

**PROGRAMA DE GESTIÓN ACORDADO
DE LARGO PLAZO**

SSPD – AFINIA

**INFORME DE SEGUIMIENTO No. 9
PRIMER TRIMESTRE 2023**

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

TABLA DE CONTENIDO

1	Indicadores Parciales.....	3
1.1	Objetivo 1. Continuidad en el SDL	3
1.2	Objetivo 2 Confiabilidad en el STR	37
1.3	Objetivo 3. Calidad de la potencia en los niveles de tensión 4,3 y 2	45
1.4	Objetivo 4 Pérdidas	49
1.5	Objetivo 5 Riesgo Eléctrico.....	63
1.6	Objetivo 6. Atención al usuario	69
1.7	Objetivo 7. Responsabilidad Social y Empresarial.	81
1.8	Objetivo 8. Programa de normalización, gestión perdidas eléctricas y cartera...	88
2	INDICADORES DE RESULTADO	96
2.1	Objetivo 5. Riesgo Eléctrico.....	96

1 INDICADORES PARCIALES

1.1 Objetivo 1. Continuidad 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:

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

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%	95,82%	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 fueron intervenidos durante el primer trimestre del año 2023: 140.362 usuarios.
- Departamentos beneficiados: Córdoba, Bolívar, Cesar y Sucre

Recursos asociados:

Los montos asociados a las inversiones ejecutadas durante el primer trimestre del año 2023 ascienden a la suma de \$2.868.681.808.

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 y recorridos realizados en campo por parte del personal de la Superintendencia.

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.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

AFINIA proyectó efectuar inversiones en 40 circuitos priorizados durante el año 2023, dentro del PGLP, estableciendo como meta los kilómetros a intervenir en cada uno 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 2023 (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	2,81	3,81	7,59	4,77	18,98	3348
BAYUNCA 1	3,11	4,20	8,40	5,25	20,96	11505
BAYUNCA 2	1,81	2,44	4,89	3,06	12,20	5835
BAYUNCA 3	4,96	6,72	13,41	8,40	33,49	4059
BOCAGRANDE 7	1,27	1,71	3,42	2,13	8,53	3070
CALAMAR 2	1,09	1,47	2,92	1,83	7,31	3943
CARRILLO	2,51	3,42	6,81	4,26	17,00	5356
CENTRO (CIENAGA DE ORO)	0,73	0,99	1,98	1,23	4,93	7145
CERETE 3	4,94	6,70	13,38	8,37	33,39	9457
CHAMBACU 1	0,72	0,96	1,92	1,20	4,80	5816
COTORRA	2,21	3,00	6,00	3,75	14,96	6660
EL CARMEN 1	2,52	3,42	6,84	4,29	17,07	6191
EL COPEY	3,14	4,26	8,50	5,31	21,21	8226
GAMBOTE 4	2,70	3,66	7,32	4,59	18,27	7236

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.

GAMBOTE 5	1,59	2,16	4,29	2,70	10,74	10351
LORICA 1	3,26	4,43	8,85	5,54	22,08	6242
LORICA 2	4,32	5,85	11,67	7,32	29,16	4206
LORICA 3	3,12	4,23	8,46	5,31	21,12	3728
LOS CORDOBAS	5,92	8,02	16,00	10,02	39,96	2045
MARIALABAJA 2	1,26	1,71	3,39	2,13	8,49	5704
MONITOS 2	1,92	2,61	5,19	3,27	12,99	1866
OLAYA (MAGANGUE)	1,93	2,61	5,20	3,27	13,01	4352
PINILLOS	3,53	4,79	9,57	5,99	23,88	6736
PUERTO ESCONDIDO	4,72	6,40	12,78	8,01	31,91	5154
RIO SINU 3	3,84	5,20	10,38	6,51	25,93	3049
SAHAGUN 1	3,99	5,41	10,80	6,75	26,95	10430
SAN ANGEL	3,54	4,81	9,60	6,00	23,95	1998
SAN PELAYITO	2,48	3,36	6,72	4,20	16,76	4161
SAN SEBASTIAN	3,71	5,03	10,03	6,30	25,07	6094
SANTA ANA (MAGANGUE)	3,69	5,01	9,99	6,27	24,96	6380
SANTA LUCIA 2	2,51	3,41	6,81	4,26	16,99	2432
SF3030	1,59	2,16	4,29	2,70	10,74	12010
SM 3020	6,27	8,51	16,99	10,65	42,42	6852
TERNERA 2	3,26	4,41	8,82	5,52	22,01	15158
TERNERA 5	0,97	1,32	2,64	1,65	6,58	12172
TERNERA 6	1,72	2,32	4,65	2,91	11,60	7427
TERNERA 7	1,48	2,01	3,99	2,49	9,97	12989
TERNERA 8	1,09	1,47	2,95	1,86	7,37	6485
TIERRA ALTA 2	2,69	3,66	7,29	4,56	18,20	3882
TOLU VIEJO 3 (SAN ANTONIO)	2,51	3,40	6,79	4,26	16,96	4732
TOTALES	111,43	151,06	301,52	188,89	752,90	254.482,00

Fuente: AFINIA

AFINIA le dio continuidad en el 2023 a circuitos que intervino en el año 2022 los cuales se describen en la siguiente tabla:

Tabla 3 Circuitos intervenidos en el año 2022 con continuidad de inversiones en el año 2023

NOMBRE CIRCUITO	% EJECUCION AÑO 2022
BARRANCO DE LOBA 2	56%
EL COPEY	24%
LORICA 1	47%
MONITOS 2	35%

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	111%
PUERTO ESCONDIDO	84%
RIO SINU 3	61%
SAHAGUN 1	105%
SAN ANGEL	131%
SAN PELAYITO	115%
SANTA ANA (MAGANGUE)	118%

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

De los 11 circuitos descritos en la Tabla 3, 6 circuitos no alcanzaron el porcentaje de ejecución programado en el año 2022 (valores resaltados en rojo) y 5 circuitos alcanzaron o superaron las metas de ejecución propuestas en esa vigencia; los circuitos Barranco de Loba 2, El Copey y Puerto Escondido, vienen siendo priorizados para su intervención desde al año 2021, presentando baja ejecución en las vigencias 2021 y 2022, por esta razón la SSPD le recomendó a Afinia dar continuidad en las inversiones de estos circuitos para el año 2023, en el informe de seguimiento del cuarto trimestre del año 2022.

Algunos circuitos que obtuvieron muy baja ejecución en el año 2022 no tuvieron continuidad dentro del PGLP por parte de AFINIA en la vigencia 2023.

Tabla 4 Circuitos intervenidos en el año 2022 con baja ejecución sin continuidad de inversiones en el año 2023

NOMBRE CIRCUITO	% EJECUCION AÑO 2022
MONTERIA 6	29%
JUAN JOSE	34%
VALENCIA	23%
URE	0%

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

La evolución de las inversiones durante el primer trimestre del año 2023 se observa en la Tabla 5:

Tabla 5 Evolución de las intervenciones realizadas Programadas VS Ejecutadas en 2023 (Kilometros de red)

NOMBRE CIRCUITO	UBICACIÓN CIRCUITO	TRIMESTRE 1		%	TOTALES		%	INVERSION EFECTUADA	USUARIOS A BENEFICIAR
		PROG.	EJEC.		PROG.	EJEC.			
BARRANCO DE LOBA 2	BOLIVAR SUR	2,81	1,27	45%	18,98	1,27	6,69%	56.002.256	3348
BAYUNCA 1	BOLIVAR NORTE	3,11	1,55	50%	20,96	1,55	7,40%	88.192.529	11505
BAYUNCA 2	BOLIVAR NORTE	1,81	8,80	486%	12,20	8,80	72,13%	396.866.382	5835
BAYUNCA 3	BOLIVAR NORTE	4,96	2,00	40%	33,49	2,00	5,97%	97.011.784	4059

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.

BOCAGRANDE 7	BOLIVAR NORTE	1,27	1,50	118%	8,53	1,50	17,58%	74.963.650	3070
CALAMAR 2	BOLIVAR NORTE	1,09	1,11	102%	7,31	1,11	15,18%	48.946.854	3943
CARRILLO	CORDOBA NORTE	2,51	5,06	202%	17,00	5,06	29,76%	129.535.795	5356
CENTRO (CIENAGA DE ORO)	CORDOBA NORTE	0,73	0,58	79%	4,93	0,58	11,76%	14.190.512	7145
CERETE 3	CORDOBA NORTE	4,94	0,00	0%	33,39	0,00	0,00%		
CHAMBACU 1	BOLIVAR NORTE	0,72	1,10	153%	4,80	1,10	22,92%	67.908.248	5816
COTORRA	CORDOBA NORTE	2,21	0,28	13%	14,96	0,28	1,87%	5.698.561	6660
EL CARMEN 1	BOLIVAR NORTE	2,52	0,00	0%	17,07	0,00	0,00%		
EL COPEY	CESAR	3,14	7,22	230%	21,21	7,22	34,04%	151.772.502	8226
GAMBOTE 4	BOLIVAR NORTE	2,7	0,00	0%	18,27	0,00	0,00%		
GAMBOTE 5	BOLIVAR NORTE	1,59	0,00	0%	10,74	0,00	0,00%		
LORICA 1	CORDOBA NORTE	3,26	1,85	57%	22,08	1,85	8,38%	32.591.429	6242
LORICA 2	CORDOBA NORTE	4,32	0,00	0%	29,16	0,00	0,00%		
LORICA 3	CORDOBA NORTE	3,12	2,42	78%	21,12	2,42	11,46%	42.633.112	3728
LOS CORDOBAS	CORDOBA NORTE	5,92	1,80	30%	39,96	1,80	4,50%	79.373.276	2045
MARIALABAJA 2	BOLIVAR NORTE	1,26	0,00	0%	8,49	0,00	0,00%		
MONITOS 2	CORDOBA NORTE	1,92	3,30	172%	12,99	3,30	25,40%	145.517.674	1866
OLAYA (MAGANGUE)	BOLIVAR SUR	1,93	8,00	415%	13,01	8,00	61,49%	73.372.197	4352
PINILLOS	BOLIVAR SUR	3,53	7,20	204%	23,88	7,20	30,15%	117.506.378	6736
PUERTO ESCONDIDO	CORDOBA NORTE	4,72	14,79	313%	31,91	14,79	46,35%	340.443.652	5154
RIO SINU 3	CORDOBA NORTE	3,84	3,42	89%	25,93	3,42	13,19%	90.316.116	3049
SAHAGUN 1	CORDOBA SUR	3,99	0,00	0%	26,95	0,00	0,00%		
SAN ANGEL	CESAR	3,54	3,71	105%	23,95	3,71	15,49%	91.182.090	1998
SAN PELAYITO	CORDOBA NORTE	2,48	2,65	107%	16,76	2,65	15,81%	55.591.359	4161
SAN SEBASTIAN	BOLIVAR SUR	3,71	8,30	224%	25,07	8,30	33,11%	332.171.222	6094
SANTA ANA (MAGANGUE)	BOLIVAR SUR	3,69	8,75	237%	24,96	8,75	35,06%	105.478.105	6380
SANTA LUCIA 2	CORDOBA NORTE	2,51	0,00	0%	16,99	0,00	0,00%		
SF3030	SUCRE	1,59	0,19	12%	10,74	0,19	1,77%	18.802.626	12010
SM 3020	CORDOBA SUR	6,27	5,07	81%	42,42	5,07	11,95%	98.856.769	6852
TERNERA 2	BOLIVAR NORTE	3,26	0,00	0%	22,01	0,00	0,00%		
TERNERA 5	BOLIVAR NORTE	0,97	0,00	0%	6,58	0,00	0,00%		
TERNERA 6	BOLIVAR NORTE	1,72	0,00	0%	11,60	0,00	0,00%		
TERNERA 7	BOLIVAR NORTE	1,48	0,00	0%	9,97	0,00	0,00%		
TERNERA 8	BOLIVAR NORTE	1,09	0,00	0%	7,37	0,00	0,00%		
TIERRA ALTA 2	CORDOBA NORTE	2,69	0,00	0%	18,20	0,00	0,00%		
TOLU VIEJO 3 (SAN ANTONIO)	SUCRE	2,51	4,85	193%	16,96	4,85	28,60%	113.756.729	4732
TOTALES		111,43	106,77	95,82%	752,90	106,77	14,18%	2.868.681.808	140.362,00

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.

Durante el primer trimestre de 2023, AFINIA programó intervenir 40 circuitos, de los cuales en 14 de ellos no efectuó ninguna actividad, en 11 circuitos no alcanzó la meta de ejecución (ver porcentajes resaltados en rojo) y solamente en 15 de circuitos alcanzó o superó la meta propuesta, presentando una sobre ejecución principalmente en 12 de estos circuitos lo que le permitió alcanzar un 95,82% de ejecución en el trimestre en evaluación.

Análisis de la SSPD:

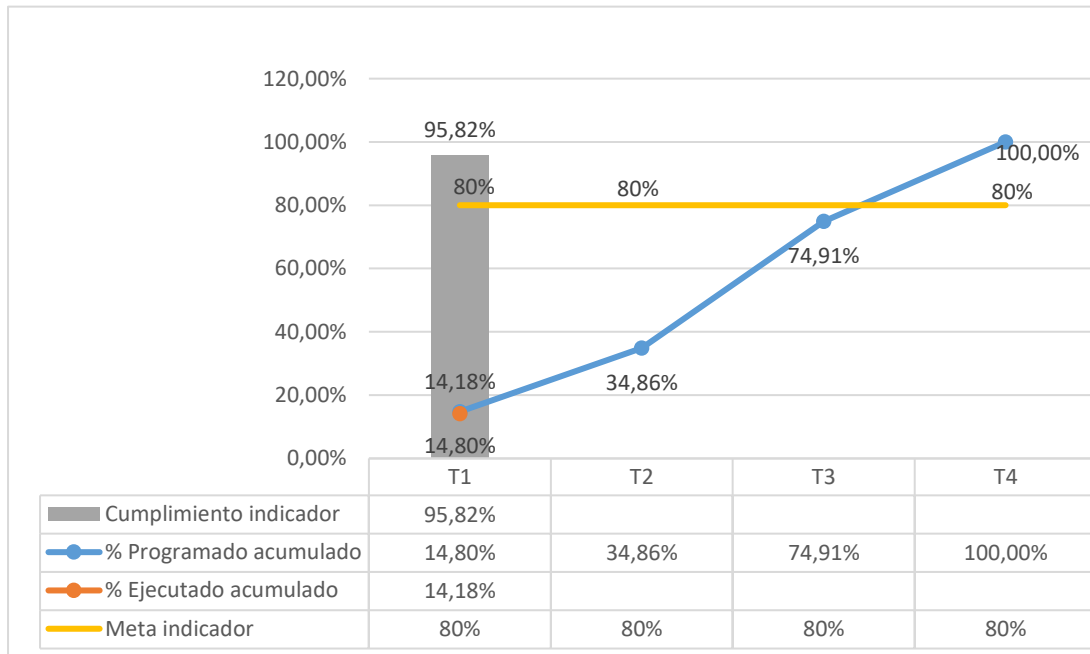
La información disponible permite concluir que en el acumulado al primer trimestre de 2023 la empresa intervino 106,77 kilómetros de red sobre unas intervenciones programadas de 111,43 kilómetros. Por lo tanto, el indicador parcial alcanza el 95,82% y cumple la meta prevista en el PGLP.

Tabla 6 Calculo del indicador

DESCRIPCION	TOTAL, PROGRAMADO AÑO 2023 EN KILOMETROS	PROGRAMADO acumulado T 1		EJECUTADO acumulado T 1		CALCULO DEL INDICADOR
		KM	%	KM	%	
CIRCUITOS PRIORIZADOS	752,90	111,43	14,80%	106,77	14,2%	95,82%

Fuente: Elaborado por la SSPD

Gráfica 1. Curva S- inversiones ejecutadas VS programadas y porcentaje de cumplimiento 1er Trimestre 2023



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

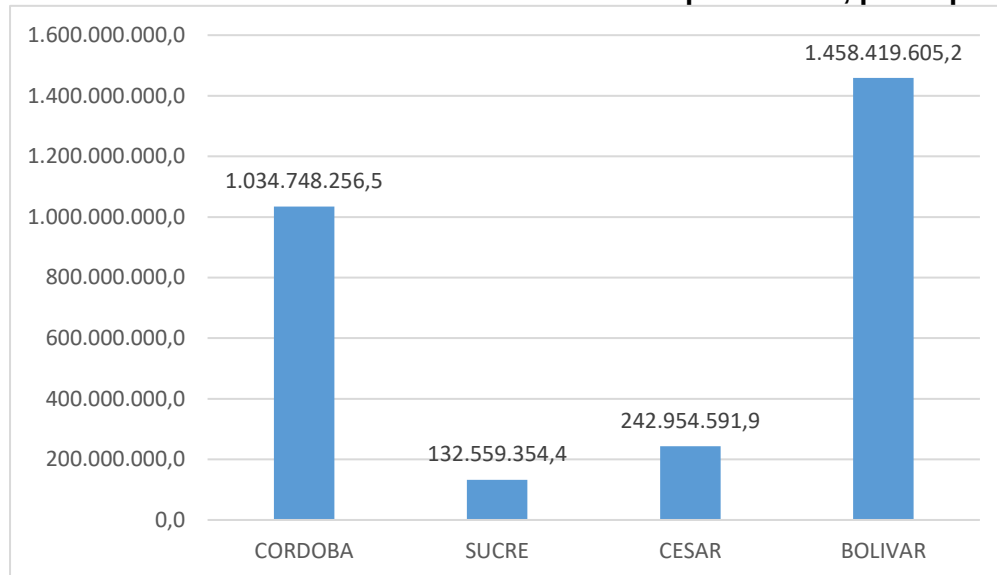
1.1.1. Indicador Parcial 1.1. Ejecución de inversiones orientadas a la calidad del servicio en el SDL aprobadas en el plan de inversión.

A pesar de que AFINIA cumplió en la evaluación de este indicador, se presentaron desviaciones significativas entre lo programado y lo ejecutado durante el primer trimestre del 2023 (valores resaltados en rojo) de la Tabla 5.

Se le recomienda a AFINIA, dar continuidad durante el año 2023, a las intervenciones en los circuitos descritos en la Tabla 4 e incluirlos dentro del seguimiento de este programa de gestión.

El monto total de las inversiones ejecutadas a corte del primer trimestre del 2023 se estimó en \$2.868.681.808 millones, los cuales fueron invertidos por departamento de la siguiente manera.

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



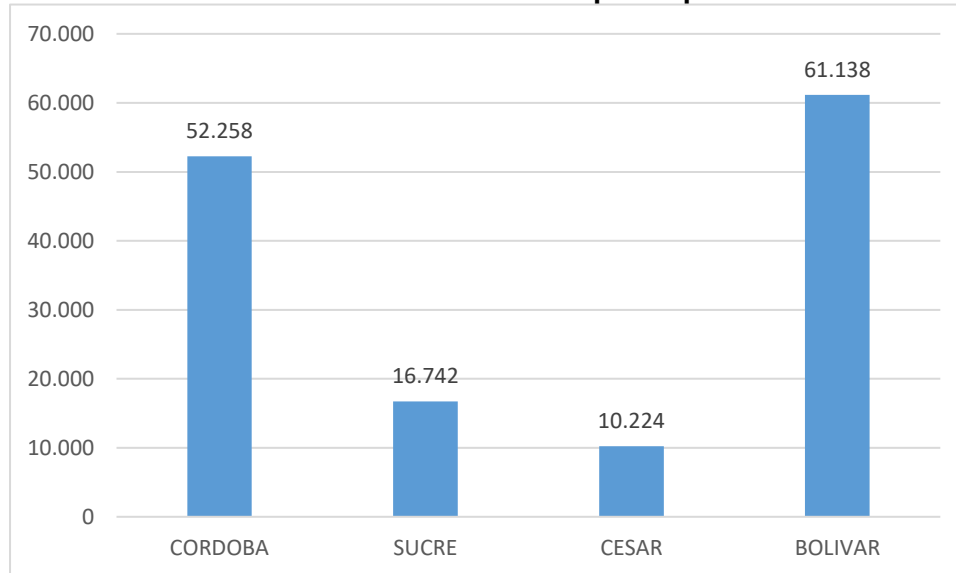
Fuente: Elaborado por la SSPD a partir de información de AFINIA

Se puede deducir de la Gráfica 2 que los porcentajes de ejecución de las inversiones por departamentos son los siguientes: Bolívar 50,84%, Córdoba 36,07%, Sucre 4,62% y Cesar 8,47%.

La empresa estima que una vez se finalicen las inversiones en los circuitos intervenidos durante el primer trimestre del año 2023, se beneficiaran un total de 140.362 usuarios, distribuidos por departamento de la siguiente forma:

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.

Gráfica 3 Usuarios beneficiados por departamento



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

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

Afinia manifiesta que ha sufrido el impacto del mercado con respecto al suministro de materiales y equipos, lo que ha causado los retrasos presentados en la ejecución de las obras planificadas para este año.

La empresa manifiesta ha masificado el uso de conductor forrado de diversos calibres lo que le permite mitigar las causas de fallas asociadas a la alta vegetación y el reemplazo de puntos críticos dentro de la red que eventualmente ocasionarían interrupciones del servicio.

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:

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

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 7 Evaluación del Indicador Parcial 1.2. Cumplimiento del programa de mantenimiento.

Meta	Evaluación	Resultado
>=80%	117%	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 las actividades de mantenimiento, una vez estas se ejecuten totalmente en los circuitos intervenidos durante el primer trimestre del 2023:

Tabla 8 Usuarios beneficiados en ejecución del programa de mantenimiento corte primer trimestre 2023.

ACTIVIDADES	USUARIOS BENEFICIADOS
Podas	165.624
Termografías	87.047
Recorridos	67.102
Lavado	47.356

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

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

Recursos asociados:

Los montos asociados a las inversiones ejecutadas en el primer trimestre del 2023, en actividades de mantenimiento por circuito ascendieron a \$2.365.356.553 millones de pesos.

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 9 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 2023, sobre los 40 circuitos priorizados, estos se presentan en la Tabla 10:

Tabla 10 Actividades de poda programadas en circuitos año 2023

NOMBRE CIRCUITO	TRIMESTRE I	TRIMESTRE II	TRIMESTRE III	TRIMESTRE IV	TOTAL, PROG 2023	USUARIOS A BENEFICIAR
	PROG.	PROG.	PROG.	PROG.		
MARIALABAJA 2	144,51				144,51	5.704
GAMBOTE 4	0,00	137,63			137,63	7.236
EL CARMEN 1	0,00		121,96		121,96	6.191
CALAMAR 2	0,00		88,24		88,24	3.943
BAYUNCA 2	146,41				146,41	5.835
BAYUNCA 1	126,97				126,97	11.505
GAMBOTE 5		65,32			65,32	10.351
TERNERA 2		117,25			117,25	15.158
TERNERA 7		21,60			21,60	12.989
BAYUNCA 3		94,69			94,69	4.059
TERNERA 6		31,79			31,79	7.427
BOCAGRANDE 7			28,72		28,72	3.070
TERNERA 8			12,44		12,44	6.485

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

CHAMBACU 1			11,80		11,80	5.816
TERNERA 5			14,89		14,89	12.172
PINILLOS	192,52				192,52	6.736
SAN SEBASTIAN	218,23				218,23	6.094
SANTA ANA (MAGANGUE)	18,48	108,71			127,19	6.380
OLAYA (MAGANGUE)	0,00	36,06			36,06	4.352
BARRANCO DE LOBA 2	0,00	143,08			143,08	3.348
EL COPEY	206,42				206,42	8.226
SAN ANGEL		219,29			219,29	1.998
PUERTO ESCONDIDO	243,53				243,53	5.154
RIO SINU 3	20,80	264,98			285,78	3.049
TIERRA ALTA 2		230,56			230,56	3.882
SAHAGUN 1	0,00	136,21			136,21	10.430
SANTA LUCIA 2		158,86			158,86	2.432
CARRILLO		129,97			129,97	5.356
SAN PELAYITO		225,96			225,96	4.161
CERETE 3			90,55		90,55	9.457
LOS CORDOBAS			100,06		100,06	2.045
CENTRO (CIENAGA DE ORO)			68,70		68,70	7.145
COTORRA	98,96				98,96	6.660
LORICA 2	168,05				168,05	4.206
LORICA 1		97,57			97,57	6.242
MONITOS 2			74,26		74,26	1.866
LORICA 3			52,77		52,77	3.728
SM 3020			113,69		113,69	6.852
TOLU VIEJO 3 (SAN ANTONIO)	248,16				248,16	4.732
SF3030			29,69		29,69	12.010
Total	1.833,03	2.219,51	807,76	0,00	4.860,30	254.482

Fuente: AFINIA

AFINIA ha venido disminuyendo progresivamente las metas anuales de poda, para el año de 2021 la empresa estableció una meta de 6.746 kilómetros para esta actividad, en el año 2022 la meta fue de 6.692 kilómetros y para el año 2023 la meta programada bajó a 4.860,3 kilómetros.

La empresa reportó las actividades de podas realizadas durante el primer trimestre sobre los 40 circuitos priorizados los cuales se presentan en la Tabla 11:

Tabla 11 Actividades de podas ejecutadas en el primer trimestre 2023.

NOMBRE CIRCUITO	TOTAL, PROG 2023	TRIMESTRE I		% EJECUCION T1		USUARIOS A BENEFICIAR
		PROG.	EJEC.	Meta T1	Meta Anual	
MARIALABAJA 2	144,509	144,5	144,51	100%	100%	5.704
GAMBOTE 4	137,628		6,88		5%	7.236
EL CARMEN 1	121,956		12,41		10%	6.191
CALAMAR 2	88,241					
BAYUNCA 2	146,405	146,4	146,40	100%	100%	5.835
BAYUNCA 1	126,967	127,0	126,97	100%	100%	11.505
GAMBOTE 5	65,315		28,50		44%	10.351
TERNERA 2	117,252		117,67		100%	15.158
TERNERA 7	21,601		21,60		100%	12.989
BAYUNCA 3	94,689					
TERNERA 6	31,785		7,00		22%	7.427
BOCAGRANDE 7	28,719					
TERNERA 8	12,442					
CHAMBACU 1	11,803					
TERNERA 5	14,885					
PINILLOS	192,522	192,5	192,52	100%	100%	6.736
SAN SEBASTIAN	218,233	218,2	25,70	12%	12%	6.094
SANTA ANA (MAGANGUE)	127,189	18,5	10,60	57%	8%	6.380
OLAYA (MAGANGUE)	36,063					
BARRANCO DE LOBA 2	143,075					
EL COPEY	206,421	206,4	97,90	47%	47%	8.226
SAN ANGEL	219,293					
PUERTO ESCONDIDO	243,529	243,5	243,63	100%	100%	5.154
RIO SINU 3	285,777	20,8	191,90	923%	67%	3.049
TIERRA ALTA 2	230,557		12,20		5%	3.882
SAHAGUN 1	136,207					
SANTA LUCIA 2	158,861					
CARRILLO	129,973					
SAN PELAYITO	225,961		25,80		11%	4.161
CERETE 3	90,554		26,10		29%	9.457
LOS CORDOBAS	100,058		75,87		76%	2.045
CENTRO (CIENAGA DE ORO)	68,701					
COTORRA	98,955	99,0	98,96	100%	100%	6.660
LORICA 2	168,048	168,0	168,05	100%	100%	4.206

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

LORICA 1	97,565					
MONITOS 2	74,258		5,50		7%	1.866
LORICA 3	52,773		52,77		100%	3.728
SM 3020	113,686		34,90		31%	6.852
TOLU VIEJO 3 (SAN ANTONIO)	248,156	248,2	248,70	100%	100%	4.732
SF3030	29,687					
Total	4.860,3	1.833,0	2.123,04	116%	44%	165.624

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

Se puede evidenciar que AFINIA, de los 12 circuitos programados a intervenir en el primer trimestre de 2023, en 3 circuitos no alcanzó la meta prevista y ejecutó intervenciones sobre 13 circuitos no programados para el primer trimestre, pero que hacen parte de los 40 circuitos priorizados, para un total de 25 circuitos intervenidos en este trimestre, con un total de 2123,04 kilómetros intervenidos sobre los 1833,0 kilómetros programados, obteniendo un 116% de cumplimiento sobre la meta trimestral y un 44% sobre la meta anual.

En la vigencia del año 2022, los circuitos Ure y Juan José presentaron muy baja ejecución en la actividad de poda y no fueron tenidos en cuenta por Afinia para ser intervenidos en el presente año.

TERMOGRAFIAS

La empresa reportó su programación de la actividad de Termografías para el año 2023, sobre los 40 circuitos priorizados, estos se muestran en la Tabla 12:

Tabla 12 Actividades de termografías programadas en circuitos año 2023.

NOMBRE CIRCUITO	TRIMESTR E I	TRIMESTRE II	TRIMESTRE III	TRIMESTRE IV	TOTAL PROG 2023	USUARIOS A BENEFICIAR
	PROG.	PROG.	PROG.	PROG.		
MARIALABAJA 2		1,00			1,00	5.704
GAMBOTE 4		1,00			1,00	7.236
EL CARMEN 1			1,00		1,00	6.191
CALAMAR 2				1,00	1,00	3.943
BAYUNCA 2	1,00				1,00	5.835
BAYUNCA 1		1,00			1,00	11.505
GAMBOTE 5	1,00				1,00	10.351
TERNERA 2	1,00				1,00	15.158
TERNERA 7	1,00				1,00	12.989
BAYUNCA 3		1,00			1,00	4.059
TERNERA 6				1,00	1,00	7.427
BOCAGRANDE 7				1,00	1,00	3.070

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

TERNERA 8				1,00	1,00	6.485
CHAMBACU 1		1,00			1,00	5.816
TERNERA 5		1,00			1,00	12.172
PINILLOS				1,00	1,00	6.736
SAN SEBASTIAN		1,00			1,00	6.094
SANTA ANA (MAGANGUE)		1,00			1,00	6.380
OLAYA (MAGANGUE)	1,00				1,00	4.352
BARRANCO DE LOBA 2				1,00	1,00	3.348
EL COPEY	1,00				1,00	8.226
SAN ANGEL				1,00	1,00	1.998
PUERTO ESCONDIDO	1,00				1,00	5.154
RIO SINU 3			1,00		1,00	3.049
TIERRA ALTA 2				1,00	1,00	3.882
SAHAGUN 1			1,00		1,00	10.430
SANTA LUCIA 2				1,00	1,00	2.432
CARRILLO				1,00	1,00	5.356
SAN PELAYITO				1,00	1,00	4.161
CERETE 3		1,00			1,00	9.457
LOS CORDOBAS			1,00		1,00	2.045
CENTRO (CIENAGA DE ORO)		1,00			1,00	7.145
COTORRA			1,00		1,00	6.660
LORICA 2		1,00			1,00	4.206
LORICA 1	1,00				1,00	6.242
MONITOS 2			1,00		1,00	1.866
LORICA 3			1,00		1,00	3.728
SM 3020			1,00		1,00	6.852
TOLU VIEJO 3 (SAN ANTONIO)		1,00			1,00	4.732
SF3030	1,00				1,00	12.010
Total	9,00	12,00	8,00	11,00	40,00	254.482

Fuente: AFINIA

La empresa reportó las actividades de termografías realizadas durante el primer trimestre sobre los 40 circuitos priorizados Tabla 13:

Tabla 13 Actividades de termografía ejecutadas en el primer trimestre del 2023

NOMBRE CIRCUITO	TOTAL, PROG 2023	TRIMESTRE I		% EJECUCION T1		USUARIOS A BENEFICIAR
		PROG	EJEC	Meta T1	Meta Año	
MARIALABAJA 2	1					
GAMBOTE 4	1					
EL CARMEN 1	1					
CALAMAR 2	1					
BAYUNCA 2	1	1	1	100%	100%	5.835
BAYUNCA 1	1					
GAMBOTE 5	1	1	1	100%	100%	10.351
TERNERA 2	1	1	1	100%	100%	15.158
TERNERA 7	1	1	1	100%	100%	12.989
BAYUNCA 3	1					
TERNERA 6	1					
BOCAGRANDE 7	1					
TERNERA 8	1					
CHAMBACU 1	1					
TERNERA 5	1					
PINILLOS	1					
SAN SEBASTIAN	1					
SANTA ANA (MAGANGUE)	1					
OLAYA (MAGANGUE)	1	1	1	100%	100%	4.352
BARRANCO DE LOBA 2	1					
EL COPEY	1	1	1	100%	100%	8.226
SAN ANGEL	1		1		100%	1.998
PUERTO ESCONDIDO	1	1	1	100%	100%	5.154
RIO SINU 3	1					
TIERRA ALTA 2	1					
SAHAGUN 1	1					
SANTA LUCIA 2	1					
CARRILLO	1					
SAN PELAYITO	1					
CERETE 3	1					
LOS CORDOBAS	1					
CENTRO (CIENAGA DE ORO)	1					
COTORRA	1					
LORICA 2	1					

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

LORICA 1	1	1	1	100%	100%	6.242
MONITOS 2	1					
LORICA 3	1					
SM 3020	1					
TOLU VIEJO 3 (SAN ANTONIO)	1		1		100%	4.732
SF3030	1	1	1	100%	100%	12.010
Total	40,0	9,0	11,0	122%	28%	87.047

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

Se puede evidenciar que AFINIA, realizó las 9 actividades de termografías programadas para el primer trimestre de 2022 y ejecutó 2 actividades de termografía en circuitos no programados (circuito San Ángel y SF3030) pero que hacen parte de los 40 circuitos priorizados. En total AFINIA realizó 11 actividades de termografía sobre 9 actividades de termografía proyectadas obteniendo un 122% de cumplimiento sobre la meta trimestral y un 28% sobre la meta anual.

Afinia no realizó las actividades de termografía en el circuito San José programadas en la vigencia del año 2022 y no programó intervenir este circuito en la actividad de termografía para el año 2023.

RECORRIDOS

La empresa reportó su programación de la actividad de Recorridos para el año 2023, sobre los 40 circuitos priorizados, estos se presentan en la Tabla 14:

Tabla 14 Actividades de recorridos programadas en circuitos año 2023.

NOMBRE CIRCUITO	TRIMESTRE I	TRIMESTRE II	TRIMESTRE III	TRIMESTRE IV	TOTAL, PROG 2023	USUARIOS A BENEFICIAR
	PROG.	PROG.	PROG.	PROG.		
MARIALABAJA 2	1,00				1,00	5.704
GAMBOTE 4	1,00				1,00	7.236
EL CARMEN 1			1,00		1,00	6.191
CALAMAR 2			1,00		1,00	3.943
BAYUNCA 2		1,00			1,00	5.835
BAYUNCA 1	1,00				1,00	11.505
GAMBOTE 5		1,00			1,00	10.351
TERNERA 2		1,00			1,00	15.158
TERNERA 7	1,00				1,00	12.989
BAYUNCA 3			1,00		1,00	4.059
TERNERA 6			1,00		1,00	7.427
BOCAGRANDE 7				1,00	1,00	3.070

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

TERNERA 8				1,00	1,00	6.485
CHAMBACU 1				1,00	1,00	5.816
TERNERA 5			1,00		1,00	12.172
PINILLOS		1,00			1,00	6.736
SAN SEBASTIAN	1,00				1,00	6.094
SANTA ANA (MAGANGUE)		1,00			1,00	6.380
OLAYA (MAGANGUE)				1,00	1,00	4.352
BARRANCO DE LOBA 2				1,00	1,00	3.348
EL COPEY	1,00				1,00	8.226
SAN ANGEL		1,00			1,00	1.998
PUERTO ESCONDIDO	1,00				1,00	5.154
RIO SINU 3	1,00				1,00	3.049
TIERRA ALTA 2			1,00		1,00	3.882
SAHAGUN 1		1,00			1,00	10.430
SANTA LUCIA 2		1,00			1,00	2.432
CARRILLO			1,00		1,00	5.356
SAN PELAYITO		1,00			1,00	4.161
CERETE 3		1,00			1,00	9.457
LOS CORDOBAS			1,00		1,00	2.045
CENTRO (CIENAGA DE ORO)		1,00			1,00	7.145
COTORRA				1,00	1,00	6.660
LORICA 2				1,00	1,00	4.206
LORICA 1			1,00		1,00	6.242
MONITOS 2			1,00		1,00	1.866
LORICA 3				1,00	1,00	3.728
SM 3020			1,00		1,00	6.852
TOLU VIEJO 3 (SAN ANTONIO)		1,00			1,00	4.732
SF3030			1,00		1,00	12.010
Total	8,00	12,00	12,00	8,00	40,00	254.482

Fuente: AFINIA

La empresa reportó las actividades de recorridos realizados durante el primer trimestre sobre los 40 circuitos priorizados como se muestra en la Tabla 15:

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

Tabla 15 Actividades de recorridos ejecutados en el primer trimestre del 2023

NOMBRE CIRCUITO	TOTAL, PROG 2023	TRIMESTRE I		% EJECUCION		USUARIOS A BENEFICIAR
		PROG.	EJEC.	Meta T1	Meta Año	
MARIALABAJA 2	1	1,00	1,00	100%	100%	5.704
GAMBOTE 4	1	1,00	1,00	100%	100%	7.236
EL CARMEN 1	1					
CALAMAR 2	1					
BAYUNCA 2	1					
BAYUNCA 1	1	1,00	1,00	100%	100%	11.505
GAMBOTE 5	1					
TERNERA 2	1					
TERNERA 7	1	1,00	1,00	100%	100%	12.989
BAYUNCA 3	1					
TERNERA 6	1					
BOCAGRANDE 7	1					
TERNERA 8	1					
CHAMBACU 1	1					
TERNERA 5	1					
PINILLOS	1					
SAN SEBASTIAN	1	1,00	1,00	100%	100%	6.094
SANTA ANA (MAGANGUE)	1					
OLAYA (MAGANGUE)	1					
BARRANCO DE LOBA 2	1					
EL COPEY	1	1,00	1,00	100%	100%	8.226
SAN ANGEL	1					
PUERTO ESCONDIDO	1	1,00	1,00	100%	100%	5.154
RIO SINU 3	1	1,00	1,00	100%	100%	3.049
TIERRA ALTA 2	1					
SAHAGUN 1	1					
SANTA LUCIA 2	1					
CARRILLO	1					
SAN PELAYITO	1					
CERETE 3	1					
LOS CORDOBAS	1					

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

CENTRO(CIENAGA DE ORO)	1		1,00			7.145
COTORRA	1					
LORICA 2	1					
LORICA 1	1					
MONITOS 2	1					
LORICA 3	1					
SM 3020	1					
TOLU VIEJO 3 (SAN ANTONIO)	1					
SF3030	1					
Total	40,0	8,0	9,0	113%	23%	67.102

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

Se puede evidenciar que AFINIA, realizó los recorridos sobre 8 circuitos programados y adicionalmente recorrió 1 circuito no programados (circuito Centro – Ciénaga de Oro) pero que hace parte de los 40 circuitos priorizados, para un total de 9 actividades de recorridos, obteniendo un 113% de cumplimiento sobre la meta trimestral y un 23% sobre la meta anual.

Afinia durante el año 2022 programó y no ejecutó actividades de recorrido en los circuitos Ure y San José y no incluyó estos circuitos para intervenirlos con esta actividad en el año 2023.

LAVADO

La empresa reportó su programación de la actividad de lavado para el año 2023, sobre los 40 circuitos priorizados, estos se presentan en la Tabla 16:

Tabla 16 Actividades de lavado programadas en circuitos año 2023

NOMBRE CIRCUITO	TRIMESTRE I PROG.	TRIMESTRE II PROG.	TRIMESTRE III PROG.	TRIMESTRE IV PROG.	TOTAL, PROG 2023	USUARIOS A BENEFICIAR
MARIALABAJA 2						
GAMBOTE 4						
EL CARMEN 1						
CALAMAR 2						
BAYUNCA 2		1,00			1,00	5.835
BAYUNCA 1						
GAMBOTE 5						
TERNERA 2						
TERNERA 7	1,00				1,00	12.989
BAYUNCA 3		1,00			1,00	4.059

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

TERNERA 6						
BOCAGRANDE 7						
TERNERA 8	1,00				1,00	6.485
CHAMBACU 1	1,00				1,00	5.816
TERNERA 5	1,00				1,00	12.172
PINILLOS						
SAN SEBASTIAN						
SANTA ANA (MAGANGUE)						
OLAYA (MAGANGUE)						
BARRANCO DE LOBA 2						
EL COPEY						
SAN ANGEL						
PUERTO ESCONDIDO						
RIO SINU 3						
TIERRA ALTA 2						
SAHAGUN 1						
SANTA LUCIA 2						
CARRILLO						
SAN PELAYITO						
CERETE 3						
LOS CORDOBAS						
CENTRO (CIENAGA DE ORO)						
COTORRA						
LORICA 2						
LORICA 1						
MONITOS 2						
LORICA 3						
SM 3020						
TOLU VIEJO 3 (SAN ANTONIO)						
SF3030						
Total	4,00	2,00	0,00	0,00	6,00	47.356

Fuente: AFINIA

La empresa reportó las actividades de lavado realizadas durante el primer trimestre sobre los 40 circuitos priorizados, como se muestra en la Tabla 17:

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

Tabla 17 Actividades de lavados ejecutados en el primer trimestre del 2023

NOMBRE CIRCUITO	TOTAL, PROG 2023	TRIMESTRE I		% EJECUCION		USUARIOS A BENEFICIAR
		RED PROG	RED EJECUT	META TRIMESTRE	META ANUAL	
MARIALABAJA 2						
GAMBOTE 4						
EL CARMEN 1						
CALAMAR 2						
BAYUNCA 2	1		1		100,0%	5.835
BAYUNCA 1						
GAMBOTE 5						
TERNERA 2						
TERNERA 7	1	1	1	100,0%	100,0%	12.989
BAYUNCA 3	1		1		100,0%	4.059
TERNERA 6						
BOCAGRANDE 7						
TERNERA 8	1	1	1	100,0%	100,0%	6.485
CHAMBACU 1	1	1	1	100,0%	100,0%	5.816
TERNERA 5	1	1	1	100,0%	100,0%	12.172
PINILLOS						
SAN SEBASTIAN						
SANTA ANA (MAGANGUE)						
OLAYA (MAGANGUE)						
BARRANCO DE LOBA 2						
EL COPEY						
SAN ANGEL						
PUERTO ESCONDIDO						
RIO SINU 3						
TIERRA ALTA 2						
SAHAGUN 1						
SANTA LUCIA 2						
CARRILLO						
SAN PELAYITO						
CERETE 3						
LOS CORDOBAS						
CENTRO(CIENAGA DE ORO)						
COTORRA						
LORICA 2						

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

LORICA 1						
MONITOS 2						
LORICA 3						
SM 3020						
TOLU VIEJO 3 (SAN ANTONIO)						
SF3030						
Total	6,0	4,0	6,0	150,0%	100,0%	47.356

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

AFINIA, realizó actividades de lavado sobre los 6 circuitos programados para el año 2023, obteniendo un 150% de cumplimiento sobre la meta trimestral y un 100% sobre la meta anual.

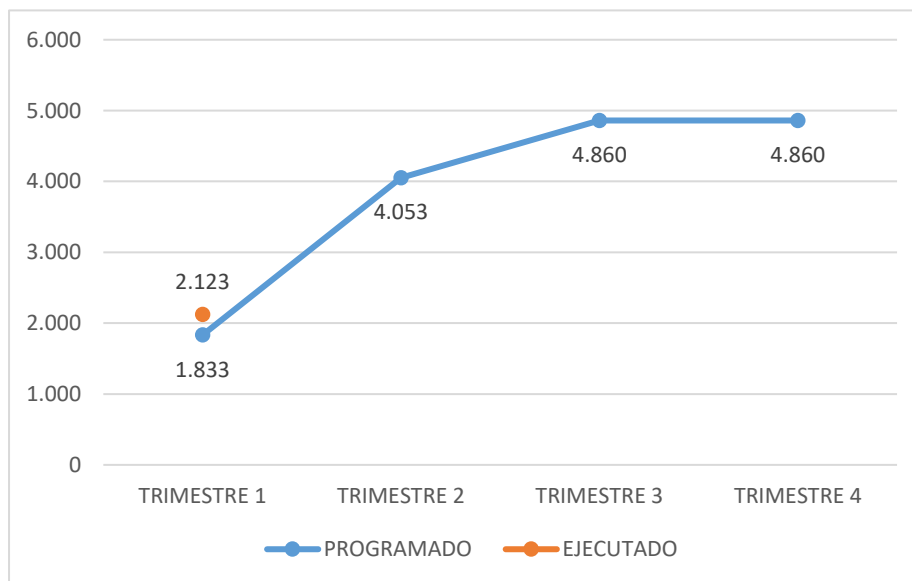
Análisis de la SSPD:

La información disponible permite concluir que al finalizar el primer trimestre de 2023 la empresa alcanzó en las actividades de mantenimiento el 117% 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. Evolucion de la actividad de podas acumulado corte primer trimestre del 2023.



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

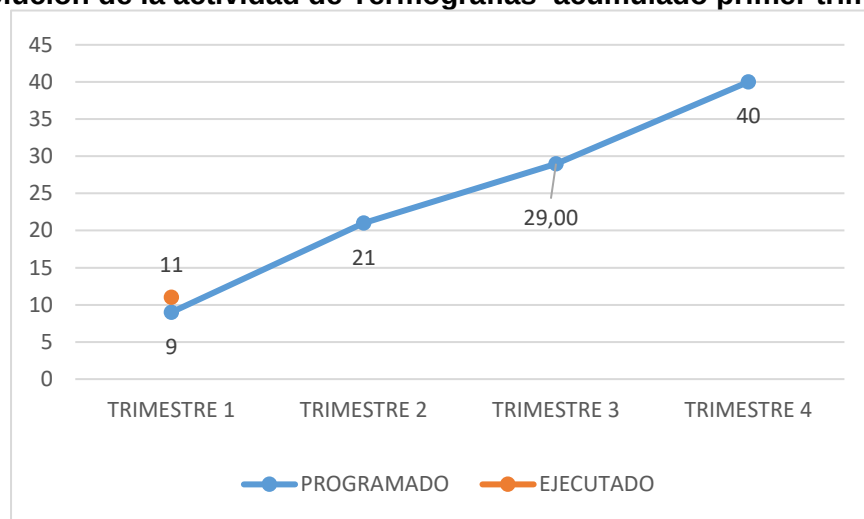
Tabla 18. Evaluación actividad de poda primer trimestre año 2023.

META ANUAL	TRIMESTRE 1		CUMPLIMIENTO	
	META	EJECUCION	META TRIMESTRAL	META ANUAL
4860	1833	2123	116%	44%

Fuente: Calculado por la SSPD

2. TERMOGRAFIAS

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



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

Tabla 19. Evaluación actividad de termografía primer trimestre año 2023.

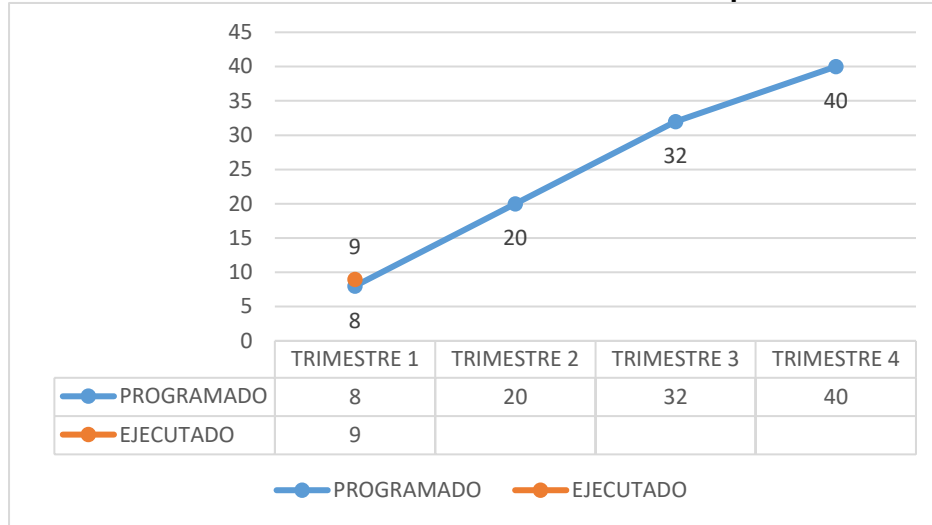
META ANUAL	TRIMESTRE 1		CUMPLIMIENTO	
	META	EJECUCION	META TRIMESTRAL	META ANUAL
40	9,0	11,0	122%	28%

Fuente: Calculado por la SSPD

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

3. RECORRIDOS

Gráfica 6. Evolución de la actividad de recorridos acumulado primer trimestre año 2023



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

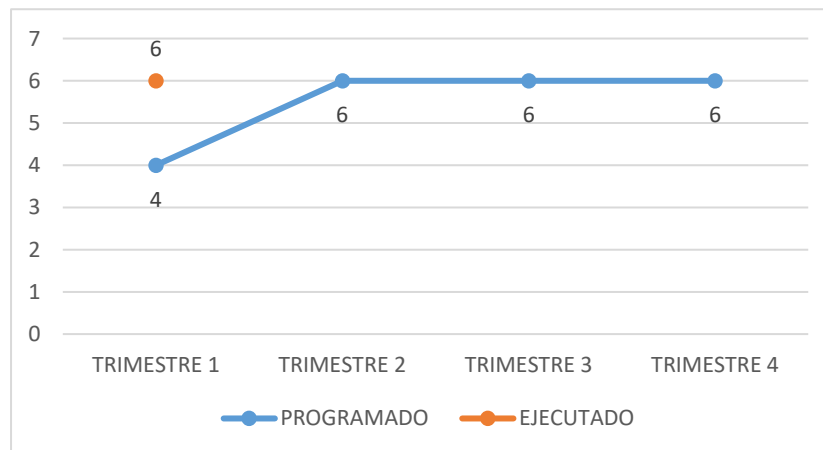
Tabla 20. Evaluación actividad de recorridos primer trimestre año 2023.

META ANUAL	TRIMESTRE 1		CUMPLIMIENTO	
	META	EJECUCION	META TRIMESTRAL	META ANUAL
40	8,0	9,0	113%	23%

Fuente: Calculado por la SSPD

4. LAVADO

Gráfica 7. Evolución de la actividad de lavados acumulado primer trimestre año 2023



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.

Tabla 21. Evaluación actividad de lavado primer trimestre año 2023.

TRIMESTRE 1		CUMPLIMIENTO		
META ANUAL	META	EJECUCION	META TRIMESTRAL	META ANUAL
6	4	6	150%	100%

Fuente: Calculado por la SSPD

Tabla 22. Porcentajes de avance mantenimientos programados calculados con respecto a la meta anual aplicando los factores de ponderación de la tabla 9

DESCRIPCION	T1	T2	T3	T4
Porcentajes de avance programados				
Poda	37,7%	45,7%	16,6%	0,0%
Termografías	22,5%	30,0%	20,0%	27,5%
Recorridos	20,0%	30,0%	30,0%	20,0%
Lavado	67%	33%	0%	0%
Porcentajes de avance programados aplicando factores de ponderación				
Poda	13,2%	16,0%	5,8%	0,0%
Termografías	4,7%	6,3%	4,2%	5,8%
Recorridos	8,6%	12,9%	12,9%	8,6%
Lavado	0,7%	0,3%	0,0%	0,0%
Total programado trimestre	27,2%	35,5%	22,9%	14,4%
Valor acumulado programado	27,2%	62,7%	85,6%	100,0%

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

Tabla 23. Porcentajes de avance mantenimientos ejecutados calculados con respecto a la meta anual aplicando los factores de ponderación de la tabla 9

DESCRIPCION	T1	T2	T3	T4
Porcentajes de avance				
Poda	44%			
Termografías	28%			
Recorridos	23%			
Lavado	100%			
Porcentaje de avance aplicando factores de ponderación				
Poda	15%	0%	0%	0%

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

Termografías	6%	0%	0%	0%
Recorridos	10%	0%	0%	0%
Lavado	1%	0%	0%	0%
Total programado trimestre	32%	0%	0%	0%
Valor acumulado programado	32%	0%	0%	0%

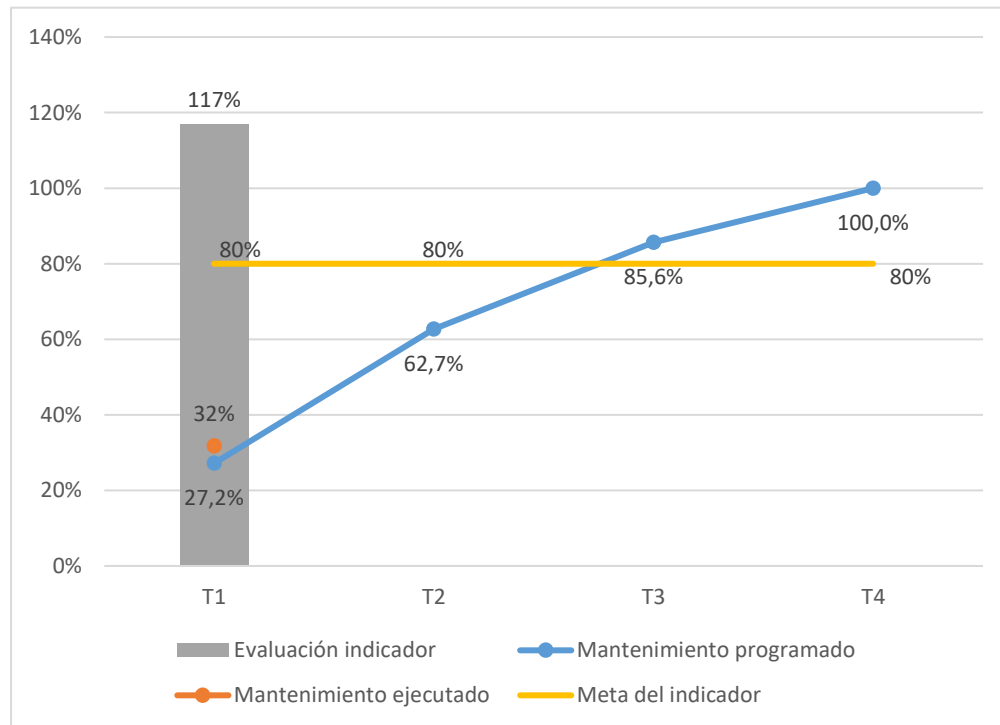
Fuente: Elaborado por la SSPD a partir de información de AFINIA

Tabla 24. Resumen total mantenimientos y cálculo del indicador

DESCRIPCION	T1	T2	T3	T4
Mantenimiento programado	27,2%	62,7%	85,6%	100,0%
Mantenimiento ejecutado	32%			
Evaluación del indicador	117%			
Meta del indicador	80%	80%	80%	80%

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

Gráfica 8. Curva S mantenimientos año 2023



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

Se puede evidenciar que la empresa realizó durante el primer trimestre del año 2023 actividades de mantenimiento que le permitieron superar la meta establecida.

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

Las inversiones realizadas por AFINIA en las labores de mantenimiento corte del primer trimestre de 2023 alcanzaron la suma de \$2.365.356.553,62 discriminadas así:

Tabla 25. Resumen inversiones reportadas por AFINIA.

Descripción	TRIMESTRE I			COSTO TOTAL
	Meta	ejecución	Costo Promedio	
Poda (Km)	1.830	2.123	1.029.689,71	2.186.031.264,52
Lavado (Estructuras)	4	6	5.704.643,33	34.227.860,00
Termografía (Circuitos)	9	11	145.097.429,10	145.097.429,10
Recorrido (Circuitos)	8	9		
Total				2.365.356.553,62

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 Inversiones mantenimiento por circuito en el SDL".

1.1.3. Indicador 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:

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

XhT= Eventos entre 4 y 6 horas de duración

Donde:

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

Resultado del indicador:

Tabla 26. Evaluación del Indicador parcial 1.5, Reducir los tiempos de interrupciones no programadas a los usuarios.

Meta	Evaluación	Resultado
>=74%	83,69%	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.

Los procesos de seguimiento trazados durante el 2021 y la actualización al año 2023, 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 1.5. Reducir los tiempos de atención de interrupciones no programadas a los usuarios del mercado Caribe Mar

Actividades particulares reportadas por la empresa:

En la Tabla 27 se presenta el plan de atención de daños reportado por AFINIA:

Tabla 27. Cuadro resumen interrupciones incluyendo duraciones y frecuencia.

Duración de las interrupciones en horas	Cantidad interrupciones	Frecuencia interrupciones	Frecuencia interrupciones acumulada
0.001-2.001	3964	34,03%	34,03%
2.001-4.001	4167	35,77%	69,80%
4.001-6.001	1618	13,89%	83,69%
6.001-8.001	685	5,88%	89,57%
8.001-10.001	353	3,03%	92,60%
10.001-12.001	214	1,84%	94,44%
12.001-14.001	143	1,23%	95,66%
14.001-16.001	113	0,97%	96,63%
16.001-18.001	93	0,80%	97,43%
18.001-20.001	67	0,58%	98,01%
20.001-22.001	56	0,48%	98,49%
22.001-24.001	44	0,38%	98,87%
24.001-26.001	34	0,29%	99,16%
26.001-28.001	20	0,17%	99,33%
28.001-30.001	13	0,11%	99,44%
30.001-32.001	11	0,09%	99,54%
32.001-34.001	3	0,03%	99,56%
34.001-36.001	8	0,07%	99,63%
36.001-38.001	3	0,03%	99,66%
38.001-40.001	3	0,03%	99,68%
40.001-42.001	3	0,03%	99,71%
42.001-44.001	1	0,01%	99,72%
44.001-46.001	3	0,03%	99,74%
46.001-48.001	3	0,03%	99,77%
48.001-50.001	3	0,03%	99,79%
50.001-52.001	2	0,02%	99,81%
52.001-54.001	2	0,02%	99,83%
54.001-56.001	1	0,01%	99,84%
56.001-58.001	2	0,02%	99,85%

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

58.001-60.001	1	0,01%	99,86%
60.001-62.001	1	0,01%	99,87%
62.001-64.001	1	0,01%	99,88%
64.001-66.001	1	0,01%	99,89%
68.001-70.001	1	0,01%	99,90%
72.001-74.001	1	0,01%	99,91%
74.001-76.001	2	0,02%	99,92%
88.001-90.001	1	0,01%	99,93%
90.001-92.001	1	0,01%	99,94%
92.001-94.001	1	0,01%	99,95%
98.001-100.001	1	0,01%	99,96%
142.001-144.001	1	0,01%	99,97%
152.001-154.001	1	0,01%	99,97%
178.001-180.001	1	0,01%	99,98%
308.001-310.001	1	0,01%	99,99%
310.001-312.001	1	0,01%	100,00%
TOTALES	11.649	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 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 permite evidenciar que AFINIA alcanzó un porcentaje del 83,69% en la evaluación del indicador, el detalle se presenta en la Tabla 28:

Tabla 28. Cálculo del indicador primer trimestre 2023

DESCRIPCION	TRIMESTRE 1
Interrupciones no programadas	11.649
Interrupciones atendidas en menos de 6 horas	9.749
Porcentaje interrupciones atendidas en tiempo inferior a 6 horas	83,69%

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

En el año 2021 AFINIA reportó 55.420 interrupciones no programadas con 45.329 interrupciones atendidas en menos de 6 horas, para un porcentaje del 81,79%, en el año 2022 reportó 57.728 interrupciones no programadas con 47.168 interrupciones atendidas en menos de 6 horas, para un porcentaje del 81,71% presentando un aumento del 4% en las interrupciones no programadas para el

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

año 2022 y una ligera disminución en el porcentaje de interrupciones atendidas en tiempo inferior a 6 horas.

Tabla 29. Primer trimestre 2022 vs Primer trimestre 2023

DESCRIPCION	2022 TRIMESTRE 1	2023 TRIMESTRE 1
Interrupciones no programadas	12.096	11.649
Interrupciones atendidas en menos de 6 horas	10.510	9.749
Porcentaje interrupciones atendidas en tiempo inferior a 6 horas	86,89%	83,69%

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

Si bien en la Tabla 29 podemos observar una disminución de las interrupciones no programadas en el primer trimestre del 2023 con respecto al primer trimestre del 2022 equivalente a un 3,837%, también se evidencia una disminución en la cantidad de interrupciones atendidas en un tiempo menor a 6 horas, equivalente al 3,824% en el mismo periodo; aun cuando la empresa está cumpliendo con los tiempos de atención evaluados en este indicador, se le recomienda avanzar e implementar las acciones requeridas para seguir mejorando en los tiempos de atención de daños y prestar un mejor servicio a sus usuarios.

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

TRIMESTRE I			
Dpto.	Cantidad de eventos	Duración total eventos en horas	Tiempo promedio de atención eventos, en horas
Bolívar	3.065	13.180,07	4,30
Córdoba	4.377	16.161,33	3,69
Cesar	2.715	14.101,32	5,19
Sucre	1.492	6.123,62	4,10
TOTALES	11.649	49.566,34	4,25

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

Con relación a las interrupciones no programadas descritas en la Tabla 30 se puede evidenciar lo siguiente:

Durante el primer trimestre del año 2023, sigue siendo el departamento de Córdoba, el departamento con mayor número de interrupciones no programadas, con el 37,57%, le siguen los departamentos de Bolívar con el 26,31%, Cesar con el 23,31% y Sucre con el 12,81%.

El departamento con mejor indicador en cuanto a la duración promedio de las interrupciones no programadas en el primer trimestre del 2023 es el departamento de Córdoba con 3,69 horas en promedio por interrupción y el de peor indicador es el departamento de Cesar con 5,19 horas.

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

Tabla 31. Cuadro resumen interrupciones no programadas de duración mayor a 30 minutos acumuladas por departamento año 2022

Dpto.	Cantidad de eventos	Duración total eventos en horas	AÑO 2023	
			Tiempo promedio de atención eventos, en horas	% De duración de las Interrupciones
Bolívar	3.065	13.180,07	4,30	26,59%
Córdoba	4.377	16.161,33	3,69	32,61%
Cesar	2.715	14.101,32	5,19	28,45%
Sucre	1.492	6.123,62	4,10	12,35%
TOTALES	11.649	49.566,34	4,25	100,0%

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

El cuadro presentado en la Tabla 31 muestra la duración total de las interrupciones no programadas con duración mayor a 30 minutos. Dentro de este contexto, se observa que el departamento de Córdoba ocupó el primer puesto con el 32,61%, seguido por Cesar con el 28,45%, Bolívar con el 26,59% y Sucre con el 12,35%.

Se recomienda a AFINIA enfocar esfuerzos en el departamento de Córdoba dirigidos a disminuir las interrupciones no programadas y avanzar en la disminución de los tiempos de atención a las mismas, ya que desde el año 2022 en forma continua este departamento ocupa los primeros lugares con el mayor número de interrupciones no programadas y mayor tiempo de indisponibilidad por dichas interrupciones.

Tabla 32. Las 44 interrupciones de mayor duración, en el primer trimestre del sistema operado por AFINIA

PERIODO	No INCIDENCIA	SECTOR	DURACION EN HORAS
202302	5771879	CORDOBA NORTE	310,98
202301	5759786	CORDOBA SUR	309,80
202302	5767543	CORDOBA SUR	179,12
202302	5773779	BOLIVAR SUR	153,03
202301	5765215	SUCRE	143,37
202301	5762587	SUCRE	99,37
202301	5760693	CORDOBA SUR	94,00
202302	5775140	SUCRE	90,47
202303	5781166	SUCRE	89,52
202303	5780845	BOLIVAR NORTE	75,58
202302	5768951	CESAR	74,55
202303	5784866	CESAR	72,12
202302	5774276	CESAR	69,17
202303	5791559	BOLIVAR NORTE	64,28

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

202303	5782478	BOLIVAR SUR	62,42
202303	5791043	CESAR	61,18
202302	5770711	CORDOBA NORTE	58,45
202303	5794517	CESAR	57,40
202301	5762176	SUCRE	56,08
202301	5763249	CORDOBA NORTE	54,20
202303	5791468	BOLIVAR SUR	52,73
202303	5780846	BOLIVAR SUR	52,02
202302	5778132	CESAR	51,40
202302	5779681	CESAR	50,85
202303	5792863	CORDOBA SUR	49,78
202303	5793632	BOLIVAR SUR	48,90
202302	5770606	BOLIVAR SUR	48,73
202303	5792886	CORDOBA SUR	47,90
202301	5753794	BOLIVAR SUR	47,38
202303	5787530	SUCRE	46,70
202303	5789434	CESAR	46,00
202303	5792887	CORDOBA SUR	44,85
202303	5784013	CESAR	44,73
202303	5783296	BOLIVAR NORTE	43,45
202303	5789070	BOLIVAR NORTE	41,78
202303	5783858	CESAR	41,48
202301	5757839	BOLIVAR NORTE	40,88
202301	5758891	CESAR	39,62
202301	5761122	CESAR	39,03
202303	5790544	CESAR	38,05
202301	5759179	CESAR	37,58
202302	5771653	BOLIVAR NORTE	36,73
202302	5775348	CESAR	36,35
202303	5784078	CESAR	35,63
Total			3.237,7

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

Se puede observar que las 44 interrupciones de mayor duración estuvieron ubicadas en el rango de: mayor de 35,63 horas hasta las 310,98 horas. se observa una mejora en la disminución en el tiempo de duración de las interrupciones no programadas ya que el cuarto trimestre del 2022 se presentaron cinco interrupciones superiores a las 360 horas regulatorias en el departamento de CORDOBA y una el departamento de SUCRE.

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

Tabla 33. Resumen de las 44 interrupciones de mayor duración, en el primer trimestre 2023 del sistema operado por AFINIA

DEPARTAMENTO	INTERRUPCIONES		DURACION	
	#	% del total	Horas	% del total
CESAR	16	36,36%	795,15	24,56%
BOLIVAR	13	29,55%	767,93	23,72%
CORDOBA	9	20,45%	1.149,08	35,49%
SUCRE	6	13,64%	525,50	16,23%
TOTAL	44	100,00%	3.237,7	100,00%

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

Se evidencia que el departamento con mayor porcentaje de participación, entre las 44 interrupciones de más larga duración, es el departamento de Cesar con el 36,36% de las interrupciones no programadas y el de mayor duración de estas, es el departamento de Córdoba con el 35,49%.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

La empresa no manifiesta 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:

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

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 34 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%	148%	CUMPLE

Beneficios y recursos asociados.

1. Beneficios:

- Mejora en la confiabilidad y continuidad del servicio a nivel de STR.
- Líneas de Transmisión Regional
- Departamentos beneficiados: Bolívar, Cesar y Córdoba.

Información utilizada para el seguimiento:

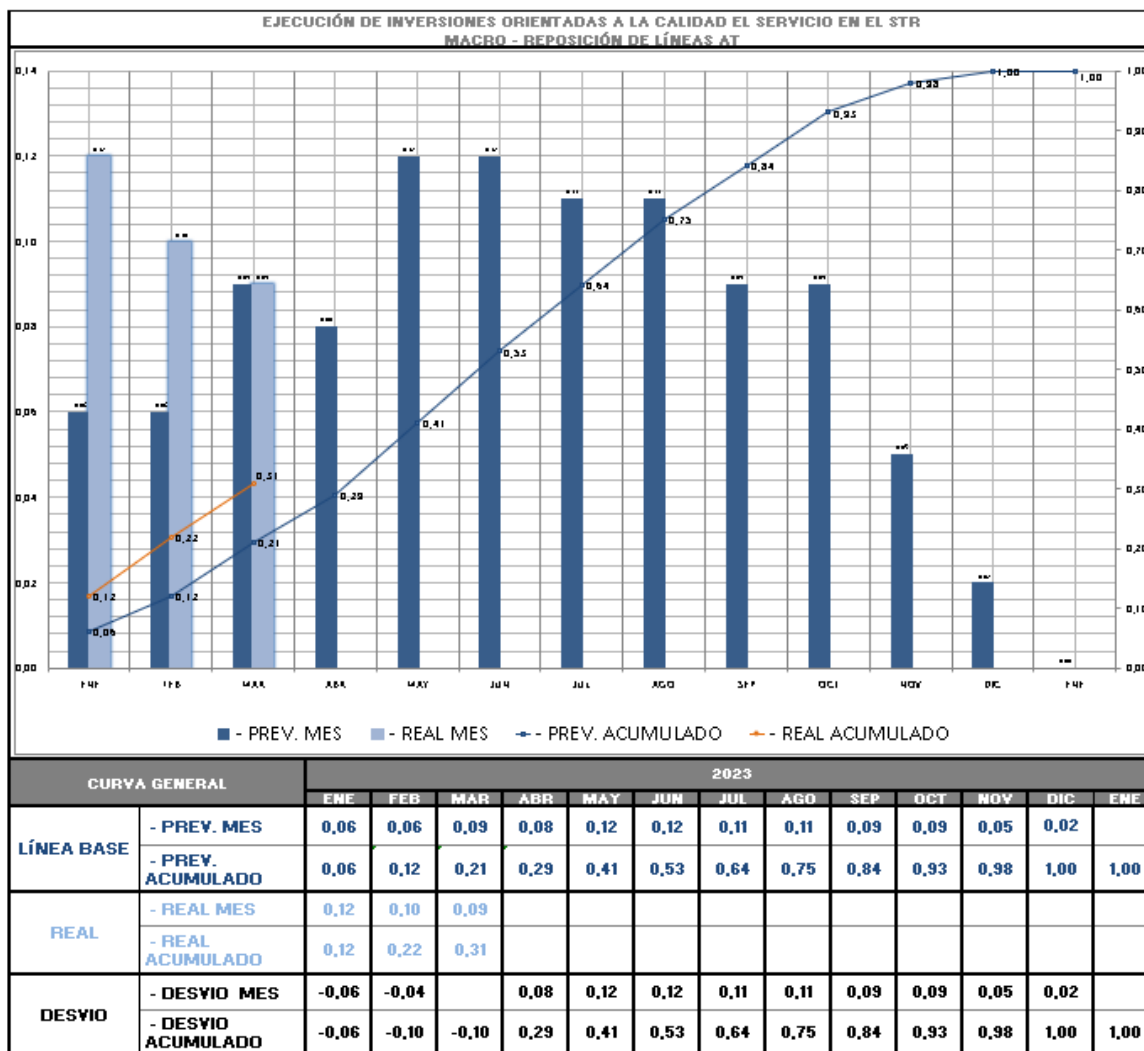
- El Cronograma y Curva S de las inversiones adelantadas en el STR.
- El material suministrado como evidencia por la empresa acerca de los trabajos.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

Para el primer trimestre del año 2023 se realizó instalación de dos (2) estructuras en la líneas LN750 El Copey – El Paso 110kV y dos (2) estructuras en la línea LN614 El Carmen – San Jacinto – Calamar – Gambote 66kV, igualmente, se avanzó en diseño electromecánico y civil de las demás líneas completando una ejecución en las actividades del 31%, presentando un adelanto del 10% a la planificación inicial, lo anterior, debido a que para estos proyectos se contó con la entrega oportuna de algunos suministros como estructuras y aisladores, que han permitido un avance óptimo de los trabajos.

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.

Gráfica 9. Curva S de Inversiones STR - AFINIA



Fuente: AFINIA

Análisis de la SSPD:

La planeación de la empresa sobre la inversión en el STR de la empresa para el año 2023 en el marco del PGLP es de 43 apoyos reemplazados, 6 kilómetros de reposición de cable y 150 reemplazos de puestas a tierra. Las líneas objeto de inversiones para el año 2023 son:

- Chinú - Cereté 110kV
- Valledupar - San Juan 110kV
- El Copey - El Paso 110kV
- El Paso - El Banco 110kV
- Tierra Alta - Río Sinú 110kV

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.

- Nueva Montería - Montería 110kV
- Ternera – Toluviejo 110kV
- Carmen Bol. – San Jacinto – Calamar – Gambote 66kV
- Ternera – Gambote 66kV

Durante el primer trimestre del 2023 se ejecutó un presupuesto de 1.437,6 MCOP, invertidos en las líneas El Copey – El Paso 110 kV y Carmen Bol. – San Jacinto – Calamar – Gambote 66kV de forma equivalente, es decir 50% del presupuesto para cada línea. Con base en la Curva S, se observa que la ejecución de las inversiones en el STR de AFINIA para el primer trimestre del 2023 fue de 148% cumpliendo así con el indicador parcial para el periodo evaluado.

La Superintendencia resalta que, aunque el indicador se cumplió, se observó una planificación bastante conservadora para el primer trimestre del año. La entidad ve con preocupación que la planificación proyectada en inversiones del STR durante el 2023 podría no representar mejoras sustanciales en términos de indisponibilidad de activos y/o Demanda No Atendida en el mercado atendido por el OR. Por otra parte, se observa que la planificación de las inversiones está enfocada en reemplazo de apoyos, reposición de conductores y reemplazos de puesta a tierra. Aunque se entiende que estas actividades están dirigidas a la disminución de tasas de fallas de las líneas, se esperaría que la empresa pueda robustecer su STR a través de respaldos y reconfiguraciones de su sistema.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

El prestador no manifestó dificultades en la ejecución.

Evidencias que soportan la ejecución:

Ver: Anexo 2 – Indicador Parcial 2.1 Ejecución de inversiones orientadas a la calidad del servicio en el STR aprobadas en el plan de inversiones.

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:

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

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 35 Evaluación Indicador Parcial 2.2. Cumplimiento del programa de mantenimiento por activo

Meta	Evaluación	Resultado
>=80%	99,6%	CUMPLE

Beneficios y recursos asociados.

1. Beneficios:

- Mejora en la confiabilidad y continuidad del servicio a nivel de STR.
- Estas actividades benefician a 580.711 clientes
- Departamentos beneficiados: Bolívar, Cesar, Córdoba y Sucre.

2. Recursos asociados:

La empresa relaciona un total de 93.457.220,15 COP en actividades de podas.

Información utilizada para el seguimiento:

- El Cronograma y Curva S de todos los mantenimientos adelantados en el STR.
- El material suministrado como evidencia por la empresa acerca de los trabajos.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

AFINIA respecto al plan de mantenimiento por activo, reportó actividades relacionadas con inspecciones termográficas y poda en servidumbres en las siguientes 19 líneas de STR.

Tabla 36. Líneas del STR intervenidas programadas para mantenimiento en el 2023

DPTO	LN STR	Nombre
BOLIVAR	LN-628	BOSQUE - CHAMBACU 1 66 kV
BOLIVAR	LN-624	PROELECTRICA - MAMONAL 1 66 kV
BOLIVAR	LN-612	TERNERA - MAMONAL 1 66 kV
BOLIVAR	LN-620	BOCAGRANDE - BOSQUE 1 66 kV
BOLIVAR	LN-615	TERNERA - GAMBOTE 1 66 kV
BOLIVAR	LN-715	MAGANGUE - MOMPOX 1 110 kV
BOLIVAR	LN-614	CALAMAR - TCALAMAR 1 66 kV
BOLIVAR	LN-613	EL CARMEN - ZAMBRANO 1 66 kV
CESAR	LN-745	CODAZZI (CESAR) - LA JAGUA 1 110 kV
CESAR	LN-752	EL PASO - EL BANCO 1 110 kV
CESAR	LN-750	EL PASO - EL COPEY 1 110 kV
CESAR	LN-749	VALLEDUPAR - CODAZZI (CESAR) 1 110 kV
SUCRE	LN-761	EL CARMEN - TOLUVIEJO 1 110 kV
SUCRE	LN-737	SIERRA FLOR - TOLUVIEJO 1 110 kV
CORDOBA	LN-730	CHINU - SAN MARCOS (SUCRE) 1 110 kV
CORDOBA	LN-768	BOSTON - CHINU 2 110 kV
CORDOBA	LN-713	CHINU - SINCE 1 110 kV
CORDOBA	LN-758	RIO SINU - TIERRA ALTA 1 110 kV
CORDOBA	LN-731	BOSTON - CHINU 1 110 kV
TOTAL		19 LÍNEAS

Fuente: AFINIA

Actividades de termografía:

Respecto a los trabajos de termografías se realizaron mantenimientos en 4 líneas: Bosque – Chambacu 1 66 kV, Calamar – TCalamar 1 66 kV, El Carmen – Tolviejo 1 110 kV y Chinú – San Marcos (Sucre) 1 110 kV.

Actividades de poda y trocha:

La actividad de poda, trocha y mantenimiento de accesos al área de servidumbre de las líneas de 110 kV y 66 kV tiene como objetivo despejar vegetación que supere las distancias mínimas de aislamiento sobre la línea, además de tener despejados los caminos de acceso al área de servidumbre. La actividad de poda se ejecuta dependiendo de los resultados de las inspecciones previas realizadas.

Tabla 37 Avance de actividades de poda y trocha en líneas de Alta Tensión I Trimestre 2023

DPTO	LN STR	Nombre	2023	META 1T KM	REAL 1T KM	% META CUMPLIMIENTO 1T	% REAL CUMPLIMIENTO 1T
BOLIVAR	LN-628	BOSQUE CHAMBACU 1 66 kV	2,98	0,75	0,75	25%	25%
BOLIVAR	LN-612	TERNERA MAMONAL 1 66 Kv	13,3	2,66	2,66	20%	20%
BOLIVAR	LN-615	TERNERA GAMBOTE 1 66 kV	30,9	1,10	1,10	4%	4%
BOLIVAR	LN-715	MAGANGUE MOMPOX 1 110 kV	45	1,10	1,10	2%	2%
BOLIVAR	LN-614	EL CARMEN - TSAN JACINTO 1 66 kV	103	8,60	8,60	8%	8%
BOLIVAR	LN-613	EL CARMEN - ZAMBRANO 1 66 kV	32,7	2,72	2,72	8%	8%

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

CESAR	LN-745	CODAZZI (CESAR) - LA JAGUA 1 110 kV	54,9	13,54	11,50	21%	21%
CESAR	LN-752	EL PASO - EL BANCO 1 110 kV	90,7	23,66	23,66	26%	26%
CESAR	LN-750	EL PASO - EL COPEY 1 110 kV	55,4	14,19	14,19	25%	26%
CESAR	LN-749	VALLEDUPAR - CODAZZI (CESAR) 1 110 kV	51	13,16	13,16	25%	26%
SUCRE	LN-761	EL CARMEN - TOLUVIEJO 1 110 kV	58,6	13,02	13,02	22%	22%
SUCRE	LN-737	SIERRA FLOR - TOLUVIEJO 1 110 kV	17,8	3,81	3,81	21%	21%
CORDOBA	LN-730	CHINU - SAN MARCOS (SUCRE) 1 110 kV	66	13,66	13,66	21%	21%
CORDOBA	LN-713	CHINU - SINCE 1 110 kV	37,9	9,97	9,97	26%	26%
CORDOBA	LN-731	BOSTON - CHINU 1 110 kV	21,6	3,16	3,16	29%	15%
TOTAL		15 LINEAS	749	125,1	123,1	16,7	16,4

Fuente: AFINIA

Los costos asociados a las actividades de poda y trocha de líneas AT se resumen a continuación, para llegar a un valor de \$ 93.457.220,15 pesos colombianos:

Facturación a corte 31 de marzo de 2023 (primer trimestre).

Tabla 38 Costos de mantenimiento I Trimestre 2023

DEPARTAMENTO	LN STR	Nombre	Costo Asociado 1T
BOLIVAR	LN-628	BOSQUE - CHAMBACU 1 66 kV	\$ 908.813,15
BOLIVAR	LN-612	TERNERA - MAMONAL 1 66 Kv	\$ 0,00
BOLIVAR	LN-615	TERNERA - GAMBOTE 1 66 kV	\$ 0,00
BOLIVAR	LN-715	MAGANGUE - MOMPOX 1 110 kV	\$ 0,00
BOLIVAR	LN-614	EL CARMEN - TSAN JACINTO 1 66 kV	\$ 0,00
BOLIVAR	LN-613	EL CARMEN - ZAMBRANO 1 66 KV	\$ 0,00
CESAR	LN-745	CODAZZI (CESAR) - LA JAGUA 1 110 kV	\$ 24.537.955,00
CESAR	LN-752	EL PASO - EL BANCO 1 110 kV	\$ 13.285.574,00
CESAR	LN-750	EL PASO - EL COPEY 1 110 kV	\$ 21.550.628,00
CESAR	LN-749	VALLEDUPAR - CODAZZI (CESAR) 1 110 kV	\$ 27.721.371,00
SUCRE	LN-761	EL CARMEN - TOLUVIEJO 1 110 kV	\$ 0,00
SUCRE	LN-737	SIERRA FLOR - TOLUVIEJO 1 110 kV	\$ 0,00
CORDOBA	LN-730	CHINU - SAN MARCOS (SUCRE) 1 110 kV	\$ 5.452.879,00

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

CORDOBA	LN-713	CHINU - SINCE 1 110 kV	\$ 0,00
CORDOBA	LN-731	BOSTON - CHINU 1 110 kV	\$ 0,00
TOTAL	15 LINEAS		\$ 93.457.220,15

Fuente: AFINIA

Nota: La consulta de información de la empresa a cierre de Marzo23, muestra el incurrido de gasto correspondiente a los meses de diciembre22, enero23 y febrero23, esto considerando que la facturación de las actividades se realiza mes vencido y que a este corte no se han realizado las imputaciones del periodo de Marzo23; por este motivo se encuentran algunas líneas sin costos asociados.

Actividades de lavado:

Su ejecución se realiza anualmente en la estación de verano en las zonas que corresponden a CARIBEMAR DE LA COSTA que presentan alta contaminación. Estas actividades fueron ejecutadas en el primer trimestre del año reflejando un avance parcial en el plan de un 47,1%.

Tabla 39 Actividades de lavado de líneas I Trimestre 2023

DPTO	LN STR	Nombre	2023	REAL 1T	% META CUMPLIMIENTO 1T	% REAL CUMPLIMIENTO 1T	META 1T
BOLIVAR	LN-628	BOSQUE - CHAMBACU 1 66 kV	15	7	47%	47%	7
BOLIVAR	LN-624	PROELECTRICA - MAMONAL 1 66 kV	14	7	50%	50%	7
BOLIVAR	LN-612	TERNERA - MAMONAL 1 66 kV	16	7	44%	44%	7
BOLIVAR	LN-620	BOCAGRANDE - BOSQUE 1 66 kV	25	12	48%	48%	12
TOTAL	4 LINEAS		70	33	47,1	47,1	33

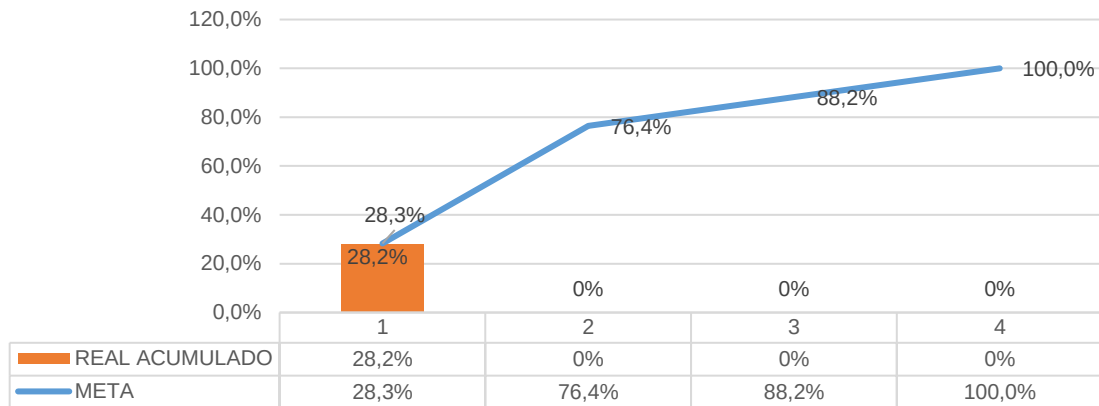
Fuente: AFINIA

Análisis de la SSPD:

Para el primer trimestre del año 2023 la empresa planeó un 16,7% de ejecución de actividades de poda, un 21,1% de actividades de termografía, un 47,1% de actividades de lavado. La programación programada para este periodo era de 28.3% y la empresa ejecutó un 28.2%. En este sentido el indicador parcial corresponde a un 99,6% de la ejecución programada cumpliendo así con la meta establecida para el trimestre. En la Gráfica 10, se presenta la curva S para el año 2023.

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

Gráfica 10. Curva S de Mantenimientos STR – AFINIA



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 – Indicador Parcial 2.1 Cumplimiento del programa de mantenimientos por activo.

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:

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

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

Meta	Evaluación	Resultado
>=80%	83%	CUMPLE

Beneficios:

- Estas actividades beneficiaran una vez que se culminen a 45.121 usuarios
- Mejora en la calidad de la potencia eléctrica suministrada a los usuarios en los niveles de tensión 4,3 y 2 del SDL.
- Departamentos beneficiados: Córdoba y Cesar

Recursos asociados:

Los montos asociados a las inversiones ejecutadas por AFINIA corte primer trimestre de 2023 ascienden a los 3.652 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 2023 orientadas a la calidad de la potencia en los activos de nivel 4, 3 y 2, contemplan la ejecución de 3 proyectos que se relacionan a continuación:

Tabla 41. Listado proyectos de inversión orientados a la calidad de la potencia planificados por AFINIA para el año 2023

Ítem	Proyecto	Nivel Tensión KV	Inversión proyectada.	Usuarios
1	Nuevo circuito Calamar 3	13,2	993.532.796,0	2.906
	Alta tensión		460.519.089,0	
	Media tensión		533.013.707,0	
2	Compensación SE Mompox 110 KV	110	6.145.837.713,0	23.834
3	Confiabilidad LN545 CMT-MTB-AYA SDL N3	34,5	15.445.669.743,0	18.401
	TOTALES		22.585.040.252,0	45.141

Fuente AFINIA

Se evidencia en el desarrollo de este indicador para el año 2023, una mejora en cuanto al número de proyectos y al valor de la inversión programada por Afinia, con respecto al año 2022, en el cual AFINIA solamente desarrollo 2 proyectos orientados a la calidad de la potencia por valor de 9.580 MCOP, beneficiando a 34.189 usuarios, pero se sigue presentado una gran disminución con respecto a las inversiones efectuadas en la vigencia 2021, año en el cual AFINIA desarrollo 10 proyectos con una inversión de 63.512 MCOP beneficiando a 194.641 usuarios.

Tabla 42. Planeación ejecución de los proyectos orientados a la calidad de la potencia año 2023

ITEM	PROYECTOS	PESO PROY.	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	Nuevo circuito Calamar 3	4,40%	9,44%	0,42%	25,20%	1,11%	37,74%	1,66%	27,62%	1,22%
	Alta tensión	2,04%	3,00%	0,06%	16,00%	0,33%	46,00%	0,94%	35,00%	0,71%
	Media tensión	2,36%	15,00%	0,35%	33,15%	0,78%	30,60%	0,72%	21,25%	0,50%
2	Compensación SE Mompox 110 KV	27,21%	32,00%	8,71%	23,00%	6,26%	25,00%	6,80%	20,00%	5,44%
3	Confiabilidad LN545 CMT-MTB-AYA SDL N3	68,39%	15%	10%	33%	23%	31%	21%	21%	15%
	TOTALES	100,00%		19,38%		30,04%		29,39%		21,19%

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.

En la Tabla 43, se presentan las inversiones realizadas por el prestador durante el primer trimestre del año 2023.

Tabla 43. Ejecución de los proyectos de orientados a mejorar la calidad, porcentajes calculados con los pesos de cada proyecto

ITEM	PROYECTOS	PESO PROJ.	TRIMESTRE 1	
			%EJEC.	% EJEC. Por el peso del proyecto
1	Nuevo circuito Calamar 3	4,40%	48,77%	2,15%
	Alta tensión	2,04%	8,00%	0,16%
	Media tensión	2,36%	84,00%	1,98%
2	Compensación SE Mompox 110 KV	27,21%	44,00%	11,97%
3	Confiabilidad LN545 CMT-MTB-AYA SDL N3	68,39%	3%	2%
	TOTALES			16,17%

Fuente: Elaborado y calculado 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 2023 la empresa alcanzo en este indicador parcial una evaluación del 83% y cumple la meta prevista en el PGLP.

Tabla 44. Programación VS Ejecución de los proyectos de orientados a mejorar la calidad

ITEM	PROYECTO	TRIMESTRE 1	
		% PLAN.	% EJEC.
1	Nuevo circuito Calamar 3	0,42%	2,15%
	Alta tensión	0,06%	0,16%
	Media tensión	0,35%	1,98%
2	Compensación SE Mompox 110 KV	8,71%	11,97%
3	Confiabilidad LN545 CMT-MTB-AYA SDL N3	10,26%	2,05%
	TOTALES	19,38%	16,17%

Fuente Elaborado por la SSPD

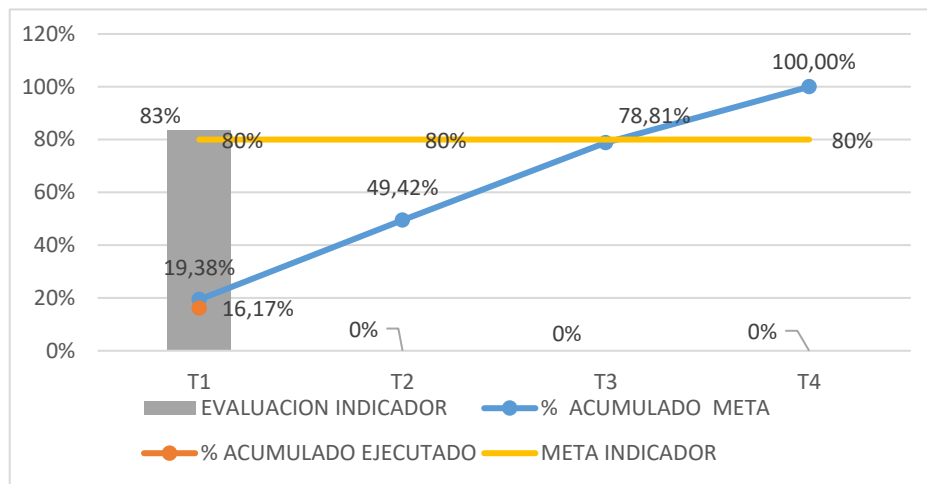
1.3.1. Indicador Parcial 3.1. Ejecución de inversiones aprobadas en el plan de inversiones orientadas a la calidad de la potencia en los activos de nivel de tensión 4, 3 y 2.

Tabla 45. Cálculo del indicador de los proyectos de orientados a mejorar la calidad

DESCRIPCION	T1
% ACUMULADO META	19,38%
% ACUMULADO EJECUTADO	16,17%
EVALUACION INDICADOR	83%
META INDICADOR	80%

Fuente Elaborado por la SSPD

Gráfica 11. CURVA S- Ejecución VS Programación y cumplimiento indicador



Fuente: Elaborado por la SSPD

El monto total de las inversiones ejecutadas por AFINIA en cumplimiento de este indicador con corte 31 de marzo de 2023, ascendieron a \$3.652.001.008 millones de pesos, estimados tomando el valor total de los proyectos por su porcentaje de ejecución.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

La empresa manifiesta:

Para la ejecución de la línea LN545, se presentaron algunos atrasos que corresponden a temas administrativos, diseño, gestión de permisos ante INVIAS y la administración Municipal, Como también la gestión de Materiales especialmente cable forrado CF 200 – 34.5 kV, y se estima dar inicio en la ejecución para el Segundo Trimestre del año. A causa de esto los 1,7 km planificados como avance para el primer trimestre se trasladan a los meses de noviembre y diciembre dando espera a la entrega del diseño y la gestión del conductor forrado por parte del área logística.

Evidencias que soportan la ejecución:

Ver Anexo 2 “Evidencias - Indicador parcial 3.1 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:

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

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 46 Evaluación del Indicador Parcial 4.1. Ejecución de inversiones orientadas a recuperación pérdidas

Meta	Evaluación	Resultado
>=90%	0 %	NO APLICA

Beneficios y recursos asociados.

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

Información utilizada para el seguimiento:

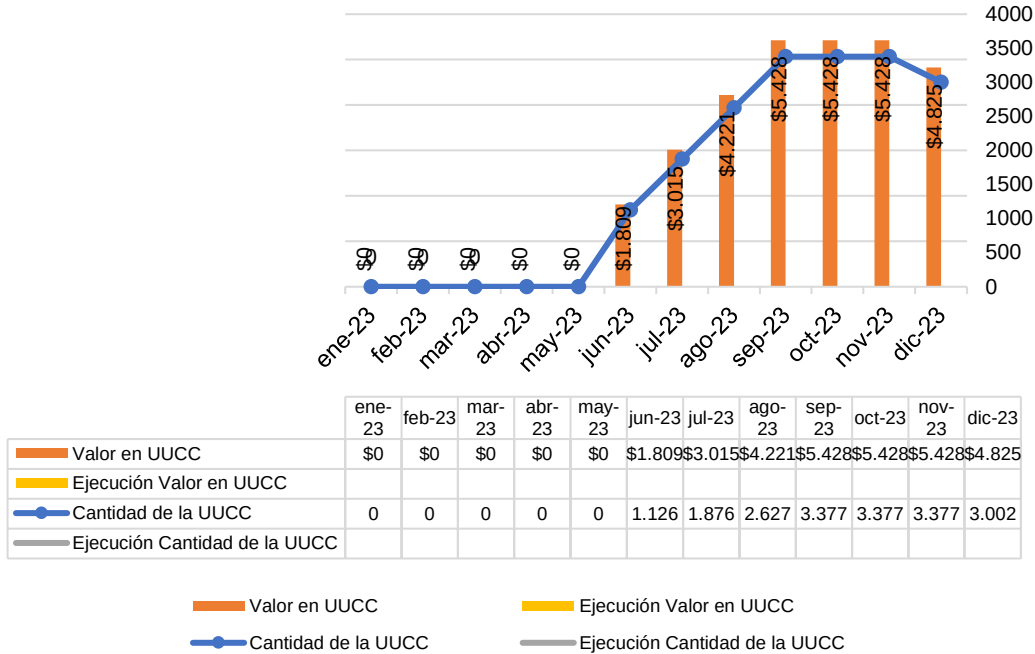
- El Cronograma y Curva S de las inversiones adelantadas.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

La empresa relaciona la curva S para la ejecución de las obras enfocadas al objetivo de pérdidas con ejecución presupuestal del proyecto CONPES 3966 durante el año 2023. En su proyección no se observan avances proyectados para los primeros 5 meses del año.

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

Gráfica 12 Curva S CONPES 3966 – Ejecución plan de inversiones activos de uso dirigido a gestión de pérdidas



Fuente: AFINIA

Análisis de la SSPD:

La empresa planeó la ejecución de actividades relacionadas con el proyecto CONPES a partir del mes de junio del 2023. En este sentido, NO APLICA la evaluación de este indicador para el primer trimestre del año 2023. La evaluación del indicador aplicará desde el segundo trimestre del año 2023.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

La empresa no presenta evidencias de las dificultades para la ejecución de este indicador.

Evidencias que soportan la ejecución:

NA

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:

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

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

Meta	Evaluación	Resultado
>=80%	92,7%	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.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

La empresa reportó que en durante el I trimestre del 2023 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.

- Recuperación de energía, a través de la 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. Esta gestión permite identificar y normalizar la medida de usuarios con anomalías en la medida y/o acometida que impidan el registro efectivo de la energía.
- Revisión y eliminación de anomalías (en la medida o en la red) a través de la instalación o el cambio de medidores, acometidas y/o accesorios, ejecutadas con medición convencional o con sistemas de medición centralizada.

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

- El objetivo principal del desarrollo de estas Campañas está relacionado con el control de las pérdidas en las Áreas de Media Tensión con mayores pérdidas.
- Ejecución de planes de acción orientados hacia la Revisión y Normalización de clientes focalizados o dirigidos, Revisión y Normalización de clientes en Macromedidas con pérdidas significativas o por denuncias de clientes internos/externos, Revisión y Normalización de clientes en unidades residenciales Multifamiliares, Revisión y Normalización de clientes a través del programa de Barrido de la red de Media Tensión.
- 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.

- Intervención de clientes grandes consumidores en los segmentos de mercado regulado, subnormal y liberalizado.
- Revisión y normalización del sistema de medición y al control del ciclo comercial, principalmente en suministros con alguna de las siguientes características: indicios de anomalía técnica, desviaciones significativas de consumo, anomalías de lectura, pertenencia a un área de media tensión con pérdidas significativas, consumo cero sin justificación, entre otros.

c) Instalación de macromedida.

- Instalación de Macromedida enmarcada en tres ámbitos de gestión:
 - Macromedida en niveles de tensión ≥ 2 (Zonas Especiales),
 - Macromedida en arranques de línea y puntos de entrada de cada nivel de tensión (Subestaciones)
 - Macromedida en transformadores de distribución (Nivel de tensión 1).

Como resultados la empresa destaca:

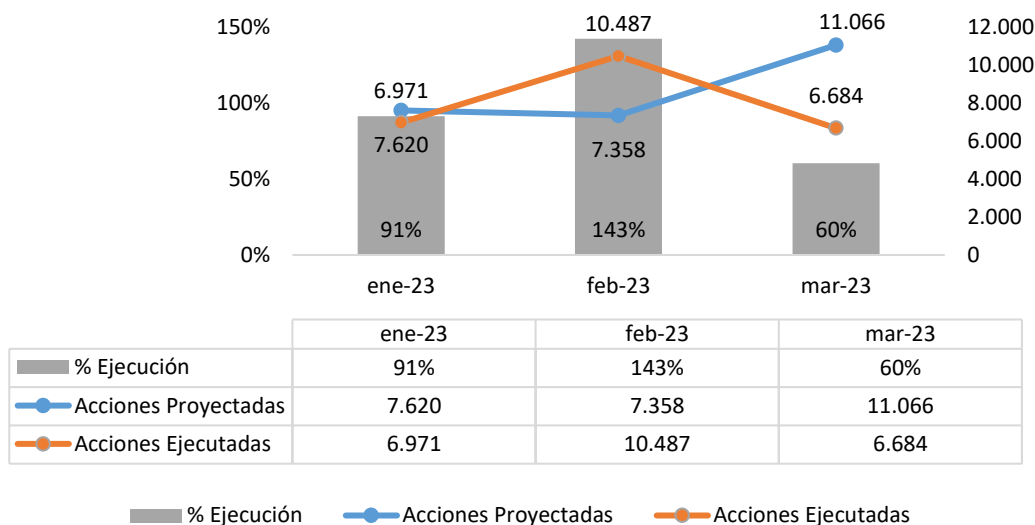
- La gestión en clientes grandes consumidores permitió un afloramiento de energía (aumento de la facturación posterior a la normalización de la medida) de **1.35 GWh** con corte a marzo de 2023. El avance de las actividades se encuentra en un cumplimiento de 421% sobre lo planificado acumulado a marzo de 2023, que corresponden a 1.520 acciones ejecutadas sobre 361 planificadas.
- La ejecución de campañas sistemáticas en clientes regulares y medios permitió un afloramiento de energía de **585 MWh** acumulados a marzo de 2023. La baja recuperación de energía en este plan se debe a una baja operativa para la ejecución de las acciones programadas en este primer trimestre. Durante los meses de enero a marzo de 2023, la gestión de estas actividades presenta un avance del 84,4% respecto de las metas planteadas para el mismo período, lo que equivale a la ejecución de 21.160 acciones sobre 25.071 planificadas.
- Se ha logrado la instalación de **1.462 macromedidores** que incluyen los ubicados en ramales y/o Zonas Especiales con presencia de uno o más circuitos, así como la reposición de equipos de medición en subestaciones e igualmente incluye los macromedidores instalados en los

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

transformadores de distribución, equivalente a un 239% de avance en este plan respecto a lo planificado. Estas actividades nos permiten asegurar la correcta medición de energía para balances de energía en arranques de línea, en puntos de entradas de cada nivel de tensión y en ramales o circuitos pertenecientes a Zonas Especiales en nuestra zona de cobertura.

A continuación, se presenta la Curva S para el primer trimestre del año 2023.

Gráfica 13 Curva S para proyecto de consumidores regulados y medios



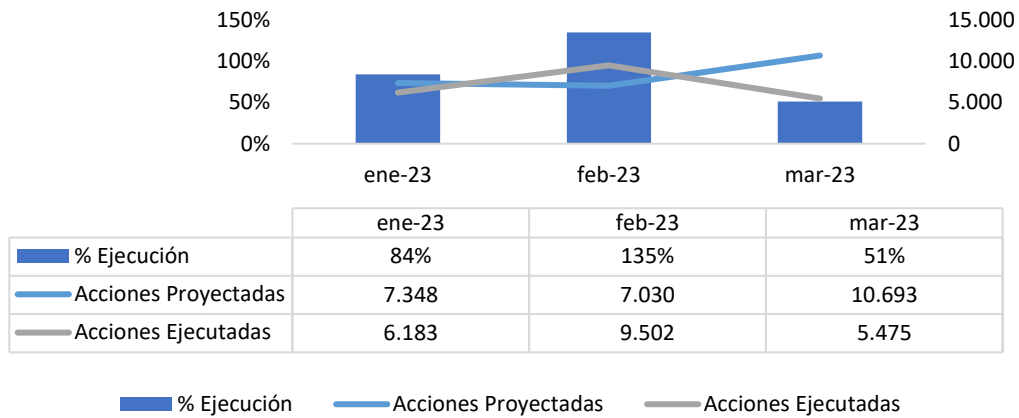
Fuente: AFINIA

Análisis de la SSPD:

La información disponible y analizada por la Superintendencia permite concluir que las acciones del plan de pérdidas ejecutadas durante el I trimestre de 2023 equivalen al 92,7% de las planeadas (logró realizar en total 24.142 acciones de 26.044 programadas para las tres categorías que conforman el plan) cumpliendo así con la meta definida para este periodo.

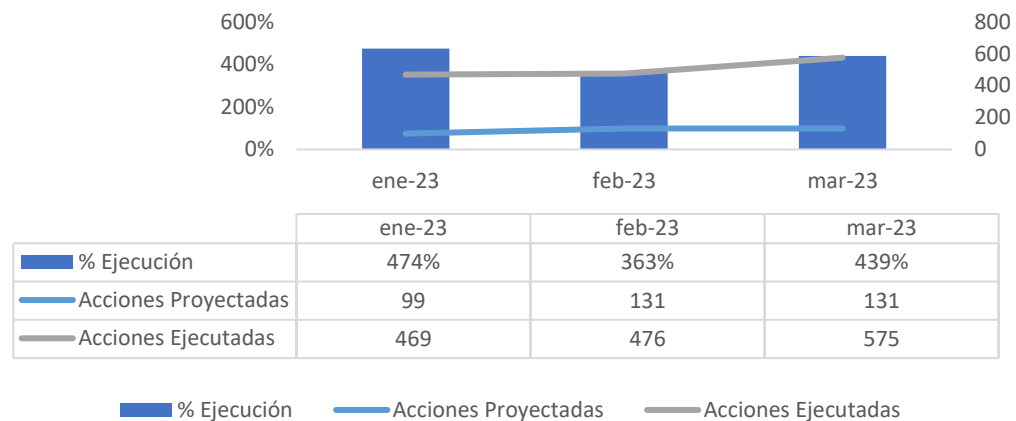
La evolución de las acciones de los tres proyectos durante el I Trimestre del 2023 se presenta a continuación:

Gráfica 14 Curva S para proyecto de consumidores regulados y medios



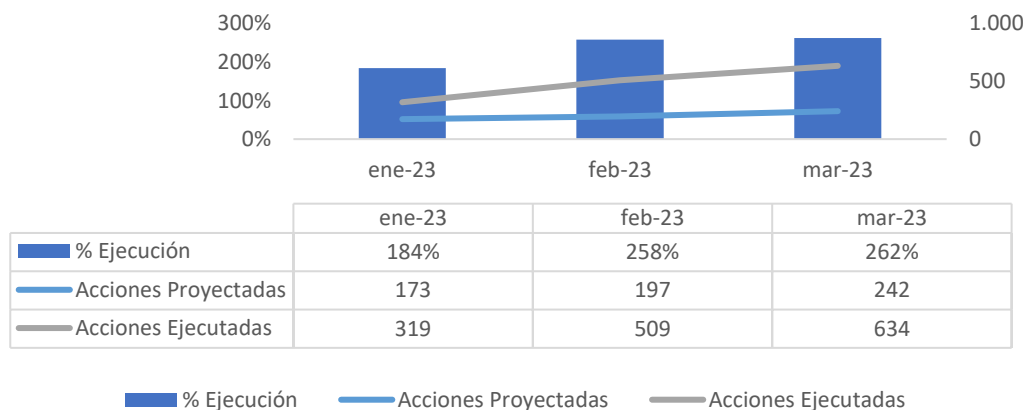
Fuente: AFINIA

Gráfica 15 Curva S para proyecto de gestión de grandes consumidores



Fuente: AFINIA

Gráfica 16 Curva S para proyecto de la instalación de macromedida



Fuente: AFINIA

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

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

Durante este primer trimestre se han presentado dificultades operativas para el desarrollo de campañas sistemáticas dado que solo se contó con el 31% de la operativa programada para este objetivo.

Evidencias que soportan la ejecución:

Ver: Anexo 2 – Indicador Parcial 4.2 Ejecución Plan de Control de Pérdidas de Energía.

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:

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

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 48 Evaluación del Indicador Parcial 4.3. Ejecución plan de reducción de pérdidas de energía

Meta	Evaluación	Resultado
>=80%	113%	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.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

La empresa reportó que durante el I trimestre del año 2023 adelantó actividades del plan de pérdidas, las cuales se agrupan en las siguientes categorías i) Instalación de medidores a usuarios sin medición, ii) Sistema de medición centralizada y iii) Aseguramiento de la red.

a) Instalación de medidores a usuarios sin medición.

La ejecución de esta línea de acción tiene como propósito reducir en 1 punto porcentual por año la proporción de clientes que se facturan sin equipo de medida instalado respecto del total de clientes de la compañía.

Las actividades de normalización de suministros conectados directamente a la red de la empresa presentan un avance del 57,9% respecto a lo planificado acumulado a corte de marzo, equivalente a la instalación de 1.278 medidores sobre los 2.209 planificados. 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 para corregir la situación de clientes en condiciones similares.

b) Sistema de medición centralizada

Esta línea de acción contempla la instalación de medida centralizada a usuarios ubicados dentro de las zonas con desarrollo de proyectos de aseguramiento de red, con el propósito de dificultar el acceso a posibles manipulaciones de la red y de facilitar la gestión remota del comportamiento comercial y técnico de estos suministros a través de la tecnología mencionada. Los proyectos que aportan cantidades a este indicador son los de aseguramiento de red y multifamiliares. A corte del primer trimestre del año 2023 se presenta un avance del 395%, se ejecutaron 2.763 acciones de 700 planificadas.

c) Aseguramiento de la red.

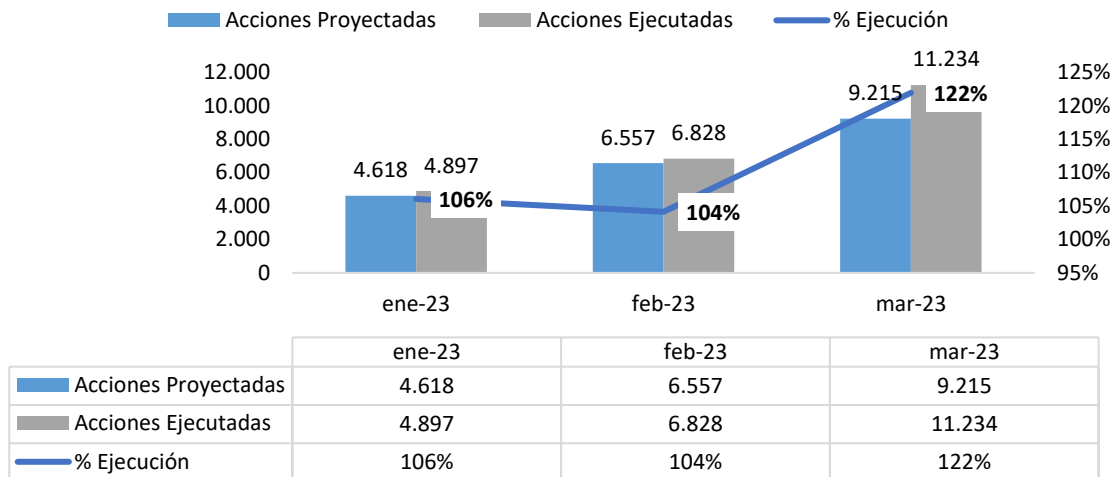
En relación con el punto anterior, la ejecución de proyectos de aseguramiento de la red busca dificultar el acceso a posibles manipulaciones de la red en sectores con pérdidas significativas, impactando en el control y disminución de pérdidas no técnicas de energía para la compañía.

Para el primer trimestre del 2023 se normalizaron un total de 18.918 clientes de una meta de 17.481 en aseguramiento de red para un cumplimiento del 108%, por lo que se refleja un comportamiento acorde a lo planificado.

Análisis de la SSPD:

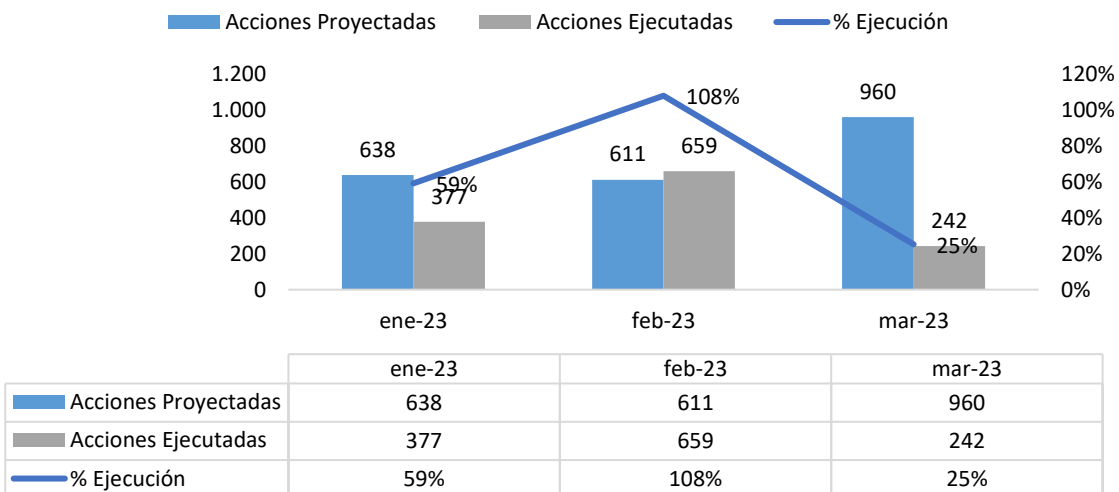
La información disponible y analizada por la Superintendencia permite concluir que las acciones del plan de pérdidas ejecutadas hasta el primer trimestre de 2023 equivalen al 113% de las planeadas cumpliendo así con la meta planteada para este indicador durante el periodo evaluado. La empresa realizó en total 22.959 acciones de 20.390 programadas para las tres categorías que conforman el plan. La evolución de estas variables a lo largo del primer trimestre del 2023 se presenta en las siguientes gráficas:

Gráfica 17 Ejecución programada de actividades del plan de pérdidas vs ejecución real



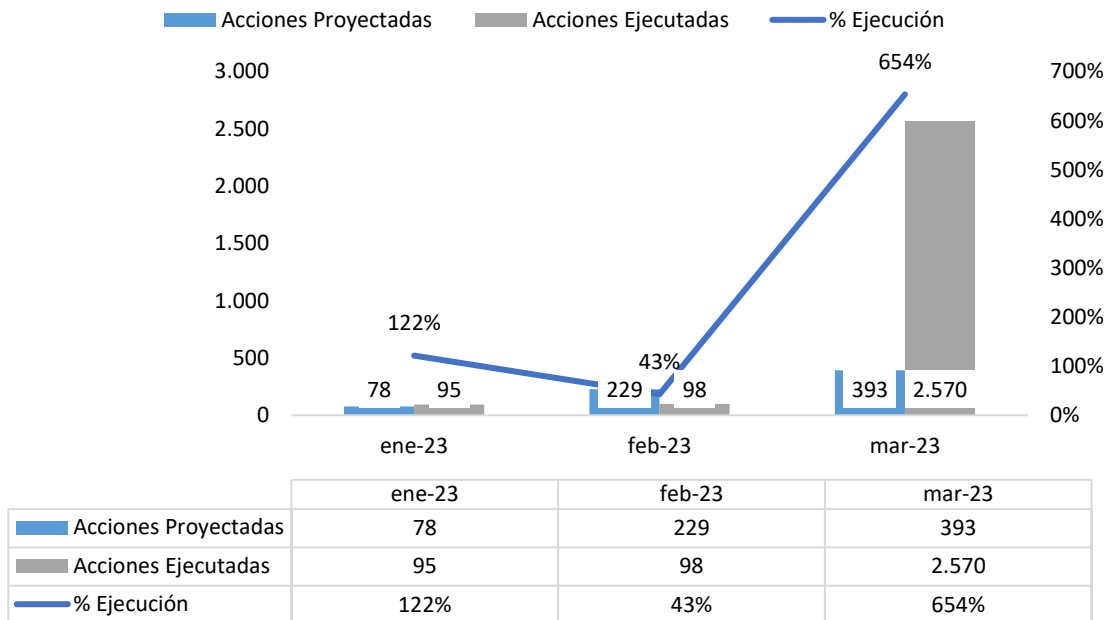
Fuente: AFINIA

Gráfica 18 Evolución de acciones en instalación de medidores a usuarios sin medición



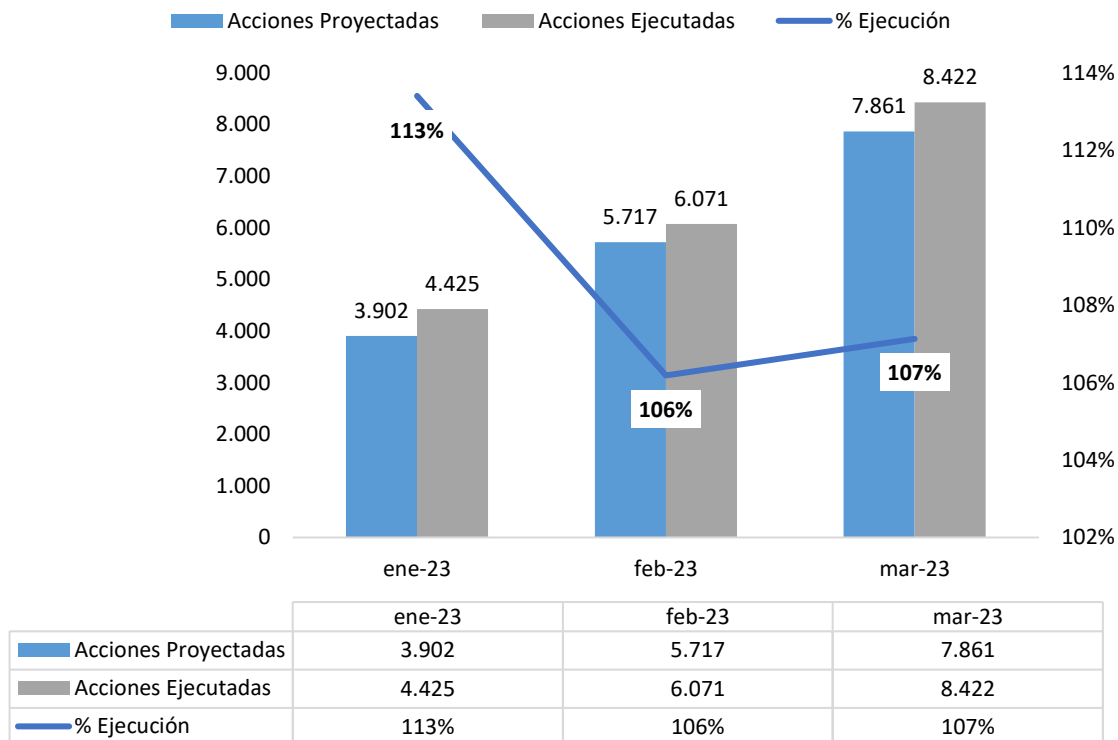
Fuente: AFINIA

Gráfica 19 Evolución de acciones en instalación de sistemas de medición centralizada



Fuente: AFINIA

Gráfica 20 Evolución de acciones de aseguramiento de la red



Fuente: AFINIA

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

Cabe resaltar que la Superintendencia ha identificado porcentajes de ejecución de los proyectos parciales del plan de reducción de pérdidas de energía superiores al 100%. Se recomienda a la empresa que la programación de las actividades se realice con un mayor rigor y detalle con el fin de que los proyectos estén más aterrizados a la realidad operativa de la empresa. Lo anterior dado que no necesariamente el hecho de presentar porcentajes de ejecución mayores al 100% impliquen necesariamente el cumplimiento de los indicadores de resultado para los periodos evaluados.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

Se reportan suspensiones en el proyecto Calamar en la delegación Bolívar Norte debido a los rechazos de la comunidad a la instalación de los medidores por el alto índice de hurto de energía en el municipio.

Evidencias que soportan la ejecución:

Ver: Anexo 2 – Indicador Parcial 4.3 Ejecución Plan de Reducción de Pérdidas de Energía.

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:

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

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

Meta	Evaluación	Resultado
>=80%	94,1%	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.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

La empresa reportó que las inversiones en activos de uso dirigidas a la gestión de pérdidas se enmarcan en los siguientes ámbitos:

- Macromedida en niveles de tensión >= 2 (Zonas Especiales).
- Macromedida en arranques de línea y puntos de entrada de cada nivel de tensión (Subestaciones).
- Macromedida en transformadores de distribución.
- Proyectos de aseguramiento de la red.
- Adecuaciones menores de la red de baja tensión en sectores no protegidos y con altas pérdidas.
- Instalación y adecuación de redes.
- Separación de sectores subnormales de sectores de mercado convencional o normalizado.

Para el primer trimestre del 2023 se informan los siguientes resultados:

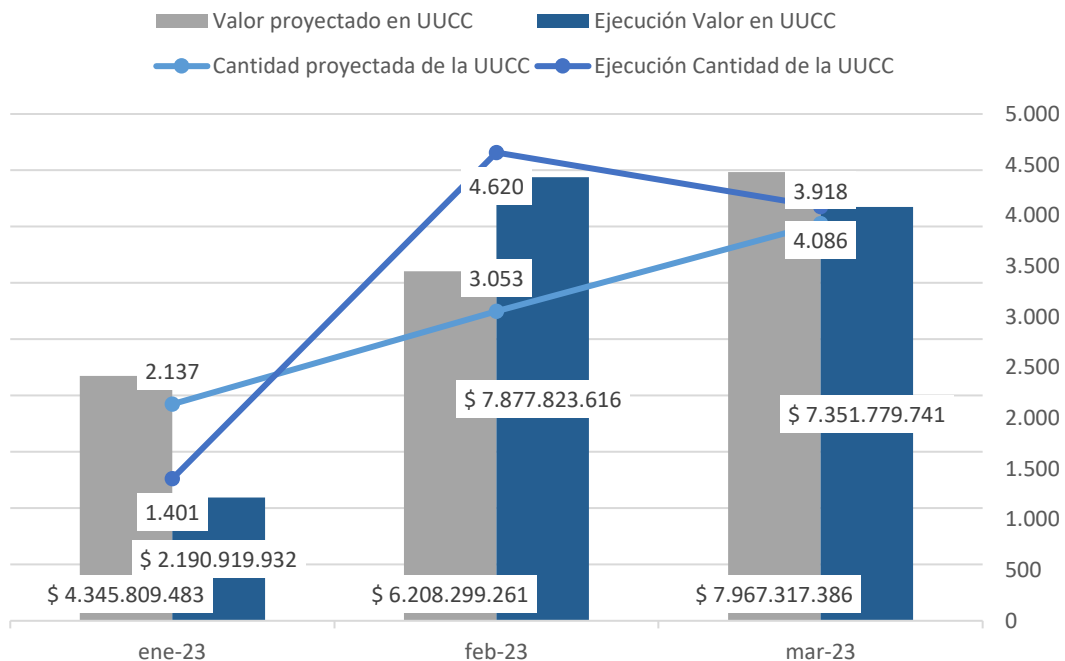
1.4.4. Indicador Parcial 4.4. Ejecución plan de inversiones activos de uso dirigido a gestión de pérdidas.

- Instalación de 537 macromedidores en nivel de tensión 1.
- Reposición de 38 macromedidores en subestaciones propias.
- Instalación de 6 macromedidores en ramales o zonas especiales.
- Instalación de 881 macromedidores PCIs (en las unidades constructivas se incluyen además otros elementos como Transformadores de corriente y tensión, juego de pararrayos, sistema de puesta a tierra, además del macromedidor).

Análisis de la SSPD:

La información disponible y analizada por la Superintendencia permitió concluir que la ejecución acumulada del presupuesto de inversiones, al finalizar el primer trimestre de 2023 equivale al 111% (10.107 UUCC) en unidades constructivas y del 94,1% (17.421 MCOP) en el presupuesto. En consecuencia, el indicador parcial cumplió con la meta establecida para el primer trimestre del 2023.

Gráfica 21 Ejecución plan de inversión para la gestión de pérdidas



Fuente: AFINIA

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

La empresa no relaciona dificultades para este periodo.

Evidencias que soportan la ejecución:

Ver: Anexo 2 – Indicador Parcial 4.4 Ejecución plan de inversiones activos de uso dirigido a gestión de pérdidas

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:

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

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 50 Evaluación del Indicador Parcial 5.1. Construir e implementar un plan de gestión de riesgo eléctrico.

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 Sensibilización a la comunidad en general, fortalecimiento de la conciencia ciudadana
- 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 evaluada considerando las acciones y resultados reportados por el operador Afinia en el informe del primer trimestre de 2023.

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)

Actividades particulares reportadas por la empresa:

Para el primer trimestre de 2023, AFINIA reporta los principales hitos desarrollados con el soporte de las actividades realizadas dentro del cronograma de Plan de Gestión de Riesgo Eléctrico 2023 definido:

El programa de gestión de riesgo eléctrico establecido se desarrolla alrededor de dos componentes principales que son Sensibilización a la comunidad y el Fortalecimiento de la seguridad operativa, para el primer trimestre de 2023, AFINIA reporta el desarrollo de los siguientes hitos:

1. Sensibilización a la comunidad en general, Fortalecemos Conciencia Ciudadana.

1.1 Taller de formación en uso seguro de la energía: El operador reporta la ejecución de talleres de formación con tres enfoques, los cuales son: instalaciones internas, distancias de seguridad y reconoces el peligro, los dos primeros talleres enfocados a público adulto y el ultimo con público infantil. Estas acciones tuvieron una cobertura de 4.251 personas durante el primer trimestre, AFINIA exalta que gran parte de las acciones fueron realizadas donde hay o han existido accidentes eléctricos.

1.2 Comunicaciones periódicas: Durante el primer trimestre de 2023 el operador reportó que se publicaron 33 comunicaciones a través de las redes sociales y medios internos de AFINIA.

2. Fortalecimiento de la Seguridad Operacional.

2.1 Seguimiento a contratistas de MT en formaciones de riesgo eléctrico: se reporta por parte del operador la verificación al cumplimiento del plan de formación a 5 de los 5 contratistas de Media Tensión con contrato vigente

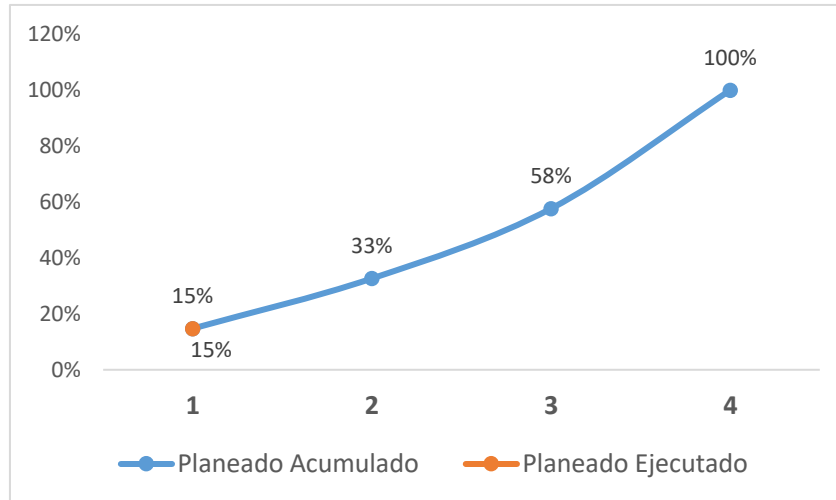
2.2 Auditoria mensual de llamadas de centro de control de AFINIA: El operador da cuenta del monitoreo realizado en cumplimiento del protocolo de comunicaciones vigente socializado a los grupos operativos que intervienen en los activos de la compañía.

2.3 Control operacional de aliados estratégicos con Inspecciones Documentadas - Informe de eficacia de acción: Por medio de inspecciones documentadas de seguridad y salud en el trabajo AFINIA reporta la verificación del cumplimiento de las reglas de oro, uso de elementos de protección personal y procedimientos de trabajo seguro, entre otras actividades.

Dentro del informe presentado por el operador se relaciona la curva S de ejecución de las actividades sobre el cronograma programado para el año 2023 con una ejecución en primer trimestre de 15% sobre 15% programado.

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)

Gráfica 22 Curva S - Ejecución Plan Gestión Riesgo Eléctrico AFINIA 1T 2023



Fuente: Informe PGLP AFINIA 1T 2023

Análisis de la SSPD:

De acuerdo con las evidencias aportadas por el operador se establece el cumplimiento de las actividades programadas dentro de los hitos con ejecución en el primer trimestre de 2023. A continuación, se presenta el análisis de cada uno de los componentes e hitos reportados por Afinia:

1. Sensibilización a la comunidad en general, Fortalecemos Conciencia Ciudadana:

1.1 Taller de formación en uso seguro de la energía: Se observa el cumplimiento de la actividad planificada, de igual manera se resalta la realización de talleres de formación con enfoques específicos, dirigidos tanto a público adulto como infantil. La cobertura alcanzada durante el trimestre de 4.251 personas indica un esfuerzo significativo para aumentar la conciencia sobre el uso seguro de la energía, se destaca que en muchos de los talleres el operador hizo entrega de cartillas de seguridad. Así mismo, la Superservicios considera favorable que se enfoquen en áreas con accidentes eléctricos previos, ya que esto demuestra una acción proactiva para abordar problemas específicos de accidentes de origen eléctrico. Como recomendación, sería útil que AFINIA continúe monitoreando y evaluando la efectividad de estos talleres para asegurar que la información llegue a la audiencia objetivo y se traduzca en prácticas seguras.

1.2 Comunicaciones periódicas: El operador cumplió con la actividad propuesta dentro de su plan de Riesgo eléctrico, realizando comunicaciones periódicas a través de redes sociales y medios internos durante el primer trimestre de 2023, las cuales estuvieron enfocadas en la sensibilización y conciencia ciudadana sobre los riesgos eléctricos. Se le sugiere a AFINIA realizar un seguimiento más detallado de la interacción con estas publicaciones, revisando la retroalimentación de los usuarios, para así conocer la efectividad de sus comunicaciones y como estas están contribuyendo a la gestión de riesgo eléctrico.

2. Fortalecimiento de la Seguridad Operacional:

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)

- 2.1 Seguimiento a contratistas de MT en formaciones de riesgo eléctrico: Según el reporte presentado, se observa que AFINIA ha realizado la gestión dispuesta en su cronograma para verificar las formaciones relacionadas con el riesgo eléctrico de los cinco contratistas de Media Tensión (MT). Sin embargo, no fue posible verificar la efectividad de las acciones realizadas por el operador en cuanto al seguimiento del plan de formación propuesto con las empresas contratistas. Lo anterior, debido a que no se especifican los lineamientos y aspectos requeridos en línea con el mencionado plan de formación. Esta situación es relevante considerando que durante la revisión se identificaron diferencias significativas en el tiempo de formación, en particular se encontró que algunas de las capacitaciones consistieron en charlas de alrededor de 5 minutos, en contraste con capacitaciones destinadas al mismo fin que se extendían por alrededor de una hora. Además, se encontró como soporte una charla sobre caídas a distinto nivel lo que no corresponde con una formación de riesgo eléctrico.
- 2.2 Auditoría mensual de llamadas de centro de control de AFINIA: El monitoreo y la revisión continua del cumplimiento del protocolo de comunicaciones son fundamentales para mantener la seguridad y la eficacia en la operación de la compañía. Por parte de la Superservicios se resalta la gestión realizada por parte de AFINIA al realizar auditorías mensuales con los grupos operativos y aliados en este aspecto. De igual manera, se destaca el análisis presentado por parte de la empresa, en donde se observa la identificación de patrones y hallazgos presentados. Se le sugiere al operador seguir trabajando en este tipo de análisis y profundizar en la caracterización de áreas de mejora para garantizar una respuesta más efectiva y ágil ante las situaciones de su operación.
- 2.3 Control operacional de aliados estratégicos con Inspecciones Documentadas - Informe de eficacia de acción: Se observa el cumplimiento de la actividad dentro del plan de inspecciones propuesto dando seguimiento a las inspecciones documentadas de seguridad y salud en el trabajo de 32 frentes operativos en donde hizo el seguimiento y verificación del cumplimiento de las cinco reglas de oro, uso adecuado de elementos de protección personal entre otros, cumpliendo con la meta programada de 30 grupos de trabajo a inspeccionar en el marco del programa de seguridad operacional.

A continuación, se presenta la gestión realizada por AFINIA durante este trimestre, evaluando el grado de cumplimiento de las actividades planificadas en el cronograma:

Tabla 51. Cronograma de Actividades del Plan de Riesgo Eléctrico 1T 2023 AFINIA

Ítem	Plan de Gestión Riesgo Eléctrico	Planeado/ Ejecutado	1er Trimestre		
			Ene	Feb	Mar
1	Sensibilización a la comunidad en general, Fortalecemos Conciencia Ciudadana				
1,2	AFINIA en Cercanía a las comunidades	Planeado	0%	0%	6%
		Ejecutado	0%	0%	6%
1.1	Programa Familia Polo a tierra; seguridad eléctrica, ahorro de energía y conciencia ciudadana (estrategias de educación en Barrios)	Planeado			
		Ejecutado			
1.2	Disponibilidad de cartillas de Riesgo de Eléctrico en las Oficinas Comerciales (Propias).	Planeado			
		Ejecutado			
1.3	Socialización de la cartilla de Riesgo Eléctrico en las reuniones generadas con los públicos de interés: Personeros(1), Vocales de Control (1).	Planeado			
		Ejecutado			
1.4	Taller de formación en uso seguro de la energía, con tres enfoques	Planeado			25%
		Ejecutado			25%
1,2	Comunicaciones periódicas (Mínimo 2 publicaciones mensuales en medios internos o externos)	Planeado	8%	8%	8%
		Ejecutado	8%	8%	8%
1.2.1	Comunicaciones periódicas (Mínimo 2 publicaciones mensuales en medios internos o externos) a partir del mes de Enero_2023	Planeado	8%	8%	8%
		Ejecutado	8%	8%	8%
2	Fortalecimientos la Seguridad Operacional				
2.1	Capacitaciones/campañas al personal Operativo Propio y aliados	Planeado	0%		
		Ejecutado	0%		
2.1.1	Formación a supervisores, administradores de contratos y aliados estratégicos en riesgo eléctrico	Planeado			
		Ejecutado			
2.1.2	Certificación por Competencias al personal operativo acorde a sus funciones primordiales y las competencias que se encuentren vigente en SENA (continuidad del proceso)	Planeado			
		Ejecutado			
2.1.3	Actualización e implementación del nuevo proceso de habilitación de personal en cuanto a la Resolución 5018 de 2019	Planeado			
		Ejecutado			
2.1.4	Aplicación de nuevas estrategias de formación a través del aula virtual en relación con el protocolo de comunicaciones	Planeado			
		Ejecutado			
2.1.5	Sensibilización en roles y responsabilidades del personal competente-habilitado para el trabajo en subestaciones y líneas (cargos de gestoría y coordinación)	Planeado			
		Ejecutado			
2.1.6	Capacitación o actividades en seguridad operacional al personal del COR	Planeado			
		Ejecutado			
2.1.7	Festival de prevención del riesgo con aliados estratégicos	Planeado			
		Ejecutado			
2.2	Cumplimiento de las formaciones de Riesgo Eléctrico por parte de los contratistas de MT (5 contratistas)	Planeado	25%		
		Ejecutado	25%		
2.2.1	Seguimiento a la ejecución de formaciones trimestrales (al menos una) por parte de los contratistas de MT.	Planeado			25%
		Ejecutado			25%
2.3	Aseguramiento de proceso	Planeado	18%		
		Ejecutado	18%		
2.3.1.	Informes de reevaluación de riesgos operacionales en las subestaciones eléctricas (10 subestaciones)	Planeado			
		Ejecutado			
2.3.2	Realizar auditoría mensual (llamadas telefónicas grabadas) de cumplimiento de Protocolo de comunicación inicialmente 5 llamadas, se entregará informe de los realizado .	Planeado	8%	8%	8%
		Ejecutado	8%	8%	8%
2.3.3	Control operacional de aliados estratégicos con Inspecciones Documentadas - Informe de eficacia de acción	Planeado			25%
		Ejecutado			25%

Fuente: AFINIA 1T 2023

Con base en la revisión de los documentos y evidencias presentadas por el operador, se observa que en el primer trimestre de AFINIA cumplió con las actividades programadas en el cronograma de implementación del Plan de Gestión de Riesgo Eléctrico en un 100% de ejecución, cumpliendo con la meta establecida para ese período.

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)

Se sugiere que AFINIA continúe con la implementación de las acciones planificadas, realice análisis periódicos para evaluar el progreso y realice ajustes donde sea necesario para garantizar la seguridad operacional y la reducción de accidentes eléctricos sus activos como operador de red.

Por otra parte, aunque las charlas diarias sobre seguridad son importantes para reforzar la cultura de prevención de riesgos y seguridad en el trabajo, no son suficientes como única medida de formación en riesgo eléctrico. Se le recomienda establecer estándares claros y consistentes para la capacitación en riesgo eléctrico por parte de las empresas contratistas. Una charla breve puede brindar una visión general, pero no es suficiente para garantizar la comprensión y la aplicación efectiva de medidas de seguridad en situaciones eléctricas complejas. Por lo que es esencial que las capacitaciones impartidas cumplan con un nivel mínimo de profundidad, a fin de garantizar que los trabajadores y contratistas estén debidamente preparados de manera segura y competente.

Es importante que la empresa mantenga un seguimiento cercano y consistente de la ejecución del Plan de Gestión de Riesgo Eléctrico para garantizar que se alcancen los objetivos establecidos. Nuevamente se le recuerda a AFINIA la importancia de entregar información más detallada sobre las acciones específicas realizadas en la planificación de cada componente.

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:

Informe del primer trimestre del año 2023 remitido por AFINIA.

- 5.1.1 plan de gestión de riesgo eléctrico 1er trimestre 2023.
- 5.1.1 Plan de riesgo eléctrico 2023-primer trimestre.
- 5.1.1 Soporte fotográfico campañas de divulgación.
- 5.1.1 Soportes Anexos

1.6 Objetivo 6. Atención al usuario

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 CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. (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:

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

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 52. 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%	103%	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 CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. (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 2023 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:

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.

- i) Plan de Cultura del servicio.
- ii) Proceso formativo (normativa y Nuevo Gestor Documental).
- iii) Homologación del diseño e imagen en los centros de experiencia.
- iv) Fortalecimiento del Contact 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 el 1 de agosto de 2023, mesa de trabajo virtual con el operador de red CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. (AFINIA), con el fin de validar la información reportada esta entidad durante el primer trimestre de 2023, 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 exponen las tareas que hacen parte de cada actividad.

i. Plan de Cultura del servicio.

El objetivo del plan es lograr una transformación de cultura de servicio dentro del personal que dentro de sus funciones atienden a los clientes de la empresa.

Dentro de este plan se incorporaron los siguientes hitos

1. Elaboración de RFP de Plan Cultura de servicio:

El prestador informó que se realizaron las especificaciones técnicas del proyecto de Cultura de Servicio con el objetivo de contratar los servicios especializados para la capacitación y entrenamiento en la transformación de cultura de servicio al personal que atienden los clientes en la compañía.

Se informó que el proyecto se implementará en un tiempo de cinco (5) meses para poder lograr la transformación y aplicación del entrenamiento en la operación diaria de los asesores de la empresa, implementando las siguientes fases para el proyecto:

- Fase 1: Definición de modelo, diagnóstico y sensibilización
- Fase 2: Desarrollo de los módulos y contenidos formativos definidos por el proveedor.
- Fase 3: Evaluación final de los módulos aplicados con el público objetivo, clausura de la etapa formativa y certificación del programa de Cultura de Servicio centrada en el cliente
- Fase 4: Entrega de metodología de mantenimiento de Cultura de Servicio para aplicarla en Afinia y el informe final del estado del proyecto.

ii. Proceso formativo (normativa y nuevo gestor documental)

2. Elaboración de Contenidos de Formación

La empresa informó, que en el primer trimestre del 2023 se diseñaron los contenidos del nuevo Gestor documental SAVIA (Sistema de Autoaprendizaje Virtual de Afinia).

Gráfica 23 Logo Nuevo Gestor Documental Savia



Fuente: Informe Primer Trimestre 2023 de AFINIA

Donde el objetivo es poner a disposición del personal de atención al cliente la información concerniente a los procedimientos, directrices y comunicados de la empresa de una manera rápida, segura y veraz.

- **Contenido del Gestor Documental**

Se informó que la documentación para el gestor de contenido se encuentra organizada por tipo de documento en Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Sugerencias.

Se informó que la documentación actualizada se está migrando al gestor de contenidos SAVIA, con el fin de tener la información es te disponible para el personal de atención al cliente.

iii. Homologación del diseño e imagen en los centros de experiencia.

Se informó que esta actividad se iniciara su ejecución en el cuarto trimestre de 2023.

iv. Fortalecimiento del Contact Center

1. Diseño de asistente virtual ALIX

Se informó por parte de la empresa, la creación de un personaje que actúa como asistente virtual de los canales de atención virtual de Afinia nace **ALIX**, un avatar tecnológico que buscará ganarse la confianza de sus clientes con su personalidad alegre característica de la región y con una atención mucho más eficaz de sus requerimientos y solicitudes.

Se informó el significado de la sigla **ALIX** significa:

A: Afinia, Alegría
L: Luz
I: Inteligencia Artificial
X: Experiencia.

2. Validación funcionario de Afinia a través de IVR y CHAT

Se informó que con el fin de brindarles a sus clientes la posibilidad de verificar la identidad de los funcionarios, aliados y contratistas de Afinia que lo visitan en su casa, oficina o local comercial, se habilitó una nueva opción en la línea Afinia y en el chat virtual, para que de forma inmediata e ingresando el número de identificación que aparece en el carnet del funcionario, los clientes puedan validar si la persona es un funcionario autorizado de Afinia. Indicando que se busca mejorar la experiencia de los usuarios, generando confianza y tranquilidad al tener un contacto con la compañía.

Para acceder al número servicio desde la línea de atención Afinia, el cliente deberá seguir los siguientes pasos:

1. Comunicarse con la línea Afinia
2. Marcar la opción 3. “de tramites de PQR y otras solicitudes”
3. Seleccionar la opción 5. “Validación de funcionario”
4. Digitar el número de identificación que aparece en el carnet del funcionario

Para acceder desde el Chat Virtual:

1. Ingresar la página www.afinia.com.co

2. Ingresar al centro de atención virtual opción “Chat en línea”
3. Seleccionar la opción de “Validación de funcionario”
4. Ingresar el número de cedula que aparece en el carnet funcionario

Por lo que, al seguir los anteriores pasos los usuarios podrán validar en los canales de atención de la empresa, si el funcionario hace parte de la operativa de Afinia, estando habilitada esta opción en los canales virtuales a finales del mes de marzo de 2023, con una disponibilidad de 24 horas.

3. Agendamiento de llamadas por medio de la página web

Por último, se informó que los usuarios pueden acceder a los canales de atención de la empresa, para realizar solicitudes de requerimiento y consultas, cuando y donde ellos tengan disponibilidad, permite mejorar la experiencia y el relacionamiento con sus clientes.

Por lo que se implementó el servicio de agendamiento de llamada, en donde el usuario podrá seleccionar el día y hora, para que uno de los agentes de la línea Afinia se comuniqué con él para atender su requerimiento.

Gráfica 24 Pagina web de la opción Llamada virtual



Fuente: Informe Primer Trimestre 2023 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.

Análisis de la SSPD:

- Se informa que el 1 de agosto de 2023, la DTGE se realizó una reunión con la Gerencia de Atención al Cliente de la empresa AFINIA, donde se solicitó a la Gerente de Atención al Cliente los avances frente a los centros de experiencia para las ciudades de Valledupar y Montería, quien informó que la empresa se encuentra adelantado aun los trámites administrativos y que se iniciara con la adecuación del local del centro de experiencia de la ciudad Montería.
- Se informa que el 1 de agosto de 2023, la DTGE realizó una reunión con la Gerencia de Servicio al Cliente, quien socializó el avance del cronograma de actividades a desarrollar dentro del plan de trabajo de atención al cliente para el primer trimestre de 2023:

Plan de cultura de servicio, se aportó por parte de la empresa la elaboración RFP (invitación para propuestas de proyectos), contiene siete puntos esenciales los cuales son: objeto, Cobertura/población, Duración, Confiabilidad de Servicio, Descripción del servicio, Hitos relevantes para cumplir el entrenamiento y Acuerdos de niveles de servicio (ANS).

Tabla 53 Tabla de cobertura de objetivo población del personal de AFINIA

TERRITORIO	No EMPLEADOS	Ciudad Ejecución Entrenamiento
Bolívar Norte	101	Cartagena
Cesar	53	Valledupar
Córdoba Norte	54	Montería
Bolívar Sur	21	Magangué
Córdoba Sur	23	Planeta Rica
Sucre	28	Sincelejo
TOTAL	280	

Fuente: Informe Primer Trimestre 2023 de AFINIA

Progreso Formativo (normatividad y nuevo gestor documental), se presentó por la empresa los contenidos de información del nuevo Gestor Documental SAVIA (Sistema de Autoaprendizaje virtual de Afinia), esta herramienta permite a las personas que trabajan en atención al cliente de Afinia en cualquiera de sus cuatro canales de Atención es decir Presencial, escrito, telefónico y virtual, conocer los procedimientos para las posibles solicitudes interpuestas por los usuarios.

Tabla 54- Documentación del Gestor de Contenidos

Tipo documento	Cantidad
Peticiones	37
Quejas	24
Reclamos	24
Sugerencias	22

Fuente: Informe Primer Trimestre 2023 de AFINIA

Tabla 55 beneficios y nuevas funcionalidades SAVIA – Afinia

Beneficios y Nuevas funcionalidades en el Nuevo Gestor Documental SAVIA

Beneficios de contar con el Gestor de Contenidos SAVIA:

- Aumentar la eficiencia y productividad de los trabajadores.
- Facilitar el acceso a la información y aplicaciones.
- Contribuir a la calidad y mejorar los tiempos de atención al cliente.
- Mejorar la experiencia del cliente en los canales de atención.
- Contar con información y procesos documentados y estandarizados.

Nuevas funcionalidades para implementar en el nuevo gestor de contenidos SAVIA:

- Lenguaje y look and feel más amigables al usuario.
- Nuevos protocolos de seguridad y acceso a la herramienta.
- Cuenta con opción de buscador en cada una de las pantallas, seleccionando a la vista del usuario solo la información que requiere.
- Acceso al enlace de las herramientas de apoyo como mercurio, MGA, AVR, página de Afinia, entre otros.
- Control de cambios de contenidos a través de alarmas de notificaciones.
- Panel de noticias sobre información relevante de procesos de atención al cliente.
- Medición de la satisfacción de los contenidos a través del cuadro de calificaciones.
- Retroalimentación del usuario con la herramienta permitiendo conocer opiniones y sugerencias.
- Medición de la usabilidad de la herramienta a partir de las interacciones de los usuarios.

Fuente: Elaborado por la SSPD a partir de información de reportada por AFINIA en el informe del primer trimestre de 2023

Gráfica 25 Documentos finales incluidos en el Gestor de documentos SAVIA para consulta de personal de atención al cliente AFINIA

AFINIA/SUGERENCIA

Atención Presencial

MEJORAR TIEMPOS DE SOLUCIÓN A PROBLEMAS TÉCNICOS

Seamos superhéroes al brindar un buen servicio.

Descripción

Cuando el cliente y usuario sugiere que la solución a problemas técnicos reportados, se da en un menor tiempo.

Consideraciones Generales

- Todas las sugerencias presentadas de manera verbal (telefónico y presencial) deberán ser radicadas en OPEN SGC, y cerradas en primer contacto. No olvides cerrar PQ en OPEN SGC.
- Las sugerencias no son consideradas PQR en ninguna de sus modalidades. Por lo tanto, como empresa de Servicios públicos no estamos obligados a emitir una respuesta sobre la sugerencia presentada por el cliente. No obstante, si el cliente insiste en la radicación de escrito se procederá con la recepción.
- Toda PQR que quede en trámite debe ser respondida por escrito o por correo electrónico, éste último si el cliente diligencia y firma Formato de Autorización para la Notificación Electrónica.

Actualización de Datos:

Se requiere realizar actualización de números telefónicos en cada contacto, la gestión se realizará en OPEN SGC, en la ventana de Clientes cuenta/titular de pago.

Nota:

- Cuando se realice la actualización, se debe dejar registrado en libro de incidencias en calidad de qué actuó el usuario (Propietario, Arrendatario o Tercero).
- No se deberá registrar los números telefónicos en el Sistema OPEN SGC, el cliente deberá aportarlo y en caso de que no lo aporte dejar registrado en libro de incidencias "Cliente no aporta número telefónico", si el número telefónico aportado por el cliente coincide con el registrado en sistema, no se modificará ni se dejará registro en libro de incidencias.

Importante

Anexar de manera correcta:

- Formato de autorización electrónica, debidamente firmado por el cliente.
- Carta o escrito presentado por el cliente.
- Soportes indicados en el escrito.

Registrar o documentar de manera correcta y completa:

- Cantidad de folios aportados.
- Información de la queja presentada por el cliente.
- Datos del cliente.

Para efectos de notificación, siempre primará el CORREO ELECTRÓNICO que nos suministre el cliente con su sello y letra en el formato de Autorización para la Notificación Electrónica.

Este correo electrónico prevalecerá con relación al detallado en el escrito y será el que registremos en el índice dinámico de MERCURIO.

ANÁLISIS ATENCIÓN PRESENCIAL

1. Cliente sugiere que la solución a problemas técnicos reportados, se da en un menor tiempo:

1.a. Cliente presenta sugerencia verbal, sigue este procedimiento:

- Dade los gracias al cliente por la sugerencia realizada, aclara que esta será reportada al área encargada, para que se pueda tener en cuenta en futuros ajustes que realice la compañía si así lo determina.
- Procede a generar PQ, documento de manera clara y completa la información que aporta el cliente en observaciones y referencias de la sugerencia.
- Imprime constancia PQR, en donde se informa el número de la sugerencia.
- Finaliza la PQ de manera inmediata en OPEN SGC, dejando en el comentario de cliente que se remite área central para su revisión y gestión.
- Envía caso por correo electrónico a los analistas de atención al cliente (área funcional): luz.adiñana.ortega@afinia.com.co, jafel.schamoun@afinia.com.co, levin.andres.hernandez@afinia.com.co

2. Si el cliente presenta el caso POR ESCRITO, informe que no es necesario su registro pues la sugerencia puede atenderse verbalmente.

2.a. Está de acuerdo con la informado, procede de acuerdo al numeral 1.a

2.b. Insiste en el registro de la carta, sigue este procedimiento:

- Recepciona el escrito ingresándolo en la herramienta de gestión documental correspondiente, el cual ampa folios que contiene la información: Código de la recepción del documento, No. De radicado del Open SGC, Asunto, No. folio, fecha y hora.
- Coloca los folios tanto en la copia como en el original.
- Registrar nombre completo y legible del funcionario que recepciona el escrito.
- Genera la PETICIÓN, registra en la herramienta de gestión documental.
- Carga los anexos que sean necesario en la herramienta de gestión documental.
- Devuelve la copia del escrito al cliente con el sello debidamente documentado.
- Informa los tiempos de notificación.

Nota: En los casos que no se encuentre habilitada la herramienta de gestión documental y/o para aquellos centros de atención que no cuenten con la impresora, se debe utilizar el sello entregado por Afinia y registrando como mínimo la siguiente información:

- Fecha de Recibido, No. de folios, No. de radicación con que se encuentra registrado en el Sistema Comercial o el TAFI según el caso.
- Nombre completo y legible del funcionario que recepciona el escrito.
- Dirección de notificación.
- Se debe revisar en qué calidad de usuario está presentando PQR.

REGISTRO DEL CONTACTO

Tipo de servicio: N/A
Información a registrar en comentarios: N/A

REGISTRO PQR

Código Asunto: N/A
Tipo: Mejorar tiempos de solución a problemas técnicos
Medio de Atención: En persona
Observaciones y Referencia: Nombre, CC, teléfono(s), datos relevantes de la sugerencia

Código Asunto: 1
Tipo: Información General
Medio de Atención: Por correo o carta.
Observaciones y Referencia: Nombre, CC, teléfono(s), datos relevantes de la sugerencia

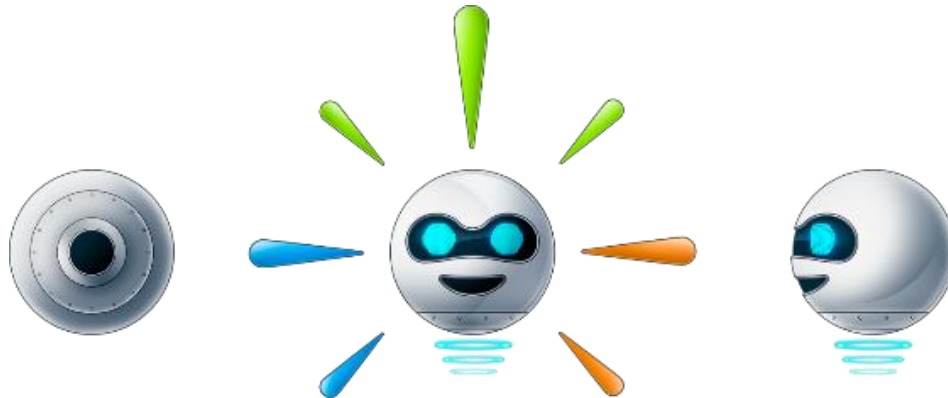
Nota:
El cliente de la sugerencia, lo realizará la central de escños.

Tipo de servicio: N/A
Información a registrar en comentarios: N/A

Fuente: Informe Primer Trimestre 2023 de AFINIA

Fortalecimiento del contact center, se presentó por parte la empresa el desarrollo del nuevo asistente virtual ALIX, con esta herramienta se busca una atención más eficaz de los requerimientos y solicitudes de los usuarios y su diseño de avatar tecnológico que busca generar confianza con los clientes.

Gráfica 26 Avatar tecnológico ALIX – Afinia



Fuente: Informe Primer Trimestre 2023 de AFINIA

Se presentó *Validación funcionarios Afinia IVR y CHAT*, esta opción le permite al usuario validar la identidad de los funcionarios, aliados y contratistas de Afinia mediante la línea de Atención de Afinia y el chat virtual, de una forma inmediata ingresando datos como numero de cedula y número de identificación en el carnet del funcionario.

Gráfica 27 requerimiento interno Validación funcionarios Afinia IVR y CHAT

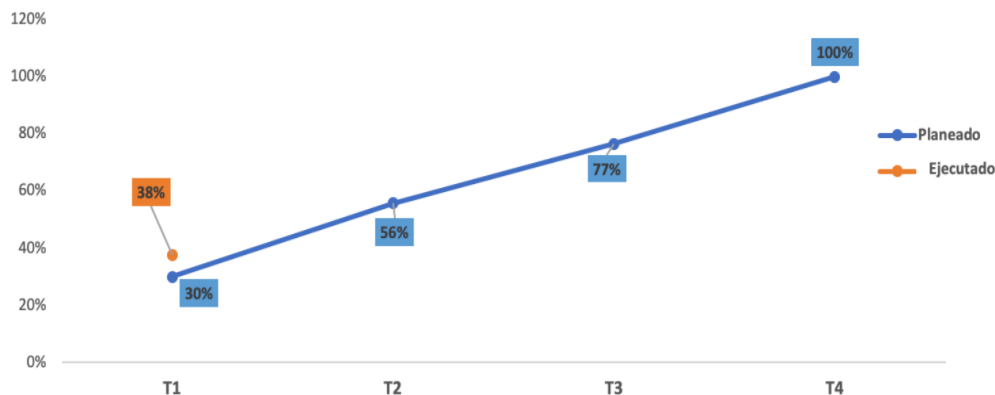
millenium		FOR-DE-01		Versión 2
		ESPECIFICACIÓN DE REQUERIMIENTO		25/02/2022
Proyecto: Validación funcionarios Afinia IVR y CHAT				
No. Requerimiento GLPI: 458162		Fecha de solicitud: 23/02/2023		
URL aplicación:				
Nombre Solicitante: Rodrigo Olivera Suarez		Cargo: Ingeniero de procesos		
Correo:		No. Contacto: 1		
Nombre Gerente de Cuenta o jefe de área: Iván José Gómez Jaramillo		Cargo: Gerente de Cuenta		
Correo:		No. Contacto:		
Nombre Gerente de operaciones o proceso: Octavio Alberto Pabón Cadena		Cargo: Gerente de Operaciones		
Correo:		No. Contacto:		
Impacto económico: N/A				
Tipificación de Prioridad: LEY del cliente				
Consideraciones de Seguridad de la Información: Asegurar la disponibilidad de la aplicación y los datos en el canal				
Objetivo del requerimiento: Diseñar nueva opción en IVR y chat Bot para confirmar a través del documento de identidad que si es personal afiliado a la empresa.				
Descripción del requerimiento:				
Contexto:				
Por solicitud del cliente se solicita diseñar una nueva opción en el IVR y en el chat de afinia, donde el usuario pueda validar si el personal que lo visita es aliado de la empresa a través de su número de identificación y de forma automática con el fin generarles más confianza y seguridad para nuestros usuarios.				
ÁREA IVR				
- Se solicita crear un nuevo submenú dentro de la opción del menú inicial 3. (Para tramites de PQR y otras solicitudes) que lleve la numeración "5" y por nombre "Validación funcionarios Afinia" - Cuando el cliente ingresa a esa opción deberá salir el siguiente guion: "Por medio de esta opción podrás validar que las personas que te visitan son funcionarios de Afinia. Ten presente que cada uno de nuestro personal, debe portar el uniforme y un camé que lo identifique como aliado comercial, puedes reportar cualquier irregularidad marcando 0 en cualquier momento de la llamada" - Se debe habilitar la opción 0 del menú principal (Para denuncias o hurto de energia) dentro del submenú 3.5 si el cliente desea marcarla.				

Fuente: Informe Primer Trimestre 2023 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 de la inclusión de *Agendamiento de llamadas por medio de la página web*, donde los usuarios podrán acceder en los canales virtuales de la empresa, para realizar solicitud de requerimientos y consultas, permitiendo agendar el día y la hora para que uno de los agentes de servicio se comuniquen de manera ágil y fácil.

Gráfica 28 Curva S – Estrategia para Trámite Oportuno



Fuente: Elaborado por la SSPD a partir de información de reportada por AFINIA en el informe del primer trimestre de 2023

Tabla 56 Ejecución acumulada para el cuarto trimestre de 2022 de cronograma de actividades de optimización de trámites oportunos.

ACTIVIDAD	%
Plan de cultura de servicio	100%
Proceso Formativo (Normativa y Nuevo Gestor Documental)	100%
Homologación del diseño e imagen en los centros tercerizados	N/A
Fortalecimiento del contact Center	108%
Promedio de cumplimiento	102,66%

Fuente: Elaborado por la SSPD a partir de información de reportada por AFINIA en el informe del primer trimestre de 2023.

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

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 57 Evaluación indicador parcial 6.2. efectuar seguimiento a la herramienta para solicitar turnos en línea para las oficinas de atención al cliente

Meta	Evaluación	Resultado
≥0%	37%	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.

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.
- El día 1 de agosto de 2023 se realizó reunión con el 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 de 2023 en el informe de avance del Programa de Gestión de Largo Plazo

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.

– PGLP (Acordado y firmado por esta Superintendencia con dicho OR), cumpla con lo informado.

Actividades particulares reportadas por la empresa

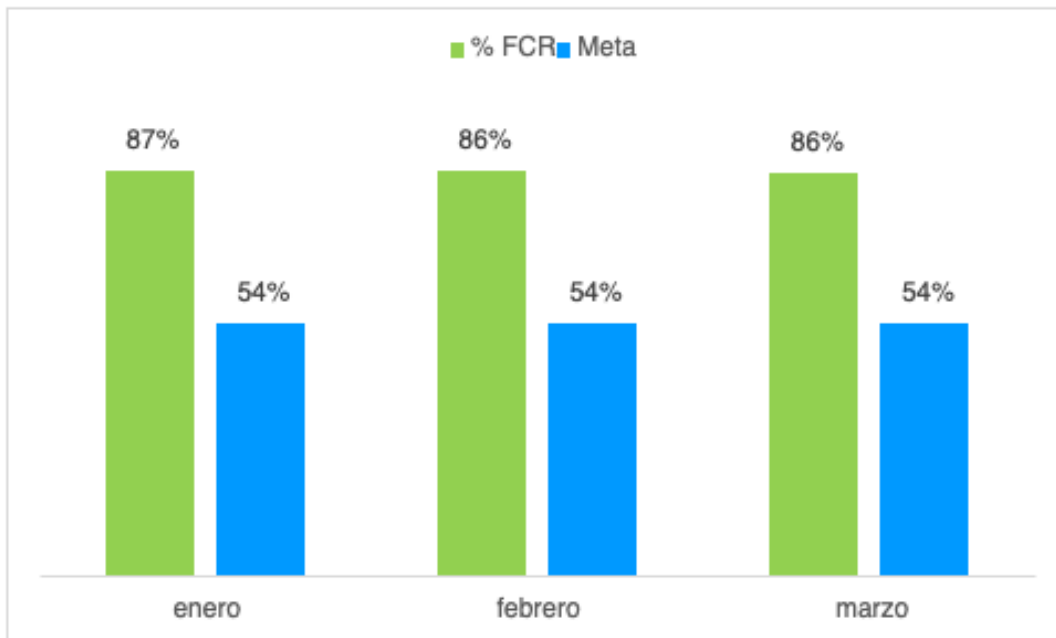
La empresa reporto un resultado obtenido en el Primer Trimestre del año 2023 del **86 %** para casos resueltos en un primer contacto (FCR), soportado en la siguiente información:

Tabla 58 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	26.351	87%	54%	4.090	13%	30.441
Febrero	28.155	86%	54%	4.443	14%	32.598
Marzo	34.003	86%	54%	5.576	14%	39.579
Acumulado cuarto trimestre 2022	88.509	86%	54%	14.109	14%	102.618

Fuente: Informe Primer Trimestre 2023 de AFINIA.

Gráfica 29 Evolución del FCR en CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S E.S.P



Fuente: Informe Primer Trimestre 2023 de AFINIA.

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.

Análisis de la SSPD:

Durante el periodo de enero a marzo de 2023:

1. Se registró un total de 102.618 atenciones al cliente en primer contacto.
2. Se resolvieron un total de 88.509 atenciones al cliente en primer contacto.
3. No se resolvieron un total de 14.109 atenciones al cliente en primer contacto.

De lo anterior, se evidencia que durante el Primer trimestre del año 2023 la empresa alcanzó un porcentaje del 86%, es decir, un 32% más de casos resueltos mediante el programa de atención al cliente en primer contacto en comparación a la línea base del año 2019 la cual corresponde a un porcentaje del 54%, con lo cual, se cumple con lo presupuestado en el indicador.

$$= \left(\frac{86\% - 54\%}{86\%} \right) * 100$$

$$= (0.372093) * 100$$

$$= 37,2093$$

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 2023 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 de 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 59 Evaluación indicador parcial 7.1. Construir y establecer la línea base 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.

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 2023.

1.7.1 <u>Indicador parcial 7.1. Construir y establecer la línea base de RSE</u>
--

Actividades particulares reportadas por la empresa: NA

Análisis de la SSPD: NA

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

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador: NA
--

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:

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

Donde:

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

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

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

Meta	Evaluación	Resultado
≥90%	100%	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 2023 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 2023 se encuentra:

1. Socializar la política de Sostenibilidad y sus lineamientos en articulación con el plan Empresa 2023-2026 a Directivos de 1 Línea, equipos de trabajo y Colaboradores Afinia: el operador reporta las siguientes acciones: *comunicado interno* en Afinia actuamos en línea con la sostenibilidad, *video* la gerencia general reafirma nuestro compromiso con la sostenibilidad,

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

taller hablemos de nuestra política de sostenibilidad, *taller* sostenibilidad y buenas prácticas en el sector energético para directivos y colaboradores.

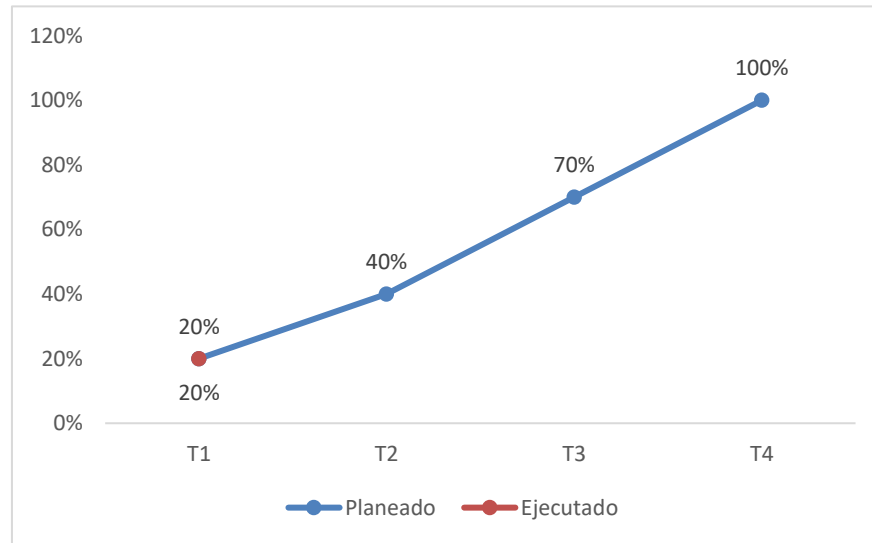
2. Identificar y definir los retos para la gestión de los temas materiales de Afinia, teniendo como base el ejercicio de materialidad liderado desde la Gerencia Desarrollo Sostenible del grupo EPM: El operador reporta haber alineado sus acciones con las directrices del grupo EPM para así mejorar resultados y alcanzar objetivos estratégicos. Esto mediante diversas iniciativas para identificar los desafíos en la gestión de temas importantes. Se llevaron a cabo reuniones con diferentes Gerencias para discutir el Plan de la Empresa, informes de gestión y objetivos para 2023. Estos datos se utilizaron para crear una matriz que vincula los temas cruciales y los retos establecidos para 2023. Además, se realizaron eventos como la reunión con las Gerencias y los equipos de trabajo para discutir el informe de sostenibilidad del año anterior, así mismo se recibió el informe de la Gerencia de Planeación y Seguimiento Empresarial de Afinia sobre las perspectivas y retos para 2023. También se consolidó una matriz en Excel que resume los retos y temas materiales para el año 2023.
3. Elaboración Informe de Sostenibilidad incorporando elementos de los estándares GRI y articulación con los ODS. Afinia indica que el informe de sostenibilidad es un compromiso fundamental en todos los niveles. Durante el primer trimestre del año, llevo a cabo acciones para construir el informe y capacitar a los empleados de Afinia sobre esta práctica responsable y transparente en relación con diferentes grupos de interés. Reportando las siguientes acciones:
 - Comunicados Internos:
 - Informe de sostenibilidad | Todos somos parte de este gran reto.
 - ¿Sabes que es rendición de cuentas? | Informe de sostenibilidad.
 - ¿Sabes cuáles son las ventajas de realizar un Informe de Sostenibilidad?
 - Estamos comprometidos con los ODS.
 - Revisión de los documentos, compilación y validación de contenidos con las gerencias
 - Entrega preliminar del informe de sostenibilidad
4. Elaboración Comunicado Progreso COP- Nueva Actualización de Pacto Global: El operador informa que, con el objetivo de avanzar hacia prácticas más responsables y respetuosas con el entorno, las personas y las comunidades, se adhiere al Pacto Global Red Colombia, organización internacional de las Naciones Unidas, con el fin de sumar acciones que contribuyan a un mundo más sostenible. De esta manera a través del Comunicado de Progreso (CoP), las empresas adheridas informan sobre su progreso en sostenibilidad basado en 10 principios universales en áreas como gobernanza, anticorrupción, medio ambiente, derechos humanos y estándares laborales. Es así que se implementa una nueva metodología en la que Afinia participa activamente durante el primer trimestre de 2023. Esto incluye participación en espacios formativos, comprensión de la metodología y socialización con las gerencias para cumplir con este compromiso relevante. Con relación a lo anterior el operador reporta el desarrollo de las siguientes acciones:
 - Primera Capacitación con Pacto Global Red Colombia sobre el Nuevo Comunicado de Progreso CoP – para Grupo EPM y Filiales

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

- Segunda Capacitación Pacto Global Red Colombia CoP Estándares Laborales
- Reunión Socialización Gestión Humana sobre CoP Estándares Laborales
- Matriz Inicial Reporte CoP- Comunicado de Progreso versión preliminar en estado de construcción y validación con las gerencias.

Dentro del informe presentado por el operador se relaciona la curva S de ejecución de las actividades sobre el cronograma programado para el año 2023 con una ejecución en primer trimestre de 20% sobre 20% programado

Gráfica 30 Curva S Ejecución Acumulada Plan RSE Primer Trimestre 2023



Fuente: Informe Primer Trimestre 2023 AFINIA

De acuerdo con la información entregada por el operador, se reporta un porcentaje de avance anual acumulado para el cuarto trimestre del 100%, representados mediante 4 hitos programados y ejecutados para este periodo.

Análisis de la SSPD:

De acuerdo con las evidencias entregadas por el operador, se establece el cumplimiento del 100% de las acciones definidas en el plan de mejora para el primer trimestre del año 2023, dando cumplimiento a los 4 hitos programados para este periodo.

Tabla 61. Cronograma de actividades plan de mejoras RSE 1T 2023 AFINIA

TRIMESTRES 202	Hitos programados año	Hitos ejecutados año	% Cumplimiento	Peso	Descripción del hito
TRIMESTRE I	1	1	100%	20%	Socializar la política de Sostenibilidad y sus lineamientos en articulación con el plan Empresa 2023-2016 a Directivos

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

						de 1 Línea, equipos de trabajo y Colaboradores Afinia.
	1	1	100%	20%		Identificar y definir los retos para la gestión de los temas materiales de Afinia, teniendo como base el ejercicio de materialidad liderado desde la Gerencia Desarrollo Sostenible del grupo EPM
	1	1	100%	30%		Elaboración Informe de Sostenibilidad 2022 incorporando elementos de los estándares GRI y articulación con los ODS
	1	1	100%	30%		Elaboración Comunicado Progreso COP- Nueva Actualización de Pacto Global Versión 1
TRIMESTRE I	4	4	100%	100%		

Fuente: AFINIA 1T 2023

A continuación, se presenta un análisis de la gestión realizada por Afinia durante este trimestre, a partir de las actividades reportadas en el cronograma: Asimismo, la SSPD propone algunas recomendaciones respecto a la gestión del operador:

- Afinia continúa trabajando en la socialización de la política de sostenibilidad y sus lineamientos en articulación con el plan de la empresa, lo que es fundamental para integrar la sostenibilidad en las diferentes áreas y niveles de la organización, se destacan las acciones realizadas como los talleres y el uso de medios de comunicación para que los colaboradores participen y estén alineados con los objetivos y valores de la empresa en términos de sostenibilidad.
- Se recomienda continuar con las comunicaciones y la socialización periódica de la política de sostenibilidad, con el fin de mantener el enfoque planteado por la organización recordándole a los colaboradores la importancia de su contribución en el logro de los objetivos de RSE. De igual manera, se invita al operador a evaluar la efectividad de los talleres y demás iniciativas para medir la comprensión y la asimilación de los participantes.
- Desde la Superservicios se encuentra que la articulación de Afinia con los lineamientos de la Gerencia de Desarrollo Sostenible del grupo EPM son favorables, aportando de manera importante en la consolidación de esfuerzos de sostenibilidad en toda la organización. De igual manera se destaca el ejercicio de consolidación de la matriz de “*retos y temas materiales Afinia 2023*” lo que es una herramienta valiosa para la toma de decisiones y la planificación estratégica.
- Con relación al informe de sostenibilidad se distingue el compromiso expresado por el operador y su enfoque pedagógico llevado a cabo mediante acciones que conllevaron tanto la construcción del documento como la formación de los colaboradores por medio de comunicaciones internas que buscaron generar conciencia sobre la importancia del informe de sostenibilidad.

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

- La adhesión al Pacto Global Red Colombia y la elaboración del Comunicado de Progreso demuestran un compromiso importante de Afinia con los principios universales de sostenibilidad establecidos por las Naciones Unidas. Esta iniciativa de comunicación es un paso significativo para conseguir aumentar la reputación y favorabilidad de la empresa.

La implementación del plan de mejoras por parte de Afinia presenta un enfoque sólido y comprometido en la gestión de su programa de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) durante el primer trimestre de 2023, se pudo evidenciar que a través de diversas actividades el operador, ha trabajado para fortalecer su compromiso con la sostenibilidad, la transparencia y en marcar un impacto positivo en sus grupos de interés y en la comunidad en general.

Se evidencia que las actividades llevadas a cabo por el operador tienen el propósito de compartir información y comprender las necesidades sociales surgidas de las operaciones empresariales. Este enfoque establecido por la organización guía las acciones destinadas a lograr los objetivos vinculados con la percepción que los usuarios tienen de la empresa. Lo anterior sumado al fortalecimiento de la seguridad operativa y a la incorporación de estándares internacionales como el Pacto Global Red Colombia, refleja una estrategia integral y alineada con las mejores prácticas del sector.

Afinia ha mostrado un compromiso considerable en sus acciones encaminadas hacia la Responsabilidad Social Empresarial. Desde la Superservicios se solicita detallar las actividades específicas de cada hito del cronograma de 2023, así se pueden entender las acciones planeadas y las que se están llevando a cabo.

La información reportada por el operador está centrada en enumerar hitos y asignarles porcentajes de cumplimiento para cada trimestre por lo que falta claridad en la estructura y la planeación de este formato, lo que dificulta el seguimiento y control del programa de RSE. De esta manera es necesario que Afinia incluya una descripción detallada de las actividades que se tienen planteadas para lograr cada hito, los responsables, fecha de inicio y finalización. Esto permitirá una mejor planificación y monitoreo de la implementación del plan de mejoras.

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:

Informe primer trimestre 2023 Afinia:

- 7.1.2 Informe Programa RSE I Trimestre 2023 Afinia
- 7.1.2 Hitos I Trimestre RSE Afinia
- 7.1.2 Soportes RSE

1.8 Objetivo 8. Programa de normalización, gestión 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:

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

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 62 Evaluación indicador parcial 8.1. Diseñar e implementar un programa de acompañamiento social.

Meta	Evaluación	Resultado
≥90%	99,85%	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.
- Reducción de la cartera vencida 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 prepagada 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 28.283 personas educadas y socializadas en las actividades desarrollada por el operador en el informe del primer trimestre de 2023 dentro de la gestión las 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 2023.

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.

- Soportes y evidencias del Informe del primer trimestre del 2023.

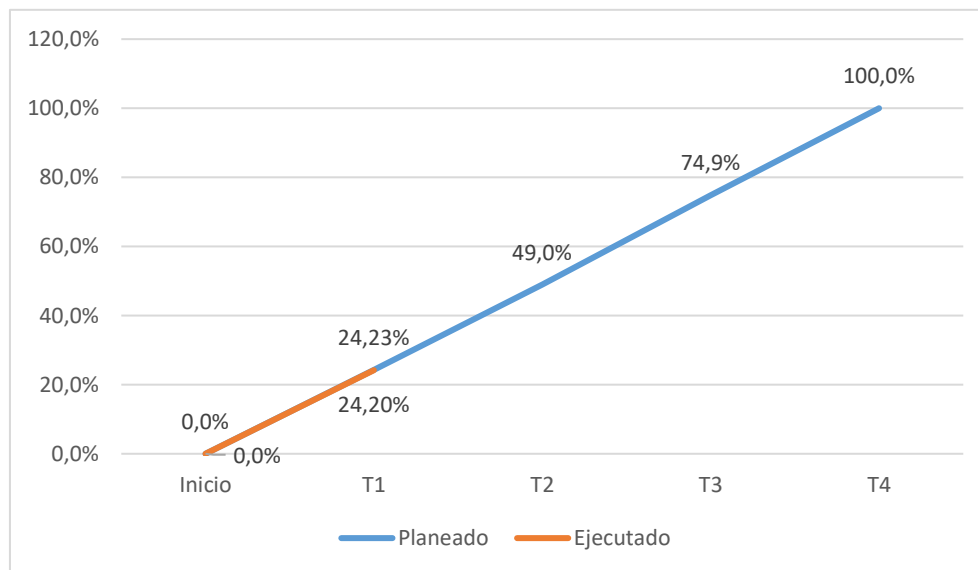
Actividades particulares reportadas por la empresa:

En el informe correspondiente al primer trimestre de 2023, AFINIA presentó el avance alcanzado en la implementación del programa de acompañamiento social, el cual se enfoca en las siguientes líneas de acción:

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 Proyecto Comercial. Número de personas socializadas en Proyectos comerciales.
5. Socialización de proyectos técnicos. Número de personas socializadas en Proyectos de Inversión Técnica ZDG – ARMD - SUBNORMAL

AFINIA presenta los resultados obtenidos durante el primer trimestre de 2023 en cada línea de acción, relacionando el número de personas impactadas por mes y por sector territorial. Además, presenta como soportes el registro fotográfico de las actividades, el tema desarrollado, actas y las listas de asistentes para cada línea de acción implementada.

Gráfica 31 Curva S Gestión Social – Ejecución Primer Trimestre 2023



Fuente: Informe PGLP Afinia Primer Trimestre de 2023

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 relación con la implementación del programa de acompañamiento de gestión social, se reporta por parte de AFINIA una ejecución 24,20% sobre un 24,24% esperado para cierre del primer trimestre del año 2023. Impactando a un total de 28.283 personas a través de las diferentes líneas de acción implementadas por la empresa. Estos resultados se observan en la Gráfica 31 Curva S del proyecto.

Análisis de la SSPD:

En este apartado, se presenta un análisis de la gestión realizada por Afinia durante este trimestre, basado en las actividades reportadas en el cronograma. Teniendo en cuenta los soportes y evidencias aportados por el operador durante el primer trimestre de 2023, se presentan en la Tabla 63 los resultados obtenidos en relación a las diferentes líneas de acción.

Tabla 63 Personas Educadas programa de acompañamiento social 1T 2023

LINEA DE ACCIÓN	INDICADOR	META ANUAL AFINIA	META	EJECUTADO	Meta Acum. 2023	Real Acum. T1	% Acumulado T1
			T1	T1			
Aprender De Energía	No personas educadas en taller URE en ZDG -ARMD	32.064	8.016	9.532	32.064	9.532	30%
Aprender De Energía	No de personas educadas en taller URE en Subnormales - PRONE	32.076	8.019	8.536	32.076	8.536	27%
Aprender De Energía	No de personas socializados en normas y leyes ZDG - ARMD	32.164	8.040	8.087	32.164	8.087	25%
Energizando Soluciones	No de personas socializadas en proyectos comerciales	8.000	1.995	1.428	8.000	1.428	18%
Socialización Proyecto De Inversión Técnica	No de personas educadas en Proyectos de inversión Técnica (ZDG-ARMD-SUBNORMAL)	12.587	2.255	700	12.587	700	6%
TOTAL		116.891	28.325	28.283	116.891	28.283	24%

Fuente: Informe 1T AFINIA 2023

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

El operador reporta un total de 9.532 personas educadas sobre una meta planteada para el primer trimestre de 2023 de 8.016 personas en las seis (6) regiones definidas, lo cual corresponde a una ejecución de la línea de acción para este indicador del 119% en este periodo tal como se observa en la Tabla 64.

Tabla 64 Taller de Uso Responsable ZDG - ARMD. Personas Educadas 1T 2023

TERRITORIAL	Meta Año	Enero		Febrero		Marzo	
		Meta Mes	Real Mes	Meta Mes	Real Mes	Meta Mes	Real Mes
		96%		147%		113%	
	32.064	2.672	2.566	2.672	3.939	2.672	3.027
Bolívar Norte	7.344	612	624	612	1.052	612	720

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	3.612	301	306	301	306	301	326
Cesar	7.320	610	474	610	609	610	711
Córdoba Norte	5.232	436	437	436	1.235	436	481
Córdoba Sur	3.828	319	325	319	325	319	375
Sucre	4.728	394	400	394	412	394	414

Fuente: Informe 1T AFINIA 2023

Mediante este taller, Afinia emplea un enfoque de educación personalizada para brindar apoyo social en el uso responsable de la energía. El objetivo es mejorar los índices de pérdidas técnicas y no técnicas en áreas especiales. Se resalta la estrategia de visitas personalizadas, que se ajustan a las circunstancias de los usuarios, lo que refuerza la eficacia de las campañas educativas y facilita la adopción de prácticas sostenibles. Además, se subraya la adaptación contextual de los mensajes que se presentan a los usuarios, adoptando un enfoque realista.

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

El operador reporta un total de 8.536 personas educadas sobre una meta planteada para el primer trimestre de 2023 de 8.019 personas en las seis (6) regiones definidas, lo cual corresponde a una ejecución de la línea de acción para este indicador del 106% en este periodo, la gestión trimestral se presenta en la Tabla 65:

Tabla 65 Taller de Uso Responsable BSN. Personas Educadas 1T 2023

TERRITORIAL	Meta Año	Enero		Febrero		Marzo	
		Meta Mes	Real Mes	Meta Mes	Real Mes	Meta Mes	Real Mes
		84%		131%		104%	
	32.076	2.673	2.243	2.673	3.510	2.673	2.783
Bolívar Norte	6.960	580	588	580	606	580	616
Bolívar Sur	4.080	340	-	340	-	340	313
Cesar	6.816	568	448	568	612	568	635
Córdoba Norte	5.040	420	420	420	425	420	445
Córdoba Sur	4.320	360	360	360	1.455	360	360
Sucre	4.860	405	427	405	412	405	414

Fuente: Informe 1T AFINIA 2023

Las actividades realizadas en este indicador se enfocaron en crear conciencia sobre la importancia de hacer uso adecuado, eficiente y seguro de la energía, mediante la comprensión de los factores sociales y económicos que influyen en el consumo de estas comunidades. En este caso, el operador combino la educación con la parte técnica para realizar mejoras menores en los BSN lo que refleja un enfoque integral para reducir las pérdidas de energía y mejorar la seguridad eléctrica.

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.

El operador reporta un total de 8.087 personas educadas sobre una meta planteada para el primer trimestre de 2023 de 8.040 personas en las seis (6) regiones definidas por el operador, lo cual corresponde a una ejecución de la línea de acción para este indicador del 101% en este periodo. La gestión trimestral se presenta en la Tabla 66:

Tabla 66 Socialización de normas y leyes vigentes ZDG y ARMD. Personas Educadas 1T 2023

TERRITORIAL	Meta año	Enero		Febrero		Marzo	
		Meta Mes	Real Mes	Meta Mes	Real Mes	Meta Mes	Real Mes
		93%		98%		111%	
	32.164	2.680	2.486	2.680	2.630	2.680	2.971
Bolívar Norte	6.840	570	575	570	596	570	575
Bolívar Sur	3.960	330	330	330	168	330	515
Cesar	6.804	567	347	567	594	567	678
Córdoba Norte	5.400	450	464	450	501	450	453
Córdoba Sur	4.120	343	350	343	350	343	330
Sucre	5.040	420	420	420	421	420	420

Fuente: Informe 1T AFINIA 2023

Desde la Superservicios se encuentra que el diseño de un folleto empelado como apoyo para educar a los usuarios de áreas especiales es una estrategia positiva que demuestra un enfoque didáctico y estructurado para la comunidad, al abordarlos de esta manera se facilita la comunicación y comprensión de la información, lo que es un acierto en el proceso de capacitación de las definiciones de lo que es un área especial, los esquemas diferenciales de prestación del servicio y la aplicación de los subsidios del Fondo de Energía Social (FOES).

- Socialización de personas en proyectos comerciales (áreas especiales)

El operador reporta un total de 1.428 personas educadas sobre una meta planteada para el primer trimestre de 2023 de 1.995 personas en las seis (6) regiones definidas por el operador, lo cual corresponde a una ejecución de la línea de acción para este indicador del 72% en este periodo.

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.

Tabla 67 Socialización de personas en proyectos comerciales - Personas Educadas 1T 2023

TERRITORIAL	Meta año	Enero		Febrero		Marzo	
		Meta Mes	Real Mes	Meta Mes	Real Mes	Meta Mes	Real Mes
		31%		62%		123%	
	8.000	665	203	665	410	665	815
Bolívar Norte	2.000	166	33	166	-	166	301
Bolívar Sur	600	50	-	50	-	50	50
Cesar	1.800	150	-	150	-	150	151
Córdoba Norte	1.600	133	-	133	267	133	141
Córdoba Sur	800	66	70	66	40	66	70
Sucre	1.200	100	100	100	103	100	102

Fuente: Informe 1T AFINIA 2023

En este trimestre Afinia implementó una iniciativa encaminada a socializar y aclarar los conceptos relacionados con la medición prepagada en áreas especiales, lo que desde la Superservicios es considerado favorable, este tipo de ejercicios le permite abordar las preocupaciones y desinformación que puedan existir entre los usuarios.

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

El operador reporta un total de 700 personas educadas sobre una meta planteada para el primer trimestre de 2023 de 2.255 personas en las seis (6) regiones definidas por el operador, lo cual corresponde a una ejecución de la línea de acción para este indicador del 31% en este periodo.

Tabla 68 Socialización proyectos técnicos - Personas Educadas 1T 2023

TERRITORIAL	Meta Año	Enero		Febrero		Marzo	
		Meta Mes	Real Mes	Meta Mes	Real Mes	Meta Mes	Real Mes
		0%		2%		72%	
	12.587	480	-	824	16	951	684
Bolívar Norte	6.752	386	-	383	16	534	-
Bolívar Sur	887	-	-	36	-	69	23
Cesar	2.099	94	-	205	-	118	296
Córdoba Norte	1.244	-	-	160	-	92	169
Córdoba Sur	603	-	-	40	-	54	112
Sucre	1.002	-	-	-	-	84	84

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.

Fuente: Informe 1T AFINIA 2023

En esta línea de acción Afinia, informó a los usuarios sobre las inversiones y mejoras realizadas en los proyectos de barrios eléctricamente subnormales. Esto es una estrategia significativa para promover la comprensión y el apoyo a los esfuerzos de mejora en la infraestructura eléctrica. Sin embargo, los resultados de esta línea de acción plantean un esfuerzo adicional para la empresa por lo que se recomienda revisar y mejorar la estrategia implementada con relación a este ejercicio de divulgación.

Se observa que dentro de la implementación del programa de acompañamiento social Afinia ha desarrollado un enfoque consciente orientado a la comunidad. Se resalta la estrategia de personalizar los talleres, las relaciones con líderes comunitarios y el hecho de apoyarse material educativo, esto demuestra que el operador ha trabajado en comprender las necesidades y desafíos específicos de las ZDG y los BSN.

Se destaca la labor de la empresa al encontrar formas eficientes de llegar a estos usuarios mediante visitas personalizadas. Desde la superintendencia se observa de manera favorable el propósito de compartir información sobre el uso correcto de la electricidad y abordar otras problemáticas relevantes. Además, el operador ha iniciado una serie de charlas para comunicar sus actividades y proyectos que contribuyen a mejorar la calidad del servicio. Se espera que las acciones llevadas a cabo por Afinia a través de esta gestión contribuyan al logro de las metas establecidas en los indicadores de resultado.

Se recomienda realizar un seguimiento periódico para determinar la efectividad de las estrategias de comunicación y educación. Esto con el fin de realizar ajustes y mejoras basados en la retroalimentación de los usuarios.

Asimismo, la Superservicios considera fundamental dar continuidad a la gestión social realizada por el operador y lograr la articulación de esta con la gestión técnica de los proyectos. Se recomienda establecer un proceso de seguimiento para medir la efectividad de los talleres en el cambio de los hábitos de consumo de los usuarios. Esto ayudaría a determinar si las acciones educativas están logrando el impacto deseado y se mantienen a lo largo del tiempo.

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:

- Durante este periodo en cada una de las territoriales se ha buscado tener presencia en las comunidades rurales. Sin embargo, menciona que esto le ha presentado desafíos particulares en términos de acceso y comunicación lo que dificulta los procesos educativos.
- En Cartagena, se han presentado dificultades en los canales de comunicación entre las estructuras de poder y los miembros de la comunidad de algunos barrios, esto por la complejidad de las dinámicas comunitarias donde se hay factores sociales y organizativos que dificultan la implementación de las acciones planeadas.
- En la territorial Bolívar sur, se menciona que la vacante de técnico social aún no ha sido cubierta. Esto ha llevado dificultades en la cobertura, imposibilitando el avance del proyecto y ha resultado en algunos incumplimientos en los indicadores.
- En la territorial Cesar, se informa que el personal de Gestión Social de Afinia tuvo que enfrentar condiciones difíciles de accesibilidad para llevar a cabo reuniones con los usuarios en la Vereda Iberia, ubicada en la Serranía del Perijá.
- Durante este trimestre, en el Municipio de Coveñas, la comunidad presentó oposición frente a la realización de censos para la identificación como barrios eléctricamente subnormales.

Evidencias que soportan la ejecución:

Informe primer trimestre 2023 Afinia:

- 8.1.1 Programa de Acompañamiento Social
- 8.1.1 Registro Fotográfico
- 8.1.1 Seguimiento Curva S 1er Trimestre 2023
- 8.1.1 Evidencias

2 INDICADORES DE RESULTADO

2.2 Objetivo 5. Riesgo Eléctrico

2.2.1 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:

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

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 69 Evaluación del Indicador de Resultado 5.2. Ejecución de inversiones orientadas a la sustitución de red monohilo aprobadas en el plan de inversiones.

Meta	Evaluación	Resultado
≥80%	0%	INCUMPLE

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

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 2023.
- Información reportada por el operador en el Informe del primer trimestre de 2022, con los soportes y evidencias presentadas

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

Actividades particulares reportadas por la empresa:

Para el informe del primer trimestre de 2023, Afinia describe algunas dificultades y consideraciones presentadas en relación con la intervención de redes monohilo. Dentro de la información reportada por la empresa se relaciona las metas mensuales de intervención para cada uno de los circuitos de acuerdo con su planeación durante la presente vigencia, tal como se observa a continuación:

Gráfica 32 Metas mensuales redes monohilo 2023

Nom_CIRCUITO	Territorio	TIPO RATIOS	PLAN MENSUALIZADO											
			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
EL CARMEN 2	BOLIVAR CENTRO	TENDIDO MT AÉREO	0,15	0,27	0,46	0,77	0,95	0,80	0,66	0,63	0,59	0,51	0,39	0,20
CALAMAR 2	BOLIVAR CENTRO	TENDIDO MT AÉREO	0,02	0,03	0,06	0,09	0,12	0,10	0,08	0,08	0,07	0,06	0,05	0,03
GAMBOTE 5	BOLIVAR NORTE	TENDIDO MT AÉREO	0,15	0,27	0,46	0,76	0,94	0,79	0,66	0,62	0,59	0,51	0,38	0,20
SANTA ANA (MAGANGUE)	BOLIVAR SUR	TENDIDO MT AÉREO	0,00	0,01	0,01	0,02	0,03	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,01	0,01
PINILLOS	BOLIVAR SUR	TENDIDO MT AÉREO	0,00	0,01	0,01	0,02	0,03	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,01	0,01
POZO AZUL	BOLIVAR SUR	TENDIDO MT AÉREO	0,00	0,01	0,01	0,02	0,03	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,01	0,01
TALAIGUA NUEVO 2	BOLIVAR SUR	TENDIDO MT AÉREO	0,00	0,01	0,01	0,02	0,03	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,01	0,01
BECCERRIL 1	CESAR NORTE	TENDIDO MT AÉREO	0,03	0,06	0,11	0,18	0,22	0,19	0,16	0,15	0,14	0,12	0,09	0,05
EL DESASTRE	CESAR NORTE	TENDIDO MT AÉREO	0,01	0,03	0,04	0,07	0,09	0,08	0,06	0,06	0,06	0,05	0,04	0,02
VALLEDUPAR 4	CESAR NORTE	TENDIDO MT AÉREO	0,01	0,01	0,02	0,04	0,05	0,04	0,03	0,03	0,03	0,03	0,02	0,01
SAN DIEGO	CESAR NORTE	TENDIDO MT AÉREO	0,18	0,35	0,59	0,99	1,22	1,02	0,85	0,81	0,76	0,66	0,50	0,26
VALENCIA DE JESUS URBANO	CESAR NORTE	TENDIDO MT AÉREO	0,15	0,29	0,49	0,82	1,02	0,85	0,71	0,68	0,63	0,55	0,41	0,22
LA JAGUA 2	CESAR NORTE	TENDIDO MT AÉREO	0,03	0,06	0,10	0,17	0,21	0,17	0,14	0,14	0,13	0,11	0,08	0,04
CERRO LOS SANTOS	CESAR SUR	TENDIDO MT AÉREO	0,23	0,44	0,74	1,24	1,53	1,28	1,07	1,02	0,95	0,83	0,62	0,33
BOSCONIA	CESAR SUR	TENDIDO MT AÉREO	0,05	0,09	0,15	0,25	0,32	0,26	0,22	0,21	0,20	0,17	0,13	0,07
CURUMANI RURAL	CESAR SUR	TENDIDO MT AÉREO	0,00	0,01	0,01	0,02	0,03	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,01	0,01
EL COPEY	CESAR SUR	TENDIDO MT AÉREO	0,05	0,09	0,15	0,25	0,31	0,26	0,22	0,21	0,19	0,17	0,13	0,07
SALIDA 1 (LA LOMA)	CESAR SUR	TENDIDO MT AÉREO	0,05	0,09	0,15	0,25	0,31	0,26	0,22	0,20	0,19	0,17	0,13	0,07
SAN ANGEL	CESAR SUR	TENDIDO MT AÉREO	0,00	0,01	0,01	0,02	0,03	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,01	0,01
LINEA 593	CESAR SUR	TENDIDO MT AÉREO	0,16	0,31	0,52	0,87	1,08	0,90	0,75	0,72	0,67	0,58	0,44	0,23
RINCON HONDO	CESAR SUR	TENDIDO MT AÉREO	0,04	0,08	0,13	0,22	0,27	0,23	0,19	0,18	0,17	0,15	0,11	0,06
LN-579	CESAR SUR	TENDIDO MT AÉREO	0,02	0,04	0,07	0,12	0,15	0,13	0,11	0,10	0,09	0,08	0,06	0,03
LOS MIMBRES	CORDOBA CENTRO	TENDIDO MT AÉREO	0,00	0,01	0,01	0,02	0,03	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,01	0,01
CENTRO(CIENAGA DE ORO)	CORDOBA CENTRO	TENDIDO MT AÉREO	0,03	0,06	0,11	0,18	0,22	0,19	0,15	0,15	0,14	0,12	0,09	0,05
EL VIAJANO	CORDOBA CENTRO	TENDIDO MT AÉREO	0,02	0,03	0,06	0,09	0,12	0,10	0,08	0,08	0,07	0,06	0,05	0,03
LOS CORDOBA5	CORDOBA CENTRO	TENDIDO MT AÉREO	0,02	0,03	0,06	0,10	0,12	0,10	0,08	0,08	0,08	0,07	0,05	0,03
LAS PALOMAS	CORDOBA CENTRO	TENDIDO MT AÉREO	0,00	0,01	0,01	0,02	0,03	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,01	0,01
LA YE	CORDOBA CENTRO	TENDIDO MT AÉREO	0,00	0,01	0,01	0,02	0,03	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,01	0,01
TRES ESQUINAS (CORDOBA)	CORDOBA CENTRO	TENDIDO MT AÉREO	0,00	0,01	0,01	0,02	0,03	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,01	0,01
MARACAYO	CORDOBA CENTRO	TENDIDO MT AÉREO	0,00	0,01	0,01	0,02	0,03	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,01	0,01
TRES PIEDRAS	CORDOBA CENTRO	TENDIDO MT AÉREO	0,00	0,01	0,01	0,02	0,03	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,01	0,01
RIO SINU 1	CORDOBA CENTRO	TENDIDO MT AÉREO	0,00	0,01	0,01	0,02	0,03	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,01	0,01
HOYO OSCURO	CORDOBA CENTRO	TENDIDO MT AÉREO	0,09	0,17	0,28	0,47	0,58	0,49	0,41	0,39	0,36	0,32	0,24	0,13
SAN PELAYO	CORDOBA CENTRO	TENDIDO MT AÉREO	0,00	0,01	0,01	0,02	0,03	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,01	0,01
MONTERIA 8	CORDOBA CENTRO	TENDIDO MT AÉREO	0,00	0,01	0,01	0,02	0,03	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,01	0,01
SAN CARLOS 2	CORDOBA CENTRO	TENDIDO MT AÉREO	0,03	0,05	0,08	0,14	0,17	0,14	0,12	0,11	0,11	0,09	0,07	0,04
CHINU PLANTA 1	CORDOBA NORTE	TENDIDO MT AÉREO	0,03	0,06	0,11	0,18	0,22	0,18	0,15	0,15	0,14	0,12	0,09	0,05
CHINU PLANTA 2	CORDOBA NORTE	TENDIDO MT AÉREO	0,00	0,01	0,01	0,02	0,03	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,01	0,01
COTORRA	CORDOBA NORTE	TENDIDO MT AÉREO	0,00	0,01	0,01	0,02	0,03	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,01	0,01
LORICA 2	CORDOBA NORTE	TENDIDO MT AÉREO	0,05	0,10	0,17	0,29	0,36	0,30	0,25	0,24	0,22	0,19	0,15	0,08
EL PROGRESO	CORDOBA NORTE	TENDIDO MT AÉREO	0,01	0,03	0,04	0,07	0,09	0,08	0,06	0,06	0,06	0,05	0,04	0,02
SAN ANDRES SOTAVENTO 1	CORDOBA NORTE	TENDIDO MT AÉREO	0,08	0,16	0,27	0,44	0,55	0,46	0,38	0,36	0,34	0,30	0,22	0,12
SANTA ROSA 1	CORDOBA NORTE	TENDIDO MT AÉREO	0,17	0,33	0,55	0,92	1,14	0,96	0,80	0,76	0,71	0,62	0,46	0,25
BELEN	CORDOBA SUR	TENDIDO MT AÉREO	0,07	0,13	0,22	0,36	0,45	0,38	0,31	0,30	0,28	0,24	0,18	0,10
PLANETA RICA 3	CORDOBA SUR	TENDIDO MT AÉREO	0,07	0,13	0,21	0,36	0,44	0,37	0,31	0,29	0,28	0,24	0,18	0,10
LOMA SECA	CORDOBA SUR	TENDIDO MT AÉREO	0,05	0,09	0,16	0,27	0,33	0,28	0,23	0,22	0,20	0,18	0,13	0,07
BOSTON 2	SUCRE	TENDIDO MT AÉREO	0,04	0,07	0,11	0,19	0,24	0,20	0,16	0,16	0,15	0,13	0,10	0,05
TOLU VIEJO 2 (COLOSO CHALA)	SUCRE	TENDIDO MT AÉREO	0,03	0,06	0,10	0,16	0,20	0,17	0,14	0,13	0,12	0,11	0,08	0,04
TOLU VIEJO 3 (SAN ANTONIO)	SUCRE	TENDIDO MT AÉREO	0,23	0,43	0,73	1,22	1,51	1,26	1,05	1,00	0,94	0,82	0,61	0,32
Total general			2,43	4,57	7,74	12,97	16,04	13,43	11,19	10,63	9,98	8,68	6,53	3,45

Fuente: Informe 1T AFINIA 2023

El operador indica que planea ejecutar durante cada mes un tercio del total de las redes eléctricas proyectadas como meta en el trimestre, en este sentido Afinia informa que el seguimiento de las inversiones orientadas a la sustitución de red monohilo se hará de acuerdo con los siguientes porcentajes de avance:

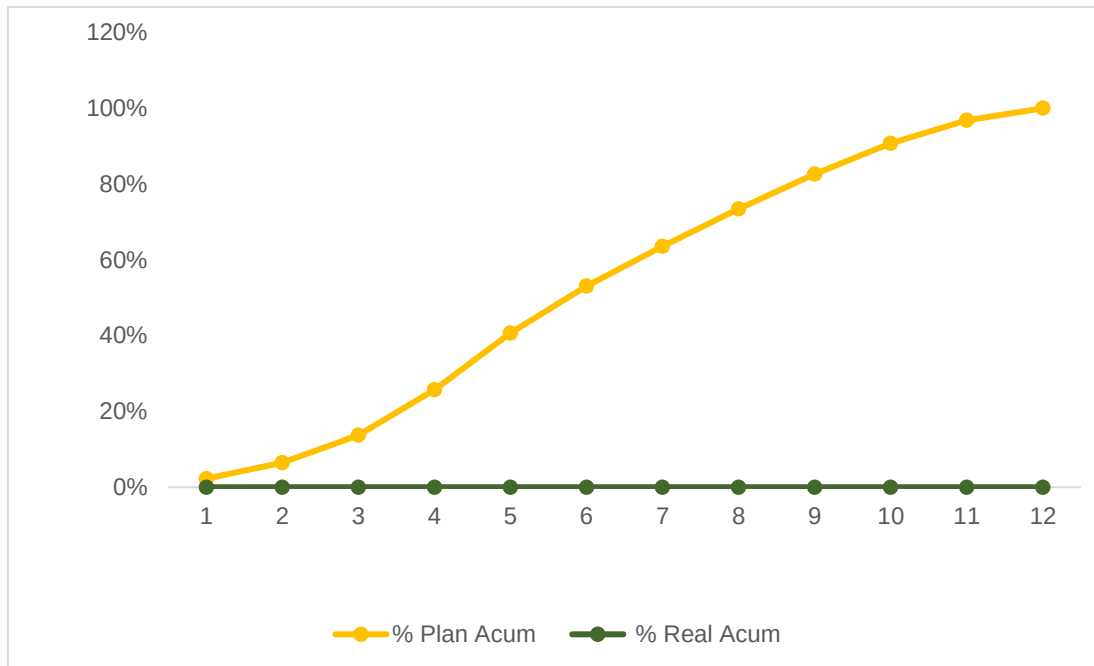
2.2.1 Indicador de Resultado 5.2. Ejecución de inversiones orientadas a la sustitución de red monohilo aprobadas en el plan de inversión.

Tabla 70 Seguimiento trimestral inversiones red monohilo 2023.

Criterio constructivo curva S mantenimiento MTBT			
14%	53%	83%	100%
T-1	T-2	T-3	T-4

De acuerdo con lo anterior, el operador presenta la Curva S de su plan de inversiones orientado a la sustitución de red mono hilo, durante el año 2023.

Gráfica 33 Curva S Sustitución Red Monohilo 2023 – Primer Trimestre 2023



Análisis de la SSPD:

Durante el primer trimestre de 2023, Afinia no llevo a cabo ninguna actividad de sustitución de red monohilo. Inicialmente, el operador tenía previsto intervenir 14,75 km de red durante este periodo. No obstante, la ejecución realizada fue de 0 km. Tal como se puede observar en la curva S mostrada en la Gráfica 33 durante el primer trimestre no se realizaron inversiones asociadas. Afinia menciona que se han presentado retrasos en la ejecución de estas actividades debido a inconvenientes en el suministro de materiales y equipos, como el cable trenzado y los transformadores de Distribución.

Con relación a la ausencia de suministros de equipo y materiales, la Superservicios recomienda a Afinia fortalecer su cadena de suministro, estableciendo acuerdos contractuales sólidos que garanticen el suministro oportuno de los materiales. Además, le recomienda considerar la diversificación de proveedores para reducir el riesgo de dependencia de una única fuente.

2.2.1 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:

El operador informa que durante el transcurso del año ha presentado retrasos en la ejecución por inconvenientes que se han presentado con el suministro de materiales y equipos (cable trenzado y transformadores de Distribución).

Asimismo, informa que durante este periodo realizo replanteos en los circuitos encontrando que algunas de las redes Monohilos se encuentran dentro de predios de propiedad particular y los propietarios se niegan a que estas sean intervenidas.

Evidencias que soportan la ejecución:

Informe primer trimestre 2023 Afinia:

- 5.2.2. Ejecución de Inversiones_TOP 49_Monohilo
- 5.2.2. Seguimiento Super 1T_Monohilos