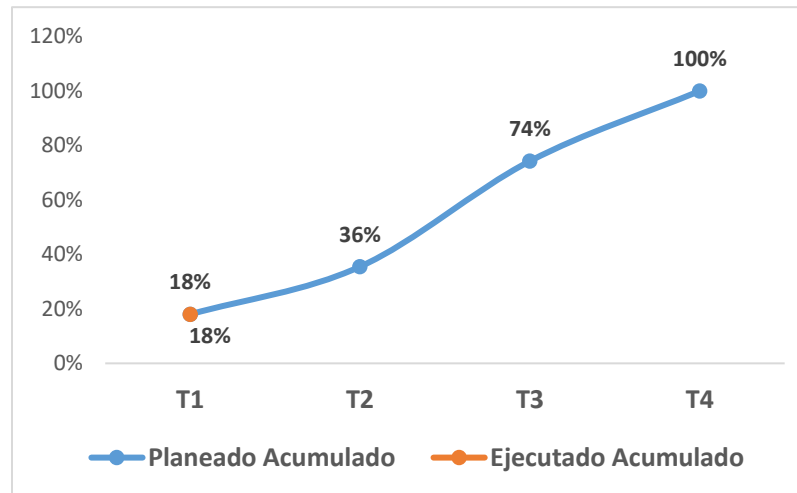
2.2 Cumplimiento de las formaciones de Riesgo Eléctrico por parte de los contratistas de MT (7 contratistas)

El operador presenta los soportes de las formaciones en Riesgo Eléctrico realizadas por las empresas contratistas a sus empleados durante el primer trimestre del año.

1.5.1 Indicador parcial 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)

Dentro del informe presentado por el operador se relaciona la curva S de ejecución de actividades sobre el cronograma programado para el año 2022, con una ejecución del 18 % sobre 18 % programado para el primer trimestre.

Gráfica 24 Curva S – Ejecución Plan Gestión Riesgo Eléctrico AFINIA 1T 2022



Fuente: Informe PGLP Afinia 1T 2022

Análisis de la SSPD:

1. Socialización y comunicación a las comunidades de la Cartilla de Riesgo Eléctrico.

1.2 Comunicaciones periódicas (mínimo 2 publicaciones mensuales en medios internos o externos)

De acuerdo con las evidencias aportadas por el operador en el informe del primer trimestre de 2022, se validan las publicaciones realizadas durante el trimestre a través de las diferentes plataformas virtuales del operador, manteniendo los mensajes de información y recomendaciones relacionados con los riesgos eléctricos presentes en las redes internas de los usuarios, el manejo de los conductores en mal estado, buen uso de las multi-tomas y electrodomésticos, así como el riesgo existente en el acceso ilegal a las redes de distribución con exposición a accidentes de gravedad para las personas.

Se evidencia por parte del operador, el fortalecimiento de los mensajes publicados para los usuarios en lenguaje sencillo y de fácil comprensión, así mismo, se percibe el énfasis en extensión de las campañas hacia las oficinas presenciales de atención al usuario lo cual facilita el contacto por parte de los usuarios que no tienen acceso a redes sociales o acceso virtual a la información de prevención.

Adicionalmente, dentro del cronograma del Plan de Gestión del Riesgo Eléctrico del Operador para el año 2022, Afinia se encuentra realizando la actualización de la cartilla

1.5.1 Indicador parcial 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)

de seguridad que se dará a conocer finalizando el segundo trimestre de 2022, para iniciar su divulgación en el segundo semestre de año.

2. Fortalecimientos de las competencias personal Operativo

2.1 Capacitaciones/campañas al personal Operativo Propio

2.1.1 Formación a Supervisores MT para el trabajo con tensión

El operador presenta los soportes correspondientes a la capacitación realizada a los Supervisores de Alta Tensión de la compañía de todas las Territoriales de Afinia. Esta capacitación denominada Formación en Seguridad y Salud en el Trabajo - Con Tensión, fue realizada en el mes de marzo de 2022 en la ciudad de Sincelejo y contó con la participación de 31 colaboradores que se desempeñan como Supervisores de AT, el enfoque de la capacitación.

Dentro del programa estructurado de la capacitación se incluyeron temas específicos de Riesgo Eléctrico:

- Condiciones y Factores del Riesgo Eléctrico
- Control y Prevención de Riesgo Eléctrico
- Consecuencias del Riesgo Eléctrico
- Comportamientos seguros de los trabajos con Tensión
- Criterios Normativos en la supervisión de los trabajos con Tensión
- Criterios Técnicos de los trabajos con Tensión
- Criterios de Inspección sobre trabajos con Tensión

2.2 Cumplimiento de las formaciones de Riesgo Eléctrico por parte de los contratistas de MT (7 contratistas)

El operador presenta los soportes de las diferentes formaciones relacionadas con el tema de Riesgo Eléctrico, que fueron realizadas por las empresas contratistas a sus empleados durante el primer trimestre del año.

Tabla 45. Formación Riesgo Eléctrico. (7) Empresas Contratistas. 1T 2022 Afinia

Contratista	Ciudad	Fecha	Asist.	Tema	Área Objetivo / Cargo	Objetivo
1	No específica	ene-22	15	Capacitación Riesgo Eléctrico 1 hora	Liniero / Auxiliar	Reconocer el riesgo eléctrico general y laboral en brigadas de redes y Mantenimiento
	No específica	ene-22	35	Capacitación Riesgo Eléctrico 1 hora	Liniero / Auxiliar	Reconocer el riesgo eléctrico general y laboral en brigadas de redes y Mantenimiento
	No específica	ene-22	34	Capacitación Riesgo Eléctrico 1 hora	Liniero / Auxiliar	Reconocer el riesgo eléctrico general y laboral en brigadas de redes y Mantenimiento
2	No específica	feb-22	12	Charla Riesgo Eléctrico 10 min	Técnico/ Auxiliar/ Liniero	Socialización Reglas de oro
	No específica	feb-22	15	Charla Riesgo Eléctrico 10 min	Técnico/ Auxiliar/ Liniero	General

1.5.1 Indicador parcial 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)

	No específica	mar-22	13	Charla Riesgo Eléctrico 10 min	Técnico/ Auxiliar/ Liniero	General
3	No específica	ene-22	7	Charla Riesgo Eléctrico 10 min	Liniero / Auxiliar	Formación 5 Reglas de oro
	No específica	ene-22	30	Charla Riesgo Eléctrico 15 min	Auxiliar/ Gestor Cobro	Formación 5 Reglas de oro
	No específica	ene-22	10	Charla Riesgo Eléctrico 15 min	Técnico/ Auxiliar	Formación 5 Reglas de oro
	No específica	mar-22	5	Charla Riesgo Eléctrico 10 min	Técnico/ Auxiliar/Supervisor/Liniero	Socialización de la Matriz de Descargo/ Posibles Efectos Eléctricos
	No específica	feb-22	30	Charla Riesgo Eléctrico 20 min	Técnico/ Auxiliar	General
	No específica	feb-22	13	Charla Riesgo Eléctrico 10 min	Técnico/ Auxiliar/Supervisor/Liniero	General
	No específica	feb-22	13	Charla Riesgo Eléctrico 10 min	Técnico/ Auxiliar/Supervisor/Liniero	General
4	No específica	ene-22	15	Capacitación Riesgo Eléctrico 45min	Técnico/ Auxiliar/Supervisor/Liniero	Autocuidado
	No específica	feb-22	13	Capacitación Riesgo Eléctrico 1 hora	Técnico/ Auxiliar/Supervisor/Liniero	Formación 5 Reglas de oro
	No específica	mar-22	15	Capacitación Riesgo Eléctrico 45min	Técnico/ Auxiliar/ Liniero	Riesgo Eléctrico AT - Medidas de Prevención
5	Sincelejo	feb-22	26	Capacitación Riesgo Eléctrico 1 hora	Técnico/ Auxiliar/Supervisor/Liniero	Trabajo en Alturas - Trabajo con Riesgo Eléctrico
	Sincelejo	feb-22	17	Capacitación Riesgo Eléctrico 1 hora	Técnico/ Auxiliar/Supervisor/Liniero	Trabajo en Alturas - Trabajo con Riesgo Eléctrico
	No Específica	feb-22	1	Capacitación Riesgo Eléctrico 1 hora	Liniero	Trabajo en Alturas - Trabajo con Riesgo Eléctrico
6	No Específica	ene-22	18	Capacitación Riesgo Eléctrico 1 hora	Técnico/ Auxiliar/ Liniero	Distancias de Seguridad
	Magangué	mar-22	6	Charla Riesgo Eléctrico 25 min	Técnico/ Auxiliar/ Liniero	Análisis de Trabajo Seguro - 5 reglas de oro
	Pinillos	feb-22	14	Charla Riesgo Eléctrico 30 min	Técnico/ Auxiliar	Reglas que salvan vidas
	Arenal	ene-22	5	Capacitación Riesgo Eléctrico 1 hora	Técnico/ Auxiliar/ Gestor de Cobro	Formación 5 Reglas de oro - Divulgación de la Política
	Magangué	ene-22	8	Capacitación Riesgo Eléctrico 40min	Técnico/ Auxiliar/Supervisor	Análisis de Trabajo Seguro - 5 reglas de oro
	No Específica	mar-22	16	Capacitación Riesgo Eléctrico 3 horas	Técnico/ Auxiliar/Supervisor	Mantenimiento de Servidumbre
	Magangué	mar-22	23	Capacitación Riesgo Eléctrico 35min	Técnico/ Auxiliar/Supervisor	Formación 5 Reglas de oro
7	No Específica	feb-22	29	Capacitación Riesgo Eléctrico 2 horas	Auxiliar Poda	Formación 5 Reglas de oro - Distancias de Seguridad- Primeros auxilios
Total			425			

Fuente: Elaboración SSPD. Informe PGLP Afinia 1T 2022

1.5.1 Indicador parcial 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)

De acuerdo con el análisis de las evidencias aportadas por el operador, se concluye que se continua con la implementación del Plan de Gestión del Riesgo establecido para el segundo año del Programa de Gestión y de manera dinámica se han incorporado actividades enfocadas a capacitaciones del personal propio como de las empresas contratistas.

De manera particular, el operador reporta capacitaciones con personal de (7) empresas contratistas. Frente a este punto, se reafirma la solicitud de la SSPD realizada en la evaluación del cuarto trimestre de 2021 y se hace un llamado de atención al operador sobre la responsabilidad de realizar seguimiento y verificación sobre la totalidad de las empresas contratistas, validando la existencia de un plan de capacitaciones que cubra la totalidad del personal que realiza labores sobre las redes eléctricas del operador y que contenga las temáticas necesarias en cumplimiento de la normatividad vigente.

Adicionalmente, es importante que el operador considere que estos planes de capacitación en Riesgo Eléctrico que brindan las empresas contratistas a su personal, deben estructurarse para que permanezcan de manera continua sobre el personal activo y en especial énfasis en el personal nuevo, cumpliendo con una intensidad horaria suficiente, ya que se evidencia en los soportes aportados por el operador que en varios casos se limitan a una charla de 15 minutos una vez, lo cual no se constituye en una capacitación suficiente para el personal.

Tabla 46. Cronograma de Actividades del Plan de Riesgo Eléctrico 1T 2022 Afinia

Item	Plan de Gestión Riesgo Eléctrico	Peso	Planeado/ Ejecutado	1er Trimestre		
				Ene	Feb	Mar
1	Socialización y comunicación a las comunidades de la Cartilla de Riesgo Eléctrico	40%				
1.1	Actualización Cartilla de Riesgo Eléctrico	8%	Planeado	0%	0%	0%
			Ejecutado	0%	0%	0%
1.2	Socializar con los clientes la cartilla de Riesgo Eléctrico	20%	Planeado	0%	0%	0%
			Ejecutado	0%	0%	0%
1.3	Comunicaciones periódicas (Mínimo 2 publicaciones mensuales en medios internos o externos)	12%	Planeado	8%	8%	8%
			Ejecutado	8%	8%	8%
2	Fortalecimientos de las competencias personal Operativo	60%				
2.1	Capacitaciones/campañas al personal Operativo Propio	35%	Planeado	29%		
			Ejecutado	29%		
2.1.1	Formación a Supervisores MT para el trabajo con tensión	10%	Planeado			100%
			Ejecutado			100%
2.1.2	Certificación por Competencias al personal operativo acorde a sus funciones primordiales y las competencias que se encuentren vigentes en SENEA	10%	Planeado			
			Ejecutado			
2.1.3	Inducción en riesgo eléctrico según Resolución 5018 de 2019	5%	Planeado			
			Ejecutado			
2.1.4	Formación a personal operativo de AFINIA a través de simulación.	5%	Planeado			
			Ejecutado			
2.1.5	Diseño y socialización del folleto de Protocolo de Comunicación entre el Centro de control y los contratistas.	5%	Planeado			
			Ejecutado			
2.2	Cumplimiento de las formaciones de Riesgo Eléctrico por parte de los contratistas de MT (7 contratistas)	25%	Planeado	20%		
			Ejecutado	20%		

Fuente: Elaboración SSPD a partir de información de AFINIA 1T 2022

De acuerdo con la revisión de los soportes y evidencias aportados por el operador se realiza el cálculo del indicador parcial para el primer trimestre de 2022, donde el operador

1.5.1 Indicador parcial 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)

ha dado cumplimiento sobre las actividades programadas **en el cronograma de implementación del Plan de Riesgo Eléctrico para el año 2022** en un porcentaje de ejecución **del 100%, por lo cual se encuentra en cumplimiento.**

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

No se reportaron dificultades en el cumplimiento del indicador por parte del prestador AFINIA.

Evidencias que soportan la ejecución:

Ver: “Anexo 2 Evidencias – Objetivo 5 Riesgo Eléctrico”

1.6 OBJETIVO 6. ATENCIÓN AL CLIENTE

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

Objetivo del Indicador:

Fortalecer 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.

Fórmula del indicador:

$$\text{Indicador} = \left(1 - \frac{\% \text{Ejecución Programado} - \% \text{Ejecución Real}}{\% \text{Ejecución Programado}} \right) * 100$$

Donde:

% Ejecución Programado: Porcentaje de actividades programadas en el cronograma presentado por el operador dentro del trimestre que se evalúa.

% Ejecución Real: Porcentaje de actividades ejecutadas dentro del cronograma presentado por el operador dentro del trimestre que se evalúa.

Resultado del indicador:

Tabla 47 Evaluación del Indicador Parcial 6.1. Implementar una estrategia que optimice el procedimiento de trámite oportuno y de calidad de reclamaciones por parte de la empresa.

Meta	Evaluación	Resultado
≥80%	100 %	CUMPLE

Beneficios:

- Mejora en el trámite oportuno y la calidad de las respuestas de las reclamaciones a los usuarios del servicio de atención al cliente.
- Usuarios beneficiados: usuarios de atención al cliente de AFINIA.
- Departamentos beneficiados: Bolívar, Córdoba, Cesar, Sucre y Sur del Magdalena.

Información utilizada para el seguimiento:

Para cumplir el indicador, la empresa debía presentar la estrategia y las actividades para su cumplimiento, lo cual fue remitido en el primer informe trimestral 2021 por CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. (AFINIA) - Curva S.

Dentro del proceso de revisión de dicha información, se encontró que la empresa desarrolló la estrategia de optimización de trámites oportunos, mediante el establecimiento de 4 actividades principales, como son:

- Transformación de oficinas comerciales en centros de experiencia.
- 2da. Fase Homologación del proceso de atención al cliente.

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

- iii) Estrategia de posicionamiento de canales no presenciales.
- iv) Nuevo modelo de Atención telefónica - Convirtiendo el Call Center en un contac Center.

Para que dichas actividades puedan desarrollarse correctamente, se requiere del despliegue de tareas complementarias que han venido siendo ejecutadas por la empresa, de lo cual presentó un cronograma actividades.

Se realizó visita de inspección al operador de red CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. (AFINIA), del 29 de agosto al 2 de septiembre de 2022, con el fin de validar que lo reportado a esta Entidad durante el primer trimestre de 2022, en el informe de avance del Programa de Gestión de Largo Plazo – PGLP (Acordado y firmado por esta Superintendencia con dicho OR), cumpla con lo informado.

Actividades particulares reportadas por la empresa

A continuación, se muestran las tareas que hacen parte de cada actividad:

6.1.i Transformación de oficinas comerciales en centros de experiencia: El prestador informó que es importante ofrecer a sus clientes una experiencia agradable al momento de su visita a sus oficinas comerciales, por lo cual han realizado un plan de trabajo para transformar las oficinas de atención en centro de experiencia que incluyan la modernización tanto en el modelo de atención como a nivel de infraestructura, diseño (Locación, mobiliario, entre otros) y tecnologías.

De igual manera, se manifestó que la tecnología en esta transformación juega un papel fundamental para brindar a sus clientes una experiencia inolvidable enfocada en optimizaciones de tiempo en la espera y atención de sus requerimientos, nuevos canales de atención híbridos que permita llevar lo digital a lo físico y marketing sensorial que eleve la experiencia de los clientes a través de los sentidos, por lo que se ejecutaron las siguientes actividades según el cronograma:

- Se realizaron visitas a locaciones por parte del área de servicio generales de Afinia a los municipios de Montería y Valledupar, para identificar la mejor ubicación y espacio de acuerdo con las características mínimas requeridas para los centros de experiencia, como parqueaderos, rampas de accesos para personas con movilidad reducida y metros cuadrados en general.
- Se realizó la contratación y ciclo de formación de 27 agentes integrales, que serán los encargados de la atención de nuestros clientes en los nuevos centros de experiencia, los cuales están distribuidos de la siguiente manera:
 - Valledupar: 15 Agentes Integrales
 - Montería: 12 Agentes Integrales
- Se manifestó por el operador, tanto en el informe como en la visita verificación que se está evaluando la posibilidad de construir centros de experiencia por parte de

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

Afinia teniendo en cuenta las necesidades del proyecto de transformación de los Centros de experiencia de la ciudad Montería y Valledupar.

6.1.ii Homologación del proceso de atención al cliente:

La empresa indica que esta actividad tiene como objetivo homologar el proceso de atención al cliente, que tienen todas las filiales del grupo EPM relacionado con la atención, trámite y respuesta a requerimiento de nuestros clientes.

Se indica que su implantación se dividió en dos etapas, La primera, relacionada con el Árbol de transacciones y adecuaciones en el sistema comercial, la cual fue finalizada en el mes de agosto de 2021, y que se ya reportó en el informe del tercer trimestre del año 2021.

- *La 2da. Fase Homologación del proceso de atención al cliente* segunda etapa consistió en homologar instructivos y manuales los cuales se describen a continuación:
 - Mapa de actividades del proceso
 - Protocolo para la interacción con clientes y usuarios
 - Matriz de Requisitos
 - Instructivo Resolver PQR
 - Instructivo Citar y Notificar PQR

Tabla 48 Detalle del listado de documentos revisados y homologados con nuestra filial EPM:

Ítem	DOCUMENTO
1	Aceptación de desistimiento
2	Anexo para retiro masivo de servicios públicos
3	AR PROC Atención Clientes Afinia
4	Cambio de Suscriptor cumple
5	Cambio de Suscriptor No cumple
6	Códigos Dian
7	Comunicado cambio uso a industrial construcción
8	Comunicación ampliación petición incompleta
9	Comunicación de respuesta cambio de uso
10	Comunicación peticiones daño equipo eléctrico
11	Constancia contenida de la petición
12	Constancia contenida de la reclamación
13	Constancia de entrega de equipo eléctrico
14	Constancia de retiro medidor energía
15	Constancia estado de cuenta
16	Cont. Trans. Perjuicios por prestación de los servicios



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

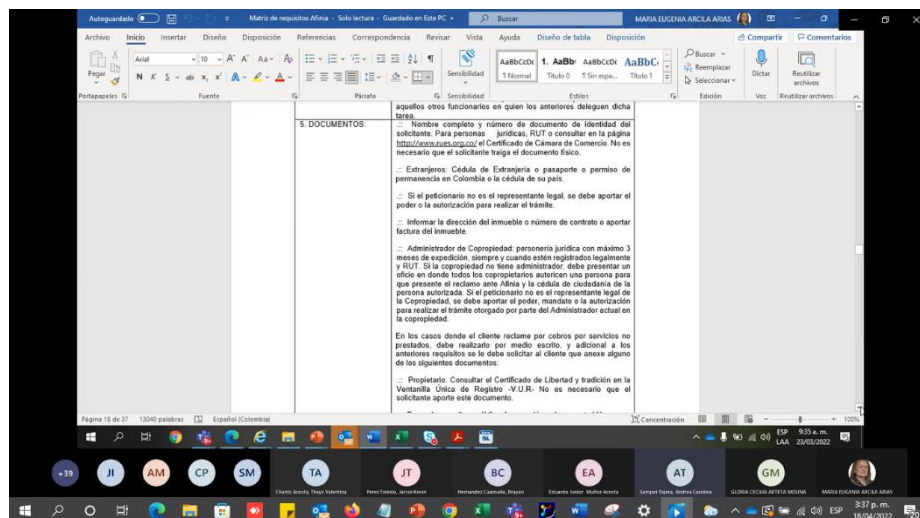
17	Cont. Trans. Perjuicios por prestación de los servicios - Guía de diligenciamiento
18	Contingencia resultada a su solicitud
19	Duplicado no cumple
20	Formato_beneficio_tributario_exencion_contribucion_energía_Prestacion_Turismo
21	Formato beneficio tributario exención contribución energía
22	Formato de retiro definitivo de servicios públicos domiciliarios
23	Formato para renuncia de términos
24	Formato Peticiones Generales No Accede
25	Formato radicado PQR canal presencial
26	Formato respuesta quejas orden público
27	Formato solicitud de desistimiento
28	Formatos de notificación personal
29	Generalidades atención PQR
30	Glosario
31	Instructiva remisión. y entrega. común. a clientes y usuarios
32	Instructivo Para Atención De Habeas Data y Protección De Datos Personales
33	Lineamiento Gerencia General
34	Mapa de proceso
35	Matriz de decisiones sobre solidaridad
36	Matriz de requisitos
37	Normatividad Cambio de Uso
38	Normatividad exención de contribución
39	Normograma
40	Notificación personal desistimiento
41	Plantilla Carta retiro administrativo
42	Procedimiento citar y notificar PQR
43	Procedimiento resolver PQR
44	Procedimiento verificar la atención de PQR
45	Prueba de Entrega con personal de la Empresa
46	Reconocimiento daño equipo eléctrico
47	Reporte. Comunica. para entrega. con persona. de la empresa
48	Retiro de cobros a terceros
49	Soporte visto bueno modificar valores factura Devolución
50	Soporte visto bueno modificación valores facturados devoluciones
51	Traslado por competencia empresa competente
52	Traslado por competencia remitido al cliente

Fuente: Informe Primer Trimestre 2022 de AFINIA.

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

- Se informó por parte del operador que realizó formación de manera virtual, utilizando la plataforma Microsoft teams, dirigida al colectivo de 375 personas de todos los canales de atención, los días 23 a 31 de marzo de 2022, con una intensidad horaria de 6 horas: ver imagen y anexo 6.1.1.2.3 *Cronograma Formación Homologación Etapa II.*

Ilustración 1 Pantallazo Formación homologación grupo 7. Vía Microsoft Teams 23-03-2022



Fuente: Informe Primer Trimestre 2022 de AFINIA.

Ilustración 2 Pantallazo Formación homologación grupo 7. Vía Microsoft Teams 23-03-2022



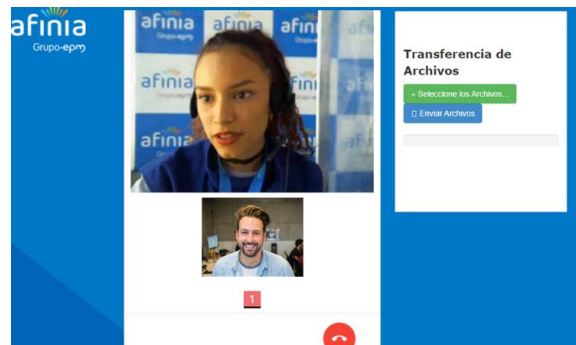
Fuente: Informe Primer Trimestre 2022 de AFINIA.

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

6.1.iii Estrategia de posicionamiento de canales no presenciales.

- Dentro de este punto la empresa informó la implementación de video llamada, donde a partir del día 28 de febrero de 2022 se dio inicio al servicio de Video atención por medio de la página web www.afinia.com.co a través del centro de atención virtual. Lo cual permite que los usuarios reciban una atención por medio de video para realizar sus consultas y requerimientos tales como:
 - PQR Verbales
 - Consulta de Factura
 - Duplicados
 - Soporte pago y Canales Virtuales
 - Reporte de Daños

Ilustración 3 Pantallazo Video Llamada Página web Afinia



Fuente: Informe Primer Trimestre 2022 de AFINIA.

- Se informo sobre la optimización de Radicación en la Oficina Virtual de PQR - Ampliación de capacidad y formato de datos adjuntos en la Oficina Virtual:

Pensando en optimizar la recepción de PQR por medio de la oficina virtual, se amplió la capacidad de datos adjuntos en la oficina virtual, pasando de 2MB y archivos permitidos: pdf, doc, xls, jpg y png a una capacidad de 25MB e incluyendo los siguientes formatos:

- ✓ Imágenes: jpg, jpeg, gif, png,
- ✓ Textos y documentos: txt, doc, docx, xls,xlsx, csv, ppt, pptx, pdf,
- ✓ Archivos comprimidos: zip y rar.

Con esa optimización, nos enfocamos en mejorar la experiencia de los clientes para interponer sus PQR a través de la oficina virtual, permitiéndole más capacidad y formatos al momento de adjuntar sus documentos y/o pruebas.

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

Ilustración 4 Pantallazo ITEM PQRS Página web Afinia

Fuente: Informe Primer Trimestre 2022 de AFINIA.

6.1.iii Nuevo modelo de Atención telefónica. Convirtiendo el Call Center en un Contac Center.

• **Inicio de Operación Nuevo Modelo de atención Contact Center:**

La empresa manifiesta que el fin de garantizar de una forma integral la relación Afinia/Clientes desde la omnicanalidad, es soportando los procesos y transacciones a través de diferentes canales de contacto, no solo el teléfono, sino también a través de video llamadas, llamadas virtual, mensajes de texto, entre otros servicio, inició en enero el proceso formativo de más de 60 agentes, implementando un ruta formativa nueva enfocada en fortalecer la atención, recepción de daños, emergencias y PQRs, impulsando la resolución en primer contacto y la promoción de canales virtuales.

De igual forma se realizaron actividades “Canguro” para que los agentes se familiarizaran de manera practica con el manejo de los aplicativos y el día a día de la operación.

Ilustración 5 Formación equipo de Contact Center – AFINIA



Fuente: Informe Primer Trimestre 2022 de AFINIA.

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

Ilustración 6 Formación equipo de Contact Center – AFINIA



Fuente: Informe primer trimestre 2022 de AFINIA.

Ilustración 7 Formación equipo de Contact Center – AFINIA



Fuente: Informe primer trimestre 2022 de AFINIA.

Se informó que se realizaron requerimientos técnicos, en las integraciones de aplicativos, configuraciones en la plataforma telefónica e IVR y telecomunicaciones, para el correcto establecimiento de operación a nivel tecnológico. Logrando que el día 1 de febrero iniciara la operación del nuevo modelo de Contact Center con el nuevo proveedor Millenium BPO para Afinia y sus clientes.

Se manifestó por el prestador que desde el primer mes de operación han implementado un nuevo servicio disponible en la página web de Afinia www.afinia.com.co, el cual ha sido denominado “Centro de atención Virtual” que permite consolidar distintas funcionalidades bajo una misma opción. Este centro de atención virtual acompaña a los clientes en su navegación dentro de la página de Afinia y la oficina virtual, permitiendo estar en modo “Always ON” disponible para la atención 24/7 de ciertas funcionalidades, logrando ofrecer múltiples servicios a un solo click.

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

Ilustración 8 Pantallazo Página web Afinia



Fuente: Informe primer trimestre 2022 de AFINIA.

Así mismo, se informó que el operador del centro de atención telefónica ofrece los servicios:

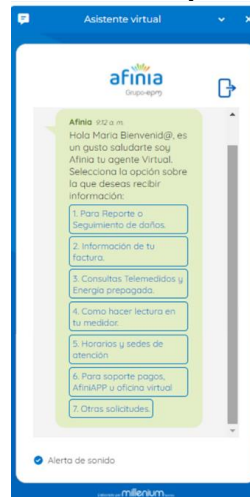
- Chat Virtual disponible 24/7 para por medio de inteligencia artificial y un bot conversaciones para los siguientes requerimientos:
 - ✓ Recepción y seguimiento de daños
 - ✓ Consulta de información de Factura
 - ✓ Consulta de lectura para clientes telemedidos
 - ✓ Consulta de balance para clientes de energía prepagada.
 - ✓ Preguntas Frecuentes.

El chat virtual tiene el servicio de soporte de pagos, afiniapp y oficina virtual y otras solicitudes con paso a agentes especializados en horario de 7:00am a 8:00pm de lunes a viernes y los sábados de 7:00am a 2:00pm.

- Redireccionamiento Oficina Virtual
- Llamada Virtual (Click to Call) y Videollamada que permite a los clientes por medio de un clic y sin necesidad de descargarse ningún software la posibilidad de conectarse directamente con un agente para la atención de consultas y requerimientos.
- Redireccionamiento a WhatsApp Afinia, logrando que los clientes por medio de un clic ingresen a el Whatsapp para consultas y demás.

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

Ilustración 9 Pantallazo Aplicación AFINIAPP



Fuente: Informe primer trimestre 2022 de AFINIA.

La empresa resalta que este proceso busca la homologación no solo contractual sino a nivel de servicio que ofrece la casa matriz EPM y el resto de las filiales para la atención telefónica, garantizando una atención oportuna y de calidad para nuestros clientes y así mejorar la experiencia por medio de la incursión de nuevas tecnologías en los procesos y en la optimización de los canales.

6.1.iv Actividades adicionales

Se presenta por parte del prestador el Fortalecimiento del relacionamiento con vocales de control en los territorios.

Informando que durante el mes de enero y febrero desde la gerencia de servicio al cliente se lideró un ciclo formativo con los vocales de control y personeros de los distintos territorios, cuyo objetivo fue la divulgación y explicación detallada de la opción tarifaria dentro del marco regulatorio, el plan de Inversión de AFINIA para los próximos años y demás temas relacionados con el servicio de energía, como, por ejemplo, uso seguro de energía, aseguramiento de red, etc.

Se manifiesta por parte del operador, que realizaron 15 encuentros en modalidad presencial y virtual con una intensidad horaria de 2 horas, lo que permitió poder llegar a muchas más personas y aprovechar este espacio para resolver dudas e inquietudes sobre la prestación de nuestro servicio.

Se informó que se tiene programado para el resto de los trimestres del 2022, continuar con estos ciclos de formaciones a modo de seguir generando un impacto positivo en nuestras comunidades.

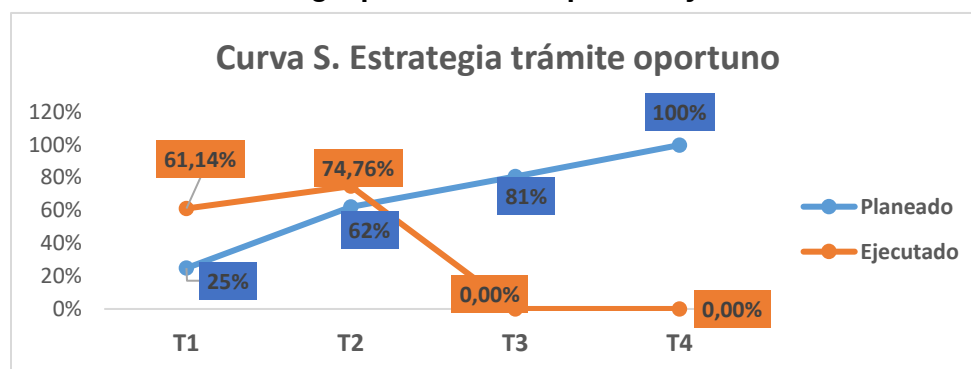
1.6.1 Indicador parcial 6.1. Implementar una estrategia que optimice el procedimiento de trámite oportuno y de calidad de reclamaciones por parte de la empresa.

Ilustración 10 Pantallazo Formación Opción tarifaria Via Teams. 08-02-2022



Fuente: Informe Primer Trimestre 2022 de AFINIA.

Gráfica 25 Curva S – Estrategia para Trámite Oportuno y Calidad de Reclamaciones



Fuente: Informe Primer Trimestre 2022 de AFINIA.

Análisis de la SSPD:

- Se informa que el 29 de agosto de 2022, la DTGE realizó visita a la oficina principal de AFINIA en la ciudad de Montería, se observó la implementación de las herramientas tecnológicas donde los asesores de la empresa resolvieron las preguntas sobre la ejecución de las herramientas dentro del proceso de mejoras de atención al cliente.
- Se verificaron las propuestas de los posibles locales en la ciudad Montería para el funcionamiento de los centros de experiencia.
- Se verificó la ruta formativa de atención al cliente presencial.
- Se verificó el listado de agentes comerciales de Montería y Valledupar que estarán encargados de atención de los nuevos centros de experiencia de AFINIA en estas ciudades.
- Se informa que durante los días 30 de agosto al 1 de septiembre de 2022, la DTGE realizó visitas a las oficinas de atención al cliente de AFINIA en San Pelayo, Moñitos, San Antero y Sahagún, donde se observó la implementación de las herramientas tecnológicas con las cuales los asesores de la empresa resolvieron las preguntas

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

sobre la ejecución de las herramientas dentro del proceso de mejoras de atención al cliente.

- Se informa que, en la visita realizada a la oficina de atención al cliente de Arjona, el día 1 de septiembre de 2022, no fue posible ingresar dado que existía un bloqueo por manifestación de los usuarios del Municipio, impidiendo el ingreso a la oficina.
- Se informa que en reunión del 2 de septiembre dentro del marco de la visita de verificación del informe del primer trimestre de 2022 al operador AFINIA, se realizó presentación del diseño presentado por la empresa POLUX del concepto de marca y desarrollo que tendrían los centros de experiencia de la ciudad de Montería.
- Se informa que, en reunión del 2 de septiembre dentro del marco de la visita de verificación del informe del primer trimestre de 2022 al operador AFINIA, se verificó el memorando de entendimiento entre Caribemar de la Costa SAS ESP y comercializadora y productora Polux SAS, con el fin de adelantar acciones conjuntas enmarcadas en el proyecto del plan de empresas de los centros de experiencia de AFINIA, el cual se firmó el día 28 de enero de 2022 y cuya vigencia es hasta el 31 de diciembre de 2022.
- Se observó en tiempo real el funcionamiento de la APP, canales virtuales y pagina WEB de AFINIA, verificando la atención de los asesores del servicio virtual en atención al cliente.

Tabla 49 Ejecución para el primer trimestre de 2022 de cronograma de actividades de optimización de trámites oportunos.

ACTIVIDAD	%
Transformación de oficinas comerciales en centros de experiencia	100%
2o. Fase Homologación del proceso de atención al cliente	100%
Estrategia de posicionamiento de canales no presenciales	100%
Nuevo modelo de Atención telefónica. Convirtiendo el Call Center en un contac Center	100%
Promedio de cumplimiento	100%

Fuente: Elaborado por la SSPD a partir de información de reportada por AFINIA en el informe del primer trimestre de 2022.

Por lo anterior es pertinente indicar que se desarrollaron las actividades contenidas en su cronograma de optimización de trámites oportunos y de calidad de reclamaciones para el primer trimestre del año 2022 por parte del prestador CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. (AFINIA).

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

No se reportaron dificultades en el cumplimiento del indicador por parte del prestador CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. (AFINIA).

Evidencias que soportan la ejecución:

Ver: "Anexo 2 Evidencias – Objetivo 6 Atención al Cliente"

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

Objetivo del Indicador:

Uno de los objetivos principales de este indicador, es que CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. (AFINIA) dé continuidad al programa de Resolución de Casos en Primer Contacto (FCR – First contact resolution) 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.

Fórmula del indicador:

$$\text{Indicador} = \left(\frac{\% FRC_t - \% FRC_{Mt}}{\% FRC_t} \right) * 100$$

Donde:

$\% FRC_t$: porcentaje de casos resueltos en el periodo t, mediante el programa de atención al cliente en primer contacto

$\% FRC_{Mt}$: porcentaje de casos resueltos Meta para el periodo t, mediante el programa de atención al cliente en primer contacto.

Resultado del indicador:

Tabla 50 Evaluación indicador parcial 6.2. Mantener el porcentaje de casos resueltos mediante el programa de atención al cliente en primer contacto del universo de casos que aplique.

Meta	Evaluación	Resultado
≥0%	39%	CUMPLE

Beneficios:

- Mejora los tiempos de atención para los usuarios del servicio de atención al cliente.
- Usuarios beneficiados: usuarios de atención al cliente de CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. (AFINIA).
- Departamentos beneficiados: Bolívar, Córdoba, Cesar, Sucre y Sur del Magdalena.

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

Información utilizada para el seguimiento:

- La línea base es el valor obtenido en el año 2019 correspondiente a 54%.
- El material suministrado como evidencia por la empresa acerca de los trabajos.
- Los días 29, 30 y 31 de marzo de 2022 se realizó visita de inspección al operador de red CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. (AFINIA), con el fin de validar que lo reportado a esta Entidad durante el primer trimestre en el informe de avance del Programa de Gestión de Largo Plazo – PGLP (Acordado y firmado por esta Superintendencia con dicho OR), cumpla con lo informado.

Actividades particulares reportadas por la empresa

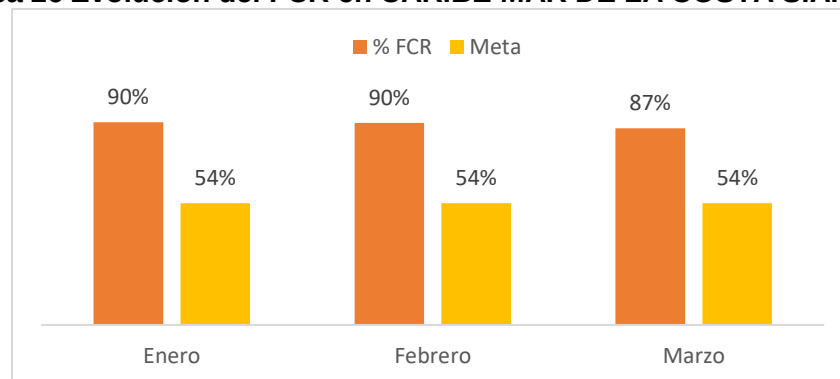
La empresa reportó un resultado obtenido en el primer Trimestre del año 2022 del **89 %** para casos resueltos en un primer contacto (FCR), soportado en la siguiente información:

Tabla 51 Evolución del FCR en CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S E.S.P

Mes	Cantidad FCR	% FCR	Meta	Cantidad NO FCR	% NO FCR	Total general
Enero	21.585	90%	54%	2.440	10%	24.025
Febrero	22.832	90%	54%	2.670	10%	25.502
Marzo	27.541	87%	54%	4.075	13%	31.616
Acumulado primer trimestre 2022	71.958	89%	54%	9.185	11%	81.143

Fuente: Informe Primer Trimestre 2022 de AFINIA.

Gráfica 26 Evolución del FCR en CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S E.S.P



Fuente: Informe Primer Trimestre 2022 de AFINIA.

Análisis de la SSPD:

Durante el periodo de enero a marzo de 2022:

1. Se registró un total de 81.173 atenciones al cliente en primer contacto.
2. Se resolvieron un total de 71.958 atenciones al cliente en primer contacto.
3. No se resolvieron un total de 9.185 atenciones al cliente en primer contacto.

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

De lo anterior, se evidencia que durante el primer trimestre del año 2022 la empresa alcanzó un porcentaje del 89%, es decir, un 35% 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 lo proyectado en el indicador.

$$= \left(\frac{89\% - 54\%}{89\%} \right) * 100$$

$$= (0.393258) * 100$$

$$= 39,3258$$

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

No se reportaron dificultades en el cumplimiento del indicador por parte del prestador CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. (AFINIA).

Se informó y se pudo verificar en terreno la buena acogida por parte de los usuarios en las oficinas de atención al cliente.

Evidencias que soportan la ejecución:

El informe del primer trimestre del año 2022 remitido por CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. (AFINIA).

1.7 OBJETIVO 7. RESPONSABILIDAD SOCIAL Y EMPRESARIAL.

1.7.1 Indicador parcial 7.1. Construir y establecer la línea base del RSE

Objetivo del Indicador:

Evaluar la construcción e implementación de un Plan de Responsabilidad Social Empresarial por parte del operador, que impacte positivamente en el entorno de la prestación del servicio de energía eléctrica, dentro del enfoque de beneficio mutuo, permitiendo un desarrollo sostenible tanto para las comunidades como para el sector productivo de la región, de igual manera que para la sostenibilidad financiera del prestador del servicio. Se reconoce como objetivo fundamental de este indicador, la construcción de una imagen corporativa positiva hacia cada uno de los sectores de la economía y los grupos de interés identificados por el operador.

Fórmula del indicador:

$$\text{Indicador} = \left(1 - \frac{\%Ejecucion Programado - \%Ejecucion Real}{\%Ejecucion Programado} \right) * 100$$

Donde:

% Ejecución Programado: % Actividades programada en el trimestre que se evalúa.

% Ejecución Real: % Actividades ejecutadas en el trimestre que se evalúa.

Resultado del indicador:

Tabla 52 Evaluación indicador parcial 7.1. Construir y establecer la línea base del RSE

Meta	Evaluación	Resultado
≥80%	NO APLICA	NO APLICA

Beneficios y recursos asociados.

- Examinar los criterios de construcción del Plan de Responsabilidad Social Empresarial definido por el operador.
- Identificar las necesidades y criterios de Sostenibilidad a ser implementados en el Plan de Responsabilidad Social Empresarial definido por el operador.
- Identificar el grado de compromiso social del operador en las actividades definidas en el Plan de Responsabilidad Social Empresarial.
- Identificar y evaluar la ejecución de las actividades planteadas por el operador dentro del Cronograma del Plan de Responsabilidad Social Empresarial hacia cada uno de los grupos de interés identificados por el operador.
- Usuarios beneficiados: Total de usuarios de AFINIA en todos los grupos poblacionales.
- Departamentos beneficiados: Bolívar, Córdoba, Cesar, Sucre y Sur del Magdalena.

1.7.1 Indicador parcial 7.1. Construir y establecer la línea base del RSE

Información utilizada para el seguimiento:

El seguimiento de este indicador parcial tiene como fecha final de seguimiento el 31 de diciembre de 2021 dentro del PGLP. Es por esta razón que no se incluye en la evaluación del informe del primer trimestre del año 2022.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

No aplica

Análisis de la SSPD:

El seguimiento a este indicador finalizó en el cuarto trimestre del año 2021.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

No aplica

Evidencias que soportan la ejecución:

No aplica

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

Objetivo del Indicador:

Evaluar el cumplimiento de las acciones definidas en el Plan de Mejora de cada año, de acuerdo con el Programa de Responsabilidad Social Empresarial definido por el operador para el año analizado.

Fórmula del indicador:

$$\text{Indicador} = \left(1 - \frac{\%Ejecucion Programado - \%Ejecucion Real}{\%Ejecucion Programado} \right) * 100$$

Donde:

% Ejecución Programado: % Actividades programada en el trimestre que se evalúa.

% Ejecución Real: % Actividades ejecutadas en el trimestre que se evalúa.

**Este indicador inicia a ser evaluado en el primer trimestre de 2022 y hasta diciembre de 2025. La evaluación se realizará trimestralmente.*

Resultado del indicador:

Tabla 53 Evaluación indicador parcial 7.2. Cumplimiento a las acciones definidas en el plan de mejoras en el año analizado.

Meta	Evaluación	Resultado
≥90%	90%	CUMPLE

Beneficios y recursos asociados.

- Mantener el seguimiento sobre las acciones realizadas por el operador para mejorar el Programa de Responsabilidad Social Empresarial definido por el operador, durante los años 2022 a 2025.
- Usuarios beneficiados: Total de usuarios de AFINIA en todos los grupos poblacionales.
- Departamentos beneficiados: Bolívar, Córdoba, Cesar, Sucre y Sur del Magdalena.

Información utilizada para el seguimiento:

- Curva S y cronograma de ejecución.
- Información reportada dentro del informe primer trimestre 2022 por parte del operador.

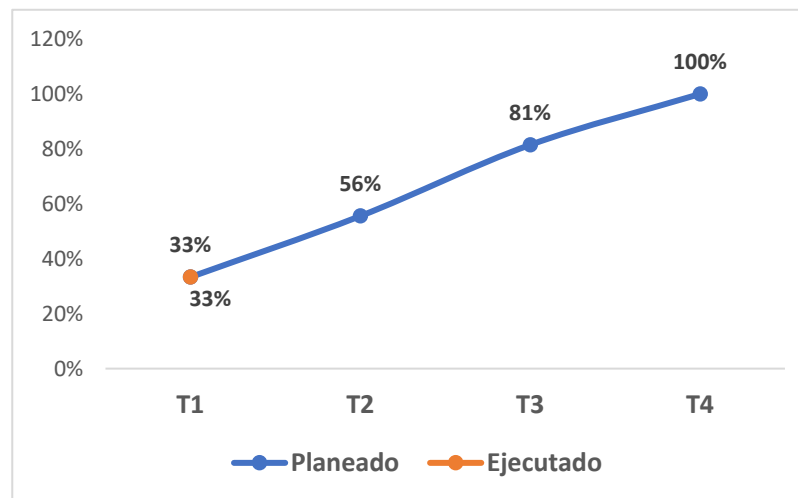
Actividades particulares reportadas por la empresa:

Dentro de las actividades reportadas en el cronograma del Programa de Responsabilidad Social por parte de la empresa para el primer trimestre de 2022 se encuentran:

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

- 1) La adopción de la política de RSE del grupo EPM por parte de la junta directiva de AFINIA, aprobado en la sesión del 28 de abril de 2022, a través del acta número 27.
- 2) Divulgación del código de ética de AFINIA a través de transmisión en vivo realizada el día 2 de febrero de 2022.
- 3) Elaboración del informe de sostenibilidad 2021 incorporando elementos de los estándares GRI.
- 4) Realizar evento de rendición de cuentas con grupos de interés, realizado el 17 de mayo de 2022.
- 5) Participación en las mesas de trabajo del Nodo Bolívar de Pacto Global.
- 6) Divulgación del direccionamiento estratégico de Grupo EPM a la Gente Afinia.
- 7) Participación del programa Tecnova junto a la Universidad de Antioquia, Universidad de Cartagena y la Gobernación de Bolívar.
- 8) Proponer la estructura interna para gestionar la RSE.
- 9) Sensibilización de comportamientos social y ambientalmente responsables mediante la divulgación de una campaña institucional.

Gráfica 27 Curva S Plan RSE 2022



De acuerdo con la información entregada por el operador, se reporta un porcentaje de avance anual para el primer trimestre 2022 del 33%, que equivale a un total de 9 hitos programados y ejecutados para este periodo.

Análisis de la SSPD:

A partir de los hitos programados para el primer trimestre 2022 por parte del operador y los soportes entregados a la SSPD, se determina que el operador cumple con un resultado del 90%. El operador reporta un total de 9 hitos programados y ejecutados para el primer trimestre del 2022, sin embargo, se imposibilita la verificación de la ejecución de una de las actividades, ya que, no se encuentra un soporte valido para su evaluación.

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

La SSPD solicita al operador que las evidencias o soportes presentados deben cumplir con los requerimientos de calidad de la información mínimos estipulados en el PGLP. Los soportes fotográficos deben contar con georreferenciación, fecha, descripción de la actividad realizada y poseer una resolución óptima para permitir la visualización del contenido, de lo contrario, el soporte no será evaluado y por ende la actividad se tomará como no ejecutada.

- Seguimiento Trimestral acordado sobre los compromisos consignados respecto a la gestión de los Indicadores de Resultado del objetivo 7, dentro del Informe Anual 4T de 2021.

- Indicador de resultado 7.1. Aumento del sentido de pertenencia con la empresa por parte de los colaboradores:

“La SSPD en el seguimiento al PGLP del Cuarto Trimestre de 2021 solicitó al operador presentar el Resultado consolidado de la encuesta realizada a los colaboradores evaluando el Sentido de Pertenencia de los Colaboradores 2021, con el objetivo de establecer los niveles base para el seguimiento en el cuarto trimestre de 2022. Así mismo, solicitó presentar el Plan de Acción de las actividades establecido para la mejora en el indicador durante el segundo año del PGLP, para realizar seguimiento por parte de la SSPD.”

Esta información fue presentada por el operador para el seguimiento del PGLP en el Informe del primer trimestre de 2022, presentando el resultado de la primera encuesta realizada con un puntaje en índice de ambiente laboral de 58.1%.

En el informe presentado por la empresa, se evidencia la integración de estrategias transversales que posibilitan acciones de mejora en las condiciones de clima laboral, programas de formación personal y profesional para los colaboradores y procesos de motivación que faciliten el relacionamiento de las áreas de la compañía, el estado de bienestar de los colaboradores y el aumento en el sentido de pertenencia con la empresa.

- Indicador de resultado 7.2. Mejora de la imagen ante los usuarios:

“La SSPD en el seguimiento al PGLP del Cuarto Trimestre de 2021 solicitó al operador presentar el informe con los resultados de las encuestas para el Informe del primer trimestre de 2022, considerando que el seguimiento al indicador se realizará sobre la línea base obtenida en esta primera encuesta. Así mismo, la SSPD requirió en las mesas de seguimiento al PGLP con el operador la presentación del Plan de Acción definido por el operador para lograr la mejora en el indicador durante el año 2022.”

Esta información fue presentada por el operador para el seguimiento del PGLP en el Informe del primer trimestre de 2022, indicando el resultado de la primera encuesta de satisfacción general de los clientes del 59,4% en el año 2021, diferenciada por segmentos de usuarios de la siguiente manera:

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

- Segmento Hogares 59,9% Satisfacción.
- Segmento Empresas 60,3% Satisfacción.
- Segmento Grandes Clientes 66,7% Satisfacción.
- Segmento Gobierno 64% Satisfacción.

De igual manera, el operador presento el Plan de acción de mejora con las actividades programadas para realizar en el primer y segundo semestre del año 2022, haciendo énfasis en la mejora de la calidad del servicio y un mejor relacionamiento con cada uno de los segmentos de los usuarios identificando particularidades en las necesidades y requerimientos de cada sector.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

No se reportaron dificultades en el cumplimiento del indicador por parte del prestador AFINIA.

Evidencias que soportan la ejecución:

No Aplica.

1.8 OBJETIVO 8. PROGRAMA DE NORMALIZACIÓN, GESTIÓN DE PERDIDAS ELÉCTRICAS Y CARTERA

1.8.1 Indicador parcial 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.

Objetivo del Indicador:

Evaluar el avance por parte del operador en la definición del diseño y la implementación del Programa de Acompañamiento Social a las comunidades, que permita mejorar los índices de pérdidas técnicas y no técnicas en estas áreas espaciales, desarrollar la normalización de Barrios Subnormales y lograr la implementación de la medición prepago en las áreas de difícil Gestión ZDG y BSN, como estrategia definida por el operador.

Fórmula del indicador:

$$\text{Indicador} = \left(1 - \frac{\%Ejecucion Programado - \%Ejecucion Real}{\%Ejecucion Programado} \right) * 100$$

Donde:

% Ejecución Programado: % Actividades programada en el trimestre que se evalúa.

% Ejecución Real: % Actividades ejecutadas en el trimestre que se evalúa.

Resultado del indicador:

Tabla 54 Evaluación indicador parcial 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.

Meta	Evaluación	Resultado
≥90%	164%	CUMPLE

Beneficios y recursos asociados.

- Reducción en el número de Usuarios en Áreas Especiales ZDG y BSN.
- Reducción en los índices de pérdidas en las Áreas Especiales, respecto al nivel de energía que ingresa al Sistema de Distribución Local SDL, que atende a estas zonas.
- Reducción de la cartera vencida a más de más de 90 días en usuarios de Áreas Especiales.
- Mejorar las condiciones de prestación del servicio de energía eléctrica en las Áreas Especiales.
- Implementar la medición prepaga dentro de la estrategia de normalización definida por el operador para usuarios en Áreas Especiales.
- Usuarios beneficiados: Total de usuarios de AFINIA en todos los grupos poblacionales, ubicados en las Áreas Especiales ZDG y BSN. Se relaciona en este indicador un total de 51.065 personas educadas y socializadas en las actividades

1.8.1 Indicador parcial 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.

desarrollada por el operador en el informe del primer trimestre de 2022 dentro de la gestión de las 5 líneas de acción desarrolladas por AFINIA con las comunidades en los territorios.

- Departamentos beneficiados: Bolívar, Córdoba, Cesar, Sucre y Sur del Magdalena.

Información utilizada para el seguimiento:

- Curva S y Cronograma del Programa con la ejecución de actividades en el primer trimestre de 2022.
- Soportes y evidencias del Informe del Primer Trimestre del 2022.

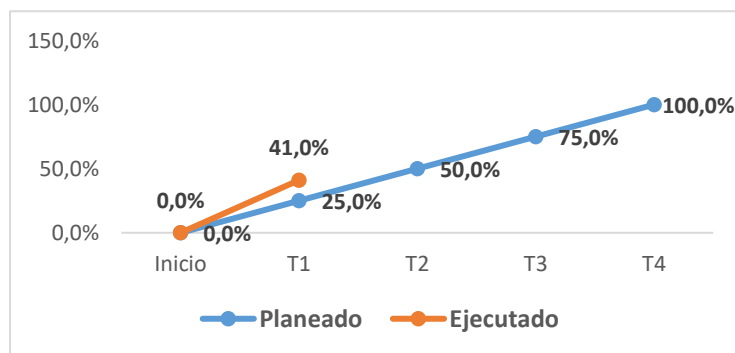
Actividades particulares reportadas por la empresa:

En el informe del primer trimestre de 2021, AFINIA presentó el avance sobre la implementación del programa de acompañamiento social, enfocado en cinco (5) líneas de acción que se mencionan a continuación:

1. Taller Uso Responsable de la Energía. Número de personas educadas en Zonas de Dificil Gestión ZDG y Áreas Rurales de Menor Desarrollo ARMD.
2. Taller Uso Responsable de la Energía. Número de personas educadas en Barrios Subnormales BSN.
3. Socialización de Normas y Leyes vigentes. Número de personas socializadas en ZDG y ARMD.
4. Socialización de normas y proyectos. Número de personas socializadas en Proyectos de Inversión Técnica ZDG – ARMD - SUBNORMAL
5. Socialización de Proyecto Comercial. Número de personas socializadas en Proyecto de Energía Prepagada / Energía Prepagada / Acuerdos Subnormales.

AFINIA presenta los resultados obtenidos durante el primer trimestre de 2022 en cada línea de acción, relacionando el número de personas impactadas por mes y por sector territorial, así mismo, presenta como soportes el registro fotográfico de las actividades realizadas y los registros de asistentes para cada línea de acción implementada.

Gráfica 28 Curva S Gestión Social



Fuente: Informe PGLP Afinia Primer Trimestre de 2022

1.8.1 Indicador parcial 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.

En la Curva S de la ejecución en la Gestión Social presentada por el operador en el primer trimestre se reportó el logro del 41% de la programación anual.

El operador reportó un cumplimiento del primer trimestre de 2022, para el indicador parcial 8.1 de *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*, del 164% sobre la meta establecida para el primer trimestre de 2022.

Análisis de la SSPD:

El operador reporta continuar con los talleres de uso responsable y seguro de la energía en las poblaciones de áreas especiales con enfoque en la disminución del consumo, información sobre correcto uso de los electrodomésticos y la detección de riesgos de origen eléctrico que protejan la integridad y vida de las personas. Estas campañas se han realizado por el operador con especial énfasis en la población infantil y juvenil, lo cual va en la misma línea de la solicitud realizada por la SSPD en reuniones de seguimiento con el grupo gestor del indicador, ante la evidencia de un alto número de accidentes de origen eléctrico presentados en estos grupos poblacionales.

Adicionalmente, el operador reporta mantener los equipos de gestores sociales y funcionarios de la empresa en mesas de trabajo con los diferentes grupos de interés en los territorios a pesar de las dificultades que continúan presentándose. Estas mesas de trabajo posibilitan realizar las campañas de formación hacia las comunidades, además de incorporar entidades locales y representantes de la comunidad en la búsqueda de soluciones y el establecimiento de acuerdos que permitan facilitar el acceso del operador a los territorios, para realizar labores de gestión social y gestión técnica que posibiliten la ejecución de los proyectos de normalización de los usuarios en áreas especiales.

En consideración con los soportes y evidencias aportadas por el operador como parte del informe del primer trimestre de 2022, se plantean los resultados obtenidos en el trimestre por la línea de acción desarrollada por el operador:

- Taller Uso Responsable de la Energía. Número de personas educadas en Zonas de Difícil Gestión ZDG y Áreas Rurales de Menor Desarrollo ARMD.

Tabla 55 Taller de Uso Responsable ZDG - ARMD. Personas Educadas 1T 2022

Taller uso responsable (personas educadas): No. personas educadas en ZDG -ARMD	Líneas de acción	Enero		Febrero		Marzo		AFINIA1T - 2022	
		Meta	Real	Meta	Real	Meta	Real	Meta	Real
		Mes	Mes	Mes	Mes	Mes	Mes	1T	1T
								151%	
Territorial	Aprender de energía								
Bolívar Norte	Taller URE ZDG-ARMD	583	1.430	583	1.453	584	2.242	1.750	5.125

1.8.1 Indicador parcial 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.

Bolívar Sur	Taller URE ZDG-ARMD	416	149	416	211	416	686	1.248	1.046
Cesar	Taller URE ZDG-ARMD	287	263	287	292	287	324	861	879
Córdoba Norte	Taller URE ZDG-ARMD	583	915	583	718	584	611	1.750	2.244
Córdoba Sur	Taller URE ZDG-ARMD	375	376	375	410	375	500	1.125	1.286
Sucre	Taller URE ZDG-ARMD	304	310	305	317	305	310	914	937
Total		2.548	3.443	2.549	3.401	2.551	4.673	7.648	11.517

Fuente: SSPD - Informe 1T AFINIA 2022

En la línea de acción *Taller Uso Responsable de la Energía, desarrollado en Zonas de Difícil Gestión ZDG y Áreas Rurales de Menor Desarrollo ARMD*, el operador reporta un total de 11.517 personas educadas sobre una meta planteada de 7.648 personas para el primer trimestre de 2022 en las seis (6) regiones definidas por el operador, lo cual corresponde a una ejecución de la línea de acción del 151%.

- *Taller Uso Responsable de la Energía. Número de personas educadas en Barrios Subnormales BSN.*

Tabla 56. Taller de Uso Responsable BSN. Personas Educadas 1T 2022

Taller uso responsable (personas educadas): No. de personas educadas en Subnormales	Líneas de acción	Enero		Febrero		Marzo		AFINIA 1T - 2022	
		Meta Mes	Real Mes	Meta Mes	Real Mes	Meta Mes	Real Mes	Meta 1T	Real 1T
								132%	
Territorial	Aprender de energía								
Bolívar Norte	Taller URE subnormal	541	726	541	282	542	808	1.624	1.816
Bolívar Sur	Taller URE subnormal	400	651	400	575	400	143	1.200	1.369
Cesar	Taller URE subnormal	386	508	386	570	386	419	1.158	1.497
Córdoba Norte	Taller URE subnormal	541	1.211	541	1.364	542	573	1.624	3.148
Córdoba Sur	Taller URE subnormal	400	472	400	406	400	490	1.200	1.368
Sucre	Taller URE subnormal	279	292	280	291	280	282	839	865
Total		2.547	3.860	2.548	3.488	2.550	2.715	7.645	10.063

Fuente: SSPD - Informe 1T AFINIA 2022

En la línea de acción *Taller Uso Responsable de la Energía, desarrollado en Barrios Subnormales BSN*, el operador reportó un total de 10.063 personas educadas sobre una meta planteada de 7.645 personas para el primer trimestre de 2022 en las seis (6) regiones definidas por el operador, lo cual corresponde a una ejecución de la línea de acción del 132%.

1.8.1 Indicador parcial 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.

- Socialización de Normas y Leyes vigentes. Número de personas socializadas en ZDG y ARMD.

Tabla 57. Socializaciones de Normas y leyes. Personas Socializadas 1T 2022

Socializaciones normativas vigentes y reglamentación: No. de personas socializados en ZDG -ARMD	Líneas de acción	Enero		Febrero		Marzo		AFINIA1T - 2022	
		Meta Mes	Real Mes	Meta Mes	Real Mes	Meta Mes	Real Mes	Meta 1T	Real 1T
								104%	
Territorial	Aprender de energía								
Bolívar Norte	Socialización normativa vigente	541	576	541	486	542	604	1.624	1.666
Bolívar Sur	Socialización normativa vigente	400	54	400	256	400	794	1.200	1.104
Cesar	Socialización normativa vigente	386	357	386	398	386	438	1.158	1.193
Córdoba Norte	Socialización normativa vigente	541	590	541	612	542	581	1.624	1.783
Córdoba Sur	Socialización normativa vigente	400	401	400	405	400	475	1.200	1.281
Sucre	Socialización normativa vigente	279	284	280	309	280	297	839	890
Total		2.547	2.262	2.548	2.466	2.550	3.189	7.645	7.917

Fuente: SSPD - Informe 1T AFINIA 2022

En la línea de acción *Socialización de Normas y Leyes vigentes. Número de personas socializadas en ZDG y ARMD*, el operador reportó un total de 7.917 personas educadas sobre una meta planteada de 7.645 personas para el primer trimestre de 2022 en las seis (6) regiones definidas por el operador, lo cual corresponde a una ejecución de la línea de acción *del 104%* en el primer trimestre de 2022.

Es esta línea de acción, el operador informa a las comunidades sobre los marcos regulatorios y legales de la prestación del servicio en las áreas Especiales. El operador presenta información sobre los conceptos, decretos, beneficios que rige la prestación del servicio en estas zonas. Así mismo, en estas socializaciones se establecen compromisos con las autoridades locales, los vocales de control y los suscriptores comunitarios, sobre los cuales el operador realiza seguimiento para el cumplimiento de los compromisos que permitan mejorar en los temas de recaudo, disminución de pérdidas de energía y condiciones de prestación del servicio en estas áreas Especiales.

1.8.1 Indicador parcial 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.

- Socialización de Proyecto Comercial/Energía prepagada/Acuerdos Subnormales. Número de personas socializadas en Proyectos Comerciales.

Tabla 58 Socializaciones de Proyecto Comercial/Energía prepagada/ Acuerdos subnormales. Personas Socializadas 1T 2022

Socialización de proyectos comerciales	Línea de acción	Enero		Febrero		Marzo		AFINIA1T - 2022	
		Meta Mes	Real Mes	Meta Mes	Real Mes	Meta Mes	Real Mes	Meta 1T	Real 1T
								177%	
Territorial	Energizando soluciones								
Bolívar Norte	Socialización proyectos comerciales	164	269	165	396	165	399	494	1.064
Bolívar Sur	Socialización proyectos comerciales	40	40	40	191	40	60	120	291
Cesar	Socialización proyectos comerciales	80	92	80	36	80	94	240	222
Córdoba Norte	Socialización proyectos comerciales	84	327	85	158	84	32	253	517
Córdoba Sur	Socialización proyectos comerciales	40	50	40	50	40	50	120	150
Sucre	Socialización proyectos comerciales	35	32	35	61	36	18	106	111
Total		443	810	445	892	445	653	1.333	2.355

Fuente: SSPD - Informe 1T AFINIA 2022

En la línea de acción *Socialización de Proyectos Comerciales*, el operador reportó un total de 2.355 personas educadas sobre una meta planteada de 1.333 personas para el primer trimestre de 2022 en las seis (6) regiones definidas por el operador, lo cual corresponde a una ejecución de la línea de acción del 177% en el primer trimestre de 2022.

- Socialización de Proyectos Técnicos. Número de personas educadas en Proyectos de Inversión Técnica en ZDG-ARMD-SUBNORMAL.

Tabla 59 Socialización de Proyectos de Inversión Técnica en ZDG-ARMD-SUBNORMAL

Socialización de proyectos técnicos - ZDG, ARMD, SUBNORMAL	Línea de acción	Enero		Febrero		Marzo		AFINIA1T - 2022	
		Meta Mes	Real Mes	Meta Mes	Real Mes	Meta Mes	Real Mes	Meta 1T	Real 1T
								281%	
Territorio	Socialización proyecto de inversión técnica								
Bolívar Norte	Socialización normas y proyectos	891	3.509	892	3.671	892	4.759	2.675	11.939
Bolívar Sur	Socialización normas y proyectos	260	34	260	86	260	314	780	434
Cesar	Socialización normas y proyectos	250	-	250	476	250	104	750	580



1.8.1 Indicador parcial 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.

Córdoba Norte	Socialización normas y proyectos	482	710	480	2.431	482	1.998	1.444	5.139
Córdoba Sur	Socialización normas y proyectos	226	-	226	-	226	690	678	690
Sucre	Socialización normas y proyectos	166	166	166	97	168	168	500	431
Total		2.275	4.419	2.274	6.761	2.278	8.033	6.827	19.213

Fuente: SSPD - Informe 1T AFINIA 2022

En esta línea de acción las socializaciones realizadas por el operador en el trimestre en evaluación, se han enfocado sobre las obras de inversión correspondientes a energía prepagada y a los nuevos modelos de gestión para la normalización de clientes. Adicionalmente el operador reporta avances en los reportes al SUI correspondientes a las certificaciones impartidas por las autoridades municipales.

En términos generales, en la gestión del indicador se destacan logros relevantes en los siguientes sectores:

- Oficinas Comerciales en el Distrito de Cartagena; específicamente Av. Pedro de Heredia, Lo Amador y Avenida Pedro de Heredia Sector El Rubí, se han implementado talleres de uso seguro de la energía, lo que ha permitido integrar las acciones de atención al cliente con la integración del operador con los usuarios.
- En los centros de atención personalizada de Montería, Cerete y Sahagún, se han realizado talleres de deberes y derechos con los usuarios, se han dado formaciones complementarias para el buen ejercicio de la participación comunitaria, para facilitar el entendimiento de los procesos que implementa el operador.
- Realización de talleres de uso eficiente y seguro de la energía en los siguientes barrios subnormales: Distrito de Cartagena; Barrios Villa Corelca, Nelson Mandela, Reino Pambel, Menbrillai, Nueva Israel, Girasoles de Betel, Ceibal en el corregimiento de Bayunca, municipio de Turbana: Barrio Cerro Norte y municipio de San Cristobal: Barrio las Cruces.
- Realización de talleres de uso eficiente y seguro de la energía en Territorial Bolívar Norte.
- En la territorial Bolívar Sur, el Gerente Territorial ha estado al frente de las mesas de trabajo con los usuarios, la personería municipal, la secretaria de Planeación municipal y los líderes del municipio de Guamal, dando claridad a dudas e inquietudes en relación con los proyectos de mejoramiento de redes e instalación de la medida con tecnología AMI y la deuda existente de usuarios con consumos estimados. En estas mesas de trabajo se ha procurado encontrar soluciones a la problemática existente que permita avanzar en la instalación de medida por lo cual se continua con las mesas de trabajo.
- Municipio de Magangué, se han realizado mesas de trabajo con la participación de la Alcaldía Municipal, la Infantería de Marina, AseoYa, Gerente Territorial de

1.8.1 Indicador parcial 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.

Afinia, Gerencia Ambiental y Social de Afinia, con el objetivo de coordinar y desarrollar actividades a nivel ambiental buscando generar bienestar para las comunidades.

- En la Territorial Cesar, el operador ha iniciado la identificación de alertas sociales en las comunidades aledañas a los proyectos de alta tensión, que han permitido establecer comunicación con los grupos de interés.
- En el Municipio de Montelíbano, Territorial Córdoba Sur, se ha desarrollado en coordinación con el SENA la capacitación de 38 mujeres en repostería. Estos programas de formación se han logrado para mujeres que pertenecen a usuarios beneficiados por los proyectos de inversión en aseguramiento de red e instalación de equipos de medida, con el objetivo de apoyar el emprendimiento y prácticas que generen sostenibilidad en la economía de las familias beneficiadas por los proyectos de inversión técnica en los territorios.
- En la Territorial Sucre, el operador continúa realizando mesas de trabajo para socializar el proyecto de infraestructura, resolver inquietudes a los usuarios y grupos de interés de las comunidades de El Edén y Santa Cecilia en Sincelejo, con el objetivo de viabilizar la finalización de los 600 metros del tendido de Alta Tensión sobre el proyecto Chinú-Boston.

De manera general en el Indicador Parcial 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 ejecución en ZDG y BSN*, la SSPD concluye que conforme a la información reportada por el operador y el análisis realizado a los soportes presentados en el informe del primer trimestre del 2022 con ejecución sobre cinco (5) líneas de acción específicas, se calcula el indicador con un porcentaje del 164%, con un total de 51.065 personas educadas sobre una meta programada de 31.098 personas impactadas para el trimestre. Teniendo en cuenta que la meta de ejecución para este indicador según lo establecido en el PGLP debe ser superior al 90%, el indicador para el primer trimestre de 2022 se encuentra en cumplimiento.

Es preciso anotar que, con los resultados generales obtenidos por el operador, la SSPD de manera particular solicita incrementar las acciones del operador en las comunidades relacionadas con la ejecución de los proyectos PRONE, a cargo del operador.

1.8.1 Indicador parcial 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.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

En el informe del primer trimestre de 2022, Afinia reportó hechos aislados presentados en los territoriales como Bolívar Norte (Cartagena) relacionados con la inseguridad por la “guerra de grupos destinados al microtráfico que están desarrollando acciones delictivas en los barrios donde se desarrollan los proyectos”; indicando los inconvenientes que esta situación genera para el personal del operador en el desarrollo de la labor social y técnica en los territorios con las comunidades.

Sin embargo, el operador ha manifestado que a pesar de estas situaciones las obras han continuado sin inconveniente.

Evidencias que soportan la ejecución:

Ver: “Anexo 2 Evidencias – Objetivo 8”

2 INDICADORES DE RESULTADO

2.1 OBJETIVO 5. RIESGO ELÉCTRICO.

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

Objetivo del Indicador:

Evaluar el avance en las inversiones definidas para la sustitución de la red monohilo existente en el mercado del operador, que han sido aprobadas en el plan de inversiones por parte de la CREG al operador.

Fórmula del indicador:

$$\left(1 - \frac{\%Ejecucion Programado - \%Ejecucion Real}{\%Ejecucion Programado}\right) * 100$$

Donde:

%Ejecución Programado: Porcentaje de ejecución del proyecto programado y definido en el cronograma y curva S.

%Ejecución Real: Porcentaje de ejecución real del proyecto en el periodo t

**Meta:* años 2022 a 2025: mayor o igual al 80%.

Resultado del indicador:

Tabla 60 Evaluación indicador de resultado 5.2. Ejecución de inversiones orientadas a la sustitución de red monohilo aprobadas en el plan de inversión.

Meta	Evaluación	Resultado
≥80%	141%	CUMPLE

Indicador de Resultado con seguimiento Trimestral.

Beneficios y recursos asociados.

- Realizar la ejecución de los proyectos aprobados en el Plan de inversiones del operador por concepto de Sustitución de Red Monohilo, como estrategia principal de aseguramiento en la red del operador, para disminuir el riesgo de accidentes de origen eléctrico.
- Usuarios beneficiados: El operador reporta un total de 86.113 clientes beneficiados en el primer trimestre de inversión del año 2022.
- Departamentos beneficiados: Bolívar, Córdoba, Cesar, Sucre y Sur del Magdalena.

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

Información utilizada para el seguimiento:

- Cronograma y Curva S reportada por el operador para el seguimiento a la ejecución de los proyectos de sustitución Red Monohilo en el primer trimestre de 2022.
- Información reportada por el operador en el Informe del primer trimestre de 2022, con los soportes y evidencias presentadas.
- Revisiones realizadas por la SSPD en la visita de verificación sobre los circuitos priorizados del informe del primer trimestre de 2022.

Actividades particulares reportadas por la empresa

El operador concentra la programación de sustitución de red monohilo sobre lo que denomina el TOP 27 de los circuitos priorizados, que se presentan en la siguiente tabla.

Tabla 61 Ejecución Circuitos Sustitución Red Monohilo 1T 2022

AFINIA				1T 2022	
CIRCUITO	Territorio	TIPO	INCURRIDO (COP)	PLAN (km)	REAL (km)
1 EL CARMEN 4	BOLIVAR CENTRO	TENDIDO MT AÉREO	22.420.439	2,6	2,2
2 SAN JACINTO 1	BOLIVAR CENTRO	TENDIDO MT AÉREO		3,2	0,0
3 SAN JUAN NEPOMUCENO 1	BOLIVAR CENTRO	TENDIDO MT AÉREO		7,0	0,0
4 GAMBOTE 1	BOLIVAR NORTE	TENDIDO MT AÉREO	170.628.196	0,0	7,6
5 TERNERA 2	BOLIVAR NORTE	TENDIDO MT AÉREO	20.183.227	0,0	2,8
6 BANCO IV	BOLIVAR SUR	TENDIDO MT AÉREO		0,0	0,0
7 LA EUROPA	CESAR NORTE	TENDIDO MT AÉREO	53.025.466	0,0	1,4
8 MARIANGOLA 2	CESAR NORTE	TENDIDO MT AÉREO		0,0	0,0
9 CASA DE ZINC	CESAR SUR	TENDIDO MT AÉREO		0,0	0,0
10 TAMALAMEQUE	CESAR SUR	TENDIDO MT AÉREO		0,0	0,0
11 LA COSTILLA	CESAR SUR	TENDIDO MT AÉREO		0,0	0,0
12 BERASTEGUI	CORDOBA CENTRO	TENDIDO MT AÉREO	363.251.401	2,0	6,8
13 EL TAMARINDO	CORDOBA CENTRO	TENDIDO MT AÉREO		1,0	0,0
14 MONTERIA 4	CORDOBA CENTRO	TENDIDO MT AÉREO		0,0	0,0
15 PUERTO ESCONDIDO	CORDOBA CENTRO	TENDIDO MT AÉREO		0,0	0,0
16 EL SENA	CORDOBA CENTRO	TENDIDO MT AÉREO		0,0	0,0
17 TIERRA ALTA 2	CORDOBA CENTRO	TENDIDO MT AÉREO		0,0	0,0
18 PRADERA 4	CORDOBA CENTRO	TENDIDO MT AÉREO		0,0	0,0
19 CIRCUITO VALENCIA CORDOBA 1	CORDOBA CENTRO	TENDIDO MT AÉREO		0,0	0,0
20 SANTA LUCIA 2	CORDOBA CENTRO	TENDIDO MT AÉREO		0,0	0,0
21 SAN CARLOS 3	CORDOBA CENTRO	TENDIDO MT AÉREO		0,0	0,0
22 SAN FRANCISCO DE RAYO	CORDOBA SUR	TENDIDO MT AÉREO		0,0	0,0
23 PLANETA RICA 2	CORDOBA SUR	TENDIDO MT AÉREO	140.526.945	0,0	1,5
24 JUAN JOSE	CORDOBA SUR	TENDIDO MT AÉREO		0,0	0,0
25 EL BRILLANTE 1	CORDOBA SUR	TENDIDO MT AÉREO		0,0	0,0
26 SINCE 3020(GALERAS BELLAVISTA)	SUCRE	TENDIDO MT AÉREO		0,0	0,0
27 CHINULITO	SUCRE	TENDIDO MT AÉREO		0,0	0,0
Total General			770.035.674	15,80	22,31

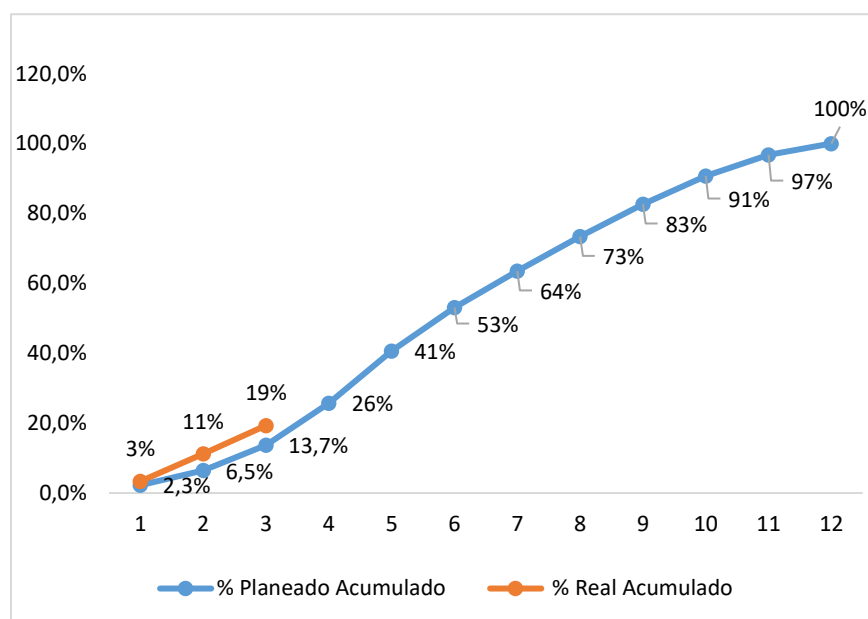
Fuente: Elaboración SSPD – Informe Primer Trimestre 2022 AFINIA

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

Dentro de los resultados aportados por el operador se presenta para el primer trimestre del 2022 un total de 22,31 km de red intervenida respecto a 15,80 km programados, sobre los (6) Circuitos intervenidos en el primer trimestre de 2022, por un valor incurrido de 770.035.674 COP.

Adicionalmente el operador presentó en el informe del primer trimestre 2022, la Curva S de la ejecución de los proyectos de sustitución de red monohilo proyectada para el segundo año del PGLP (2022). Indicando que en el primer trimestre de 2022 se obtuvo un porcentaje de ejecución acumulado de 19% sobre 13,7% proyectado en el primer periodo.

Gráfica 29 Curva S Sustitución Red Monohilo 2022



Fuente: Informe Primer Trimestre PGLP - AFINIA

Análisis de la SSPD:

Durante la visita a la infraestructura de AFINIA en el primer trimestre 2022, se revisó la ejecución de las intervenciones realizadas sobre los siguientes Circuitos en Sustitución de red Monohilo:

1. Circuito Planeta Rica 2, departamento de Córdoba, extensión de 1,5 km de red sustituida, reemplazándose (2) transformadores beneficiando a 16 familias, se realizaron desplazamientos del trazado inicial del circuito sobre la vía para facilitar el acceso de la empresa en la construcción y mantenimiento de las redes. Circuito ubicado en la zona rural vereda La Plaza vía a la Fortuna. Ejecución en el primer trimestre de 2022 finalizado al 100%.
2. Circuito Berastegui extensión de 8 km de red sustituida con proyección de 180 usuarios beneficiados, estos se encuentran ubicados en las veredas de La

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

Soledad, Rivero y Las Balsas. Se intervinieron un total de 7 transformadores, 4 nuevos 3 normalizados, además este Circuito tiene ejecutado 7 km de red en el primer trimestre de 2022.

3. Circuito El Carmen 4, departamento de Bolívar, extensión 2,2 km de red sustituida ejecutada en el primer trimestre de 2022. Se reporta por parte del operador en el informe del primer trimestre que la intervención total del circuito alcanza 10 km en adecuación red MT en cable AAAC123 sobre el ramal El Salado.

La SSPD concluye que, de acuerdo con las evidencias y soportes presentadas por el operador (actas de corte de obra, registro fotográfico, orden de servicio), en el informe de ejecución del primer trimestre, así como las revisiones realizadas sobre la infraestructura en el recorrido de la visita sobre los circuitos priorizados y el análisis de la información complementaria solicitada en las reuniones con el equipo gestor del indicador, el operador de red obtuvo un cumplimiento del 141% durante el primer trimestre de 2022 en el indicador parcial 5.2 *que corresponde a Ejecución de Inversiones orientadas a la sustitución de red monohilo aprobadas en el plan de inversión*, con una ejecución de 22,31 km de red intervenidos respecto a una meta de 15,8 km, cumpliendo con la meta definida para el año 2022 con un porcentaje superior al 80%.

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

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

En la reunión realizada en la visita de revisión a la ejecución del primer trimestre de 2022, por parte de la SSPD se socializaron los avances y las dificultades que se han presentado en la ejecución de los proyectos de sustitución de red monohilo en el mercado de AFINIA.

Se identificaron Circuitos críticos en la programación del año 2022, en los cuales el operador argumenta que no ha sido posible iniciar la intervención social por presencia de grupos al margen de la ley en los territorios, los cuales impiden el ingreso del personal de gestión social y personal técnico a realizar socializaciones previas a la intervención de las redes.

Dentro de los Circuitos de mayor criticidad se encuentran:

- a. El Brillante 1, ubicado en Córdoba Sur.
- b. Tierra Alta 2, ubicado en Córdoba Centro.

El operador continúa generando estrategias para lograr el acercamiento a las comunidades, por medio de las campañas de formación y capacitación de los diferentes grupos de interés en los territorios. Así mismo, reporta que continúa solicitando el acompañamiento y apoyo de las autoridades locales que permita garantizar la intervención sobre las redes, intervención necesaria para disminuir los riesgos eléctricos en los habitantes y usuarios debido al mal estado de las redes e incumplimiento de RETIE, además de garantizar la mejora en la prestación del servicio de energía para los usuarios.

Adicionalmente, el operador reportó en el informe del primer trimestre 2022, que los circuitos programados en este trimestre que no se lograron ejecutar, fueron San Jacinto 1 y San Juan Nepomuceno 1, los cuales se vieron afectados por disponibilidad de material.

Evidencias que soportan la ejecución:

Ver: “Anexo 2 Evidencias – Indicador resultado 5.2 Riesgo Eléctrico”