

**PROGRAMA DE GESTIÓN ACORDADO
DE LARGO PLAZO**

SSPD – AFINIA

**INFORME DE SEGUIMIENTO No. 8
CUARTO TRIMESTRE 2022**

**ANEXO 1
SEGUIMIENTO A LOS INDICADORES CUARTO 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	56
1.3	Objetivo 3. Calidad de la potencia en los niveles de tensión 4,3 y 2	65
1.4	Objetivo 4 Pérdidas	69
1.5	Objetivo 5 Riesgo Eléctrico.....	86
1.6	Objetivo 6. Atención al usuario	92
1.7	Objetivo 7. Responsabilidad Social y Empresarial.	102
1.8	Objetivo 8. Programa de normalización, gestión perdidas eléctricas y cartera.	109
2	INDICADORES DE RESULTADO	114
2.1	Objetivo 1. Continuidad en el SDL	114
2.2	Objetivo 2. Confiabilidad en el STR	131
2.3	Objetivo 3. Calidad de la potencia niveles de tensión 4, 3 y 2.....	146
2.4	Objetivo 4. Pérdidas	159
2.5.	Objetivo 5. Riesgo Eléctrico.....	166
2.5	Objetivo 6. Atención al cliente	179
2.7	Objetivo 7. Responsabilidad Social Empresarial.....	183
2.8	Objetivo 8. Programa de normalización, gestión pérdidas eléctricas y cartera.	194

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%	96%	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 año 2022: 190.868 usuarios.
- Departamentos beneficiados: Córdoba, Bolívar, Cesar y Sucre

Recursos asociados:

Los montos asociados a las inversiones ejecutadas durante el cuarto trimestre del año 2022 ascienden a la suma de \$9.790.562.793, los que sumados a los \$28.299.136.949 de inversión acumulada trimestres 1, 2 y 3, nos arroja una inversión acumulada a diciembre del 2022 de \$38.089.699.742.

Información utilizada para el seguimiento:

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

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 que se efectuarían inversiones a 40 circuitos priorizados durante el año 2022, 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 2022 (Expresadas en kilómetros de red)

NOMBRE CIRCUITO	TRIMESTRE 1 PROG.	TRIMESTRE 2 PROG.	TRIMESTRE 3 PROG.	TRIMESTRE 4 PROG.	TOTAL PLANEADO AÑO 2022	USUARIOS A BENEFICIAR
BARRANCO DE LOBA 2	3,49	3,51	0,00	0,00	7,00	3349
CANALETE	2,62	7,86	5,24	0,00	15,72	3684
CHINULITO	0,00	0,00	4,86	4,85	9,71	2495
CURUMANI RURAL	4,87	4,89	4,89	0,00	14,65	2222
EL COPEY	3,39	3,36	3,36	3,36	13,47	8141
EL VIAJANO	0,00	5,80	5,70	1,90	13,40	2877
GALERAS 2	0,00	0,00	5,82	5,85	11,67	6415
GAMBOTE 1	0,00	4,29	4,29	4,29	12,87	5148
GUAMAL II	4,23	4,23	0,00	0,00	8,46	2931
GUARANDA	3,57	1,10	0,00	0,00	4,67	3268
HATILLO DE LOBA 2	0,00	2,98	2,97	0,00	5,95	1390
JUAN JOSE	0,00	0,00	13,10	1,70	14,80	2941
LA MOJANA 2	0,00	0,00	8,00	2,00	10,00	2718
LORICA 1	0,00	0,00	4,81	4,81	9,62	6203
MONITOS 2	0,00	0,00	5,36	1,78	7,14	1849



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.

MONTERIA 6	4,01	2,40	0,00	0,00	6,41	11864
PALO ALTO	0,00	0,00	5,10	5,10	10,20	2238
PINILLOS	2,22	3,33	3,33	1,11	9,99	6750
PIZA	0,00	0,00	7,71	3,63	11,34	4610
PRADERA 4	3,90	0,00	0,00	0,00	3,90	10777
PUERTO ESCONDIDO	0,00	2,34	6,96	6,96	16,26	5063
RIO SINU 3	0,00	8,16	8,16	0,00	16,32	4006
SAHAGUN 1	0,00	1,60	3,63	1,21	6,44	10205
SAHAGUN 2	4,34	0,00	0,00	0,00	4,34	11472
SAN ANGEL	0,00	0,00	4,53	4,53	9,06	1945
SAN ESTANISLAO 1	3,18	1,00	0,00	0,00	4,18	4779
SAN JACINTO 1	3,38	3,00	0,00	0,00	6,38	1067
SAN MARTIN DE LOBA 1	0,00	0,00	2,84	2,85	5,69	3447
SAN PELAYITO	0,00	3,56	5,34	1,78	10,68	3996
SANTA ANA (MAGANGUE)	2,63	3,90	3,90	1,30	11,73	5813
SANTA INES 1	0,00	0,00	5,46	4,24	9,70	3339
SANTA ISABEL (MAGANGUE)	0,00	0,00	5,82	5,80	11,62	9837
SANTA LUCIA 2	0,00	3,83	5,74	5,76	15,33	2341
SM 3020	0,00	0,00	0,00	5,20	5,20	6504
TERNERA 2	2,64	0,00	0,00	0,00	2,64	11198
TERNERA 4	1,03	1,03	0,00	0,00	2,06	1341
TIERRA ALTA 2	4,19	2,73	0,00	0,00	6,92	4421
TOLU VIEJO 3 (SAN ANTONIO)	0,00	0,00	10,76	10,83	21,59	5425
URE	0,00	0,00	9,24	4,79	14,03	1850
VALENCIA	6,90	7,28	7,08	7,08	28,34	2799
TOTALES	60,59	82,18	164,00	102,71	409,48	192.718,00

Fuente: AFINIA

Es importante evidenciar que AFINIA le dio continuidad en el 2022 a circuitos que presentaron baja ejecución durante el año 2021 (circuitos resaltados en la tabla anterior).

El porcentaje de ejecución acumulada a corte del cuarto trimestre del 2022 de los circuitos a los cuales se les dio continuidad durante el año 2022 son:

Los circuitos Barranco de Loba 2 con una ejecución del 56%, y el circuito El Copey con el 24% continúan presentando una baja ejecución.

Los circuitos Puerto escondido con el 84% y San Martin de Loba 1 con el 92%, tampoco alcanzaron sus metas de ejecución.

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.

Los circuitos Mojana 2 con una ejecución del 138%, Sahagún 2 con el 135%, presentan una mayor ejecución con respecto a lo programado para el año 2022.

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

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

NOMBRE CIRCUITO	UBICACIÓN CIRCUITO	TRIMESTRE 1		TRIMESTRE 2		TRIMESTRE 3		TRIMESTRE 4		%	TOTALES		%	INVERSION EFECTUADA	USUARIOS A BENEFICIAR
		PROG.	EJEC.	PROG.	EJEC.	PROG.	EJEC.	PROG.	EJEC.		PROG.	EJEC.			
BARRANCO DE LOBA 2	BOLIVAR	3,49	0,60	3,51	1,00			0,00	2,30		7,00	3,90	56%	772.614.908	3349
CANALETE	CORDOBA	2,62	0,00	7,86	6,10	5,24	10,99	0,00	2,74		15,72	19,83	126%	1.158.364.596	3684
CHINULITO	SUCRE		1,00	0,00	1,20	4,86	4,00	4,85	3,11	64%	9,71	9,31	96%	1.154.862.475	2495
CURUMANI RURAL	CESAR	4,87	0,00	4,89	9,51	4,89	7,00	0,00	0,00		14,65	16,51	113%	984.966.746	2222
EL COPEY	CESAR	3,39	1,00	3,36	0,00	3,36	0,85	3,36	1,40	42%	13,47	3,25	24%	723.156.789	8141
EL VIAJANO	CORDOBA			5,80	3,34	5,70	12,25	1,90	2,72	143%	13,40	18,31	137%	1.104.864.347	2877
GALERAS 2	SUCRE		2,70	0,00	0,00	5,82	3,58	5,85	6,10	104%	11,67	12,38	106%	1.160.555.932	6415
GAMBOTE 1	BOLIVAR		14,00	4,29	2,18	4,29		4,29	0,00	0%	12,87	16,18	126%	729.774.945	5148
GUAMAL II	BOLIVAR	4,23	0,00	4,23	1,15		5,87	0,00	1,90		8,46	8,92	105%	741.681.183	2931
GUARANDA	CORDOBA	3,57	0,58	1,10	0,31		0,73	0,00	4,33		4,67	5,95	127%	755.119.610	3268
HATILLO DE LOBA 2	BOLIVAR			2,98	2,10	2,97	3,90	0,00	2,55		5,95	8,55	144%	316.945.267	1390
JUAN JOSE	CORDOBA		0,96	0,00	2,34	13,10	1,78	1,70	0,00	0%	14,80	5,08	34%	256.698.758	2941
LA MOJANA 2	CORDOBA		4,79	0,00	9,04	8,00		2,00	0,00	0%	10,00	13,83	138%	936.544.643	2718
LORICA 1	CORDOBA			0,00	0,53	4,81		4,81	3,96	82%	9,62	4,49	47%	386.788.738	6203
MONITOS 2	CORDOBA		2,51	0,00	0,00	5,36		1,78	0,00	0%	7,14	2,51	35%	236.250.870	1849
MONTERIA 6	CORDOBA	4,01	0,00	2,40	0,52		1,04	0,00	0,30		6,41	1,86	29%	371.644.675	11864
PALO ALTO	SUCRE			0,00	6,41	5,10	3,20	5,10	0,00	0%	10,20	9,61	94%	1.007.705.701	2238
PINILLOS	BOLIVAR	2,22	0,49	3,33	3,50	3,33		1,11	7,10	640%	9,99	11,09	111%	1.570.979.942	6750
PIZA	CORDOBA		2,89	0,00	5,44	7,71	3,40	3,63	1,48	41%	11,34	13,21	116%	1.176.718.241	4610
PRADERA 4	CORDOBA	3,9	6,30	0,00	0,50			0,00	0,00		3,90	6,80	174%	1.845.071.674	10777
PUERTO ESCONDIDO	CORDOBA		6,21	2,34	3,20	6,96	4,30	6,96	0,00	0%	16,26	13,71	84%	1.817.001.275	5063
RIO SINU 3	CORDOBA			8,16	0,98	8,16	7,11	0,00	1,91		16,32	10,00	61%	1.021.444.479	4006
SAHAGUN 1	CORDOBA			1,60	0,56	3,63	4,35	1,21	1,87	155%	6,44	6,78	105%	604.388.040	10205
SAHAGUN 2	CORDOBA	4,34	1,75	0,00	1,63		2,19	0,00	0,27		4,34	5,84	135%	468.502.881	11472
SAN ANGEL	CESAR			0,00	9,88	4,53	2,01	4,53	0,00	0%	9,06	11,89	131%	1.215.808.669	1945
SAN ESTANISLAO 1	BOLIVAR	3,18	2,18	1,00	16,30		1,41	0,00	0,00		4,18	19,89	476%	3.385.933.781	4779
SAN JACINTO 1	BOLIVAR	3,38	4,74	3,00	0,00			0,00	0,00		6,38	4,74	74%	494.622.099	1067
SAN MARTIN DE LOBA 1	BOLIVAR		1,44	0,00	2,70	2,84	0,50	2,85	0,60	21%	5,69	5,24	92%	392.125.738	3447
SAN PELAYITO	CORDOBA			3,56	10,29	5,34	2,04	1,78	0,00	0%	10,68	12,33	115%	1.366.594.415	3996

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.

SANTA ANA (MAGANGUE)	BOLIVAR	2,63	0,00	3,90	0,00	3,90	8,00	1,30	5,83	448%	11,73	13,83	118%	873.870.196	5813
SANTA INES 1	CORDOBA		0,18	0,00	3,15	5,46	7,20	4,24	0,33	8%	9,70	10,86	112%	934.148.854	3339
SANTA ISABEL (MAGANGUE)	BOLIVAR		0,51	0,00	5,49	5,82	6,75	5,80	9,62	166%	11,62	22,37	193%	1.404.145.316	9837
SANTA LUCIA 2	CORDOBA		7,00	3,83	0,00	5,74		5,76	0,32	6%	15,33	7,32	48%	712.409.573	2341
SM 3020	CORDOBA		0,80	0,00	0,33		4,36	5,20	0,85	16%	5,20	6,34	122%	522.490.533	6504
TERNERA 2	BOLIVAR	2,64	2,82	0,00	0,00			0,00	0,00		2,64	2,82	107%	850.635.782	11198
TERNERA 4	BOLIVAR	1,03	4,21	1,03	0,00			0,00	0,00		2,06	4,21	204%	704.062.743	1341
TIERRA ALTA 2	CORDOBA	4,19	0,00	2,73	2,60		4,06	0,00	0,98		6,92	7,64	110%	493.693.112	4421
TOLU VIEJO 3 (SAN ANTONIO)	SUCRE		7,80	0,00	10,30	10,76	3,78	10,83	6,72	62%	21,59	28,60	132%	2.923.375.099	5425
URE	CORDOBA			0,00	0,00	9,24		4,79	0,00	0%	14,03	0,00	0%	0	
VALENCIA	CORDOBA	6,9	0,00	7,28	0,0%	7,08		7,08	6,54	92%	28,34	6,54	23%	513.137.114	2799
TOTALES		60,59	77,47	82,18	122,57	164,00	116,64	102,71	75,83	74%	409,48	392,51	96%	38.089.699.742	190.868,00

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

Durante el cuarto del 2022, AFINIA programó intervenir 25 circuitos, de los cuales en 9 de ellos no efectuó ninguna actividad, en 10 circuitos no alcanzó la meta de ejecución (ver porcentajes resaltados en rojo) y solamente en 6 de ellos alcanzó o superó la meta propuesta, adicionalmente, realizó intervenciones en 9 circuitos que se encuentran dentro de los circuitos priorizados pero que no estaban programados a ser intervenidos durante el cuarto trimestre de 2022, no logrando superar los kilómetros totales de red programados para el trimestre, alcanzando solamente el 74% de ejecución.

Tal como se puede observar en la ejecución acumulada al cuarto trimestre de 2022 (tabla No 3), de un total de 40 circuitos que AFINIA programo intervenir, en 14 circuitos no alcanzo la meta de ejecución, en 1 circuito no realizó ninguna intervención, en 25 circuitos cumplió y/o superó la meta propuesta.

Análisis de la SSPD:

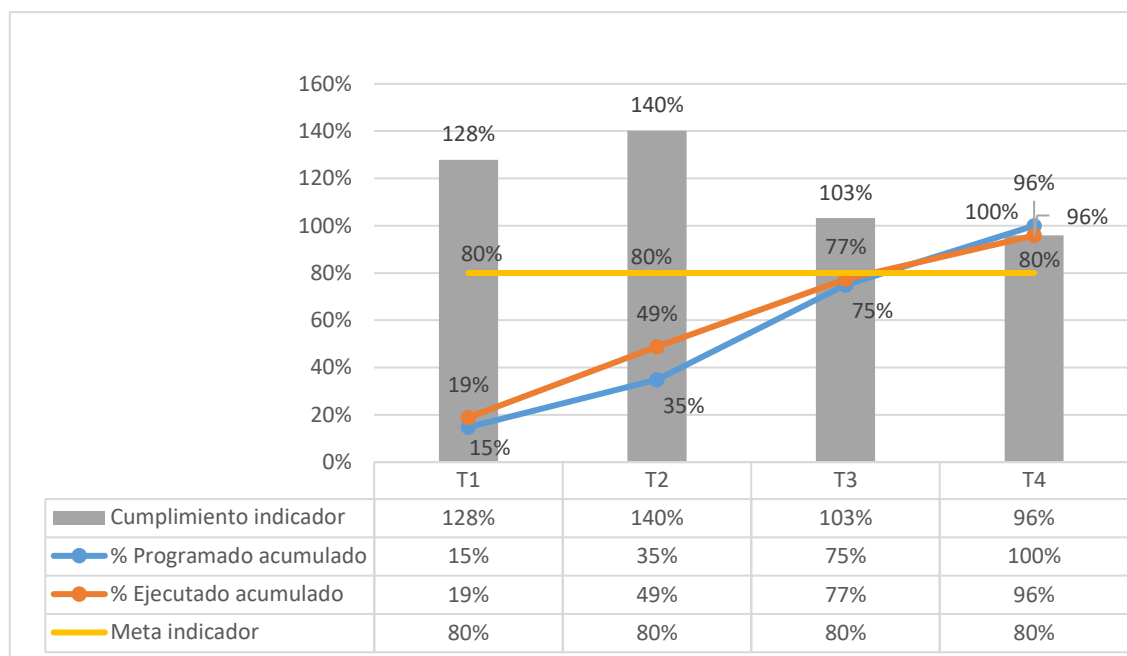
La información disponible permite concluir que en el acumulado al cuarto trimestre de 2022 la empresa intervino 392,51 kilómetros de red sobre unas intervenciones programadas de 409,48 kilómetros. Por lo tanto, el indicador parcial alcanza el 96% y cumple la meta prevista en el PGLP.

Tabla 4 Calculo del indicador

DESCRIPCION	TOTAL PROGRAMADO AÑO 2022 EN KILOMETROS	PROGRAMADO acumulado T 4		EJECUTADO acumulado T 4		CALCULO DEL INDICADOR
		KM	%	KM	%	
CIRCUITOS PRIORIZADOS	409,48	409,48	100%	392,51	96%	96%

Fuente: Elaborado por la SSPD

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



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

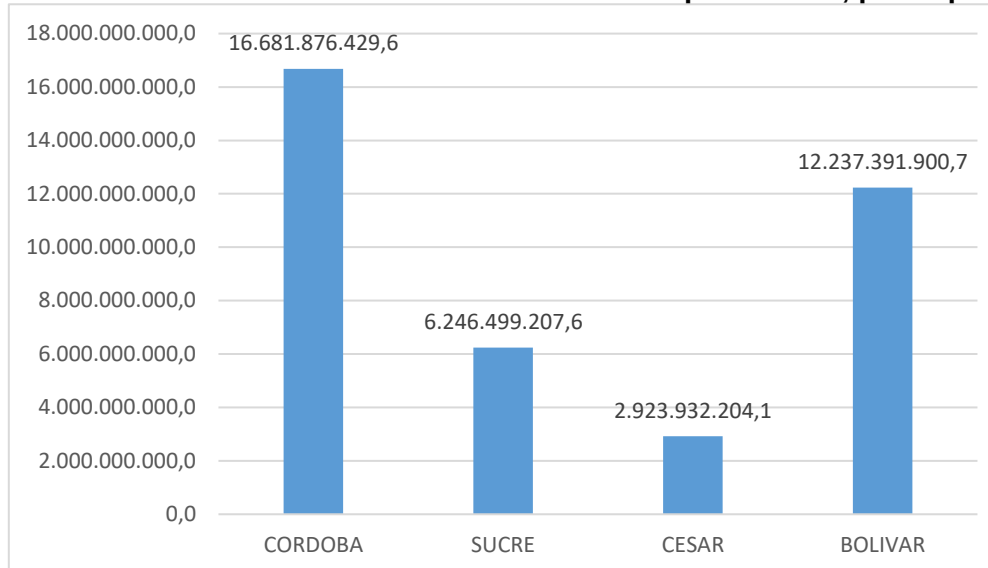
A pesar de que AFINIA cumplió en la evaluación de este indicador, se presentaron desviaciones significativas entre lo programado y lo ejecutado, tal como se evidencia en la tabla No 3, presentándose estas diferencias en la ejecución del cuarto trimestre (valores resaltados en rojo), lo que también se ve reflejado en los valores totales acumulados durante los cuatro trimestres del año 2022, el operador de red debe mejorar su programación y/o ejecución en relación con lo proyectado.

Se le recomienda a AFINIA, continuar las inversiones en los 15 circuitos que en la ejecución acumulada del año 2022 (tabla No 3), presenta baja y/o ninguna ejecución, en especial los circuitos Barranco de Loba 2, El Copey, Puerto Escondido y San Martín de Loba 1, los cuales también tuvieron inversiones programadas en el año 2021, año en el cual tampoco alcanzaron las metas de inversión propuestas.

El monto total de las inversiones ejecutadas a corte del cuarto trimestre del 2022 se estimó en \$38.089.699.742 millones, los cuales fueron invertidos por departamento de la siguiente manera.

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

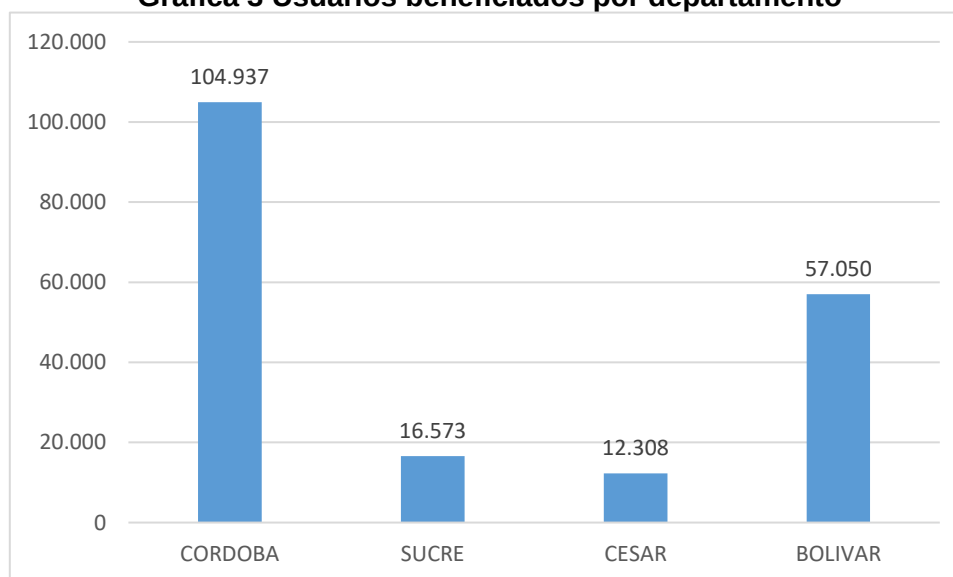


Fuente: Elaborado por la SSPD a partir de información de AFINIA

Se puede deducir de la gráfica 2 que los porcentajes de ejecución de las inversiones por departamentos son los siguientes: Bolívar 32%, Córdoba 44%, Sucre 16% y Cesar 8%.

La empresa estima que una vez se finalicen las inversiones en los circuitos intervenidos durante el año 2022, se beneficiaran un total de 190.868 usuarios, distribuidos por departamento de la siguiente forma:

Gráfica 3 Usuarios beneficiados por departamento



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

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

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.

Los trabajos planificados en los circuitos Uré y Valencia presentaron situaciones de orden público lo cual comprometió las actuaciones que se tenían programadas; Afinia se encuentra a la espera de que esta situación mejore para iniciar con la ejecución de las intervenciones planificadas para estos circuitos

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

Meta	Evaluación	Resultado
>=80%	101%	CUMPLE

Beneficios:

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

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

ACTIVIDADES	USUARIOS BENEFICIADOS
Podas	192.718
Termografías	188.710
Recorridos	184.142
Lavado	0

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 cuarto trimestre del 2022, en actividades de mantenimiento por circuito ascendieron a \$1.157.941.330.

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

Información utilizada para el seguimiento:

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

Actividades particulares reportadas por la empresa:

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

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

Tabla 7 Factores de ponderación actividades de mantenimiento

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

Fuente: AFINIA

PODAS

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

Tabla 8 Actividades de poda programadas en circuitos año 2022

NOMBRE CIRCUITO	TRIMESTRE I PROG.	TRIMESTRE II PROG.	TRIMESTRE III PROG.	TRIMESTRE IV PROG.	TOTAL PROG 2022	USUARIOS A BENEFICIAR
SAN JACINTO 1				114,49	114,49	1.067
TERNERA 2	115,40				115,40	11.198
GAMBOTE 1		20,89	134,19	0,00	155,08	5.148
SAN ESTANISLAO 1				43,42	43,42	4.779
TERNERA 4				23,69	23,69	1.341
SANTA ANA (MAGANGUE)	122,69				122,69	5.813
PINILLOS	191,18				191,18	6.750
BARRANCO DE LOBA 2		143,02			143,02	3.349
SAN MARTIN DE LOBA 1		82,33			82,33	3.447
HATILLO DE LOBA 2				77,66	77,66	1.390
GUAMAL II				87,19	87,19	2.931
SANTA ISABEL (MAGANGUE)				238,01	238,01	9.837
CURUMANI RURAL	151,84				151,84	2.222
EL COPEY		204,37			204,37	8.141

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

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

Fuente: AFINIA

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

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



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

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

NOMBRE CIRCUITO	TOTAL PROG 2022	TRIMESTRE I		% EJECUCION T1		TRIMESTRE II		% EJECUCION T2		TRIMESTRE III		% EJECUCION T3		TRIMESTRE IV		% EJECUCION T4		USUARIO AÑO 2022
		PROG.	EJEC.	Meta T1	Meta Año	PROG.	EJEC.	Meta T2	Meta Año	PROG.	EJEC.	Meta T3	Meta Año	PROG.	EJEC.	Meta T4	Meta Año	
SAN JACINTO 1	114,5						57,39		50%		56,3		49%	114,5	10,5	9%	9%	1.067
TERNERA 2	115,4	115,4	115,1	100%	100%		34,3		30%								0%	11.198
GAMBOTE 1	155,1		49,5		32%	20,9	105,5	505%	68%	134,2		0%	0%	0,0	35,5		23%	5.148
SAN ESTANISLA O 1	43,4						17,7		41%		11,9		27%	43,4	33,7	78%	78%	4.779
TERNERA 4	23,7						23,5		99%				0%	23,7	12,7	54%	54%	1.341
SANTA ANA (MAGANGU E)	122,7	122,7	123,7	101%	101%		4,1		3%		67,2		55%		22,5		18%	5.813
PINILLOS	191,2	191,2	198	104%	104%						27,5		14%		16,7		9%	6.750
BARRANCO DE LOBA 2	143		41		29%	143,0	116,3	81%	81%		7,8		5%				0%	3.349
SAN MARTIN DE LOBA 1	82,3		36,6		44%	82,3	100,9	123%	123 %		0,4		0%				0%	3.447
HATILLO DE LOBA 2	77,7						77,35		100 %		3,3		4%	77,7	2,0	3%	3%	1.390
GUAMAL II	87,2						4,9		6%		85,8		98%	87,2		0%	0%	2.931
SANTA ISABEL (MAGANGU E)	238		64,8		27%		148,35		62%		72,2		30%	238,0	53,3	22%	22%	9.837
CURUMANI RURAL	151,8	151,8	143,5	95%	95%		10,32		7%		9,0		6%		12,7		8%	2.222
EL COPEY	204,4		180,8		88%	204,4	9,1	4%	4%		19,6		10%		7,2		4%	8.141
SAN ANGEL	203,3					203,3	188,4	93%	93%		17,5		9%				0%	1.945
MONTERIA 6	107	107,0	107	100%	100%						1,5		1%		1,0		1%	11.864
PRADERA 4	426,1	426,1	425	100%	100%		2,5		1%		11,3		3%		153,7		36%	10.777
TIERRA ALTA 2	227,2		227,1		100%	227,2	5,5	2%	2%		0,7		0%		39,1		17%	4.421
VALENCIA	284,9		157,9		55%	284,9	123,81	43%	43%				0%		6,7		2%	2.799
CANALETE	203,4		56,6		28%	203,4	144,2	71%	71%		1,0		0%		20,7		10%	3.684
RIO SINU 3	340		184,8		54%		50,95		15%	340,0	99,7	29%	29%		4,5		1%	4.006
EL VIAJANO	230,4						181,91		79%	230,4	51,2	22%	22%				0%	2.877
SAN PELAYITO	222,8		62,7		28%		159,52		72%	222,8	0,6	0%	0%		41,9		19%	3.996
SAHAGUN 2	223,9						181,4		81%	52,8	33,2	63%	15%	171,1	12,6	7%	6%	11.472
SANTA LUCIA 2	158		72,7		46%		10,15		6%		115,9		73%	158,0	20,1	13%	13%	2.341
PUERTO ESCONDID O	236,1						29,69		13%		184,1		78%	236,1	22,7	10%	10%	5.063
SAHAGUN 1	130,6						34,56		26%		96,1		74%	130,6	5,0	4%	4%	10.205
MONITOS 2	71,6						45,8		64%	62,1	30,2	49%	42%	9,5	3,0	32%	4%	1.849
LORICA 1	97,7						44,3		45%		33,1		34%	97,7	21,2	22%	22%	6.203
SANTA INES 1	204,2	204,2	196,4	96%	96%		14,3		7%		124,7		61%		173,3		85%	3.339
URE	141,2		85,5		61%	141,2	4,9	3%	3%		16,3		12%				0%	1.850

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

PIZA	142		70,2		49%	142,0	52,9	37%	37%		47,2		33%				0%	4.610
GUARANDA	46,2		37,3		81%	46,2	20,1	43%	44%				0%				0%	3.268
JUAN JOSE	156,5					156,5	51	33%	33%		7,8		5%				0%	2.941
LA MOJANA 2	364,6		60,7		17%	0,0	159,6		44%	364,6	132,5	36%	36%		14,2		4%	2.718
SM 3020	90,8		20,2		22%	0,0	30,4		33%		8,8		10%	90,8	32,7	36%	36%	6.504
TOLU VIEJO 3 (SAN ANTONIO)	233,3	233,3	209,3	90%	90%	0,0	34,7		15%		42,1		18%		14,4		6%	5.425
GALERAS 2	126,3		32,1		25%	10,4	93,9	907%	74%	115,9	1,1	1%	1%		22,1		17%	6.415
PALO ALTO	130,8		26,1		20%	0,0	90,6		69%	130,8	30,8	24%	24%		33,5		26%	2.238
CHINULITO	142,2		28,4		20%	0,0	46,2		32%		61,0		43%	142,2	24,7	17%	17%	2.495
Total	6.691,5	1.551,8	3.013,0	194%	45%	1.865,7	2.511,0	135%	38%	1.653,6	1.509,3	91%	23%	1.620,4	873,8	54%	13%	192.718

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

Se puede evidenciar que AFINIA, de los 14 circuitos programados a intervenir en el cuarto trimestre de 2022, en los 14 circuitos no alcanzo la meta prevista, en 1 circuito no realizó ninguna intervención y ejecutó intervenciones sobre 16 circuitos no programados para el cuarto trimestre, pero que hacen parte de los 40 circuitos priorizados, para un total de 30 circuitos intervenidos en este trimestre, con un total de 873,8 kilómetros intervenidos sobre los 1620,4 kilómetros programados, obteniendo un 54% de cumplimiento sobre la meta trimestral y un 23% sobre la meta anual.

No obstante, los resultados del cuarto trimestre, el prestador durante el año 2022 supero en 1.215 kilómetros la meta 6.692 kilómetros proyectados (ver grafica No 4), superando la meta en casi todos los circuitos intervenidos exceptuando los circuitos Ure y Juan José con 34,5 y 97,7 kilómetros menos de la meta programada respectivamente.

TERMOGRAFIAS

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

Tabla 10 Actividades de termografías programadas en circuitos año 2022.

NOMBRE CIRCUITO	TRIMESTRE I PROG.	TRIMESTRE II PROG.	TRIMESTRE III PROG.	TRIMESTRE IV PROG.	TOTAL PROG 2022	USUARIOS A BENEFICIAR
SAN JACINTO 1		1,00			1,00	1.067
TERNERA 2	1,00				1,00	11.198
GAMBOTE 1			1,00		1,00	5.148
SAN ESTANISLAO 1		1,00			1,00	4.779
TERNERA 4		1,00			1,00	1.341
SANTA ANA (MAGANGUE)			1,00		1,00	5.813
PINILLOS			1,00		1,00	6.750
BARRANCO DE LOBA 2	1,00				1,00	3.349
SAN MARTIN DE LOBA 1	1,00				1,00	3.447

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

HATILLO DE LOBA 2		1,00			1,00	1.390
GUAMAL II				1,00	1,00	2.931
SANTA ISABEL (MAGANGUE)			1,00		1,00	9.837
CURUMANI RURAL			1,00		1,00	2.222
EL COPEY		1,00			1,00	8.141
SAN ANGEL	1,00				1,00	1.945
MONTERIA 6	1,00				1,00	11.864
PRADERA 4				1,00	1,00	10.777
TIERRA ALTA 2	1,00				1,00	4.421
VALENCIA		1,00			1,00	2.799
CANALETE				1,00	1,00	3.684
RIO SINU 3	1,00				1,00	4.006
EL VIAJANO			1,00		1,00	2.877
SAN PELAYITO			1,00		1,00	3.996
SAHAGUN 2			1,00		1,00	11.472
SANTA LUCIA 2			1,00		1,00	2.341
PUERTO ESCONDIDO		1,00			1,00	5.063
SAHAGUN 1				1,00	1,00	10.205
MONITOS 2				1,00	1,00	1.849
LORICA 1		1,00			1,00	6.203
SANTA INES 1				1,00	1,00	3.339
URE			1,00	0,00	1,00	1.850
PIZA		1,00			1,00	4.610
GUARANDA		1,00			1,00	3.268
JUAN JOSE			1,00		1,00	2.941
LA MOJANA 2				1,00	1,00	2.718
SM 3020	1,00				1,00	6.504
TOLU VIEJO 3 (SAN ANTONIO)		1,00			1,00	5.425
GALERAS 2			1,00		1,00	6.415
PALO ALTO				1,00	1,00	2.238
CHINULITO			1,00		1,00	2.495
Total	8,00	11,00	13,00	8,00	40,00	192.718

Fuente: AFINIA

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



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

NOMBRE CIRCUITO	TOTAL PROG 2022	TRIMESTRE I		% EJECUCION T1		TRIMESTRE 2		% EJECUCION T2		TRIMESTRE 3		% EJECUCION T3		TRIMESTRE 4		% EJECUCION T4		USUARIOS A BENEFICIAR
		PROG	EJEC	Meta T1	Meta Año	PROG	EJEC	Meta T2	Meta Año	PROG	EJEC	Meta T3	Meta Año	PROG	EJEC	Meta T4	Meta Año	
SAN JACINTO 1	1					1					0,75		75%					
TERNERA 2	1	1	1	100%	100%													11.198
GAMBOTE 1	1									1,0	0,20	20%	20%		0,80		80%	5.148
SAN ESTANISLAO 1	1					1	1	100%	100%									4.779
TERNERA 4	1					1	1	100%	100%									1.341
SANTA ANA (MAGANGUE)	1									1,0	1,00	100%	100%					5.813
PINILLOS	1									1,0	1,00	100%	100%					6.750
BARRANCO DE LOBA 2	1	1	1	100%	100%													3.349
SAN MARTIN DE LOBA 1	1	1	1		100%													3.447
HATILLO DE LOBA 2	1					1	1	100%	100%									1.390
GUAMAL II	1						1		100%					1		0%	0%	2.931
SANTA ISABEL (MAGANGUE)	1						1		100%	1,0		0%	0%					9.837
CURUMANI RURAL	1									1,0	1,00	100%	100%					2.222
EL COPEY	1					1	1	100%	100%									8.141
SAN ANGEL	1	1	1	100%	100%													1.945
MONTERIA 6	1	1	1	100%	100%													11.864
PRADERA 4	1													1	1,00	100%	100%	10.777
TIERRA ALTA 2	1	1	1	100%	100%													4.421
VALENCIA	1					1	1	100%	100%									2.799
CANALETE	1													1	1,00	100%	100%	3.684
RIO SINU 3	1	1	1	100%	100%													4.006
EL VIAJANO	1									1,0	1,00	100%	100%					2.877
SAN PELAYITO	1									1,0	1,00	100%	100%					3.996
SAHAGUN 2	1									1,0	1,00	100%	100%					11.472
SANTA LUCIA 2	1									1,0	1,00	100%	100%					2.341
PUERTO ESCONDIDO	1					1	1	100%	100%									5.063
SAHAGUN 1	1													1	1,00	100%	100%	10.205
MONITOS 2	1										1,00		100%	1		0%	0%	1.849
LORICA 1	1					1	1	100%	100%									6.203
SANTA INES 1	1													1	1,00	100%	100%	3.339
URE	1		1		100%					1,0		0%	0%					1.850
PIZA	1					1	1	100%	100%									4.610

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

GUARANDA	1					1	1	100%	100%									3.268
JUAN JOSE	1									1,0		0%	0%					
LA MOJANA 2	1										0,70		70%	1		0%	0%	2.718
SM 3020	1	1	1	100%	100%													6.504
TOLU VIEJO 3 (SAN ANTONIO)	1					1	1	100%	100%									5.425
GALERAS 2	1									1,0	1,00	100%	100%					6.415
PALO ALTO	1													1	1,00	100%	100%	2.238
CHINULITO	1									1,0	1,00	100%	100%					2.495
Total	40,0	8,0	9,0	113%	23%	11,0	12,0	109%	30%	13,0	11,7	90%	29%	8,0	5,8	73%	15%	188.710

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

Se puede evidenciar que AFINIA, de las 8 actividades de termografías programadas para el cuarto trimestre de 2022, ejecuto 5 actividades en forma completa, no realizo 3 actividades de termografía (circuitos Guamal 2, moñitos 2 y La mojana 2), ejecutó 1 actividades de termografía incompleta en circuito no programado (circuito Gambote 1) pero que hace parte de los 40 circuitos priorizados. En total AFINIA realizó 5,8 actividades de termografía sobre 8 actividades de termografía proyectadas obteniendo un 73% de cumplimiento sobre la meta trimestral y un 15% sobre la meta anual.

No obstante, los resultados del cuarto trimestre, el prestador durante el año 2022 realizo 38,5 actividades de termografía sobre 40 actividades de termografía proyectadas (ver grafica No 5), faltando por ejecutar Circuito San Jacinto 1 (0,2 actividad de termografía), circuito Mojana 2 (0,3 actividad de termografía) y el circuito San José (1 actividad completa de termografía sobre el circuito).

RECORRIDOS

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

Tabla 12 Actividades de recorridos programadas en circuitos año 2022.

NOMBRE CIRCUITO	TRIMESTRE I	TRIMESTRE II	TRIMESTRE III	TRIMESTRE IV	TOTAL PROG 2022	USUARIOS A BENEFICIAR
	PROG.	PROG.	PROG.	PROG.		
SAN JACINTO 1		1,00			1,00	1.067
TERNERA 2		1,00			1,00	11.198
GAMBOTE 1			1,00		1,00	5.148
SAN ESTANISLAO 1		1,00			1,00	4.779
TERNERA 4			1,00		1,00	1.341
SANTA ANA (MAGANGUE)			1,00		1,00	5.813
PINILLOS	1,00				1,00	6.750
BARRANCO DE LOBA 2	1,00				1,00	3.349
SAN MARTIN DE LOBA 1		1,00			1,00	3.447
HATILLO DE LOBA 2			1,00		1,00	1.390
GUAMAL II			1,00		1,00	2.931
SANTA ISABEL (MAGANGUE)		1,00			1,00	9.837
CURUMANI RURAL			1,00		1,00	2.222
EL COPEY				1,00	1,00	8.141
SAN ANGEL		1,00			1,00	1.945
MONTERIA 6			1,00		1,00	11.864

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

PRADERA 4				1,00	1,00	10.777
TIERRA ALTA 2		1,00			1,00	4.421
VALENCIA		1,00			1,00	2.799
CANALETE	1,00				1,00	3.684
RIO SINU 3				1,00	1,00	4.006
EL VIAJANO			1,00		1,00	2.877
SAN PELAYITO				1,00	1,00	3.996
SAHAGUN 2				1,00	1,00	11.472
SANTA LUCIA 2			1,00		1,00	2.341
PUERTO ESCONDIDO				1,00	1,00	5.063
SAHAGUN 1	1,00				1,00	10.205
MONITOS 2				1,00	1,00	1.849
LORICA 1	1,00				1,00	6.203
SANTA INES 1				1,00	1,00	3.339
URE			1,00		1,00	1.850
PIZA			1,00		1,00	4.610
GUARANDA		1,00			1,00	3.268
JUAN JOSE				1,00	1,00	2.941
LA MOJANA 2		1,00			1,00	2.718
SM 3020	1,00				1,00	6.504
TOLU VIEJO 3 (SAN ANTONIO)				1,00	1,00	5.425
GALERAS 2		1,00			1,00	6.415
PALO ALTO		1,00			1,00	2.238
CHINULITO	1,00				1,00	2.495
Total	7,00	12,00	11,00	10,00	40,00	192.718

Fuente: AFINIA

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

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

NOMBRE CIRCUITO	TOTAL PROG 2022	TRIMESTRE I		% EJECUCION		TRIMESTRE II		% EJECUCION		TRIMESTRE III		% EJECUCION		TRIMESTRE IV		% EJECUCION		USUARIOS A BENEFICIAR
		PROG	EJEC.	Meta T1	Meta Año	PROG	EJEC.	Meta T2	Meta Año	PROG	EJEC.	Meta T3	Meta Año	PROG	EJEC.	Meta T4	Meta Año	
SAN JACINTO 1	1					1,00					0,6		60%					
TERNERA 2	1					1,00	1,0	100%	100%									11.198
GAMBOTE 1	1									1,0	1,00	100%	100%					5.148
SAN ESTANISLAO 1	1					1,00	1,0	100%	100%									4.779
TERNERA 4	1									1,0	1,00	100%	100%					1.341
SANTA ANA (MAGANGUE)	1									1,0	0,80		80%		0,20		20%	5.813
PINILLOS	1	1,00	1,00	100%	100%													6.750
BARRANCO DE LOBA 2	1	1,00	1,00	100%	100%													3.349
SAN MARTIN DE LOBA 1	1					1,00	1,0	100%	100%									3.447
HATILLO DE LOBA 2	1									1,0	1,00		100%					1.390
GUAMAL II	1									1,0	1,00	100%	100%					2.931



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

SANTA ISABEL (MAGANGUE)	1					1,00	1,0	100%	100%									9.837
CURUMANI RURAL	1									1,0	1,00	100%	100%					2.222
EL COPEY	1													1,0	1,00	100%	100%	8.141
SAN ANGEL	1					1,00					1,00		100%					1.945
MONTERIA 6	1									1,0					1,00		100%	11.864
PRADERA 4	1													1,0	1,00	100%	100%	10.777
TIERRA ALTA 2	1					1,00					1,00		100%					4.421
VALENCIA	1					1,00					1,00		100%					2.799
CANALETE	1	1,00	1,00		100%													3.684
RIO SINU 3	1													1,0	1,00	100%	100%	4.006
EL VIAJANO	1						1,0		100%	1,0								2.877
SAN Pelayito	1										1,00		100%	1,0		0%		3.996
SAHAGUN 2	1													1,0	1,00	100%	100%	11.472
SANTA LUCIA 2	1						1,0		100%	1,0								2.341
PUERTO ESCONDIDO	1													1,0	1,00	100%	100%	5.063
SAHAGUN 1	1	1,00	1,00	100%	100%													10.205
MONITOS 2	1										1,00		100%	1,0		0%		1.849
LORICA 1	1	1,00	1,00															6.203
SANTA INES 1	1						1,0		100%					1,0		0%		3.339
URE	1									1,0								
PIZA	1									1,0	0,80	80%	80%					4.610
GUARANDA	1		1,00		100%	1,00												3.268
JUAN JOSE	1													1,0		0%		
LA MOJANA 2	1					1,00					0,20		20%		0,40		40%	
SM 3020	1	1,00	1,00	100%	100%													6.504
TOLU VIEJO 3 (SAN ANTONIO)	1						1,0		100%					1,0		0%		5.425
GALERAS 2	1		1,00		100%	1,00												6.415
PALO ALTO	1		1,00		100%	1,00												2.238
CHINULITO	1	1,00	1,00	100%	100%													2.495
Total	40,0	7,0	10,0	143%	25%	12	8,0	67%	20%	11,0	12,4	113%	31%	10,0	6,60	66%	17%	184.142

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

Se puede evidenciar que AFINIA, realizó los recorridos sobre 5 circuitos completos de los 10 circuitos inicialmente programados y adicionalmente recorrió 1 circuito en forma completa y recorrió 2 circuitos en forma incompleta, para un total de 6,6 actividades de recorridos, obteniendo un 66% de cumplimiento sobre la meta trimestral y un 17% sobre la meta anual.



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

Durante el año 2022 realizó 37 actividades de recorridos sobre 40 actividades de recorrido proyectadas (ver grafica No 6), faltando por ejecutar Circuito San Jacinto 1 (0,4 actividad de recorrido), circuito Ure (1 actividad de recorrido), el circuito Piza (0,2 actividad de recorrido), circuito San José (1 actividad de recorrido) y el circuito Mojana 2 (0,4 actividad de recorrido).

LAVADO

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

Tabla 14 Actividades de lavado programadas en circuitos año 2022

NOMBRE CIRCUITO	TRIMESTR E I	TRIMESTRE II	TRIMESTRE III	TRIMESTRE IV	TOTAL PROG 2022	USUARIOS A BENEFICIAR
	PROG.	PROG.	PROG.	PROG.		
SAN JACINTO 1						
TERNERA 2		1,00			1,00	11.198
GAMBOTE 1						
SAN ESTANISLAO 1						
TERNERA 4		1,00			1,00	1.341
SANTA ANA (MAGANGUE)						
PINILLOS						
BARRANCO DE LOBA 2						
SAN MARTIN DE LOBA 1						
HATILLO DE LOBA 2						
GUAMAL II						
SANTA ISABEL (MAGANGUE)						
CURUMANI RURAL						
EL COPEY						
SAN ANGEL						
MONTERIA 6						
PRADERA 4						
TIERRA ALTA 2						
VALENCIA						
CANALETE						
RIO SINU 3						
EL VIAJANO						
SAN PELAYITO						
SAHAGUN 2						
SANTA LUCIA 2						
PUERTO ESCONDIDO						
SAHAGUN 1						
MONITOS 2						
LORICA 1						

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

SANTA INES 1						
URE						
PIZA						
GUARANDA						
JUAN JOSE						
LA MOJANA 2						
SM 3020						
TOLU VIEJO 3 (SAN ANTONIO)						
GALERAS 2						
PALO ALTO						
CHINULITO						
Total	0,00	2,00	0,00	0,00	2,00	12.539

Fuente: AFINIA

AFINIA no programó actividades de lavado para el cuarto trimestre de 2022 y tampoco ejecutó ninguna actividad de lavado en este trimestre, obteniendo una evaluación del 0% en esta actividad.

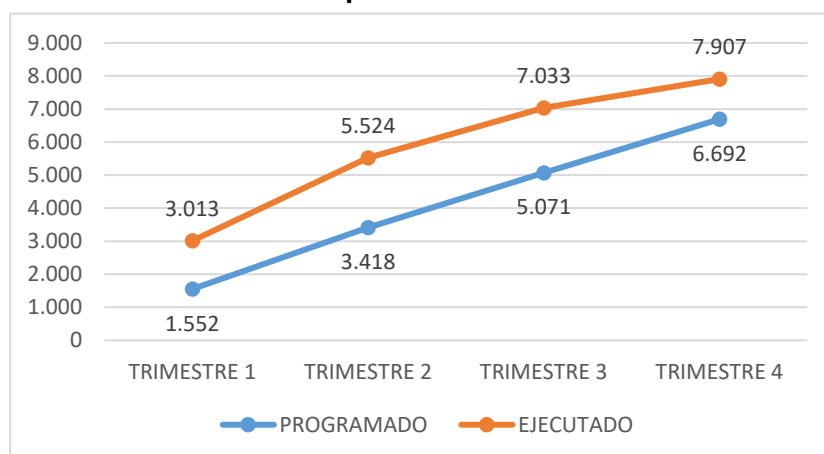
Análisis de la SSPD:

La información disponible permite concluir que al finalizar el cuarto trimestre de 2022 la empresa alcanzó en las actividades de mantenimiento el 101% 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 cuarto trimestre del 2022.



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

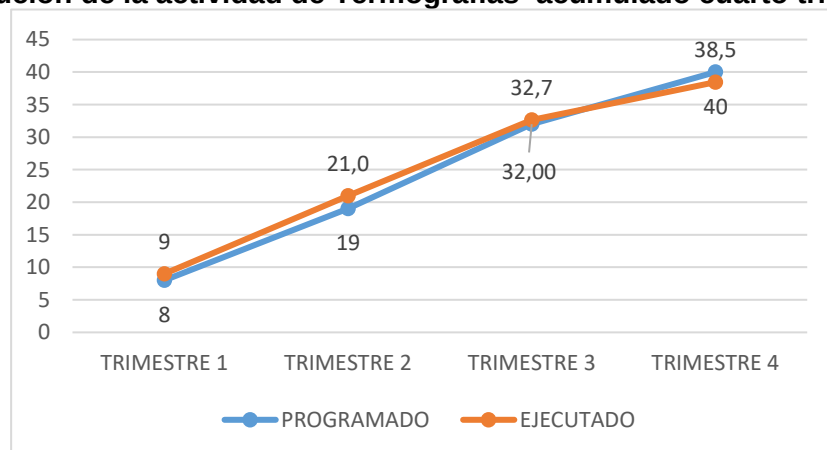
Tabla 15. Evaluación actividad de poda cuarto trimestre año 2022.

META ANUAL	TRIMESTRE 4		CUMPLIMIENTO	
	META	EJECUCION	META TRIMESTRAL	META ANUAL
6692	1620	874	54%	13%

Fuente: Calculado por la SSPD

2. TERMOGRAFIAS

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



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

Tabla 16. Evaluación actividad de termografía cuarto trimestre año 2022.

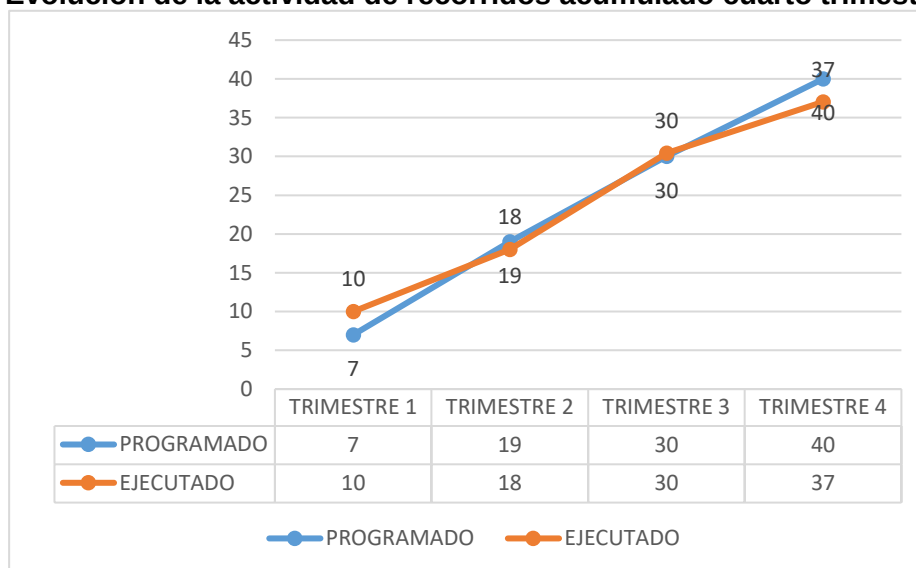
META ANUAL	TRIMESTRE 4		CUMPLIMIENTO	
	META	EJECUCION	META TRIMESTRAL	META ANUAL
40	8,0	5,8	73%	15%

Fuente: Calculado por la SSPD

3. RECORRIDOS

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

Gráfica 6. Evolución de la actividad de recorridos acumulado cuarto trimestre año 2022



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

Tabla 17. Evaluación actividad de recorridos cuarto trimestre año 2022.

META ANUAL	TRIMESTRE 4		CUMPLIMIENTO	
	META	EJECUCION	META TRIMESTRAL	META ANUAL
40	10,0	6,6	66%	17%

Fuente: Calculado por la SSPD

4. LAVADO

AFINIA no programo actividades de lavado y no ejecuto ninguna en este cuarto trimestre del 2022.

Tabla 18. Evaluación actividad de lavado cuarto trimestre año 2022.

META ANUAL	TRIMESTRE 4		CUMPLIMIENTO	
	META	EJECUCION	META TRIMESTRAL	META ANUAL
2	0	0	0%	0%

Fuente: Calculado por la SSPD

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

DESCRIPCION	T1	T2	T3	T4
Porcentajes de avance programados				
Poda	23%	28%	25%	24%
Termografías	20%	28%	33%	20%
Recorridos	18%	30%	28%	25%

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

Lavado	0%	100%	0%	0%
Porcentajes de avance programados aplicando factores de ponderación				
Poda	8%	10%	9%	8%
Termografías	4%	6%	7%	4%
Recorridos	8%	13%	12%	11%
Lavado	0%	1%	0%	0%
Total programado trimestre	20%	29%	27%	23%
Valor acumulado programado	20%	49%	77%	100%

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

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

DESCRIPCION	T1	T2	T3	T4
Porcentajes de avance				
Poda	45%	38%	23%	13%
Termografías	23%	30%	29%	15%
Recorridos	25%	20%	31%	17%
Lavado	0%	0%	0%	0%
Porcentaje de avance aplicando factores de ponderación				
Poda	16%	13%	8%	5%
Termografías	5%	6%	6%	3%
Recorridos	11%	9%	13%	7%
Lavado	0%	0%	0%	0%
Total programado trimestre	31%	28%	27%	15%
Valor acumulado programado	31%	59%	87%	101%

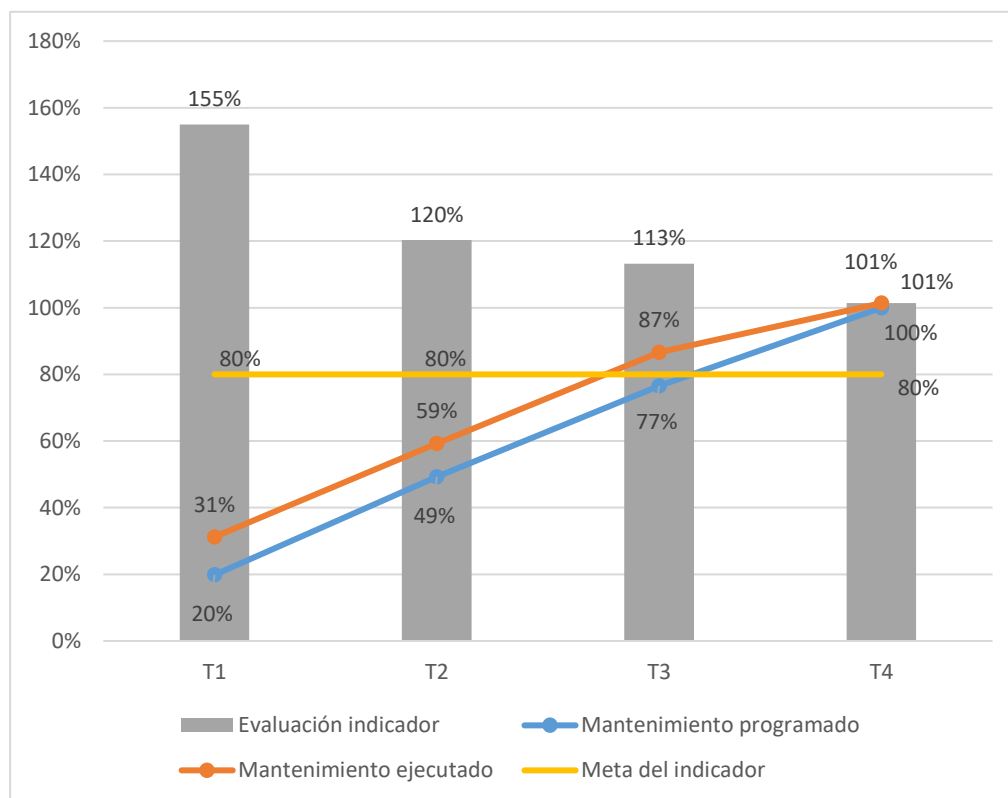
Fuente: Elaborado por la SSPD a partir de información de AFINIA

Tabla 21. Resumen total mantenimientos y cálculo del indicador

DESCRIPCION	T1	T2	T3	T4
Mantenimiento programado	20%	49%	77%	100%
Mantenimiento ejecutado	31%	59%	87%	101%
Evaluación indicador	155%	120%	113%	101%
Meta del indicador	80%	80%	80%	80%

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

Gráfica 7. Curva S mantenimientos año 2022



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

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

Las inversiones realizadas por AFINIA en las labores de mantenimiento corte del cuarto trimestre de 2022 alcanzaron la suma de \$9.709.219.2022 discriminadas así:

Tabla 22. Resumen inversiones reportadas por AFINIA.

Descripción	TRIMESTRE I			TRIMESTRE II			TRIMESTRE III			TRIMESTRE IV			COSTO TOTAL
	Meta	Ejecución	Costo Promedio	Meta	Ejecución	Costo Promedio	Meta	Ejecución	Costo Promedio	Meta	Ejecución	Costo Promedio	
Poda (Km)	1.552	3.013	3.498.360.710	1.866	2.511	2.915.592.808	1.654	1.509	1.752.518.585	1.620	874	1.029.672.740	9.196.144.842
Lavado (Estructuras)	-	-	0	-	-	0			0			0	
Termografía (Circuitos)	7	9	128.268.590	11	12	128.268.590	13	12	128.268.590	8	6	128.268.590	513.074.360
Recorrido (Circuitos)	8	10		12	8		11	12		10	7		
Total			3.626.629.300			3.043.861.398			1.880.787.175			1.157.941.330	9.709.219.202

Fuente: AFINIA

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

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

El Operador manifiesta:

Debido a diversos factores propios de cada zona, se presentaron algunas desviaciones al cumplimiento específico de algunos circuitos en cada plan de mantenimiento.

Durante el cuarto trimestre de 2022, no fue posible gestionar tramos pendientes del Plan de Recorrido, Plan de Poda y Plan de Termografía en los departamentos de Bolívar y Córdoba, a causa de limitaciones de accesibilidad en vías por inundaciones presentadas, terrenos montañosos, alta vegetación y a alteraciones en el orden público.

No obstante, es claro que se continúa con las labores de mantenimiento con el fin de garantizar acciones que conlleven al mejoramiento de calidad y sobre todo a mantener la capacidad de explotación dentro de los parámetros establecidos por la regulación.

Evidencias que soportan la ejecución:

Ver Anexo 2 “Evidencias - Indicador parcial 1.2 Inversiones mantenimiento por circuito en el SDL”.

1.1.3 Indicador Parcial 1.3. Mejora SAIDI por circuito

Objetivo del Indicador:

Evaluar la continuidad del servicio en cuanto a la duración de las interrupciones programadas y no programadas por circuito.

Fórmula del indicador:

$$Indicador = \frac{(SAIDICM_T - SAIDIC_T)}{SAIDICM_T} * 100$$

Donde:

$SAIDICM_T$: Duración total en horas de los eventos que en promedio percibe cada usuario del circuito evaluado del SDL, incluye interrupciones programadas y no programadas (META)

$SAIDIC_T$: Duración total en horas de los eventos que en promedio percibe cada usuario del circuito evaluado del SDL, incluye interrupciones ocurridas programadas y no programadas

Resultado del indicador:

Tabla 23. Evaluación del Indicador Parcial 1.3. Mejora SAIDI por circuito.

Meta	Evaluación	Resultado
$\geq 0\%$	34%	CUMPLE

Beneficios:

- Este indicador evalúa la evolución en la calidad del servicio a los usuarios vinculados a los circuitos sobre los que se realizaron inversiones y labores de mantenimiento, en el seguimiento de los circuitos seleccionados para este se benefician 208.2235 usuarios
- Se evalúa la duración de las interrupciones programadas y no programadas, orientado a la disminución de la duración de estos eventos.
- Departamentos de los circuitos evaluados: Córdoba, Bolívar, Cesar y Sucre

Recursos asociados:

Las inversiones y mantenimientos reportados por AFINIA en los circuitos priorizados, evaluados en los indicadores parciales 1.1. Ejecución de inversiones orientadas a la calidad del servicio aprobadas en el plan de inversión y 1.2 Cumplimiento del programa de mantenimientos por circuito.

Información utilizada para el seguimiento:

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

1.1.3 Indicador Parcial 1.3. Mejora SAIDI por circuito

Actividades particulares reportadas por la empresa:

AFINIA reporta la siguiente información sobre el indicador de calidad Saidi:

Tabla 24. Evolución del SAIDI años 2019 y 2022

Código	Nombre del circuito	META	CIERRE	
		SAIDI 2019	SAIDI 2022	RESULTADO SAIDI
10666701	BOSCONIA	194,75	74	62,00%
10668302	BOSTON 2	112,51	27,59	75,48%
10668901	BAYUNCA 1	196,12	72,85	62,85%
10668902	BAYUNCA 2	219,11	112,94	48,46%
10676501	EL CARMEN 1	166,62	53,78	67,72%
10677801	CURUMANI URBANO	174,81	220,46	-26,12%
10677802	CURUMANI RURAL	335,53	411,07	-22,51%
10678901	EL COPEY	159,36	165,57	-3,90%
10698603	EL VIAJANO	369,9	231,14	37,51%
10716604	GAMBOTE 4	237,96	151,85	36,19%
10716605	GAMBOTE 5	137,93	36,45	73,57%
10758401	COTORRA	380,78	91,38	76,00%
10767901	LORICA 1	208,87	109,59	47,53%
10767902	LORICA 2	593,69	117,31	80,24%
10776803	PIZA	253,93	221,13	12,92%
10776902	OLAYA (MAGANGUE)	165,34	92,72	43,92%
10777402	MARIALABAJA 2	408,77	196,75	51,87%
10778002	SAN SEBASTIAN	239,27	165,05	31,02%
10778501	CHIMICHAGUA	329,47	229,35	30,39%
10806902	PUERTO ESCONDIDO	277,67	209,73	24,47%
10806903	CANALETE	325,62	213,01	34,58%
10807101	PINILLOS	402,89	239,57	40,54%
10807801	PUEBLO NUEVO (CORDOBA)	223,97	125,06	44,16%
10828303	RIO SINU 3	283,33	226,95	19,90%
10837202	SAHAGUN 2	117,52	69,11	41,19%
10838902	CARRILLO	297,86	142,55	52,14%
10846502	TERNERA 2	160,27	45,18	71,81%
10846506	TERNERA 6	160,14	37,19	76,77%
10848203	VALENCIA	342,73	157,3	54,10%
10848604	TOLU VIEJO 3 (SAN ANTONIO)	194,47	182,94	5,93%

1.1.3 Indicador Parcial 1.3. Mejora SAIDI por circuito

10908790	PRADERA 4	184,1	117,4	36,23%
10909295	SAN MARTIN DE LOBA 1	404,66	282,95	30,08%
10909297	SANTA ROSA DEL SUR 1	290,81	216,91	25,41%
10909301	RIO VIEJO 2	516,67	354,58	31,37%
10909309	BARRANCO DE LOBA 2	534,41	249,17	53,38%
10909433	SAN ANDRES SOTAVENTO 1	236,57	100,87	57,36%
10909469	VILLA ESTRELLA 2	98,11	28,59	70,86%
10909490	LA MOJANA 2	719,15	122,33	82,99%
10910070	MONITOS 1	417,15	240,76	42,29%
10910071	MONITOS 2	637,42	353,3	44,57%

Fuente: AFINIA

AFINIA determinó la meta de Saidi para los circuitos evaluados, tomando como referencia el SAIDI año 2019 de cada circuito.

Análisis de la SSPD:

Para la evaluación se establece la meta para cada circuito, tomando la línea base incluida en el PGLP para los indicadores de resultado del SAIDI, la cual corresponde a valores de Saidi año 2019 y a esos valores se le aplica la senda regulatoria establecida por la resolución CREG 025 de 2021 modificada por la resolución CREG 079 de 2021, mediante la cual se aplica una reducción del 8% para el 2021 y un 8% para el año 2022.

Se puede evidenciar una disminución en promedio del 34% de la duración de interrupciones programadas y no programadas, en el grupo de los circuitos intervenidos dentro del PGLP.

Tabla 25. Evolución del SAIDI año 2022 incluyendo las metas

NOMBRE	SAIDI AÑO 2019	SAIDI META AÑO 2022	SAIDI REAL AÑO 2022	RESULTADO SAIDI	USUARIOS BENEFICIADOS
BOSCONIA	194,75	164,83	74,00	55%	5.372,00
BOSTON 2	112,51	95,23	27,59	71%	15.292,00
BAYUNCA 1	196,12	166,00	72,85	56%	11.043,00
BAYUNCA 2	219,11	185,45	112,94	39%	8.024,00
EL CARMEN 1	166,62	141,02	53,78	62%	6.036,00
CURUMANI URBANO	174,81	147,96	220,46	-49%	
CURUMANI RURAL	335,53	283,99	411,07	-45%	
EL COPEY	159,36	134,88	165,57	-23%	
EL VIAJANO	369,90	313,08	231,14	26%	2.881,00
GAMBOTE 4	237,96	201,41	151,85	25%	
GAMBOTE 5	137,93	116,74	36,45	69%	10.138,00
COTORRA	380,78	322,29	91,38	72%	6.351,00
LORICA 1	208,87	176,79	109,59	38%	6.201,00

1.1.3 Indicador Parcial 1.3. Mejora SAIDI por circuito

LORICA 2	593,69	502,50	117,31	77%	4.193,00
PIZA	253,93	214,93	221,13	-3%	
OLAYA (MAGANGUE)	165,34	139,95	92,72	34%	7.486,00
MARIALABAJA 2	408,77	345,98	196,75	43%	5.758,00
SAN SEBASTIAN	239,27	202,52	165,05	19%	5.980,00
CHIMICHAGUA	329,47	278,86	229,35	18%	4.700,00
PUERTO ESCONDIDO	277,67	235,02	209,73	11%	5.100,00
CANALETE	325,62	275,61	213,01	23%	3.684,00
PINILLOS	402,89	341,00	239,57	30%	6.750,00
PUEBLO NUEVO (CORDOBA)	223,97	189,57	125,06	34%	6.611,00
RIO SINU 3	283,33	239,81	226,95	5%	4.006,00
SAHAGUN 2	117,52	99,47	69,11	31%	11.493,00
CARRILLO	297,86	252,11	142,55	43%	5.278,00
TERNERA 2	160,27	135,65	45,18	67%	11.251,00
TERNERA 6	160,14	135,54	37,19	73%	3.540,00
VALENCIA	342,73	290,09	157,30	46%	2.800,00
TOLU VIEJO 3 (SAN ANTONIO)	194,47	164,60	182,94	-11%	
PRADERA 4	184,10	155,82	117,40	25%	10.782,00
SAN MARTIN DE LOBA 1	404,66	342,50	282,95	17%	3.448,00
SANTA ROSA DEL SUR 1	290,81	246,14	216,91	12%	7.300,00
RIO VIEJO 2	516,67	437,31	354,58	19%	3.119,00
BARRANCO DE LOBA 2	534,41	452,33	249,17	45%	3.489,00
SAN ANDRES SOTAVENTO 1	236,57	200,23	100,87	50%	5.921,00
VILLA ESTRELLA 2	98,11	83,04	28,59	66%	5.462,00
LA MOJANA 2	719,15	608,69	122,33	80%	2.731,00
MONITOS 1	417,15	353,08	240,76	32%	4.166,00
MONITOS 2	637,42	539,51	353,30	35%	1.849,00
TOTALES		9.911,54	6.496,42	34%	208.235,00

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

Se observa que de los 40 circuitos evaluados, 5 circuitos presentan un aumento en la duracion de las interrupciones y por tanto no cumplen con el indicador (valores resaltados en rojo), se evidencia que el 88% de los circuitos evaluados presentan una mejora en su indicador de calidad SAIDI.

1.1.3 Indicador Parcial 1.3. Mejora SAIDI por circuito

Tabla 26. Evolución del SAIDI (circuitos que no cumplen)

NOMBRE	SAIDI 2019	SAIDI META 2022	SAIDI 2022	RESULTADO SAIDI	PORCENTAJE DE EJECUCION AÑO 2021 DENTRO DEL PGLP	MANTENIMIENTOS AÑO 2021	CONTINUIDAD INVERSIONES AÑO 2022	% EJECUCION INVERSIONES AÑO 2022
CURUMANI URBANO	174,81	147,96	220,46	-49%	80,5%	SI	NO	0%
CURUMANI RURAL	335,53	283,99	411,07	-45%	0,0%	SI	SI	113%
EL COPEY	159,36	134,88	165,57	-23%	17,8%	SI	SI	24%
PIZA	253,93	214,93	221,13	-3%	0,0%	SI	SI	116%
TOLU VIEJO 3 (SAN ANTONIO)	194,47	164,60	182,94	-11%	0,0%	SI	SI	132%

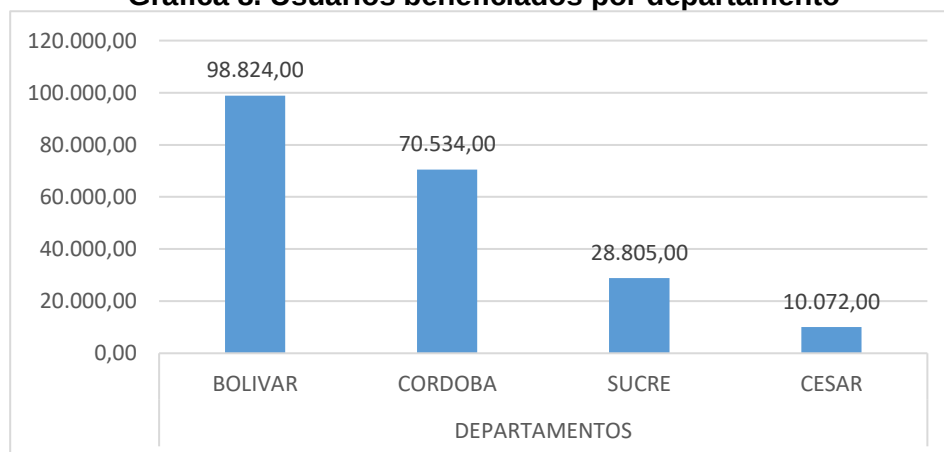
Fuente: Elaborado por la SSPD a partir de información de AFINIA

Se puede observar en la tabla anterior que los circuitos que presentan incumplimiento en el indicador Saidi, tuvieron baja o nula ejecución en inversiones durante el año 2021, de ellos el circuito Curumani Urbano no tuvo continuidad en inversiones dentro del PGLP para el año 2022, el Copey siguió presentando una baja ejecución y los demás circuitos tuvieron buenos niveles de intervención en esta vigencia, lo que ha podido incidir en los valores del SAIDI obtenidos.

Se recomienda a AFINIA hacer seguimiento a los 5 circuitos que no cumplieron las metas establecidas, identificar las causas del incumplimiento y realizar las acciones requeridas con la finalidad de mejorar la calidad del servicio a sus usuarios, AFINIA deberá informar a la SSPD sobre las causas identificadas, las acciones a realizar y el resultado de la implementación de estas.

Las inversiones realizadas por AFINIA en los 40 circuitos priorizados, que impactaron en el indicador de calidad SAIDI, beneficiaron a 208.235 usuarios.

Gráfica 8. Usuarios beneficiados por departamento



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

1.1.3 Indicador Parcial 1.3. Mejora SAIDI por circuito

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

El OR manifiesta las siguientes dificultades para el cumplimiento de este indicador:

Circuito Curumaní Urbano: Se analiza el aporte SAIDI y SAIFI no programado con el fin de poder tener una visión puntual y como los planes de 2023 entra a mejorar la condición reflejada en el cierre del año.

Circuito Curumaní Rural: La desviación que encontramos en el indicador programado en el segundo semestre del 2022 se debe a los trabajos programados ejecutados dentro del cronograma de reposición de elementos.

Circuito el Copey: Se analiza el aporte SAIDI no programado con el fin de poder tener una visión más detallada ya que la desviación está en el orden del 4% en el indicador, por otra parte, en el año 2023 está inmerso dentro de los planes con una atención específica para mejorar la condición reflejada en el cierre del año.

Evidencias que soportan la ejecución:

No aplica.

1.1.4 Indicador Parcial 1.4. Mejora SAIFI por circuito

Objetivo del Indicador:

Evaluar la continuidad del servicio en cuanto a la frecuencia de las interrupciones programadas y no programadas por circuito

Fórmula del indicador:

$$Indicador = \frac{(SAIFICM_T - SAIFIC_T)}{SAIFICM_T} * 100$$

Donde:

$SAIFICM_T$: Frecuencia (cantidad total de los eventos que en promedio) perciben los usuarios en el circuito evaluado del SDL, incluye interrupciones programadas y no programadas (META).

$SAIFIC_T$: Frecuencia (cantidad total de los eventos que en promedio) perciben los usuarios en el circuito evaluado del SDL, incluye interrupciones ocurridas programadas y no programadas.

Resultado del indicador:

Tabla 27. Evaluación del Indicador parcial 1.4. mejora SAIFI por circuito.

Meta	Evaluación	Resultado
$\geq 0\%$	44%	CUMPLE

Beneficios:

- Este indicador evalúa la evolución en la calidad del servicio a los usuarios vinculados a los circuitos sobre los que se realizaron inversiones y labores de mantenimiento, para las inversiones realizadas sobre los 40 circuitos priorizados se beneficiaron 228.033 usuarios.
- Se evalúa la frecuencia promedio de las interrupciones programadas y no programadas, orientado a la disminución de estos eventos.
- Departamentos beneficiados: Córdoba, Bolívar, Cesar y Sucre

Recursos asociados:

Las inversiones y mantenimientos reportados por AFINIA en los circuitos priorizados, evaluados en los indicadores parciales 1.1. Ejecución de inversiones orientadas a la calidad del servicio aprobadas en el plan de inversión y 1.2 Cumplimiento del programa de mantenimientos por circuito.

Información utilizada para el seguimiento:

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

Actividades particulares reportadas por la empresa:

AFINIA reporta la siguiente información sobre el indicador de calidad Saifi:



Tabla 28. Evolución del SAIFI 2019 y 2022

Código	Nombre del circuito	META	CIERRE	
		SAIFI 2019	SAIFI 2022	RESULTADO SAIFI
10666701	BOSCONIA	113,04	99,53	11,95%
10668302	BOSTON 2	121,45	17,73	85,40%
10668901	BAYUNCA 1	187,45	76,34	59,27%
10668902	BAYUNCA 2	245,1	65,7	73,19%
10676501	EL CARMEN 1	118,28	29,58	74,99%
10677801	CURUMANI URBANO	199,97	239,14	-19,59%
10677802	CURUMANI RURAL	292,35	290,3	0,70%
10678901	EL COPEY	169,94	89,83	47,14%
10698603	EL VIAJANO	260,51	139,27	46,54%
10716604	GAMBOTE 4	203,54	74,45	63,42%
10716605	GAMBOTE 5	95,46	30,09	68,48%
10758401	COTORRA	368,65	84,69	77,03%
10767901	LORICA 1	189,98	99,81	47,47%
10767902	LORICA 2	328,2	89,34	72,78%
10776803	PIZA	215,41	175,17	18,68%
10776902	OLAYA (MAGANGUE)	141,76	43,1	69,60%
10777402	MARIALABAJA 2	375,13	138,77	63,01%
10778002	SAN SEBASTIAN	173,76	75,4	56,60%
10778501	CHIMICHAGUA	258,15	164,34	36,34%
10806902	PUERTO ESCONDIDO	227,9	160,32	29,65%
10806903	CANALETE	284,66	141,72	50,21%
10807101	PINILLOS	299,42	182,89	38,92%
10807801	PUEBLO NUEVO (CORDOBA)	179,69	80,73	55,07%
10828303	RIO SINU 3	166,72	93,78	43,75%
10837202	SAHAGUN 2	170,94	66,58	61,05%
10838902	CARRILLO	236,7	92,93	60,74%
10846502	TERNERA 2	129,95	35,3	72,83%
10846506	TERNERA 6	129,31	34,06	73,66%
10848203	VALENCIA	180,28	77,11	57,23%
10848604	TOLU VIEJO 3 (SAN ANTONIO)	185,26	71,65	61,32%
10908790	PRADERA 4	155,65	56,91	63,44%
10909295	SAN MARTIN DE LOBA 1	299,38	194,42	35,06%
10909297	SANTA ROSA DEL SUR 1	159,83	88,26	44,78%
10909301	RIO VIEJO 2	400,54	236,43	40,97%
10909309	BARRANCO DE LOBA 2	313,24	169,37	45,93%

1.1.4 Indicador Parcial 1.4. Mejora SAIFI por circuito

10909433	SAN ANDRES SOTAVENTO 1	234,23	63,89	72,73%
10909469	VILLA ESTRELLA 2	95,14	18,49	80,57%
10909490	LA MOJANA 2	634,04	107,79	83,00%
10910070	MONITOS 1	307,85	184,03	40,22%
10910071	MONITOS 2	386,9	210,8	45,52%

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

AFINIA determinó la meta de Saidi para los circuitos evaluados, tomando como referencia el SAIDI año 2019 de cada circuito.

Análisis de la SSPD:

Para la evaluación se establece la meta para cada circuito, tomando la línea base incluida en el PGLP para los indicadores de resultado del SAIFI, la cual corresponde a valores de SAIFI año 2019 y a esos valores se le aplica la senda regulatoria establecida por la resolución CREG 025 de 2021 modificada por la resolución CREG 079 de 2021, mediante la cual se aplica una reducción del 8% para el 2021 y un 8% para el año 2022.

La información disponible permite evidenciar una disminución en promedio del 44% del indicador SAIFI, en los circuitos intervenidos dentro del PGLP.

Tabla 29. Evolución del SAIFI corte segundo trimestre 2022 incluyendo las metas

NOMBRE	SAIFI AÑO 2019	SAIFI META AÑO 2022	SAIFI REAL 2022	RESULTADO SAIFI	USUARIOS BENEFICIADOS
BOSCONIA	113,04	95,68	99,53	-4%	
BOSTON 2	121,45	102,80	17,73	83%	15.292,00
BAYUNCA 1	187,45	158,65	76,34	52%	11.043,00
BAYUNCA 2	245,10	207,45	65,70	68%	8.024,00
EL CARMEN 1	118,28	100,11	29,58	70%	6.036,00
CURUMANI URBANO	199,97	169,25	239,14	-41%	
CURUMANI RURAL	292,35	247,44	290,30	-17%	
EL COPEY	169,94	143,84	89,83	38%	8.133,00
EL VIAJANO	260,51	220,49	139,27	37%	2.881,00
GAMBOTE 4	203,54	172,28	74,45	57%	7.005,00
GAMBOTE 5	95,46	80,79	30,09	63%	10.138,00
COTORRA	368,65	312,02	84,69	73%	6.351,00
LORICA 1	189,98	160,80	99,81	38%	6.201,00
LORICA 2	328,20	277,79	89,34	68%	4.193,00
PIZA	215,41	182,32	175,17	4%	4.607,00
OLAYA (MAGANGUE)	141,76	119,99	43,10	64%	7.486,00
MARIALABAJA 2	375,13	317,51	138,77	56%	5.758,00
SAN SEBASTIAN	173,76	147,07	75,40	49%	5.980,00
CHIMICHAGUA	258,15	218,50	164,34	25%	4.700,00



1.1.4 Indicador Parcial 1.4. Mejora SAIFI por circuito

PUERTO ESCONDIDO	227,90	192,89	160,32	17%	5.100,00
CANALETE	284,66	240,94	141,72	41%	3.684,00
PINILLOS	299,42	253,43	182,89	28%	6.750,00
PUEBLO NUEVO (CORDOBA)	179,69	152,09	80,73	47%	6.611,00
RIO SINU 3	166,72	141,11	93,78	34%	4.006,00
SAHAGUN 2	170,94	144,68	66,58	54%	11.493,00
CARRILLO	236,70	200,34	92,93	54%	5.278,00
TERNERA 2	129,95	109,99	35,30	68%	11.251,00
TERNERA 6	129,31	109,45	34,06	69%	3.540,00
VALENCIA	180,28	152,59	77,11	49%	2.800,00
TOLU VIEJO 3 (SAN ANTONIO)	185,26	156,80	71,65	54%	5.425,00
PRADERA 4	155,65	131,75	56,91	57%	10.782,00
SAN MARTIN DE LOBA 1	299,38	253,40	194,42	23%	3.448,00
SANTA ROSA DEL SUR 1	159,83	135,28	88,26	35%	7.300,00
RIO VIEJO 2	400,54	339,02	236,43	30%	3.119,00
BARRANCO DE LOBA 2	313,24	265,13	169,37	36%	3.489,00
SAN ANDRES SOTAVENTO 1	234,23	198,26	63,89	68%	5.921,00
VILLA ESTRELLA 2	95,14	80,53	18,49	77%	5.462,00
LA MOJANA 2	634,04	536,65	107,79	80%	2.731,00
MONITOS 1	307,85	260,56	184,03	29%	4.166,00
MONITOS 2	386,90	327,48	210,80	36%	1.849,00
TOTALES		7817,15	4390,03	44%	228.033,00

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

También se evalúa cada circuito de forma independiente, lo que nos arroja que, de los 40 circuitos evaluados, 3 circuitos (resaltados en rojo), presentan un aumento en el indicador SAIFI con respecto a la meta establecida, ellos son los circuitos: Curumani Urbano con evaluación del (-41%), el Curumani Rural con evaluación del (-17%) y el circuito Bosconia con evaluación del (-4%). Se evidencia que el 93% de los circuitos evaluados presentan una mejora en su indicador de calidad SAIFI.

Tabla 30. Evolución del SAIFI (circuitos que no cumplen)

NOMBRE	SAIFI 2019	SAIFI META 2022	SAIFI 2022	RESULTADO SAIFI	PORCENTAJE DE EJECUCION INVERSIONES AÑO 2021 DENTRO DEL PGLP	MANTENIMIENTOS AÑO 2021	CONTINUIDAD INVERSIONES AÑO 2022	% EJECUCION INVERSIONES AÑO 2022
BOSCONIA	113,04	95,68	99,53	-4%	0%	SI	NO	0%
CURUMANI URBANO	199,97	169,25	239,14	-41%	80,5%	SI	NO	0%
CURUMANI RURAL	292,35	247,44	290,30	-17%	0,0%	SI	SI	113%

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

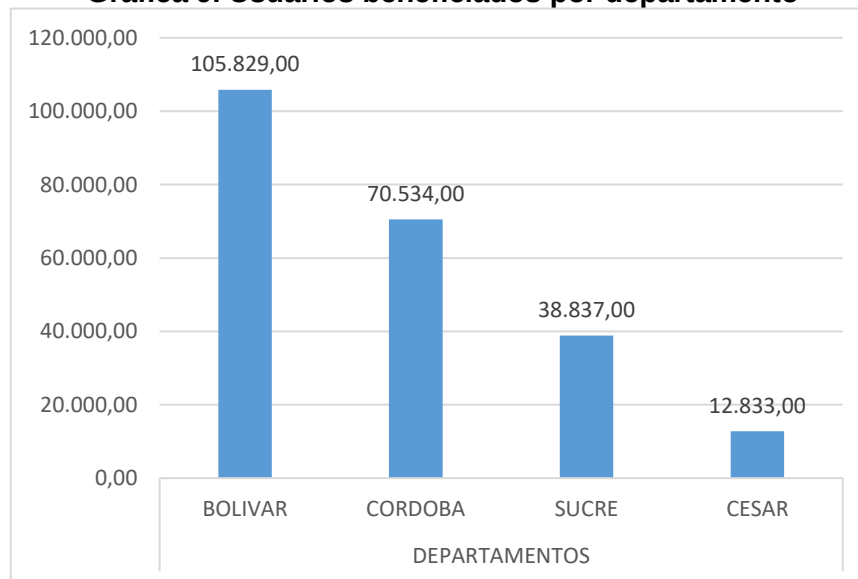
1.1.4 Indicador Parcial 1.4. Mejora SAIFI por circuito

Se puede observar en la tabla anterior que los circuitos que presentan incumplimiento en el indicador SAIFI, tuvieron baja o nula ejecución en inversiones durante el año 2021, de ellos solamente el circuito Curumaní Rural presentó inversiones dentro del PGLP para el año 2022.

Se recomienda a AFINIA hacer seguimiento a los 3 circuitos que no cumplieron las metas establecidas, identificar las causas del incumplimiento y realizar las acciones requeridas con la finalidad de mejorar la calidad del servicio a sus usuarios, AFINIA deberá informar a la SSPD sobre las causas identificadas, las acciones a realizar y el resultado de la implementación de estas.

Las inversiones realizadas por AFINIA en los 40 circuitos priorizados, que impactaron en el indicador de calidad SAIFI, beneficiaron a 228.033 usuarios.

Gráfica 9. Usuarios beneficiados por departamento



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

El OR manifiesta las siguientes dificultades para el cumplimiento de este indicador

Circuito Curumaní Urbano: Se analiza el aporte SAIDI y SAIFI no programado con el fin de poder tener una visión puntual y como los planes de 2023 entra a mejorar la condición reflejada en el cierre del año.

Circuito Curumaní Rural: La desviación que encontramos en el indicador programado en el segundo semestre del 2022 se debe a los trabajos programados ejecutados dentro del cronograma de reposición de elementos.

Evidencias que soportan la ejecución:

No aplica.

1.1.5. 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:

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

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

Meta	Evaluación	Resultado
>=71%	83,64%	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 2022, con los análisis de demanda horaria de eventos, permiten reprogramar o cambiar turnos para alcanzar el objetivo y realizar ajustes requeridos.

Información utilizada para el seguimiento:

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

1.1.5. 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:

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

Tabla 32. Cuadro resumen interrupciones incluyendo duraciones y frecuencia.

Duración de la interrupciones en horas	Cantidad interrupciones	Frecuencia interrupciones	Frecuencia interrupciones acumulada
0.001-2.001	4155	34,60%	34,60%
2.001-4.001	4132	34,41%	69,01%
4.001-6.001	1757	14,63%	83,64%
6.001-8.001	770	6,41%	90,05%
8.001-10.001	377	3,14%	93,19%
10.001-12.001	210	1,75%	94,94%
12.001-14.001	126	1,05%	95,99%
14.001-16.001	100	0,83%	96,82%
16.001-18.001	73	0,61%	97,43%
18.001-20.001	45	0,37%	97,80%
20.001-22.001	38	0,32%	98,12%
22.001-24.001	40	0,33%	98,45%
24.001-26.001	40	0,33%	98,78%
26.001-28.001	22	0,18%	98,97%
28.001-30.001	17	0,14%	99,11%
30.001-32.001	22	0,18%	99,29%
32.001-34.001	7	0,06%	99,35%
34.001-36.001	10	0,08%	99,43%
36.001-38.001	1	0,01%	99,44%
38.001-40.001	4	0,03%	99,48%
40.001-42.001	4	0,03%	99,51%
42.001-44.001	3	0,02%	99,53%
44.001-46.001	5	0,04%	99,58%
46.001-48.001	2	0,02%	99,59%
48.001-50.001	5	0,04%	99,63%
50.001-52.001	5	0,04%	99,68%
52.001-54.001	4	0,03%	99,71%
54.001-56.001	2	0,02%	99,73%
60.001-62.001	1	0,01%	99,73%
62.001-64.001	2	0,02%	99,75%
64.001-66.001	1	0,01%	99,76%



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

66.001-68.001	1	0,01%	99,77%
68.001-70.001	1	0,01%	99,78%
70.001-72.001	2	0,02%	99,79%
72.001-74.001	1	0,01%	99,80%
78.001-80.001	2	0,02%	99,82%
80.001-82.001	1	0,01%	99,83%
84.001-86.001	1	0,01%	99,83%
90.001-92.001	1	0,01%	99,84%
98.001-100.001	1	0,01%	99,85%
100.001-102.001	1	0,01%	99,86%
112.001-114.001	1	0,01%	99,87%
114.001-116.001	1	0,01%	99,88%
122.001-124.001	1	0,01%	99,88%
140.001-142.001	1	0,01%	99,89%
142.001-144.001	2	0,02%	99,91%
150.001-152.001	1	0,01%	99,92%
172.001-174.001	1	0,01%	99,93%
226.001-228.001	1	0,01%	99,93%
256.001-258.001	1	0,01%	99,94%
340.001-342.001	1	0,01%	99,95%
386.001-388.001	1	0,01%	99,96%
452.001-454.001	1	0,01%	99,97%
484.001-486.001	1	0,01%	99,98%
608.001-610.001	1	0,01%	99,98%
730.001-732.001	1	0,01%	99,99%
848.001-850.001	1	0,01%	100,00%
TOTALES	12.009	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 83,64% en la evaluación del indicador.

Tabla 33. Calculo del indicador cuarto trimestre 2022

DESCRIPCION	TRIMESTRE 1	TRIMESTRE II	TRIMESTRE III	TRIMESTRE IV	AÑO 2022
Interrupciones no programadas	12.096	16.435	17.188	12.009	57.728
Interrupciones atendidas en menos de 6 horas	10.510	13.417	13.197	10.044	47.168
Porcentaje interrupciones atendidas en tiempo inferior a 6 horas	86,89%	81,64%	76,78%	83,64%	81,71%

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

En el año 2021 AFINIA se reportó 55.420 interrupciones no programadas con 45.329 interrupciones atendidas en menos de 6 horas, para un porcentaje del 81,79%, podemos observar un aumento del 4% en las interrupciones no programadas para el año 2022 y una ligera disminución en el porcentaje de interrupciones atendidas en tiempo inferior a 6 horas.

La SSPD nuevamente le solicita a AFINIA identificar las causas del aumento progresivo de las interrupciones no programadas durante los tres primeros trimestres del año 2022 y presentar a esta superintendencia las medidas de mitigación ejecutadas, así como las acciones a implementar para disminuir las interrupciones no programadas y mejorar los tiempos de atención a dichas interrupciones durante al año 2023.

Tabla 34. Cuadro resumen interrupciones no programadas de duración mayor a 30 minutos por departamento y por trimestre

Dpto.	TRIMESTRE I			TRIMESTRE II			TRIMESTRE III			TRIMESTRE IV		
	Cantidad de eventos	Duración total eventos en horas	Tiempo promedio de duración de eventos, en horas	Cantidad de eventos	duración total eventos en horas	Tiempo promedio de duración de eventos, en horas	Cantidad de eventos	duración total eventos en horas	Tiempo promedio de duración de eventos, en horas	Cantidad de eventos	duración total eventos en horas	Tiempo promedio de duración de eventos, en horas
Bolívar	3.438	13.452,95	3,91	4.651	20.056,53	4,31	4.532	21.624,50	4,77	4.059	17.810,77	4,39
Córdoba	4.407	17.514,16	3,97	6.038	29.715,48	4,92	6.974	40.712,38	5,84	4.513	22.923,83	5,08
Cesar	2.630	9.599,83	3,65	3.510	17.065,37	4,86	2.738	14.325,27	5,23	1.749	8.116,25	4,64
Sucre	1.621	6.500,88	4,01	2.236	8.920,93	3,99	2.944	13.127,80	4,46	1.688	6.620,90	3,92
TOTALES	12.096	47.067,82	3,89	16.435	75.758,31	4,61	17.188	89.789,95	5,22	12.009	55.471,75	4,62

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

En el anterior cuadro se puede evidenciar lo siguiente:

Durante el cuarto trimestre de 2022, sigue siendo el departamento de Córdoba el de mayor número de interrupciones no programadas, con el 37,58%, le siguen los departamentos de Bolívar con el 33,8%, Cesar con el 14,56% y Sucre con el 14,06%.

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

El departamento con mejor indicador en cuanto a la duración promedio de las interrupciones no programadas es el departamento de Sucre con 3,92 horas en promedio por interrupción y el de peor indicador es el departamento de Córdoba con 5,08 horas.

Tabla 35. Cuadro resumen interrupciones no programadas de duración mayor a 30 minutos por departamento año 2022

Dpto.	Cantidad de eventos	AÑO 2022		
		Duración total eventos en horas	Tiempo promedio de duración de eventos, en horas	% De Interrupciones
Bolívar	16.680	72.944,75	4,37	27,21%
Córdoba	21.932	110.865,85	5,05	41,35%
Cesar	10.627	49.106,72	4,62	18,32%
Sucre	8.489	35.170,51	4,14	13,12%
TOTALES	57.728	268.087,83	4,64	100,0%

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

En el cuadro anterior podemos observar que la mayor cantidad de eventos se generan en el departamento de Córdoba con el 41,35% y le sigue el departamento de Bolívar con el 27,21% del total eventos presentados en el sistema operado por AFINIA. La mayor duración promedio de las interrupciones también se da en el departamento de Córdoba con 5,05 horas, seguido del departamento de Cesar con 4,62 horas. Se recomienda a AFINIA enfocar esfuerzos en los departamentos de Córdoba y Bolívar dirigidos a disminuir las interrupciones no programadas y avanzar en la disminución en los tiempos de atención de dichas interrupciones.

Tabla 36. Las 44 interrupciones de mayor duración, en el tercer trimestre del sistema operado por AFINIA

PERIODO	No INCIDENCIA	SECTOR	DURACION EN HORAS
202211	5725168	BOLIVAR SUR	50,17
202211	5725849	BOLIVAR NORTE	50,60
202211	5730462	CESAR	51,12
202211	5736472	BOLIVAR SUR	51,55
202210	5707264	CORDOBA SUR	51,85
202212	5741051	BOLIVAR SUR	52,13
202210	5711583	BOLIVAR SUR	52,13
202210	5721471	SUCRE	52,27
202210	5707211	BOLIVAR NORTE	52,53
202211	5738814	CORDOBA NORTE	54,23
202211	5738217	CORDOBA NORTE	54,83
202211	5735240	CORDOBA NORTE	60,57
202211	5716991	CORDOBA SUR	62,12

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

202211	5726064	BOLIVAR NORTE	62,22
202212	5745083	CESAR	65,60
202211	5730639	CESAR	66,17
202211	5724924	CORDOBA NORTE	69,78
202211	5734610	CESAR	71,60
202210	5719264	CORDOBA SUR	71,90
202212	5745452	CESAR	72,25
202211	5730655	CORDOBA SUR	79,28
202210	5718492	CORDOBA NORTE	79,38
202211	5728942	CORDOBA NORTE	81,82
202210	5721706	CORDOBA SUR	85,93
202211	5731462	SUCRE	91,13
202211	5737452	CORDOBA SUR	98,30
202211	5726806	CESAR	100,78
202211	5725421	CESAR	113,87
202210	5711691	BOLIVAR NORTE	115,93
202210	5710509	CESAR	122,60
202211	5723963	CORDOBA SUR	141,73
202211	5737918	CORDOBA SUR	142,48
202212	5750609	BOLIVAR NORTE	143,88
202210	5711661	CESAR	150,60
202211	5723862	CORDOBA SUR	172,10
202210	5714813	CORDOBA SUR	226,95
202210	5713963	CORDOBA SUR	256,05
202211	5734759	CORDOBA SUR	341,37
202211	5725844	CORDOBA SUR	387,35
202210	5715174	CORDOBA SUR	453,35
202210	5713829	CORDOBA SUR	485,40
202210	5714277	CORDOBA SUR	608,02
202210	5722848	SUCRE	731,37
202210	5721343	CORDOBA SUR	849,27

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 50,7 horas hasta las 849,27 horas, presentándose cinco interrupciones superiores a las 360 horas regulatorias en el departamento de CORDOBA y una el departamento de SUCRE.

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

Tabla 37. Resumen de las 44 interrupciones de mayor duración, en el tercer trimestre del sistema operado por AFINIA

DEPARTAMENTO	INTERRUPCIONES		DURACION	
	#	% del total	Horas	% del total
CORDOBA	23	52,27%	4.914,07	67,92%
CESAR	9	20,45%	814,58	11,26%
BOLIVAR	9	20,45%	631,15	8,72%
SUCRE	3	6,82%	874,77	12,09%
TOTAL	44	100,00%	7.234,57	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 CORDOBA con el 52,27% de las interrupciones y el 67,92% en la duración de estas y el de menor participación es el departamento de sucre con el 6,82%.de las interrupciones y el 12,09% en la duración estas.

Se le recomienda a Afina mejorar la atención a las interrupciones no programadas en el departamento de CORDOBA con la finalidad de evitar interrupciones de larga duración como las mostradas en la tabla anterior.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

Por las condiciones presentadas en el segundo semestre del año 2022, por los efectos del fenómeno de La Niña, una de las principales afectaciones en la atención de averías o de eventos en la red son las descargas atmosféricas, acompañado de las fuertes lluvias, estas incidencias naturales afectan el indicador de AFINIA en su gestión de atención, dado que existen casos en los que debemos esperar a que las condiciones de seguridad mejoren y de esta forma poder atender de forma oportuna.

Evidencias que soportan la ejecución:

No aplica.

1.1.6. Indicador Parcial 1.6. Avisos de las interrupciones programadas de conformidad con la resolución CREG 015 de 2018 1.5 a) Cobertura en medios de comunicación masivos.

Objetivo del Indicador:

Mejorar la cobertura en medios de comunicación para informar a la mayor cantidad de usuarios sobre las interrupciones programadas.

Fórmula del indicador:

$$Indicador = \left(1 - \frac{\text{Municipios interr_programadas} - \text{MunicipiosCubiertos}}{\text{Municipios con interr_programadas}} \right) * 100$$

Donde:

Municipios interr_programadas: Municipios con interrupciones programadas.

MunicipiosCubiertos: Municipios con cobertura de comunicación por parte AFINIA.

Resultado del indicador:

Tabla 38. Evaluación del Indicador Parcial 1.6.a, Cobertura en medios de comunicación masivos.

Meta	Evaluación	Resultado
>=80%	90%	CUMPLE

Beneficios:

- Mejora la comunicación de AFINIA con sus clientes.
- Propende por mejorar la comunicación de interrupciones programadas a los usuarios
- Departamentos beneficiados: Córdoba, Bolívar, Cesar y Sucre.

Recursos asociados:

No reporta.

1.1.6. Indicador Parcial 1.6. Avisos de las interrupciones programadas de conformidad con la resolución CREG 015 de 2018 1.5 a) Cobertura en medios de comunicación masivos.

Información utilizada para el seguimiento:

- El material suministrado como evidencia por la empresa.
- Reporte de AFINIA sobre la cobertura de sus medios de comunicación con sus clientes.
- Certificaciones pautas y/o contratos de los medios de comunicación utilizados por AFINIA
- Las inspecciones realizadas en campo por parte del personal de la Superintendencia.
- Reporte de AFINIA sobre interrupciones programadas

Actividades particulares reportadas por la empresa:

AFINIA reporta que cuenta los siguientes medios para informar a sus usuarios sobre interrupciones programadas

Tabla 39. Relación medios impresos

DEPARTAMENTO	MEDIO DE COMUNICACION
BOLIVAR	EL UNIVERSAL
CESAR	EL PILON
CORDOBA	EL MERIDIANO DE CORDOBA
MAGDALENA	EL INFORMADOR Y HOY DIARIO DEL MAGDALENA
SUCRE	EL MERIDIANO DE SUCRE

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

Tabla 40. relación de municipios, medios de comunicación, cobertura y trabajos programados.

Departamento	Municipio	Medio de publicación	Tipo	Cobertura	Trabajos programados
Atlántico	Manatí	N/A	N/A	No	NO
Atlántico	Repelón	N/A	N/A	No	SI
Bolívar	Achí	Facebook	Digital	Sí	SI
Bolívar	Altos del Rosario	Facebook	Digital	Sí	SI
Bolívar	Arenal	Facebook	Digital	Sí	SI
Bolívar	Arjona	El Universal	Prensa	Sí	SI
Bolívar	Arroyohondo	Facebook	Digital	Sí	SI
Bolívar	Barranco de Loba	Facebook	Digital	Sí	SI
Bolívar	Calamar	Facebook	Digital	Sí	SI
Bolívar	Cantagallo	Facebook	Digital	Sí	NO
Bolívar	Cartagena de Indias	El Universal	Prensa	Sí	SI
Bolívar	Cicuco	El Universal	Prensa	No	SI



1.1.6. Indicador Parcial 1.6. Avisos de las interrupciones programadas de conformidad con la resolución CREG 015 de 2018 1.5 a) Cobertura en medios de comunicación masivos.

Bolívar	Clemencia	Facebook	Digital	Sí	SI
Bolívar	Córdoba	El Universal	Prensa	No	SI
Bolívar	El Carmen de Bolívar	Facebook	Digital	Sí	SI
Bolívar	El Guamo	Facebook	Digital	Sí	SI
Bolívar	El Peñón	Facebook	Digital	Sí	SI
Bolívar	Hatillo de Loba	Facebook	Digital	Sí	SI
Bolívar	Magangué	Cheverisima Stereo	Radio	Sí	SI
Bolívar	Mahates	Facebook	Digital	Sí	SI
Bolívar	Margarita	El Universal	Prensa	No	SI
Bolívar	María La Baja	Facebook	Digital	Sí	SI
Bolívar	Montecristo	Facebook	Digital	Sí	SI
Bolívar	Morales	Facebook	Digital	Sí	SI
Bolívar	Norosí	Facebook	Digital	Sí	SI
Bolívar	Pinillos	Facebook	Digital	Sí	SI
Bolívar	Regidor	Facebook	Digital	Sí	SI
Bolívar	Río Viejo	Facebook	Digital	Sí	SI
Bolívar	San Cristóbal	El Universal	Prensa	No	SI
Bolívar	San Estanislao	El Universal	Prensa	Sí	SI
Bolívar	San Fernando	Facebook	Digital	Sí	SI
Bolívar	San Jacinto	Facebook	Digital	Sí	SI
Bolívar	San Jacinto del Cauca	El Universal	Prensa	No	SI
Bolívar	San Juan Nepomuceno	El Universal	Prensa	Sí	SI
Bolívar	San Martín de Loba	El Universal	Prensa	No	SI
Bolívar	San Pablo	Facebook	Digital	Sí	SI
Bolívar	Santa Catalina	El Universal	Prensa	Sí	SI
Bolívar	Santa Cruz de Mompox	Galaxia Stereo	Radio	Sí	SI
Bolívar	Santa Rosa	El Universal	Prensa	Sí	SI
Bolívar	Santa Rosa del Sur	Facebook	Digital	Sí	SI
Bolívar	Simití	Facebook	Digital	Sí	SI
Bolívar	Soplaviento	Facebook	Digital	Sí	SI
Bolívar	Talaigua Nuevo	Facebook	Digital	Sí	SI
Bolívar	Tiquisio	Facebook	Digital	Sí	SI
Bolívar	Turbaco	El Universal	Prensa	Sí	SI
Bolívar	Turbaná	Facebook	Digital	Sí	SI
Bolívar	Villanueva	El Universal	Prensa	Sí	NO
Bolívar	Zambrano	Facebook	Digital	Sí	SI
Cesar	Agustín Codazzi	Facebook	Digital	Sí	SI
Cesar	Astrea	Facebook	Digital	Sí	SI
Cesar	Becerril	Facebook	Digital	Sí	SI



1.1.6. Indicador Parcial 1.6. Avisos de las interrupciones programadas de conformidad con la resolución CREG 015 de 2018 1.5 a) Cobertura en medios de comunicación masivos.

Cesar	Bosconia	Facebook	Digital	Sí	SI
Cesar	Chimichagua	Facebook	Digital	Sí	SI
Cesar	Chiriguaná	Facebook	Digital	Sí	SI
Cesar	Curumaní	Facebook	Digital	Sí	SI
Cesar	El Copey	Facebook	Digital	Sí	SI
Cesar	El Paso	Calentura Stereo	Radio	Sí	SI
Cesar	La Gloria	El Pilón	Prensa	No	SI
Cesar	La Jagua de Ibirico	Facebook	Digital	Sí	SI
Cesar	La Paz	El Pilón	Prensa	No	SI
Cesar	Manaure Balcón del Cesar	Facebook	Digital	Sí	SI
Cesar	Pailitas	Facebook	Digital	Sí	SI
Cesar	Pueblo Bello	Facebook	Digital	Sí	SI
Cesar	San Diego	Facebook	Digital	Sí	SI
Cesar	Tamalameque	Facebook	Digital	Sí	SI
Cesar	Valledupar	El Pilón Radio Guatapurí Maravilla Stereo	Prensa Radio	Sí	SI
Córdoba	Ayapel	El Meridiano de Córdoba	Prensa	Sí	SI
Córdoba	Buenavista	El Meridiano de Córdoba	Prensa	Sí	SI
Córdoba	Canalete	El Meridiano de Córdoba	Prensa	Sí	SI
Córdoba	Cereté	El Meridiano de Córdoba La W	Prensa Radio	Sí	SI
Córdoba	Chimá	El Meridiano de Córdoba	Prensa	Sí	SI
Córdoba	Chinú	El Meridiano de Córdoba Caribe Stereo	Prensa Radio	Sí	SI
Córdoba	Ciénaga de Oro	El Meridiano de Córdoba	Prensa	Sí	SI
Córdoba	Cotorra	El Meridiano de Córdoba	Prensa	Sí	SI
Córdoba	La Apartada	El Meridiano de Córdoba	Prensa	Sí	SI
Córdoba	Los Córdoba	El Meridiano de Córdoba	Prensa	Sí	SI
Córdoba	Momil	El Meridiano de Córdoba	Prensa	Sí	SI
Córdoba	Montelíbano	El Meridiano de Córdoba Radio Uno	Prensa Radio	Sí	SI
Córdoba	Montería	El Meridiano de Córdoba	Prensa	Sí	SI
Córdoba	Moñitos	El Meridiano de Córdoba	Prensa	Sí	SI
Córdoba	Planeta Rica	El Meridiano de Córdoba	Prensa	Sí	SI
Córdoba	Pueblo Nuevo	El Meridiano de Córdoba	Prensa	Sí	SI
Córdoba	Puerto Escondido	El Meridiano de Córdoba	Prensa	Sí	SI
Córdoba	Puerto Libertador	El Meridiano de Córdoba	Prensa	Sí	SI
Córdoba	Purísima	El Meridiano de Córdoba	Prensa	Sí	SI
Córdoba	Sahagún	El Meridiano de Córdoba	Prensa	Sí	SI
Córdoba	San Andrés de Sotavento	El Meridiano de Córdoba	Prensa	Sí	SI
Córdoba	San Antero	El Meridiano de Córdoba	Prensa	Sí	SI



1.1.6. Indicador Parcial 1.6. Avisos de las interrupciones programadas de conformidad con la resolución CREG 015 de 2018 1.5 a) Cobertura en medios de comunicación masivos.

Córdoba	San Bernardo del Viento	El Meridiano de Córdoba	Prensa	Sí	SI
Córdoba	San Carlos	El Meridiano de Córdoba	Prensa	Sí	SI
Córdoba	San José de Uré	El Meridiano de Córdoba	Prensa	Sí	SI
Córdoba	San Pelayo	El Meridiano de Córdoba	Prensa	Sí	SI
Córdoba	Santa Cruz de Lorica	El Meridiano de Córdoba	Prensa	Sí	SI
Córdoba	Tierralta	El Meridiano de Córdoba	Prensa	Sí	SI
Córdoba	Tuchín	El Meridiano de Córdoba	Prensa	Sí	SI
Córdoba	Valencia	El Meridiano de Córdoba	Prensa	Sí	SI
La Guajira	La Jagua del Pilar	N/A	N/A	No	SI
Sucre	Buenavista	Facebook	Digital	Sí	SI
Sucre	Caimito	El Meridiano de Sucre	Prensa	No	SI
Sucre	Chalán	Facebook	Digital	Sí	SI
Sucre	Colosó	Facebook	Digital	Sí	SI
Sucre	Corozal	El Meridiano de Sucre La W	Prensa Radio	Sí	SI
Sucre	Coveñas	El Meridiano de Sucre	Prensa	Sí	SI
Sucre	El Roble	Facebook	Digital	Sí	SI
Sucre	Galeras	El Meridiano de Sucre Facebook	Prensa Digital	Sí	SI
Sucre	Guaranda	La Voz de la Mojana	Radio	Sí	SI
Sucre	La Unión	El Meridiano de Sucre	Prensa	No	SI
Sucre	Los Palmitos	El Meridiano de Sucre	Prensa	Sí	SI
Sucre	Majagual	El Meridiano de Sucre Facebook	Prensa Digital	Sí	SI
Sucre	Morroa	Facebook	Digital	Sí	SI
Sucre	Ovejas	El Meridiano de Sucre	Prensa	Sí	SI
Sucre	Sampués	El Meridiano de Sucre Primavera Stereo	Prensa Radio	Sí	SI
Sucre	San Antonio de Palmito	El Meridiano de Sucre	Prensa	Sí	SI
Sucre	San Benito Abad	Facebook	Digital	Sí	SI
Sucre	San Juan de Betulia	El Meridiano de Sucre	Prensa	Sí	SI
Sucre	San Marcos	El Meridiano de Sucre Chipilín Stereo	Prensa Radio	Sí	SI
Sucre	San Onofre	El Meridiano de Sucre	Prensa	Sí	SI
Sucre	San Pedro	El Meridiano de Sucre	Prensa	Sí	SI
Sucre	Santiago de Tolú	El Meridiano de Sucre Karibbean Estereo	Prensa Radio	Sí	SI
Sucre	Sincé	El Meridiano de Sucre Horizonte Estereo	Prensa Radio	Sí	SI
Sucre	Sincelejo	El Meridiano de Sucre	Prensa	Sí	SI
Sucre	Sucre - Sucre	El Meridiano de Sucre	Prensa	No	SI
Sucre	Tolúviejo	El Meridiano de Sucre	Prensa	Sí	SI
Sur del Magdalena	El Banco	Planeta Radio Hoy Diario del Magdalena	Radio Prensa	Sí	SI

1.1.6. Indicador Parcial 1.6. Avisos de las interrupciones programadas de conformidad con la resolución CREG 015 de 2018 1.5 a) Cobertura en medios de comunicación masivos.

Sur del Magdalena	Algarrobo	El Informador Hoy Diario del Magdalena	Prensa	Sí	SI
Sur del Magdalena	Ariguaní	El Informador Hoy Diario del Magdalena	Prensa	Sí	SI
Sur del Magdalena	Guamal	El Informador Hoy Diario del Magdalena	Prensa	Sí	SI
Sur del Magdalena	Nueva Granada	El Informador Hoy Diario del Magdalena	Prensa	Sí	SI
Sur del Magdalena	Pijiño del Carmen	El Informador Hoy Diario del Magdalena	Prensa	Sí	SI
Sur del Magdalena	Sábanas de San Ángel	El Informador Hoy Diario del Magdalena	Prensa	Sí	SI
Sur del Magdalena	San Sebastián de Buenavista	El Informador Hoy Diario del Magdalena	Prensa	Sí	SI
Sur del Magdalena	San Zenón	El Informador Hoy Diario del Magdalena	Prensa	Sí	SI
Sur del Magdalena	Santa Ana	El Informador Hoy Diario del Magdalena	Prensa	Sí	SI
Sur del Magdalena	Santa Bárbara de Pinto	El Informador Hoy Diario del Magdalena	Prensa	Sí	SI

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

El operador de red manifiesta que implementó una campaña robusta de pauta digital georreferenciada en Facebook y los portales web de la Organización Radial Olímpica, Caracol Radio y Radio Cadena Nacional (RCN), divulgando los trabajos programados en los cinco departamentos donde Afina opera (Bolívar, Cesar, Córdoba, Sucre y el sur del Magdalena).

El prestador además indicó que publicó la información de las interrupciones programadas a través del enlace: <https://energiacaribemar.co/consulta-mantenimientos/> y por sus redes sociales oficiales de la empresa: Facebook, Twitter e Instagram.

Análisis de la SSPD:

A partir de la información disponible y analizada se concluye que en el cuarto trimestre de 2022 AFINIA alcanzó una evaluación del 90% en su programa comunicación a sus clientes de las interrupciones programadas:

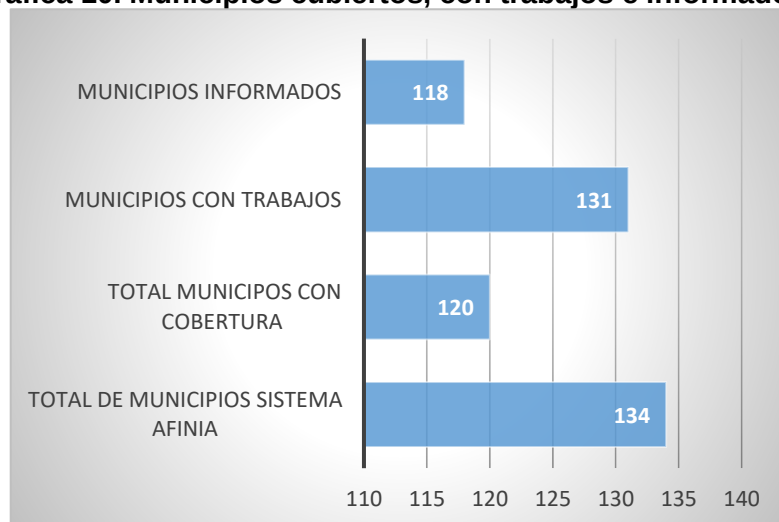
Tabla 41. Resumen de municipios, cobertura y información interrupciones.

TOTAL DE MUNICIPIOS SISTEMA AFINIA	TOTAL MUNICIPIOS CON COBERTURA	MUNICIPIOS CON TRABAJOS	MUNICIPIOS INFORMADOS	% CUMPLIMIENTO
134	120	131	118	90%

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

1.1.6. Indicador Parcial 1.6. Avisos de las interrupciones programadas de conformidad con la resolución CREG 015 de 2018 1.5 a) Cobertura en medios de comunicación masivos.

Gráfica 10. Municipios cubiertos, con trabajos e informados.



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

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

AFINIA no reporta dificultades en el cumplimiento de este indicador.

Evidencias que soportan la ejecución:

No aplica.

1.1.7. Indicador Parcial 1.6. Avisos de las interrupciones programadas de conformidad con la resolución CREG 015 de 2018 1.5b) Notificación a través de mensajes de texto y/o correo electrónico y/o cartas a los usuarios industriales.

Objetivo del Indicador:

Mejorar la cobertura en medios de comunicación para informar a la mayor cantidad de usuarios industriales sobre las interrupciones programadas

Fórmula del indicador:

$$Indicador = \left(1 - \frac{\text{TotalUsuariosConMedio} - \text{UsuariosInfMedio}}{\text{TotalUsuariosConMedio}} \right) * 100$$

Donde:

TotalUsuariosConMedio: Total usuarios cubiertos con medio de comunicaciones

UsuariosInfMedio: Total usuarios cubiertos con medio de comunicaciones informados.

Resultado del indicador:

Tabla 42. Evaluación del Indicador Parcial 1.6.b, notificaciones a los usuarios industriales.

Meta	Evaluación	Resultado
>=70%	86%	Cumple

Beneficios:

- Mejora la comunicación de AFINIA con sus clientes.
- Propende por mejorar la comunicación de interrupciones programadas a los usuarios industriales.
- Departamentos beneficiados: Córdoba, Bolívar, Cesar y Sucre.

Recursos asociados:

No reporta.

1.1.7. Indicador Parcial 1.6. Avisos de las interrupciones programadas de conformidad con la resolución CREG 015 de 2018 1.5b) Notificación a través de mensajes de texto y/o correo electrónico y/o cartas a los usuarios industriales.

Información utilizada para el seguimiento:

- Reporte de AFINIA sobre interrupciones programadas
- Soportes avisos clientes industriales por email, meses de julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre.
- Reporte de AFINIA sobre clientes industriales afectados e informados.
- Reporte de interrupciones segundo trimestre del 2022.
- Las inspecciones realizadas en campo por parte del personal de la Superintendencia.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

La empresa reporta la siguiente información:

Tabla 43. Relación de usuarios industriales con interrupciones e informados

MES	USUARIOS PROPIOS CON INTERRUPCIONES	USUARIOS PROPIOS INFORMADOS	USUARIOS MERCADO LIBERALIZADO CON INTERRUPCIONES	USUARIO MERCADO LIBERALIZADO INFORMADOS	USUARIOS OTROS COMERCIALIZADORES CON INTERRUPCIONES	USUARIOS OTROS COMERCIALIZADORES INFORMADOS
JULIO	81	72	1227	1051	116	116
AGOSTO	92	83	1445	1088	102	102
SEPTIEMBRE	40	35	1437	1247	50	50
OCTUBRE	57	47	1450	1331	58	58
NOVIEMBRE	55	54	1233	963	90	90
DICIEMBRE	49	43	1260	1122	76	76
TOTALES	374	334	8052	6802	492	492

Fuente: Elaboración SSPD a partir de información de AFINIA

Análisis de la SSPD:

La revisión de información disponible permite evidenciar que AFINIA alcanzó un 83% en la evaluación de indicador que mide las notificaciones a los usuarios industriales.

Tabla 44. Evaluación del indicador

USUARIOS PROPIOS CON INTERRUPCIONES	USUARIOS PROPIOS INFORMADOS	USUARIOS MERCADO LIBERALIZADO CON INTERRUPCIONES	USUARIO MERCADO LIBERALIZADO INFORMADOS	USUARIOS OTROS COMERCIALIZADORES CON INTERRUPCIONES	USUARIOS OTROS COMERCIALIZADORES INFORMADOS	% CUMPLIMIENTO
374	334	8052	6802	492	492	86%

Fuente: Elaboración SSPD a partir de información de AFINIA

1.1.7. Indicador Parcial 1.6. Avisos de las interrupciones programadas de conformidad con la resolución CREG 015 de 2018 1.5b) Notificación a través de mensajes de texto y/o correo electrónico y/o cartas a los usuarios industriales.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

AFINIA no reporta dificultades en el cumplimiento de este indicador.

Evidencias que soportan la ejecución:

La empresa manifiesta:

A pesar de que se presentó una ligera mejora en el indicador, seguimos presentando complejidad en la recolección de las evidencias, lo cual es la principal causa del resultado obtenido, debido a que algunos usuarios fueron notificados por llamadas o Mensajes de Texto por aplicaciones de mensajería instantánea, la organización sigue en la búsqueda de una herramienta que permita almacenar las evidencias de una manera segura para el reporte del 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:

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

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 45 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%	67,67%	NO CUMPLE

Beneficios y recursos asociados.

1. Beneficios:

- Mejora en la confiabilidad y continuidad del servicio a nivel de STR.
- Líneas de Transmisión Regional (15)
- 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.
- Informe de seguimiento al cuarto trimestre del año 2022, presentado por AFINIA, anexo 2.1.1 Inversiones STR cuarto trimestre.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

La empresa reportó que durante el año 2022 se realizaron inversiones en activos del STR para la intervención de 15 líneas de transmisión. Las inversiones se enfocaron en la reposición de apoyos, cable de guarda y sistemas de puesta a tierra.

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.

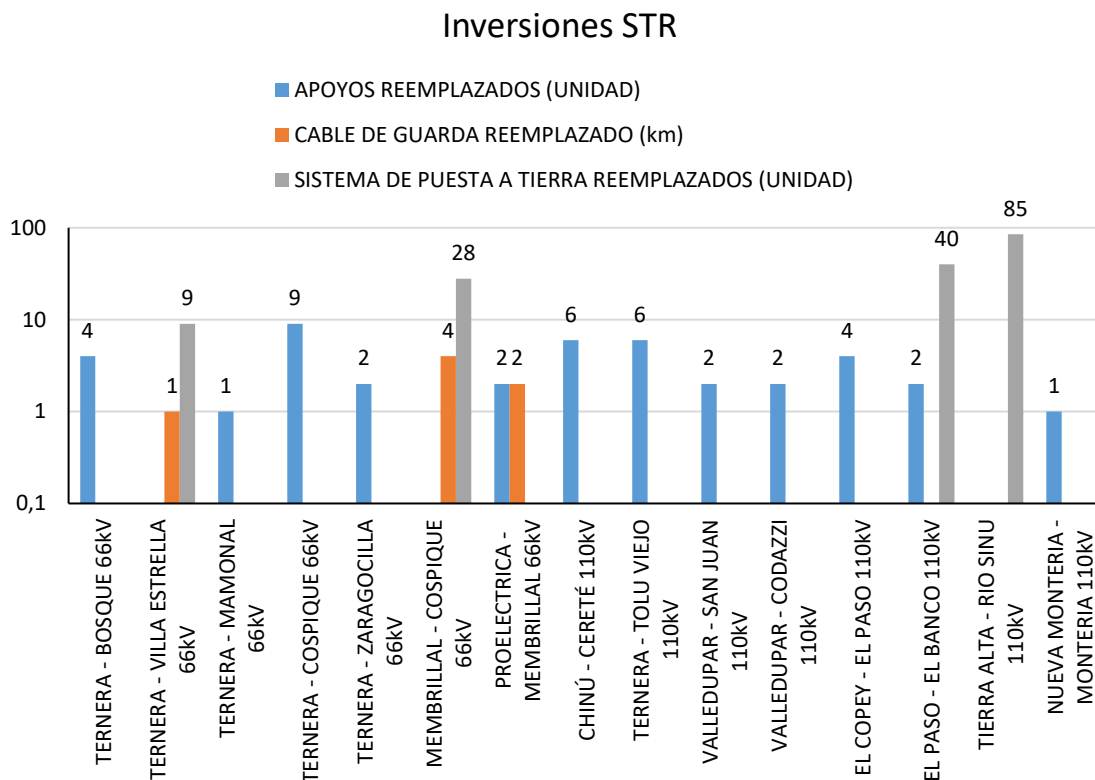
Tabla 46. Trabajos de inversiones en el STR - 2022

Departamento	Línea STR	Trayecto	Apoyos Reemplazados	Cable de Guarda Reemplazado	Sistema de Puesta a Tierra Reemplazados
Bolívar	LN610	Tenera - Bosque 66kV	4	-	-
Bolívar	LN612	Tenera - Mamonal 66kV	1	-	-
Bolívar	LN616	Tenera - Cospique 66kV	9	-	-
Bolívar	LN618	Tenera - Zaragocilla 66kV	2	-	-
Bolívar	LN627	Proelectrica - Membrillal 66kV	2	2	-
Córdoba	LN714	Chinú - Cereté 110kV	6	-	-
Bolívar	LN717	Tenera - Tolu Viejo 110kV	6	-	-
Cesar	LN748	Valledupar - San Juan 110kV	2	-	-
Cesar	LN749	Valledupar - Codazzi 110kV	2	-	-
Cesar	LN750	El Copey - El Paso 110kV	4	-	-
Cesar	LN752	El Paso - El Banco 110kV	2	-	40
Córdoba	LN774	Nueva Monteria - Monteria 110kV	1	-	-
Bolívar	LN611	Tenera - Villa Estrella 66kV	-	1	9
Bolívar	LN625	Membrillal - Cospique 66kV	-	4	28
Córdoba	LN758	Tierra Alta - Rio Sinu 110kV	-	-	85
Total			41	7	162

Fuente: AFINIA

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 11. Resumen inversiones en el STR 2022



Fuente: AFINIA – Elaboración DTGE

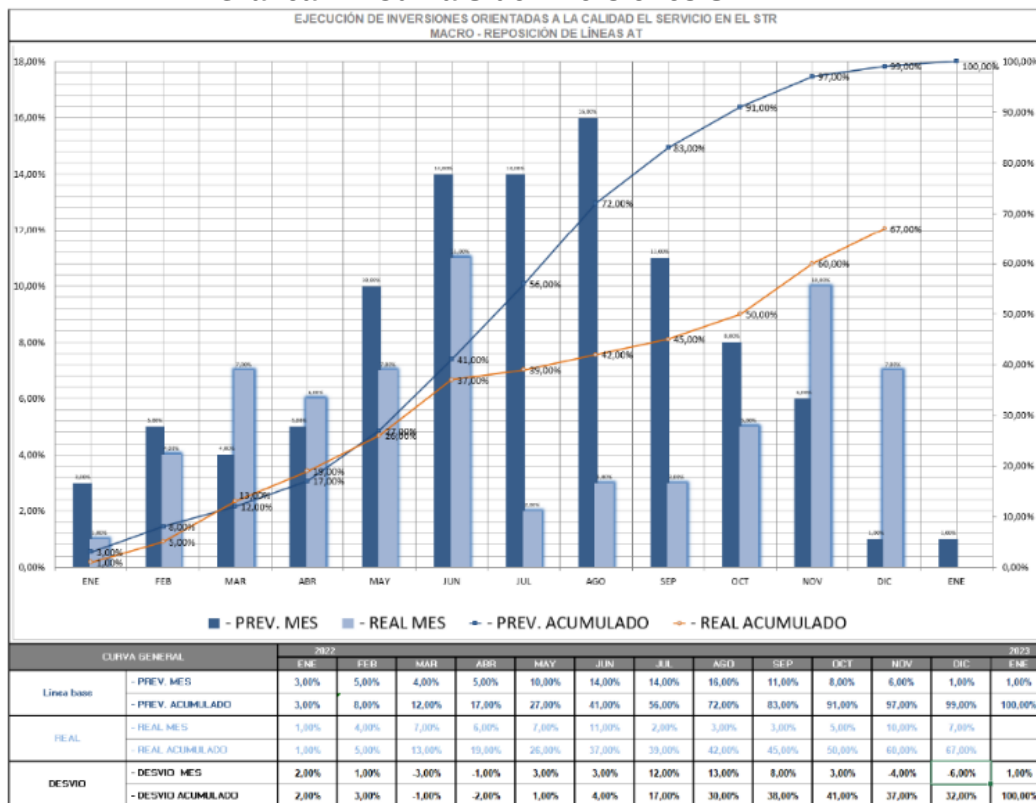
Análisis de la SSPD:

Con base en la Curva S, se observa que la ejecución de las inversiones en el STR de AFINIA para el año 2022 fue del **67,67%**. La empresa atribuye esta subejecución a varios factores, incluyendo restricciones de acceso a propiedades privadas que afectaron la adquisición de suministros y contratación de servicios, la volatilidad de los mercados internacionales, fluctuaciones del dólar que generaron ofertas condicionadas y la necesidad de reiniciar procesos de contratación. Asimismo, enfrentaron resistencias por parte de comunidades indígenas que demandaban la realización de rituales previos a la ejecución de trabajos. A pesar de estos desafíos, la empresa ha implementado planes de acción junto al contratista para reducir el atraso y avanzar en las actividades programadas.



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 12. Curva S de Inversiones STR - AFINIA



Fuente: AFINIA

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

El Operador manifestó que tuvo retrasos en algunas actividades originadas por los siguientes problemas:

1. Prohibición de ingreso a predios privados para realizar estudios de suelos, levantamiento topográfico y medidas de resistividad.
2. Afectación en cadena para la adquisición de suministros necesarios para la ejecución del proyecto debido a los inconvenientes en la ejecución de diseños.
3. Atrasos en la contratación de servicios de obra civil y montaje electromecánico.
4. Volatilidad de los mercados a nivel mundial y comportamiento del dólar afectando las ofertas de los proveedores.
5. Procesos de contratación declarados desiertos y reinicio de algunos procesos de contratación, lo que genera un desplazamiento en la fecha de puesta en operación.
6. Oposiciones por parte de comunidades indígenas que no permiten la ejecución de trabajos y exigen la realización de rituales correspondientes a sus creencias

Evidencias que soportan la ejecución:

Ver Anexo 2 "Evidencias - Indicador parcial 2.1 Inversiones STR".

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

Objetivo del Indicador:

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

Fórmula del indicador:

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

Donde:

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

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

Resultado del indicador:

Tabla 47 Evaluación Indicador Parcial 2.2. Cumplimiento del programa de mantenimiento por activo

Meta	Evaluación	Resultado
>=80%	100 %	CUMPLE

Beneficios y recursos asociados.

1. Beneficios:

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

2. Recursos asociados:

La empresa relaciona un total de 277.697.081 COP entre inspecciones termográficas y podas.

Información utilizada para el seguimiento:

- El Cronograma y Curva S de todos los mantenimientos adelantadas en el STR.
- El material suministrado como evidencia por la empresa acerca de los trabajos.
- Informe de seguimiento al cuarto trimestre del año 2022, presentado por AFINIA, anexo 2.1.2 Cumplimiento del programa de mantenimiento por activo.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

AFINIA respecto al plan de mantenimiento por activo, reportó actividades relacionadas con inspecciones termográficas, poda en servidumbres en las siguientes 20 líneas de STR.



Tabla 48. Líneas del STR intervenidas con las actividades de mantenimiento

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

Fuente: AFINIA

A continuación, se presenta la relación de los trabajos ejecutados en las líneas de transmisión durante el IV Trimestre del 2022 respecto a inspecciones termográficas y trabajos de podas en las servidumbres.

Tabla 49. Actividades de inspección termográfica - IV Trimestre de 2022

DPTO	LN STR	Nombre	Total 2022	META 4T	% META CUMPLIMIENTO 4T	% REAL CUMPLIMIENTO 4T	REAL 4T
BOLÍVAR	615	TERNERA - GAMBOTE	1	0			0
BOLÍVAR	614	EL CARMEN - TSAN JACINTO	1	0			0
BOLÍVAR	715	MAGANGUE – MOMPOX	1	1	100%	100%	1
CORDOBA	735	CERROMATOSO - PLANETA RICA	1	0			0
CESAR	749	VALLEDUPAR – CODAZZI	1	1	100%	100%	1
CESAR	750	EL PASO - EL COPEY	1	1	100%	100%	1
CESAR	752	EL PASO - EL BANCO	1	1	100%	100%	1
BOLÍVAR	613	EL CARMEN – ZAMBRANO	1	0			0
SUCRE	731	BOSTON - CHINU 1	1	0			0
SUCRE	768	BOSTON - CHINU 2	1	0			0
CORDOBA	730	CHINU - SAN MARCOS (SUCRE)	1	0			0
SUCRE	713	CHINU - SINCE	1	0			0
BOLÍVAR	761	EL CARMEN – TOLUVIEJO	1	0			0
SUCRE	737	SIERRA FLOR – TOLUVIEJO	1	0			0
CESAR	745	CODAZZI - LA JAGUA	1	1	100%	100%	1
BOLÍVAR	624	PROELECTRICA – MAMONAL	1	0			0
BOLÍVAR	612	TERNERA – MAMONAL	1	0			0
BOLÍVAR	628	BOSQUE - CHAMBACU 1	1	0			0
CORDOBA	758	RIO SINU - TIERRA ALTA	1	0			0
BOLÍVAR	620	BOCAGRANDE – BOSQUE	1	0			0
TOTAL		20 LÍNEAS	20	5	100%	100%	5

Fuente: AFINIA

Tabla 50. Actividades de poda y trocha - IV Trimestre de 2022

DPTO	LN STR	Nombre	2022	REAL 4T	% META CUMPLIMIENTO 4T	% REAL CUMPLIMIENTO 4T	META 4T
BOLÍVAR	615	TERNERA - GAMBOTE	31	7,5	5,56%	5,56%	7,5
BOLÍVAR	614	EL CARMEN - TSAN JACINTO	100	78,0	5,56%	5,56%	78,0
BOLÍVAR	715	MAGANGUE – MOMPOX	45	8,3	5,56%	5,56%	8,3
CORDOBA	735	CERROMATOSO - PLANETA RICA	54	22,0	5,56%	5,56%	22,0
CESAR	749	VALLEDUPAR – CODAZZI	51	12,9	5,56%	5,56%	12,9
CESAR	750	EL PASO - EL COPEY	55	13,7	5,56%	5,56%	13,7
CESAR	752	EL PASO - EL BANCO	91	22,8	5,56%	5,56%	22,8
BOLÍVAR	613	EL CARMEN – ZAMBRANO	33	23,0	5,56%	5,56%	23,0



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

SUCRE	731	BOSTON - CHINU 1	22	5,1	5,56%	5,56%	5,1
SUCRE	768	BOSTON - CHINU 2	22	8,3	5,56%	5,56%	8,3
CORDOBA	730	CHINU - SAN MARCOS (SUCRE)	66	0,0	0,00%	0,00%	0,0
SUCRE	713	CHINU - SINCE	38	15,1	5,56%	5,56%	15,1
BOLIVAR	761	EL CARMEN - TOLUVIEJO	58	18,3	5,56%	5,56%	18,3
SUCRE	737	SIERRA FLOR - TOLUVIEJO	18	0,0	0,00%	0,00%	0,0
CESAR	745	CODAZZI - LA JAGUA	51	12,9	5,56%	5,56%	12,9
BOLIVAR	624	PROELECTRICA - MAMONAL	9	2,2	5,56%	5,56%	2,2
BOLIVAR	612	TERNERA - MAMONAL	13	3,1	5,56%	5,56%	3,1
BOLIVAR	628	BOSQUE - CHAMBACU 1	3	0,6	5,56%	5,56%	0,6
CORDOBA	758	RIO SINU - TIERRA ALTA	67	21,3	5,56%	5,56%	21,3
BOLIVAR	620	BOCAGRANDE - BOSQUE	5	1,2	5,56%	5,56%	1,2
TOTAL		20 LINEAS	832	276,1	100%	100%	276,1

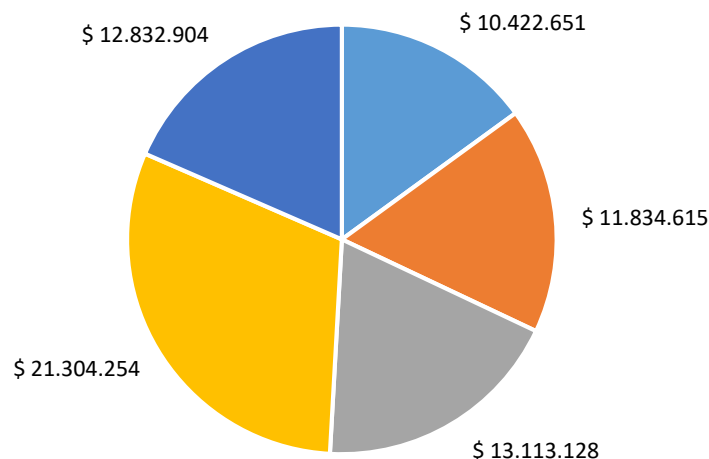
Fuente: AFINIA

Análisis de la SSPD:

La empresa realizó 20 inspecciones termográficas en 20 líneas a lo largo del 2022. Cinco inspecciones se realizaron en el cuarto trimestre en las líneas Magangué-Mompox, Valledupar-Codazzi, El Paso-El Copey, El Paso-El Banco y Codazzi-La Jagua con una inversión total de 69.507.552 COP.

Gráfica 13. Inversiones de las inspecciones termográficas IV Trimestre 2022

■ MAGANGUE – MOMPOX ■ VALLEDUPAR – CODAZZI ■ EL PASO - EL COPEY
■ EL PASO - EL BANCO ■ CODAZZI - LA JAGUA



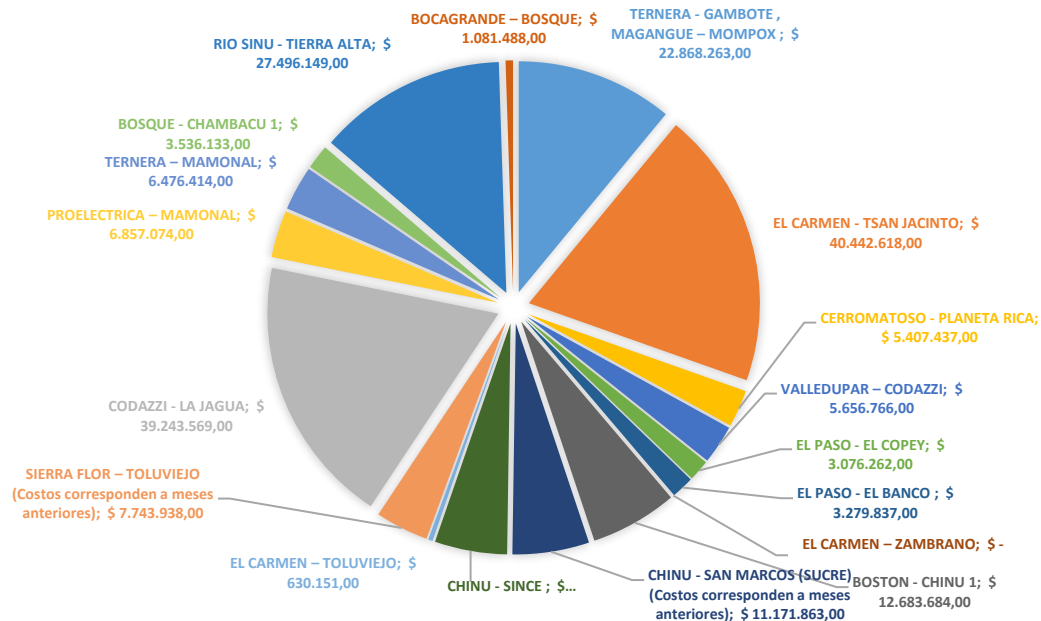
Fuente: Elaboración SSPD a partir de información de AFINIA

En cuanto a las actividades de mantenimientos de acceso la empresa realizó actividades en 19 líneas para el IV trimestre del 2022. Las podas tuvieron una inversión de 208.189.529 COP, distribuidos como se observa en el siguiente gráfico.



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

Gráfica 14. Inversión realizada en podas IV Trimestre 2022

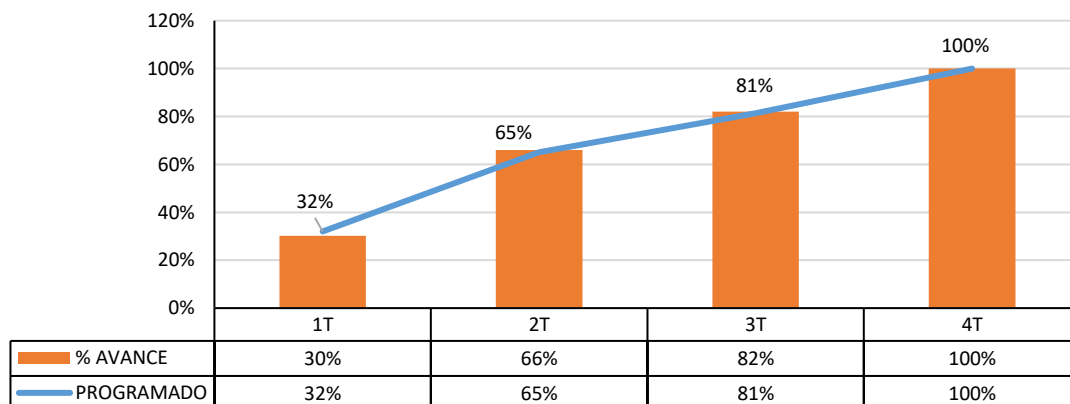


Fuente: Elaboración SSPD a partir de información de AFINIA

En el siguiente gráfico se presenta la curva S hasta el IV trimestre del 2022, en donde se muestra de forma acumulada el porcentaje de avance en la ejecución de los mantenimientos referentes a podas, termografía y lavado. La ejecución alcanzada fue del 100% para final del año.

Gráfica 15. Curva S mantenimientos IV Trimestre 2022

Curva "S" AVANCE SSPD



Fuente: AFINIA

El valor total de los gastos de mantenimiento para el IV trimestre del 2022 fue de \$ 277.697.081:

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

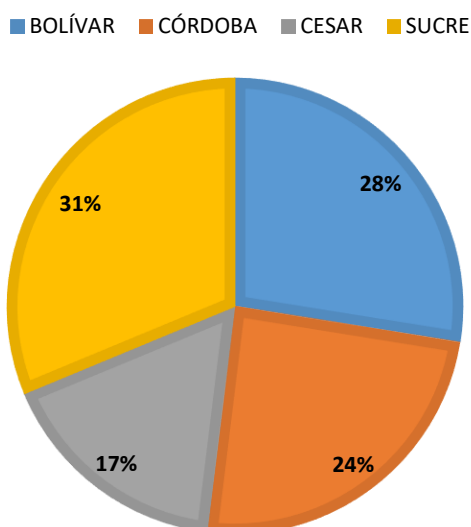
Tabla 51. Gastos incurridos en las actividades de mantenimiento en activos del STR en el 2021

ACTIVIDAD	VALOR (COP)
Termografía	\$ 69.507.552
Podas en servidumbres	\$208.189.529
Total	\$ 277.697.081

Fuente: AFINIA

Con la finalización de las actividades de mantenimiento previstas para el año 2022, la empresa informa que se benefició a 566.995 usuarios, distribuidos por departamento así:

Gráfica 16. Usuarios beneficiados durante el 2022 por las actividades de mantenimiento en STR



Fuente: Elaboración SSPD a partir de información de AFINIA

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

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

Evidencias que soportan la ejecución:

Ver anexo 2 “Evidencias - Indicador parcial 2.2 Cumplimiento del programa de mantenimiento 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 52. Evaluación del Indicador Parcial 3.1. Calidad de la potencia eléctrica en los niveles de tensión 4,3 y 2

Meta	Evaluación	Resultado
>=80%	98%	CUMPLE

Beneficios:

- Estas actividades beneficiaran una vez que se culminen a 34.189 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 cuarto trimestre de 2022 ascienden a los 9.580,415 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.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

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

Tabla 53. Listado proyectos de inversión orientados a la calidad de la potencia planificados por AFINIA para el año 2022

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

Fuente AFINIA

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

Es importante mencionar que el proyecto nuevo línea Salguero – La Paz a 34,5 KV, involucra ampliaciones ya ejecutadas en las subestaciones la Paz y Salguero con una inversión reportada por AFINIA de 6.102.9 MCOP.

Tabla 54. Planeación ejecución de los proyectos orientados a la calidad de la potencia año 2022

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	2do TR SE Cotorra 34,5KV 4 MVA	86,94%	5,00%	4,35%	31,00%	26,95%	44,00%	38,25%	20,00%	17,39%
2	Nueva línea Salguero - La Paz	13,06%	16,00%	2,09%	39,00%	5,09%	36,00%	4,70%	9,00%	1,18%
	TOTALES	100,00%		6,44%		32,05%		42,95%		18,56%

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

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

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

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 55. Ejecución de los proyectos orientados a mejorar la calidad, calculando el avance tomando como base el peso de cada proyecto.

ITEM	PROYECTOS	PESO PROY.	TRIMESTRE 1		TRIMESTRE 2		TRIMESTRE 3		TRIMESTRE 4	
			%EJEC	% EJE. Por el peso del proyecto	%EJEC	% EJE. Por el peso del proyecto	%EJEC	% EJE. Por el peso del proyecto	%EJEC	% EJE. Por el peso del proyecto
1	2do TR SE Cotorra 34,5KV 4 MVA	86,94%	0,00%	0,00%	30%	26,08%	42,00%	36,51%	28,00%	24,34%
2	Nueva Linea Salguero - La Paz	13,06%	30,00%	3,92%	26,31%	3,44%	32,15%	4,20%	0,00%	0,00%
	TOTALES	100,00%		3,92%		29,52%		40,71%		24,34%

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

Tabla 56. Ejecución de los proyectos de orientados a mejorar la calidad, porcentajes calculados con los pesos de cada proyecto

ITEM	PROYECTO	TRIMESTRE 1		TRIMESTRE 2		TRIMESTRE 3		TRIMESTRE 4	
		% PLAN.	% EJE.	% PLAN.	% EJE.	% PLAN.	% EJE.	% PLAN.	% EJE.
1	2do TR SE Cotorra 34,5KV 4 MVA	4,35%	0,00%	26,95%	26,08%	38,25%	36,51%	17,39%	0,24
2	Nueva Linea Salguero - La Paz	2,09%	3,92%	5,09%	3,44%	4,70%	4,20%	1,18%	0,00
	TOTALES	6,44%	3,92%	32,05%	29,52%	42,95%	40,71%	18,56%	0,24

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 cuarto trimestre de 2022 la empresa alcanzo en este indicador parcial una evaluación del 98% y cumple la meta prevista en el PGLP.

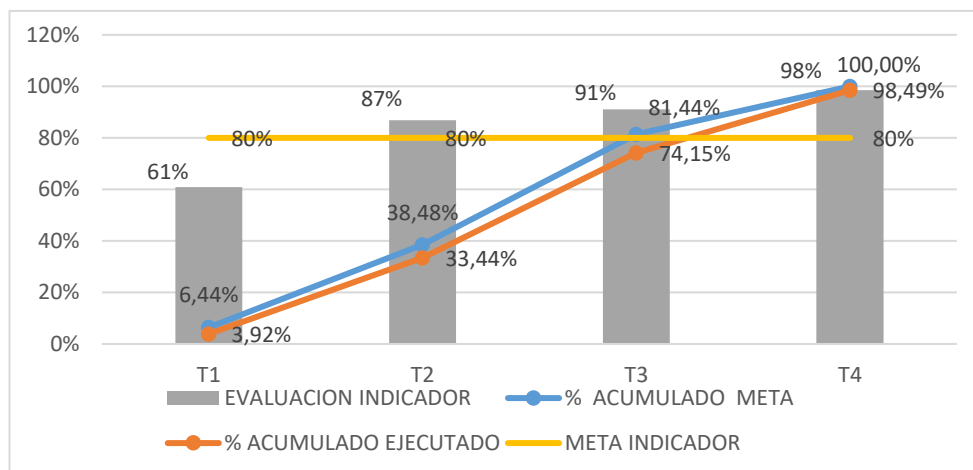
Tabla 57. Ejecución de los proyectos de orientados a mejorar la calidad

DESCRIPCION	T1	T2	T3	T4
% ACUMULADO META	6,44%	38,48%	81,44%	100,00%
% ACUMULADO EJECUTADO	3,92%	33,44%	74,15%	98,49%
EVALUACION INDICADOR	61%	87%	91%	98%
META INDICADOR	80%	80%	80%	80%

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.

Gráfica 17. 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 diciembre de 2022, ascendieron a \$9.580.415.825 millones de pesos, calculados tomando el valor total de los proyectos por su porcentaje de ejecución, a pesar de que faltó completar actividades en 4 kilómetros (adicionales) de la nueva línea Salguero - la Paz, AFINIA reporta la ejecución de la totalidad de la inversión inicialmente proyectada.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

AFINIA manifiesta que en las visitas a campo se identificó un mayor alcance de 4 km los cuales se normalizarán en el primer trimestre de 2023.

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 58. Evaluación del Indicador Parcial 4.1. Ejecución de inversiones orientadas a recuperación perdidas

Meta	Evaluación	Resultado
>=90%	0 %	NO 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 inversiones adelantadas.
- El material suministrado como evidencia por la empresa acerca de los trabajos.
- Informe de seguimiento al cuarto trimestre del año 2022, presentado por AFINIA, anexo 4.1.1 Ejecución de inversiones orientadas a recuperación de perdidas documento CONPES 3966 DE 2019.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

La empresa relaciona la información respecto a la ejecución de los proyectos CONPES junto con la ejecución de los recursos propios.

1.4.1 Indicador Parcial 4.1. Ejecución de Inversiones orientadas a recuperación de pérdidas del documento CONPES 3966 de 2019.
Tabla 59. Relación de clientes normalizados

Conpes	Territorio	Proyecto	Total Clientes	Clientes Normalizados Consorcio (100% recursos Conpes)	Clientes Suspendidos / Rechazado por comunidad	Clientes Normalizados con Ingeomega (MO - Recursos Propios - Materiales CONPES)
3966	Cartagena	Zaragocilla 13	2.578	429	2.149	
		Zaragocilla 7	2.104	563	1.541	
		Zaragocilla 3	1.961		1.705	256
		Zaragocilla 12	1.650		1.093	557
		Zaragocilla 9	1.785		1.311	474
		Zaragocilla 15	1.253		1.122	131
		Zaragocilla 2 (Tenera)	2.640		2.640	
		Zaragocilla 8	880		403	477
		Zaragocilla 5	1.943	177	692	1.074
		Zaragocilla 14	1.589		1.589	
		Zaragocilla 2 (Bosque)	862		0	889
		Zaragocilla 1 (Bosque)	3.944		3.944	
		Zaragocilla 6	3.920	0	3.717	203
		Zaragocilla 4	2.359	0	2.359	
		La Boquilla	2.133	0	1.915	218
		Total	31.601	1.169	26.180	4.279

Fuente: AFINIA

Durante el 2022, se incurrieron en gastos por un valor de \$20.283 millones en la liquidación del contrato 4120000112 con el Consorcio Energético del Caribe y los suministros de AMI realizados por el contrato 4120000110 con la Unión Temporal AMI Caribe, por acciones desarrolladas en 2021. La empresa ha solicitado cambiar la ejecución de los recursos restantes del Conpes 3966 para el año 2023.

La empresa no presentó el Cronograma ni Curva S de las inversiones adelantadas.

Análisis de la SSPD:

Respecto a la información reportada por la empresa se evidencia que no hubo ejecución de recursos del CONPES 3966 para el año 2022. Se tenía proyectada una inversión de 52.417 MCOP de los cuales no se presentaron evidencias de los avances.

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

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

- Problemas con la asignación y uso de recursos Conpes 3966, como la terminación anticipada del contrato con el Consorcio Energético del Caribe para la ejecución de actividades de construcción de proyectos de aseguramiento de red, lo cual ha ocasionado la falta de recursos de mano de obra en el 2022.
- La ejecución de proyectos CONPES con recursos mixtos (mano de obra propia y material con recursos CONPES), lo cual ha dificultado el reporte y seguimiento de los proyectos.
- Retrasos en la liquidación del contrato con el Consorcio Energético del Caribe y suministros de AMI realizados por el contrato con la Unión Temporal AMI Caribe, lo cual ha generado un incurrido por valor de \$20.283 millones en el 2022 y ha impedido la ejecución de los recursos restantes del Conpes 3966 para el año 2023.
- La entrada tardía de nuevos contratos de aseguramiento de red impidió la ejecución de actividades programadas para el 2022 con recursos Conpes.

Evidencias que soportan la ejecución:

NO APLICA

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:

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

Donde:

% Actividades Programadas: % 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 60. Evaluación del Indicador Parcial 4.2. Ejecución plan de control de pérdidas de energía

Meta	Evaluación	Resultado
>=80%	147%	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.
- Informe de seguimiento al cuarto trimestre del año 2022, presentado por AFINIA, anexo 4.1.2 Ejecución plan de control de pérdidas de energía.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

La empresa reportó que durante el IV trimestre del 2022 adelantó actividades del plan de pérdidas, las cuales se agrupan en las siguientes categorías i) campañas sistemáticas en consumidores regulados y medios, ii) gestión de grandes consumidores e iii) instalación de macromedida. Las acciones particulares en cada caso son:

a) Campañas sistemáticas en consumidores regulados y medios.

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

- Ejecución de actividades con brigadas especiales para la detección de fraudes o manipulaciones indebidas de la medida en clientes del mercado regulado.

b) Gestión de grandes consumidores.

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

c) Instalación de macromedida.

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

Como resultados la empresa destaca:

- Respecto a las campañas sistemáticas en consumidores regulados y medios, se ejecutaron 129.731 acciones en el año 2022, en contraste con las 90.673 planeadas. Esto representa una mejora adicional del 43% respecto a las acciones planeadas. Estas acciones permitieron la recuperación de 16 GWh de Consumo No Registrado Pendiente de Facturar (CNRPF) y un afloramiento de energía de 14,9 GWh durante el año 2022.
- Respecto a la gestión de grandes consumidores se ejecutaron 7.122 acciones en contraste con las 2.574 acciones planeadas. Esto representa una mejora del 177% de la ejecución versus lo planeado. Estas acciones permitieron un afloramiento de energía de 46,8 GWh durante el año 2022.
- La empresa realizó 2.831 acciones, entre las cuales se encuentra la instalación de macromedidores y reposición de equipos de medición en subestaciones. Respecto a las 1.637 acciones planificadas, se obtiene una mejora del 73%.

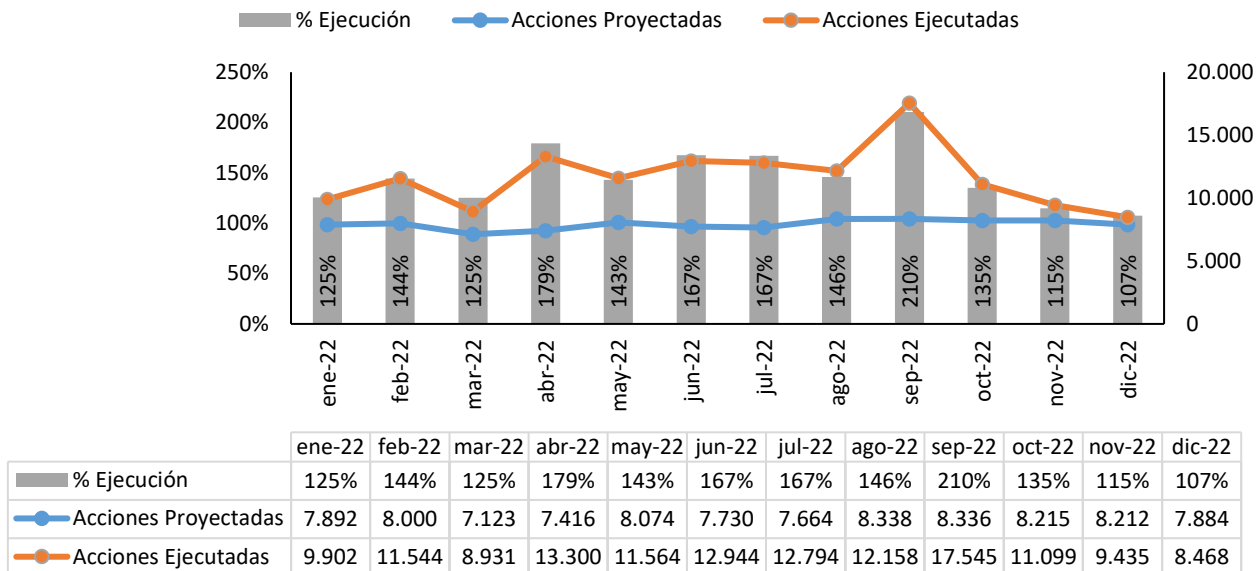
Análisis de la SSPD:

La información disponible y analizada por la Superintendencia permite concluir que las acciones del plan de pérdidas ejecutadas hasta el IV trimestre de 2022 equivalen al 147% de las planeadas (logró realizar en total 139.684 acciones de 94.884 programadas para las tres categorías que conforman el plan). La evolución de estas variables a lo largo del 2022 se presenta en la siguiente gráfica:



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

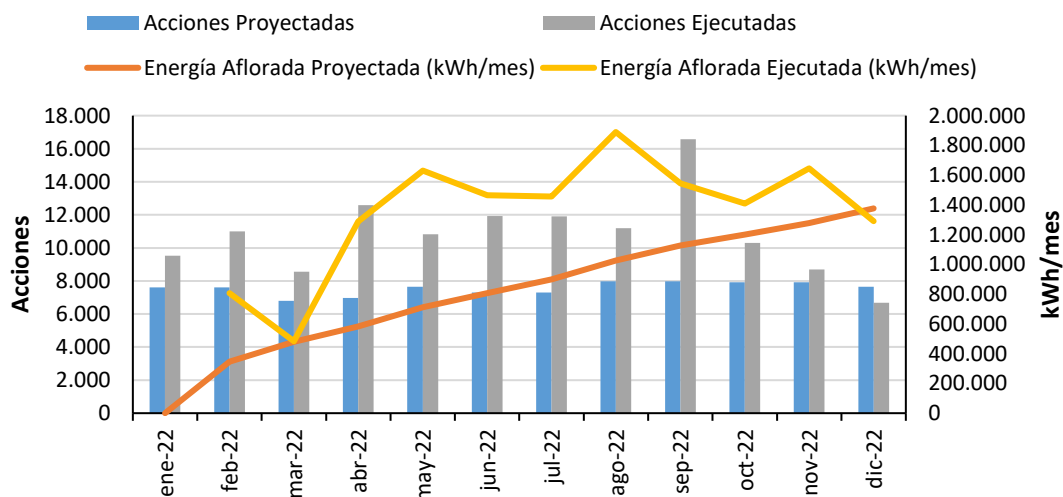
Gráfica 18. Ejecución del programa de control de pérdidas - 2022



Fuente: AFINIA

En términos generales las 3 estrategias del plan de control de pérdidas presentaron ejecuciones por encima de lo planeado durante el año 2022, siendo las acciones de campañas sistemáticas en consumidores regulados y medios, aquellas que presentaron el mejor desempeño. Las siguientes gráficas muestran la evolución de la ejecución de acciones en cada una de las categorías del plan.

Gráfica 19. Evolución de acciones de campañas sistemáticas en consumidores regulados y medios.

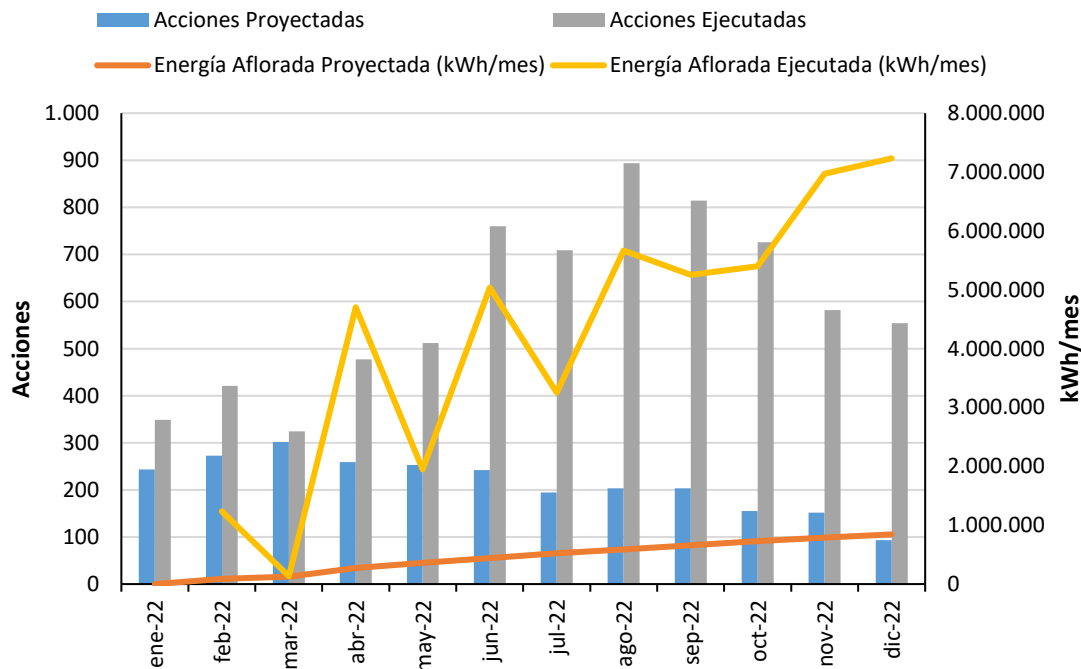


Fuente: AFINIA – Elaboración SSPD



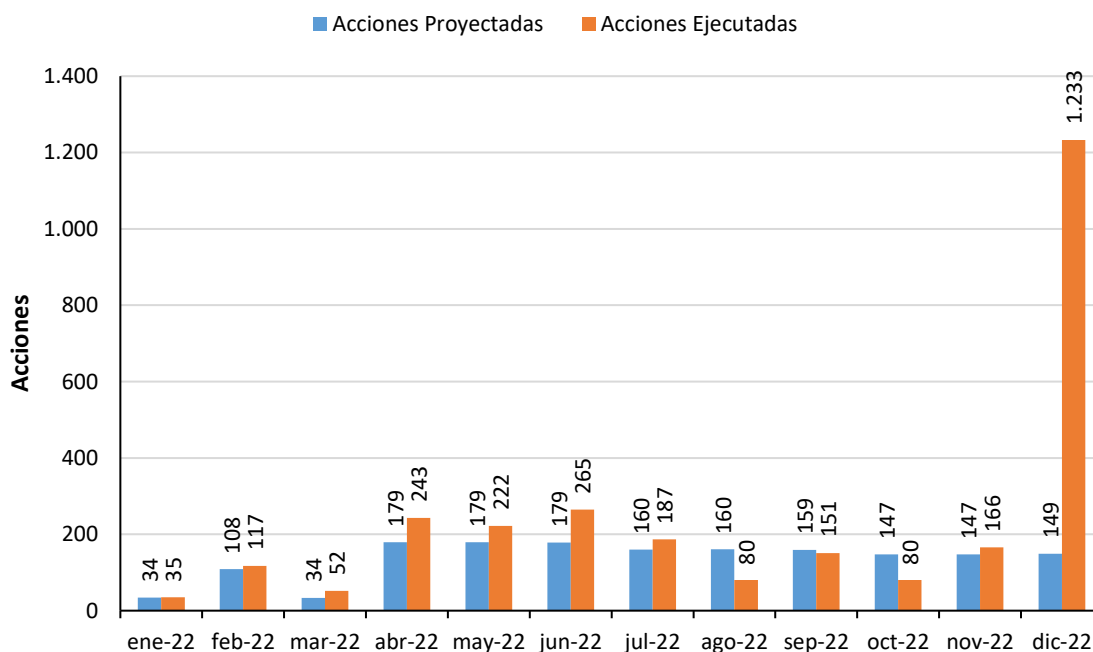
1.4.2 Indicador Parcial 4.2. Ejecución Plan de Control de Pérdidas de Energía.

Gráfica 20. Evolución de acciones de gestión grandes consumidores.



Fuente: AFINIA – Elaboración SSPD

Gráfica 21. Evolución de acciones de instalación de macromedida



Fuente: AFINIA – Elaboración SSPD

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:

La empresa no reporta dificultades.

Evidencias que soportan la ejecución:

Ver Anexo 2 “Evidencias – Objetivo 4 Perdidas”

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:

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

Donde:

% Actividades programadas: % 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 61. Evaluación del Indicador Parcial 4.3. Ejecución plan de reducción de pérdidas de energía

Meta	Evaluación	Resultado
>=80%	52%	NO 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.
- Informe de seguimiento al cuarto trimestre del año 2022, presentado por AFINIA, anexo 4.1.3 Ejecución plan de reducción de energía.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

La empresa reportó que durante el IV trimestre del año 2022 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.

- Esta actividad busca reducir 1% por año la proporción de clientes que se facturan sin equipo de medida instalado respecto del total de clientes. Para el año 2022 la empresa logró una reducción de 1,99% para el periodo comprendido entre octubre de 2020 y diciembre de 2022. Para el año 2022 se presentó un avance del 109,2% respecto a lo planificado, dado que se instalaron 10.580 medidores respecto a 9.685 planificados.

b) Sistema de medición centralizada

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

- Para finales del cuarto trimestre del 2022 la empresa presentó un avance del 71,4%. Instalación de 34.617 medidores de NANSEM como sistema de medida avanzada, de los cuales ya se tienen a punto la comunicación de 26.763 equipos de medida.

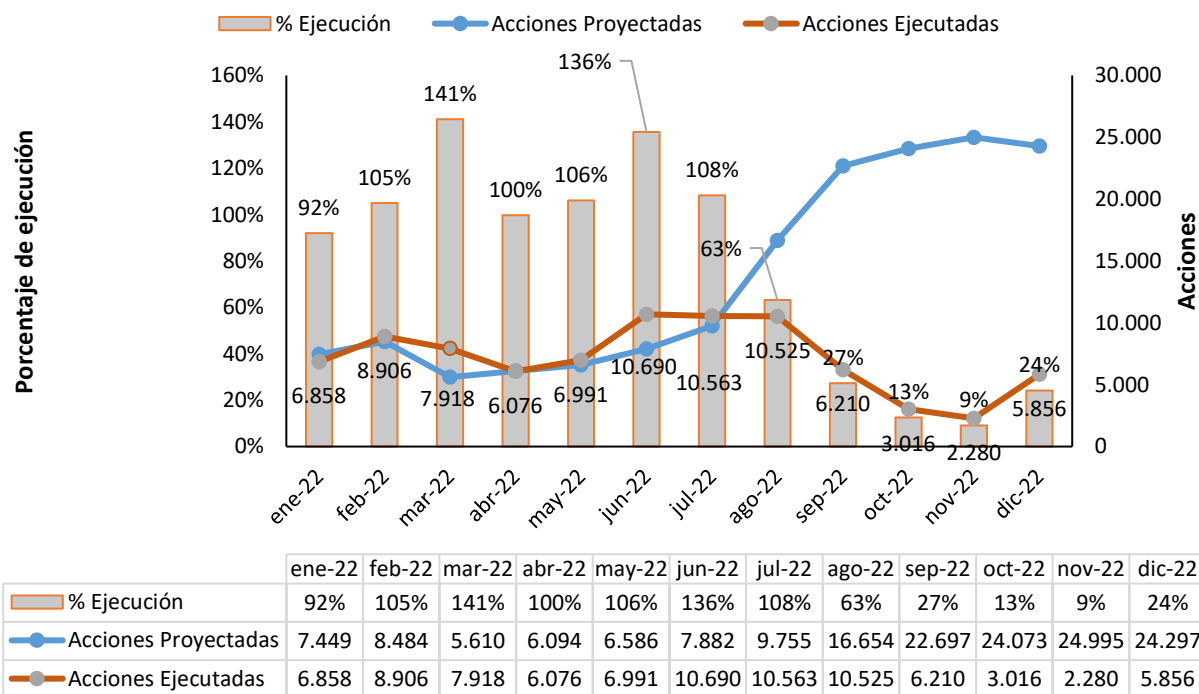
c) Aseguramiento de la red.

- Se normalizaron 48.546 clientes para el año 2022 en aseguramiento de red. Esto representa una ejecución del 41,3%. Se obtuvo un total de afloramiento de energía de 10.033.544 kWh/mes, que corresponde al 81% del afloramiento de energía proyectado.

Análisis de la SSPD:

La información disponible y analizada por la Superintendencia permite concluir que las acciones del plan de pérdidas ejecutadas hasta el cuarto trimestre de 2022 equivalen al 52% de las planeadas (logró realizar en total 85.889 acciones de 164.576 programadas para las tres categorías que conforman el plan). La evolución de estas variables a lo largo del 2021 fue la siguiente:

Gráfica 22. Ejecución programada de actividades del plan de pérdidas vs ejecución real

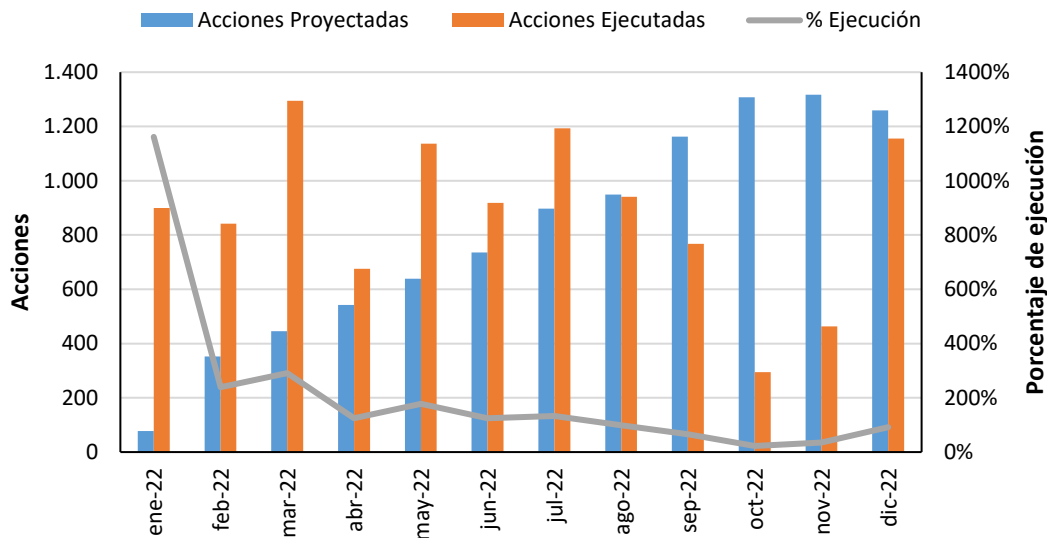


Fuente: AFINIA

El comportamiento de la ejecución acumulada de las acciones en cada categoría del plan de reducción de pérdidas se aprecia a continuación.

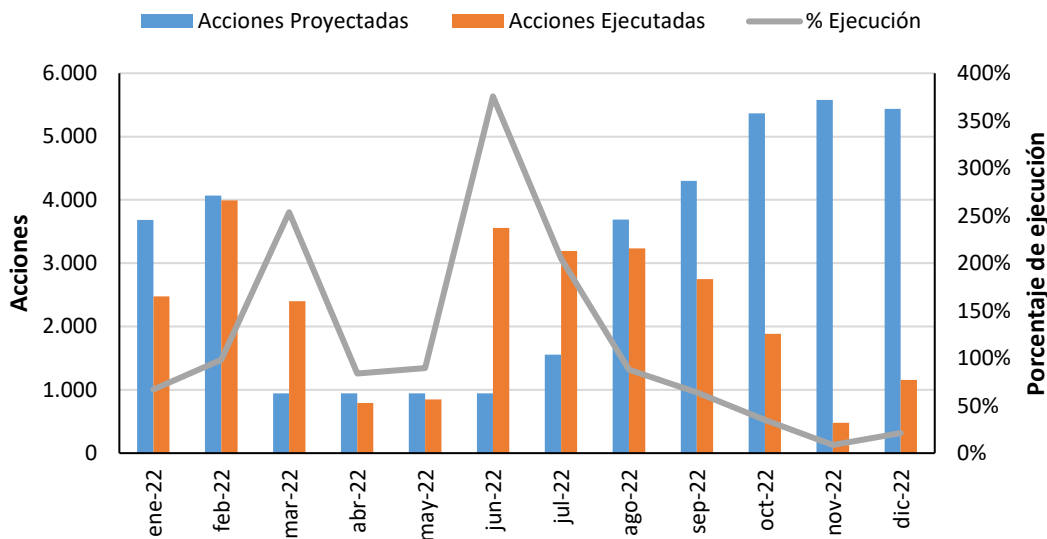
1.4.3 Indicador Parcial 4.3. Ejecución Plan de Reducción de Pérdidas de Energía.

Gráfica 23. Evolución de acciones en instalación de medidores a usuarios sin medición



Fuente: AFINIA

Gráfica 24. Evolución de acciones en instalación de sistemas de medición centralizada

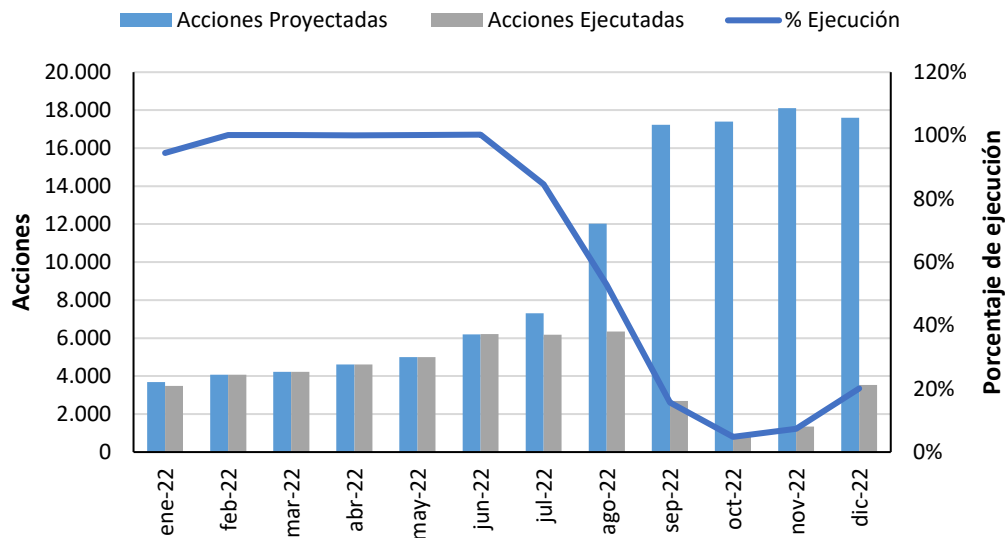


Fuente: AFINIA



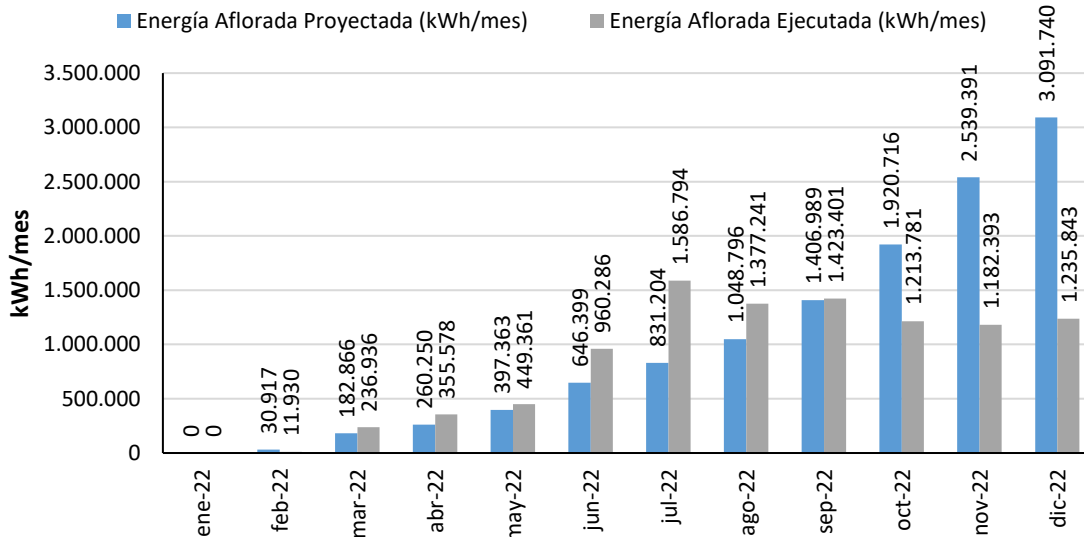
1.4.3 Indicador Parcial 4.3. Ejecución Plan de Reducción de Pérdidas de Energía.

Gráfica 25. Evolución de acciones de aseguramiento de la red



Fuente: AFINIA

Gráfica 26. Evolución de la energía aflorada por aseguramiento de la red



Fuente: AFINIA

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

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

La empresa informa que la ejecución de las acciones del plan de reducción de pérdidas se ha visto retrasadas por:

- Rechazos de proyectos por parte de las comunidades: La empresa ha tenido que suspender proyectos debido a la negativa de las comunidades en diferentes sectores de varias ciudades, como en Garzones, Mocarí y La Esperanza en Montería, el Banco en Magdalena, y Cartagena. Estos rechazos han ocasionado retrasos en los trabajos programados, lo que ha obligado a la empresa a desplazar la operativa a otros sectores, perdiendo tiempos de desplazamiento y alistamiento.
- Dificultades en el suministro de materiales: La escasez de transformadores, Soportes en U, acometidas, cable concéntrico 220, postería y medidores 220V necesarios para la normalización de los servicios ha ocasionado retrasos en la ejecución de los proyectos. La empresa ha reportado problemas en la importación de medidores y otros insumos para la producción de materiales, lo que ha sido atribuido a la crisis mundial de contenedores y la capacidad de producción de los proveedores.
- Problemas de seguridad y orden público: Los municipios de Montería, Montelíbano, San Marcos, Sincelejo, El Banco y Pailitas tuvieron actividades suspendidas durante 5 días debido al paro armado de grupos ilegales, especialmente en Córdoba Sur donde a la fecha se continúa con trabajos suspendidos en el municipio de Montelíbano, debido a amenazas frecuentes por parte de grupos armados, quienes impiden el ingreso de grupos de trabajo. La empresa también ha reportado retrasos en Cartagena debido a actos de criminalidad, como sicariatos, amenazas de habitantes del barrio e intentos de robo, en los sectores de Zarabanda, Playa Blanca, Pozón y Candelaria.

Evidencias que soportan la ejecución:

Ver Anexo 2 “Evidencias – Objetivo 4 Perdidas”

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

Objetivo del Indicador:

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

Fórmula del indicador:

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

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

Meta	Evaluación	Resultado
>=80%	50%	NO 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.
- Informe de seguimiento al cuarto trimestre del año 2022, presentado por AFINIA, anexo 4.1.4 Ejecución de inversiones orientadas a recuperación de perdidas aprobado por la CREG.

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 cuarto trimestre del 2022 se informan los siguientes resultados:

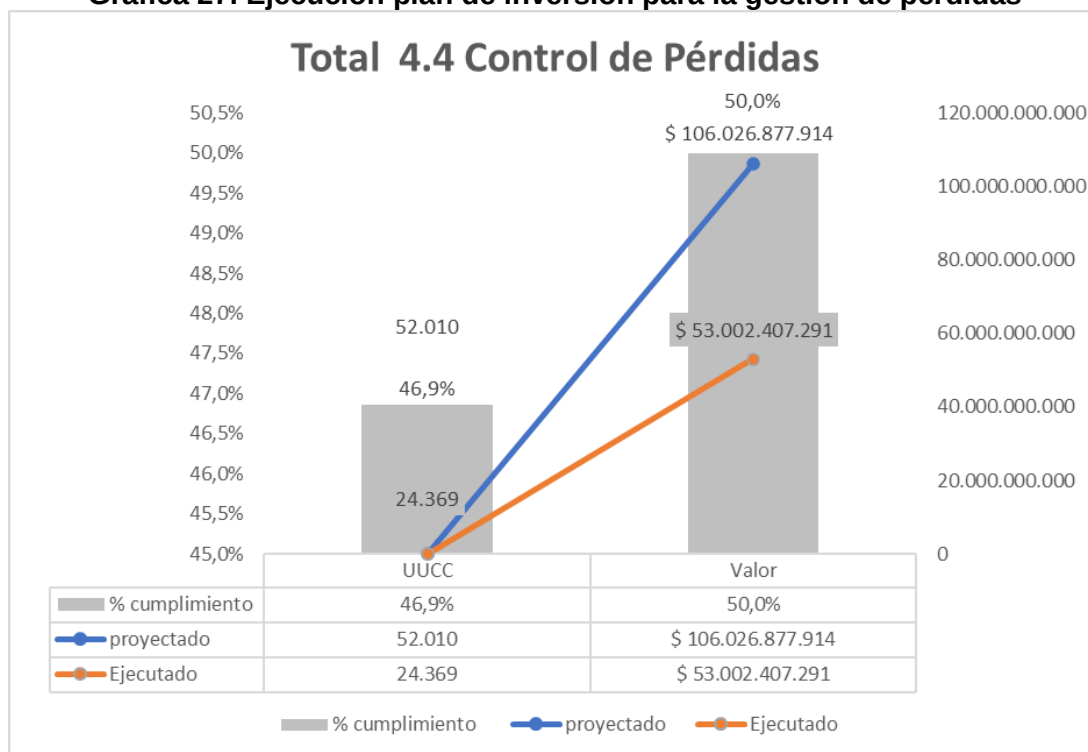
1.4.4 Indicador Parcial 4.4. Ejecución plan de inversiones activos de uso dirigido a gestión de pérdidas.

- Instalación de 2.831 macromedidores en nivel de tensión 1.
- Reposición de 384 macromedidores en subestaciones propias.
- Instalación de 54 macromedidores en ramales o zonas especiales.
- Instalación de 703 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).
- Instalación de 1.697 transformadores de distribución.

Análisis de la SSPD:

La información disponible y analizada por la Superintendencia permite verificar que la ejecución acumulada del presupuesto de inversiones, al finalizar el cuarto trimestre de 2022 equivale al 46,9% (24.369 UCC) en unidades constructivas y del 50% (53.002 MCOP) en el presupuesto.

Gráfica 27. Ejecución plan de inversión para la gestión de pérdidas



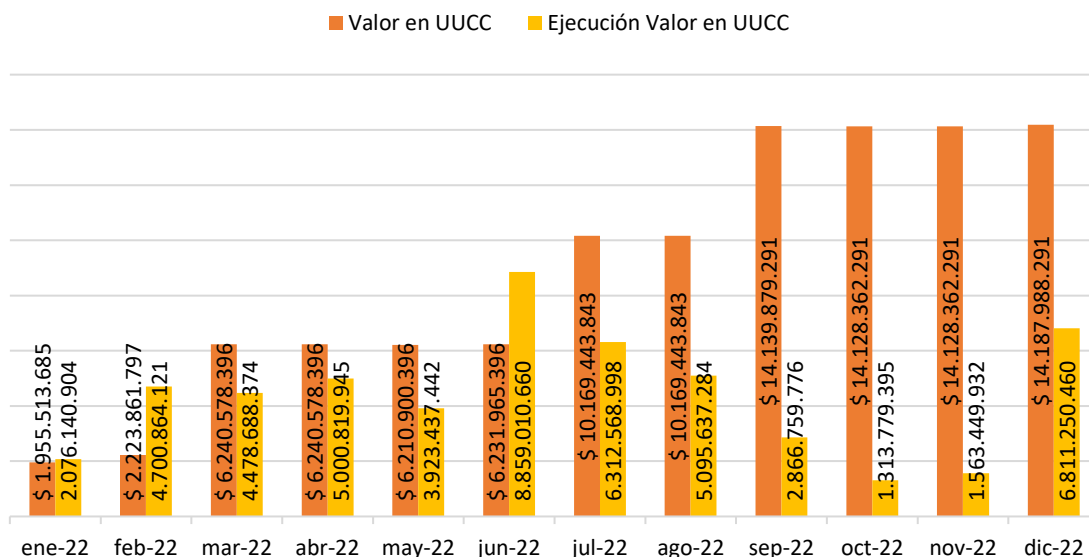
Fuente: AFINIA

A continuación, se presenta la ejecución mensual del presupuesto y de la UCC para el año 2022.



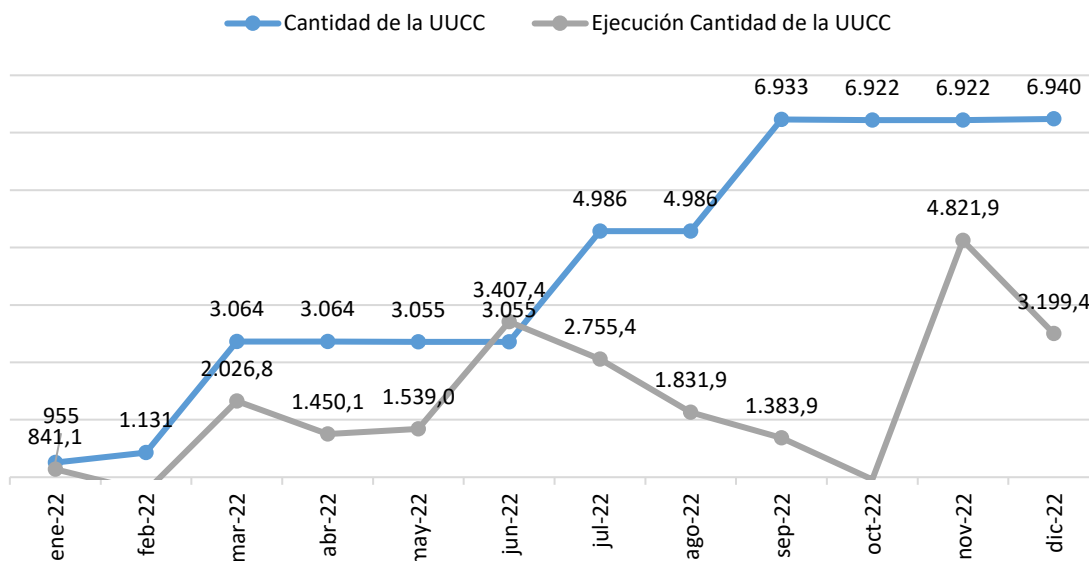
1.4.4 Indicador Parcial 4.4. Ejecución plan de inversiones activos de uso dirigido a gestión de pérdidas.

Gráfica 28. Ejecución presupuestal mensual del plan de inversión para la gestión de pérdidas durante el año 2022



Fuente: AFINIA

Gráfica 29. Ejecución mensual del plan de inversión para la gestión de pérdidas durante el año 2022 en UGCC



Fuente: AFINIA

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

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

La empresa informó que tuvo los siguientes inconvenientes para la ejecución de las inversiones:

- Retrasos en los trámites de licitación para selección de contratistas encargados de desarrollar los proyectos.
- Comunidades que no cuentan con juntas de acción comunal o que se encuentran inactivas.
- Edificios multifamiliares sin administración.
- Personas en posición radical en contra de los proyectos (incluyendo desinformación en redes sociales, amenazas y extorsiones).
- Falta de mano de obra calificada para la ejecución operativa, dada la alta demanda identificada en la costa atlántica y el resto del interior del país.

Evidencias que soportan la ejecución:

Ver Anexo 2 “Evidencias – Objetivo 4 Perdidas”

1.5 Objetivo 5 Riesgo Eléctrico

1.5.1. Indicador parcial 5.1. Construir e implementar un plan de gestión de riesgo eléctrico de acuerdo con los artículos 26 y 27 del Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE)

Objetivo del Indicador:

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

Fórmula del indicador:

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

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

Meta	Evaluación	Resultado
≥80%	98,3%	CUMPLE

Beneficios y recursos asociados.

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

1.5.1. Indicador parcial 5.1. Construir e implementar un plan de gestión de riesgo eléctrico de acuerdo con los artículos 26 y 27 del Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE)

- Información reportada por el operador sobre las actividades ejecutadas con los soportes y evidencias relacionadas.
- Información evaluada en la visita de la SSPD considerando las acciones y resultados reportados por el operador CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S (AFINIA) en el informe del cuarto trimestre de 2022.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

Para el Cuarto Trimestre del 2022, AFINIA reporta los principales hitos desarrollados con el soporte de las actividades realizadas dentro del cronograma de Plan de Gestión de Riesgo Eléctrico 2022 definido:

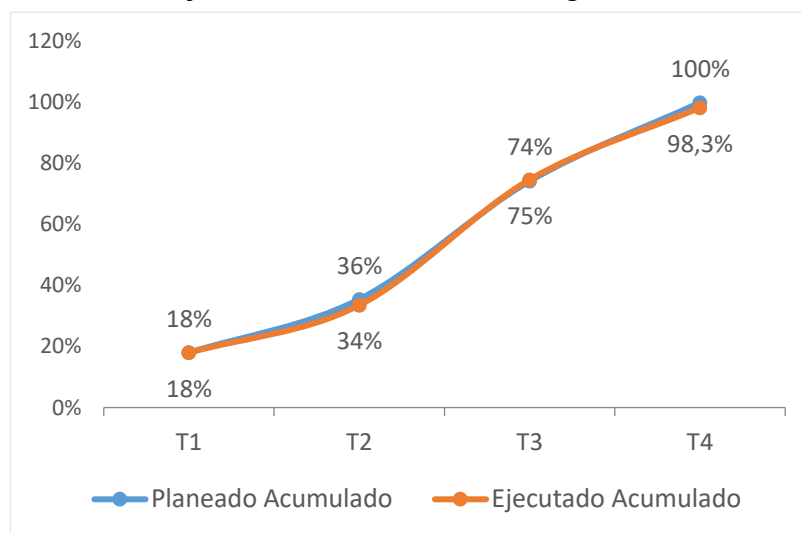
1. Socialización y comunicación a las comunidades de la Cartilla de Riesgo Eléctrico.
 - 1.1 Presentación y socialización del nuevo diseño de la Cartilla al interior de la compañía. De acuerdo con las actividades de socialización y acción formativa pendientes notificadas en el informe de seguimiento del segundo trimestre, AFINIA informa que ha cumplido totalmente con esta actividad durante este periodo.
 - 1.2 Socialización de la Cartilla de Riesgo Eléctrico en las reuniones con los grupos de interés: Personeros y Vocales de Control. AFINIA reporta que en agosto de 2022 se llevó a cabo una reunión con los Vocales de Control, con una asistencia del 79%. En esta reunión, el Gerente General con apoyo de la familia Polo a Tierra, llevó a cabo la socialización de la Cartilla de Riesgo Eléctrico. Por otra parte, se adelantaron reuniones individuales con los personeros municipales, de las territoriales en donde opera su mercado.
2. Comunicaciones periódicas a los usuarios: Durante el cuarto trimestre de 2022, el operador reportó que se publicaron 38 comunicaciones a través de las redes sociales de AFINIA, en tres ciclos mensuales.
3. Fortalecimientos de las competencias al personal Operativo, dirigida al operativo de la compañía, tanto propio como de las contratistas:
 - 3.1 Certificación por Competencias al personal operativo acorde a sus funciones primordiales y las competencias que se encuentren vigente en SENA. Para el cuarto trimestre AFINIA reporta un avance del 87%. Con esta actividad se evaluó el conocimiento y capacidad de aplicación de conceptos propios de los trabajos del personal operativo.
 - 3.2 Inducción en Riesgo Eléctrico según Resolución 5018 de 2019: el operador reporta en el cuarto trimestre del año un cumplimiento del 100% de avance en la implementación de las inducciones en riesgo eléctrico a través de un aula virtual con material formativo según el cargo o rol del colaborador. Asimismo, el operador informa que se cerró el periodo de transición en esta formación por lo que los aliados que no tengan el curso vigente no podrán ingresar a las instalaciones de la compañía.
 - 3.3 Diseño y socialización del folleto de Protocolo de Comunicación entre el Centro de control y los contratistas. El operador ha continuado con el proceso de socialización establecido en el cronograma para fortalecer los trabajos operativos y asegurar la precisión en la información transmitida entre el centro de control y el personal de las empresas contratistas. En el cuarto trimestre del año se realizaron dos jornadas de socialización, con lo que reportan el cumplimiento de la meta propuesta.

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)

4. Cumplimiento de las formaciones de Riesgo Eléctrico por parte de los contratistas de MT: Seguimiento a la ejecución de las formaciones en riesgo eléctrico trimestrales realizadas por los contratistas de Media Tensión. Se presenta evidencias de actividades realizadas sobre 7 empresas contratistas, con contrato vigente.

Dentro del informe presentado por el operador se relaciona la curva S de ejecución de las actividades sobre el cronograma programado para el año 2022 con una ejecución en cuarto trimestre de 98,3% sobre 100 % programado.

Gráfica 30. Curva S - Ejecución Plan Gestión Riesgo Eléctrico AFINIA 4T 2022



Fuente: Informe PGLP AFINIA 4T 2022

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 cuarto trimestre de 2022.

1. Socialización y comunicación a las comunidades de la Cartilla de Riesgo Eléctrico.
 - AFINIA reporta haber cumplido totalmente con la actividad de presentación y socialización del nuevo diseño de la Cartilla al interior de la compañía. Se cumplió con ambas actividades planificadas y se realizaron reuniones con los grupos de interés para la socialización de la Cartilla de Riesgo Eléctrico.

Comunicaciones periódicas a los usuarios: AFINIA reporta que durante el cuarto trimestre de 2022 cumplió con la publicación de 38 comunicaciones periódicas a través de las redes sociales de la compañía, distribuidas en tres ciclos mensuales. Sin embargo, no se menciona si se ha recibido retroalimentación por parte de los usuarios. Sería recomendable para futuros informes proporcionar

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)

más detalles sobre la efectividad de estas comunicaciones y cómo están contribuyendo a la gestión de riesgos de origen eléctrico.

2. Fortalecimientos de las competencias al personal Operativo, dirigida al operativo de la compañía, tanto propio como de las contratistas:
 - AFINIA ha avanzado de acuerdo con el cronograma propuesto en la capacitación de su personal operativo en temas de seguridad eléctrica y en el fortalecimiento de los protocolos de comunicación entre el centro de control y los contratistas. Es destacable que se ha cumplido en un gran porcentaje con la certificación por competencias al personal operativo temas de riesgo eléctrico. Además, se ha diseñado y socializado el folleto de Protocolo de Comunicación entre el Centro de control y los contratistas, lo que indica un avance significativo en la gestión de riesgos eléctricos. En general, la SSPD observa que AFINIA ha cumplido con las metas propuestas en este indicador del programa de gestión.
3. Cumplimiento de las formaciones de Riesgo Eléctrico por parte de los contratistas de MT
 - De acuerdo con el reporte presentado, se observa que AFINIA ha realizado la gestión dispuesta en su cronograma para seguimiento y verificación del plan de formación en riesgo eléctrico por parte de los contratistas de Media Tensión (MT). Sin embargo, se observa que la mayoría de los contratistas soportan el cumplimiento en materia de formación por medio de charlas o registros de capacitación de corta duración, lo cual no se considera una capacitación efectiva en riesgo eléctrico. Por lo tanto, la SSPD le recomienda a AFINIA evaluar la efectividad de la gestión aplicada por las empresas contratistas en este proceso de formación
 - Es fundamental que el operador siga monitoreando a los contratistas, por lo cual se sugiere que realice revisiones periódicas y más exhaustivas para garantizar el cumplimiento de los procesos de formación y la identificación de áreas de mejora y la aplicación de medidas correctivas. De esta manera se asegura la eficacia de los procesos de formación, el cumplimiento de las normativas, y disposiciones en cuanto a riesgo eléctrico.

Con base en la revisión de los documentos y evidencias presentadas por el operador, se observó que en el cuarto trimestre **AFINIA cumplió con las actividades programadas en el cronograma de implementación del Plan de Gestión de Riesgo Eléctrico para el año 2022 en un 98,3% de ejecución**, lo que llevó a que el indicador de resultado se cumpliera con las metas establecidas para ese período.

A continuación, se presenta la gestión realizada por AFINIA durante este trimestre, evaluando el grado de cumplimiento de las actividades planificadas en el cronograma. Posteriormente, se dan algunas recomendaciones por parte de la SSPD.

Tabla 64. Cronograma de Actividades del Plan de Riesgo Eléctrico 4T 2022 AFINIA

Ítem	Plan de Gestión Riesgo Eléctrico	Planeado/ Ejecutado	4to Trimestre			Total
			Oct	Nov	Dic	
1	Socialización y comunicación a las comunidades de la Cartilla de Riesgo Eléctrico					
1.1	Actualización Cartilla de Riesgo Eléctrico	Planeado	0%	0%	0%	100%
		Ejecutado	23%	0%	0%	100%
1.1.1		Planeado				100%



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)

	Unificación de uso y riesgo eléctrico (Plan Polo a tierra - Riesgo eléctrico)	Ejecutado				100%
1.1.2	Presentación y socialización al interior de la compañía, del nuevo diseño de la Cartilla	Planeado				100%
		Ejecutado	60%			100%
1.2	Socializar con los clientes la cartilla de Riesgo Eléctrico	Planeado	0%	0%	5%	100%
		Ejecutado	0%	0%	5%	100%
1.2.1	Implementar en la herramienta de vinculación de nuevos clientes el control y envío de la cartilla de riesgo eléctrico.	Planeado				100%
		Ejecutado				100%
1.2.2	Publicación en la página web de AFINIA la nueva cartilla y socialización en redes sociales.	Planeado				100%
		Ejecutado				100%
1.2.3	Disponibilidad de cartillas de Riesgo de Eléctrico en las Oficinas Comerciales (Propias).	Planeado				100%
		Ejecutado				100%
1.2.4	Envío de la Cartilla de Riesgo de Eléctrico a los clientes que cuenten con correo electrónico registrado a través de la facturación digital.	Planeado				100%
		Ejecutado				100%
1.2.5	Socialización de la cartilla de Riesgo Eléctrico en las reuniones generadas con los públicos de interés: Personeros (1), Vocales de Control (1).	Planeado			100%	100%
		Ejecutado			100%	100%
1.3	Comunicaciones periódicas (Mínimo 2 publicaciones mensuales en medios internos o externos)	Planeado	8%	8%	8%	100%
		Ejecutado	8%	8%	8%	97%
1.3.1	Comunicaciones periódicas (Mínimo 2 publicaciones mensuales en medios internos o externos) a partir del mes de Enero 2022	Planeado	8%	8%	8%	100%
		Ejecutado	8%	8%	8%	97%
2	Fortalecimientos de las competencias personal Operativo					
2.1	Capacitaciones/campañas al personal Operativo Propio	Planeado		41%		100%
		Ejecutado		37%		96%
2.1.1	Formación a Supervisores MT para el trabajo con tensión	Planeado				100%
		Ejecutado				100%
2.1.2	Certificación por Competencias al personal operativo acorde a sus funciones primordiales y las competencias que se encuentren vigente en SENA.	Planeado			100%	100%
		Ejecutado			87%	87%
2.1.3	Inducción en riesgo eléctrico según Resolución 5018 de 2019	Planeado				100%
		Ejecutado			50%	100%
2.1.4	Formación a personal operativo de AFINIA a través de simulación.	Planeado	20%	10%	20%	100%
		Ejecutado				100%
2.1.5	Diseño y socialización del folleto de Protocolo de Comunicación entre el Centro de control y los contratistas.	Planeado		35%		100%
		Ejecutado			35%	100%
2.2	Cumplimiento de las formaciones de Riesgo Eléctrico por parte de los contratistas de MT (7 contratistas)	Planeado		30%		100%
		Ejecutado		20%		100%
2.2.1	Seguimiento a la ejecución de formaciones trimestrales (al menos una) por parte de los contratistas de MT.	Planeado		25%		100%
		Ejecutado		25%		100%
2.2.2	Inspecciones de seguridad a contratistas de trabajo con tensión - una inspección por territorio.	Planeado	17%	17%	17%	100%
		Ejecutado				100%

Fuente: AFINIA 4T 2022

Como se observa AFINIA ha cumplido en gran medida con las actividades propuestas. Sin embargo, se recomienda ampliar el alcance de las diferentes actividades de socialización y comunicación para que lleguen a un mayor número de colaboradores y grupos de interés. Lo anterior considerando que la socialización del Protocolo de Comunicación en el último trimestre tuvo un alcance de 46 colaboradores, lo que sugiere que aún hay un margen de mejora en cuanto a la difusión y promoción de estas iniciativas.

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. El riesgo eléctrico es una de las principales causas de accidentes laborales en el sector eléctrico y requiere una formación específica y rigurosa.

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)

La SSPD recomienda que la empresa implemente un plan de formación más completo y detallado en riesgo eléctrico, en donde se tenga la participación activa de los trabajadores y se haga la verificación del cumplimiento del plan de formación. Además, sería conveniente que la empresa establezca una periodicidad para la realización de estas formaciones y que se realice un seguimiento riguroso del cumplimiento de estas por parte de los contratistas y del personal propio de la empresa.

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:

El informe del cuarto trimestre del año 2022 remitido por AFINIA.

- 5.1.1 Plan de Gestión de Riesgo Eléctrico Cuarto Trimestre.
- 5.1.1 Cronograma Plan de Riesgo Eléctrico 2022 4T
- 5.1.1 Soportes Fotográficos

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:

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

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 65. 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%	88%	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 cuarto informe trimestral 2022 por CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. (AFINIA) - Curva S.

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

- Transformación de oficinas comerciales en centros de experiencia.

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.

- ii) 2da. Fase Homologación del proceso de atención al cliente.
- iii) Estrategia de posicionamiento de canales no presenciales.
- iv) Nuevo modelo de Atención telefónica - Convirtiendo el Call Center en un contac Center.

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

Se realizó reunión con operador de red CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. (AFINIA), el día 25 de abril de 2023, con el fin de validar que lo reportado a esta Entidad durante el Cuarto trimestre de 2022, en el informe de avance del Programa de Gestión de Largo Plazo – PGLP (Acordado y firmado por esta Superintendencia con dicho OR), cumpla con lo informado.

Actividades particulares reportadas por la empresa

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

6.1.1 Transformación de oficinas comerciales en centros de experiencia: El prestador informó que busca día a día crear experiencias agradables e inolvidables para los clientes cuando visiten sus oficinas comerciales, por lo que la implementación de nuevas tecnologías junto con infraestructura y diseño se ha convertido en un pilar fundamental para la construcción de los nuevos centros de experiencias.

Los nuevos centros de experiencia estarán enfocados no solo en las necesidades y resolución de solicitudes de nuestros usuarios, sino en superar sus expectativas con respecto a la atención brindada, optimizando los tiempos de espera y atención, incursionando en canales de atención “phygitals” y aplicando marketing sensorial que eleven la experiencia de los clientes a través de los diferentes sentidos, por lo que se ejecutaron las siguientes actividades para el Cuarto trimestre de 2022 según el cronograma:

- La empresa informó que está adelantando las *negociaciones con los arrendadores de los locales* escogidos. Se está a la espera del contrato de arrendamiento del local en el CC. Guatapurí Plaza para su posterior revisión por el área legal.

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.

Imagen avances contrato local centro comercial Guatapurí – Valledupar.

CONTRATO DE ARRENDAMIENTO LOCAL COMERCIAL SOMETIDO AL REGIMEN DE PROPIEDAD HORIZONTAL |

LOCAL SUB ANCLA 3-001 IV ETAPA GUATAPURÍ PLAZA

ARRENDADOR	BANCOLOMBIA S.A. NIT. 890.903.938 - 8
ARRENDATARIO	CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S ESP NIT 901380949-1
DIRECCIÓN DEL INMUEBLE	DIAGONAL 10 No 6-15 LOCAL SUB ANCLA 3-001 IV ETAPA CENTRO COMERCIAL GUATAPURÍ PLAZA COMERCIAL
CIUDAD	VALLEDUPAR
VALOR DEL CANON	
FECHA DE INICIACIÓN	____ DE ____ DE 2023
FECHA DE TERMINACIÓN	____ DE ____ DE 2027
TÉRMINO DEL CONTRATO	CUATRO (4) AÑOS

Fuente: Informe Cuarto Trimestre 2022 de AFINIA.

6.1.2 Homologación del proceso de atención al cliente:

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

Esta actividad ya fue implementada en 100% se informó y se soportó en el informe del primer trimestre de 2022.

6.1.3 Estrategia de posicionamiento de canales no presenciales.

Dentro de este punto la empresa informó la implementación de la *Campaña Yo mismo*, es una campaña estratégica de la compañía que busca dar a conocer y posicionar los canales de atención y pagos de Afinia a todos los públicos de Interés. Tanto clientes a través de los diferentes canales de comunicación masiva y estrategias de marketing digital, como al público interno como colaboradores de los diferentes territorios a través de activaciones y actividades de afianzamiento de conocimiento.

Los objetivos de la campaña son:

- Disminuir reclamos y cartera realizado por terceros.
- Disminuir tráfico en las oficinas de atención presencial.
- Mejorar el indicador ISE.
- Mostrar y promocionar los canales de atención virtual y las nuevas herramientas que cuentan las oficinas de atención presencial y la página web.
- Que los empleados de Afinia conozcan y puedan redireccionar al cliente al canal de su conveniencia.

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.

Esta actividad ya fue implementada en 100% se informó y se soportó en el informe del primer trimestre de 2022.

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

La empresa informa que dentro de las actividades del nuevo modelo de Contact center se incluyeron funcionalidades para mejorar la experiencia del cliente en los canales no presenciales. Esta iniciativa ya fue implantada 100% e informada y soportada en el informe del segundo trimestre.

6.1.5 Actividades adicionales

6.1.5.1. Implementación de Virtual Hold en el Contact Center:

La empresa informó que para mejorar la experiencia de sus clientes cuando se presentan altos flujos de llamadas, se realizó el desarrollo y la implementación del Virtual Hold.

- Esta herramienta tiene el objetivo de devolver la llamada al cliente, que acceda a este servicio a través del IVR, cuando las líneas estén descongestionadas. De esta forma el cliente no tendrá que realizar la espera con el teléfono, sino solo confirmar el número donde desea que le devolvamos la llamada.

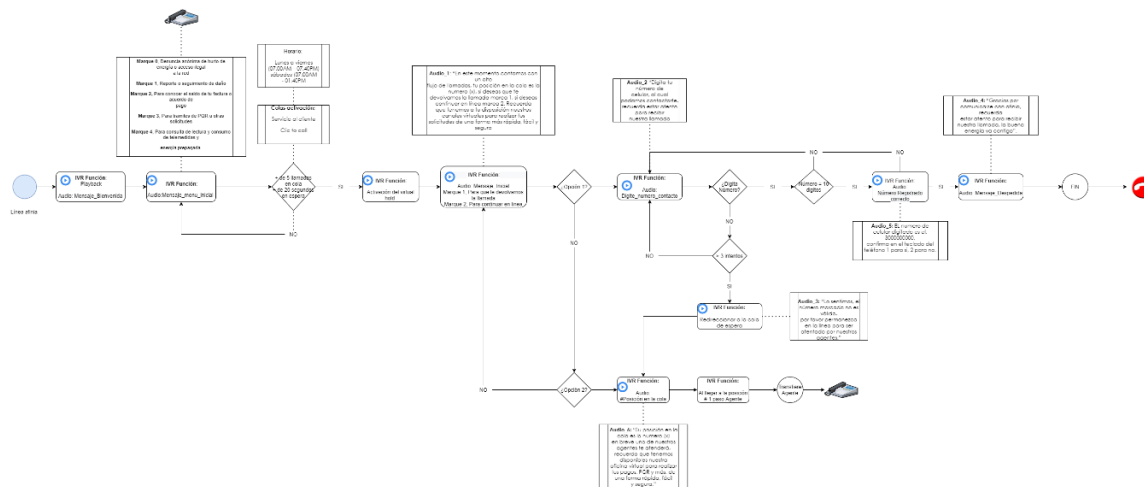
La empresa informó que este servicio es exclusivo para cliente que se comuniquen con la línea de servicio al cliente comercial y está disponible solo bajo los siguientes parámetros:

- Horario: lunes a viernes (07:00AM – 07:40PM) / sábados (07:00AM – 01:40PM) / domingos y festivos (No aplica).
- A partir de 5 llamadas en cola, en donde el cliente esté esperando más de 20 segundos y todos los agentes esté ocupados. La promesa de valor es devolverle la llamada al cliente el mismo día para la atención de su solicitud.



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.

Diagrama de flujo – implementación virtual Hold.



Fuente: Informe Cuarto Trimestre 2022 de AFINIA.

6.1.5.2 Denuncia por Irregularidades por IVR y CHAT.

Se informó que, con el fin de impulsar la disminución de pérdidas de energía, está implementando una nueva funcionalidad dentro de IVR y CHAT, que tiene como finalidad brindarles a sus clientes más canales y mejor recepción de las solicitudes de las denuncias de hurto de energía.

Análisis de la SSPD:

- Se informa que el 25 de abril de 2023, la DTGE realizó una reunión con la Gerencia de Atención al Cliente de la empresa AFINIA, donde la Gerente de Atención al Cliente presentó los avances frente a los centros de experiencia para las ciudades de Valledupar y Montería, se informó que la empresa se decidió por la opción de suscribir contratos de arrendamiento para los dos centros de experiencia, estos contratos no se han suscrito dado que se deben surtir trámites administrativos y de manual de contratación de la empresa, por lo que se presentó minuta de los contratos arrendamiento para los locales de Montería y Valledupar.
- Se informa que el día 25 de abril de 2022 la DTGE se realizó reunión con la Gerencia de Servicio al Cliente, se socializaron los avances en el desarrollo e inclusión en el IVR y CHAT la opción que le permita al usuario realizar las denuncias por las distintas de irregularidades que se puedan presentar en el desarrollo de la prestación del servicio por parte de la empresa por lo que se tienen en cuenta las siguientes consideraciones:

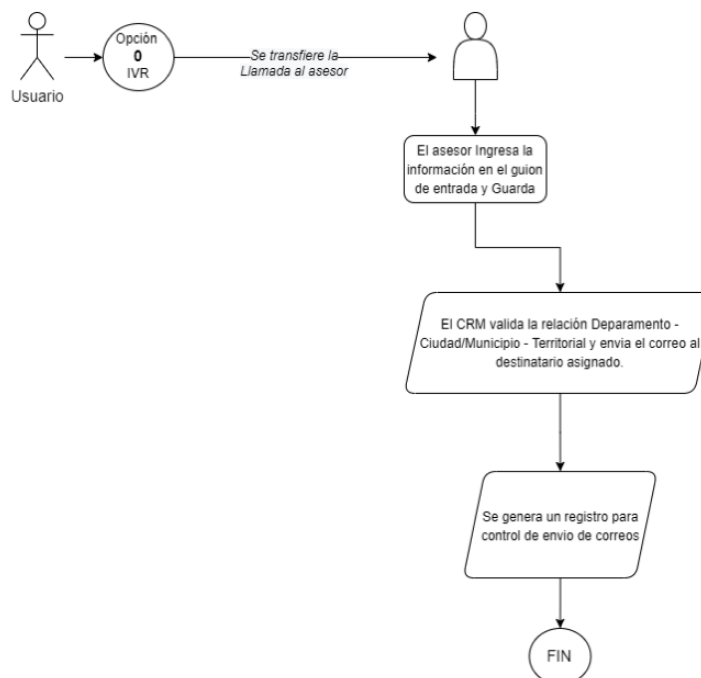
IVR

- La opción habilitada para el usuario será la 0
- La opción estará disponible para el usuario 24/7
- El usuario podrá marcar la opción en cualquier momento de la llamada.

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.

- La opción tendrá paso directo al asesor.

Diagrama – Funcionabilidad IVR



Fuente: Informe Cuarto Trimestre 2022 de AFINIA.

CHAT

Dentro de las opciones de chat virtual dentro de la página web de la empresa, se adicionó una nueva funcionalidad “Denuncia de Hurto de energía”, en la cual el cliente podrá proporcionar la información de ubicación, departamento, municipio, detalle de la denuncia estando disponible 24/7.

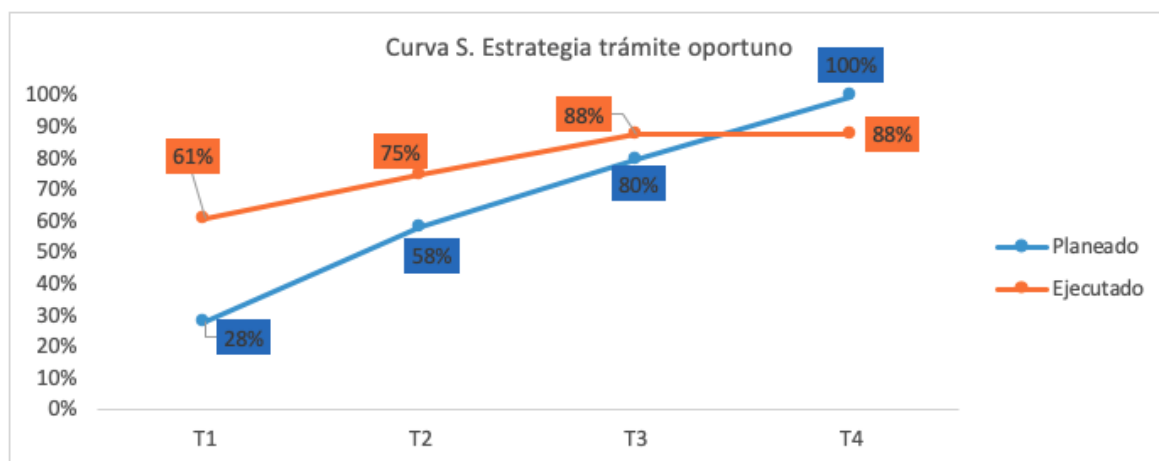
Tabla 66. Usuarios y promedio Tiempo de atención por oficina de atención de AFINIA.

PUNTO DE ATENCIÓN	MUNICIPIO	PROMEDIO DE CONTACTO	TIEMPOS DE ATENCIÓN
Sincelejo	Soledad	8.072	5 minutos
Chinú	Chinú	912	4 minutos
Corozal	Corozal	1626	7 minutos
Tolú	Tolú	894	5 minutos

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

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.

Gráfica 31. Curva S – Estrategia para Trámite Oportuno



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

Tabla 67. Ejecución acumulada para el cuarto trimestre de 2022 de cronograma de actividades de optimización de trámites oportunos.

ACTIVIDAD	%
Transformación de oficinas comerciales en centros de experiencia	18,14%
2o. Fase Homologación del proceso de atención al cliente	20%
Estrategia de posicionamiento de canales no presenciales	30%
Nuevo modelo de Atención telefónica. Convirtiendo el Call Center en un contac Center	20%
Promedio de cumplimiento	88,14%

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

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

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

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

Evidencias que soportan la ejecución:

Ver Anexo 2 “Evidencias - 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 68. 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 25 de abril 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 cuarto

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.

trimestre en el informe de avance del Programa de Gestión de Largo Plazo – PGLP (Acordado y firmado por esta Superintendencia con dicho OR), cumpla con lo informado.

Actividades particulares reportadas por la empresa

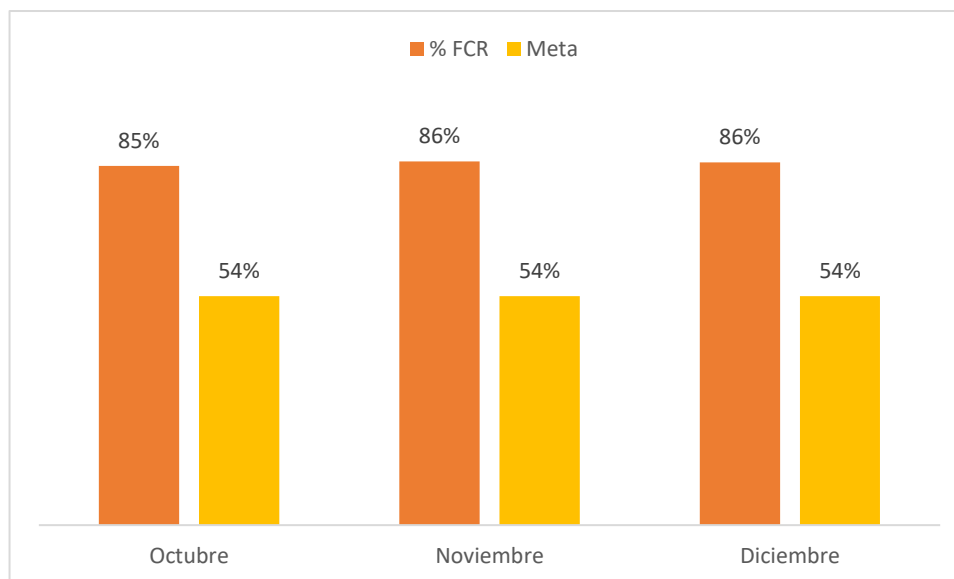
La empresa reportó un resultado obtenido en el Cuarto Trimestre del año 2022 del **85%** para casos resueltos en un primer contacto (FCR), soportado en la siguiente información:

Tabla 69. 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
Octubre	28.450	85%	54%	5.125	15%	33.575
Noviembre	26.822	86%	54%	4.424	14%	31.246
Diciembre	23.068	86%	54%	3.893	14%	26.961
Acumulado cuarto trimestre 2022	78.340	85%	54%	13.442	15%	91.782

Fuente: Informe Cuarto Trimestre 2022 de AFINIA.

Gráfica 32. Evolución del FCR en CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S E.S.P



Fuente: Informe Cuarto Trimestre 2022 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 octubre a diciembre de 2022:

1. Se registró un total de 91.782 atenciones al cliente.
2. Se resolvieron un total de 78.340 atenciones al cliente en primer contacto.
3. No se resolvieron un total de 13.442 atenciones al cliente en primer contacto.

De lo anterior, se evidencia que durante el Cuarto trimestre del año 2022 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 Cuarto trimestre del año 2022 remitido por CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. (AFINIA).

1.7 Objetivo 7. Responsabilidad Social y Empresarial.

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

Objetivo del Indicador:

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

Fórmula del indicador:

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

Donde:

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

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

Resultado del indicador:

Tabla 70. Evaluación indicador parcial 7.1. Construir y establecer la linea 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 cuarto trimestre del año 2022.

1.7.1. <u>Indicador parcial 7.1. Construir y establecer la línea base del RSE</u>
Actividades particulares reportadas por la empresa: No aplica
Análisis de la SSPD: El seguimiento a este indicador finalizó en el cuarto trimestre del año 2021.
Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador: 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:

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

Donde:

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

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

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

Resultado del indicador:

Tabla 71. 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 cuarto trimestre 2022 por parte del operador.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

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

1. Realizar la alineación de 3 iniciativas voluntarias de Afinia con la herramienta de Criterios RSE: el operador implementó la herramienta de criterios RSE a 5 iniciativas de la compañía con el fin de identificar los objetivos estratégicos, los temas materiales y las metas ODS. Esto para fortalecer las

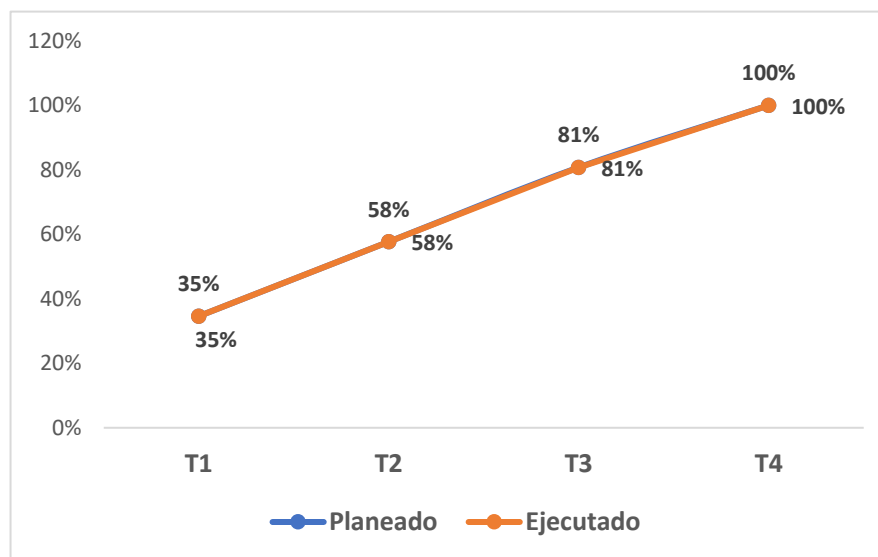
1.7.2. Indicador parcial 7.2. Cumplimiento a las acciones definidas en el plan de mejoras en el año analizado.

acciones y mantener articulados los propósitos misionales de la compañía, mejorando así los resultados.

2. Construir y homologar instrumento de seguimientos de impactos ambientales, sociales y de sostenibilidad: Se adelantó la revisión de varias iniciativas y sus impactos alineándolos con las herramientas RSE. En total, se revisaron cinco iniciativas y se valoraron los resultados obtenidos. La empresa informa que se continúa trabajado en la alienación de otras cuatro iniciativas dos de Gestión Social y dos de Gestión Ambiental.
3. Sensibilización de comportamiento social y ambientalmente responsable mediante una campaña para divulgar los conceptos sobre Sostenibilidad y RSE dirigida al 100% de los colaboradores: De acuerdo con la información entregada el operador trabajo en promover un comportamiento social y ambientalmente responsable dentro de la organización mediante campañas de comunicación interna y la gestión de espacios de formación para fortalecer la sostenibilidad dentro y fuera de la compañía, destacando la realización de un taller de Contribución de los ODS, un curso de Gestión de Residuos Sólidos y una Inducción sobre el Sistema de Gestión Ambiental.
4. Participación en las mesas de trabajo del Nodo Bolívar de Pacto Global: Afinia continúa participando en las mesas de trabajo del Nodo Bolívar de Pacto Global, donde se coordinan actividades e iniciativas para promover los Objetivos de Desarrollo Sostenible en la Región. Se destaca la participación de la compañía en la Escuela de Desarrollo Sostenible para Pymes en la que participaron representantes de 32 Pymes y Mipymes del departamento.
5. Realizar espacios de conversación con grupos de interés para presentar resultados del informe de gestión e informe de sostenibilidad: Afinia reporta haber liderado espacios de relacionamiento para socializar los resultados consignados en el Informe Anual de Gestión 2021 con distintos grupos de interés. Estos fueron divulgados en el ecosistema digital de la compañía, con periodistas independientes y a través de contenidos patrocinados.

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

Gráfica 33. Curva S Ejecución Acumulada Plan RSE Cuarto Trimestre 2022



Fuente: Informe Cuarto Trimestre 2022 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 5 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 cuarto trimestre del año 2022, dando cumplimiento a los 5 hitos programados para este periodo.

Tabla 72. Cronograma de actividades plan de mejoras RSE 4T 2022 AFINIA

TRIMESTRES 2022	Hitos programados año	Hitos ejecutados año	% Cumplimiento	Peso	Descripción del hito
TRIMESTRE I	9	9	100%	35%	
TRIMESTRE II	6	6	100%	23%	
TRIMESTRE III	6	6	100%	23%	
TRIMESTRE IV	1	1	100%	20%	Realizar la alineación de 3 iniciativas voluntarias de Afinia con la herramienta de Criterios RSE.
	1	1	100%	20%	Construir y homologar instrumento de seguimientos de impactos ambientales, sociales y de sostenibilidad
	1	1	100%	20%	Sensibilización de comportamiento social y ambientalmente

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

						responsable mediante una campaña para divulgar los conceptos sobre Sostenibilidad y RSE dirigida al 100% de los colaboradores.
	1	1	100%	20%		Participación en las mesas de trabajo del Nodo Bolívar de Pacto Global
	1	1	100%	20%		Realizar espacios de conversación con grupos de interés para presentar resultados del informe de gestión e informe de sostenibilidad
TRIMESTRE IV	5	5	100%	19%		
Total, hitos 2021	26	26	100%	100%		

Fuente: AFINIA 4T 2022

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 demuestra un compromiso con la sostenibilidad, no solo a nivel interno, sino también a nivel externo, promoviendo comportamientos responsables entre sus empleados y brindando espacios de formación para fortalecer las acciones en concordancia con la sostenibilidad. Se recomienda continuar con el desarrollo de estas iniciativas, asegurándose de que los empleados estén conscientes de los impactos de sus acciones y de la importancia de adoptar prácticas sostenibles.
- En lo referente a los espacios de conversación con grupos de interés para mostrar los resultados del informe de gestión, se observa la gestión realizada por el operador. Es importante continuar con esta práctica y fortalecer la comunicación con estos grupos para mantener una relación de confianza y compromiso con ellos.
- La participación de Afinia en mesas de trabajo y específicamente en el denominado Nodo Bolívar le permitió al operador coordinar actividades e iniciativas para promover los Objetivos de Desarrollo Sostenible en la Región. La SSPD considera importante fomentar este tipo de espacios y explorar nuevas oportunidades de colaboración que fortalezcan el impacto de las iniciativas de sostenibilidad a partir de la acción conjunta de los interesados.
- Con relación al instrumento de seguimientos de impactos ambientales, sociales y de sostenibilidad, se destaca el beneficio de esta iniciativa ya que le permite una evaluación continua de las prácticas de la empresa y su alineación con los estándares de RSE. Es importante que las iniciativas no solo estén en línea con los objetivos de sostenibilidad de la compañía, sino que también considere las necesidades de los grupos de interés.
- La implementación de criterios de RSE en las iniciativas de la empresa permite mantener una coherencia y alineación con los propósitos misionales y los estándares de sostenibilidad. Se recomienda continuar con la implementación de criterios RSE en todas las iniciativas relevantes y monitorear continuamente su impacto para asegurar su efectividad.

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

La implementación del plan de mejoras durante el último trimestre de 2022 demuestra el compromiso de Afinia con la sostenibilidad y la responsabilidad social empresarial. Las acciones adelantadas por el operador muestran una gestión acorde con la línea base establecida en el cronograma. Sin embargo, desde la SSPD se observa una escasa planeación por parte de la empresa en la estructuración del cronograma de actividades, el cual no cuenta con una estructura de desglose de trabajo para cada uno de los hitos propuestos, lo que le dificulta el seguimiento y control del programa de RSE establecido para el año en curso.

Se le recomienda al operador definir en su cronograma paquetes de trabajo, acorde con el indicador 7.1.1 del Programa de Gestión de Largo Plazo, para de esta manera asegurar la implementación de las acciones definidas en la línea base propuesta para el programa de responsabilidad social empresarial.

De igual manera se recomienda a Afinia continuar implementando prácticas sostenibles y responsables, para mejorar el impacto de sus iniciativas de sostenibilidad, con el fin de seguir contribuyendo al desarrollo sostenible de la región y el bienestar de la comunidad

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:

El informe del cuarto trimestre del año 2022 remitido por AFINIA.

- Hitos 2022 - Trayectoria RSE Afinia
- Plan de Mejoras Programa de RSE
- Alineación de iniciativas voluntarias herramienta criterios RSE
- Campaña interna conceptos sostenibilidad y RSE
- Espacios de conversación con grupos de interés
- Instrumento de seguimientos de impactos ambientales, sociales
- Anexos 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:

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

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

Meta	Evaluación	Resultado
≥90%	155%	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 30.238 personas educadas y socializadas en las actividades desarrollada por el operador en el informe del cuarto trimestre de 2022 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 cuarto trimestre de 2022.

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

- Soportes y evidencias del Informe del cuarto trimestre del 2022.

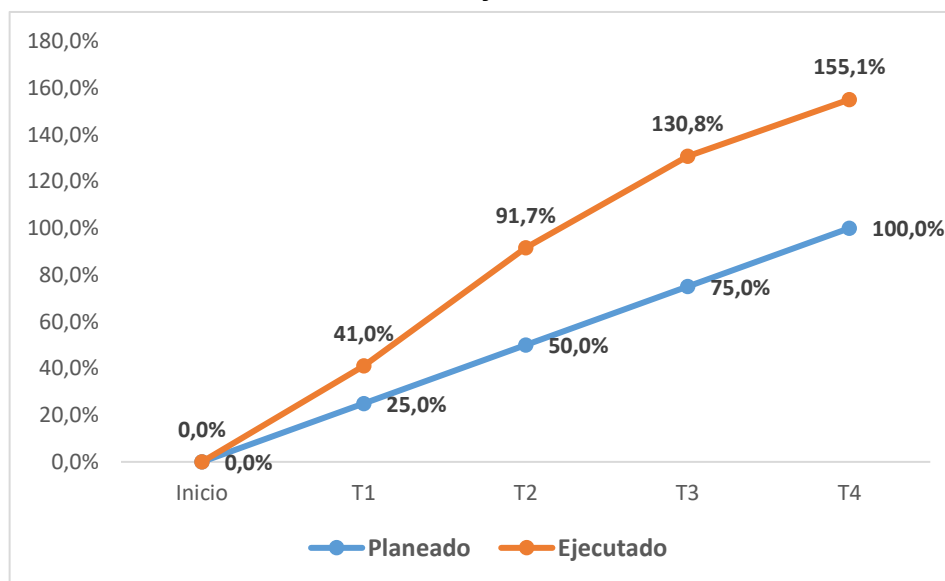
Actividades particulares reportadas por la empresa:

En el informe correspondiente al cuarto trimestre de 2022, 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 Proyecto de Energía Prepagada / Energía Prepagada / Acuerdos Subnormales.
5. Socialización de proyectos técnicos. Número de personas socializadas en Proyectos de Inversión Técnica ZDG – ARMD - SUBNORMAL

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

Gráfica 34. Curva S Gestión Social – Ejecución Acumulada Cuarto Trimestre



Fuente: Informe PGLP Afinia Cuarto Trimestre de 2022

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

En relación con la implementación del programa de acompañamiento de gestión social, se reporta por parte de AFINIA una ejecución real acumulada del 155% sobre el 100% esperado para cierre del cuarto trimestre del año 2022. Esto permitió impactar a un total de 192.965 personas a través de las diferentes líneas de acción implementadas por la empresa, superando así la meta propuesta de 124.439 personas para cierre del año. Estos resultados se observan en la Curva S del proyecto.

Análisis de la SSPD:

A continuación, se presenta un análisis de la gestión realizada por Afinia durante este trimestre, a partir de las actividades reportadas en el cronograma. Es importante resaltar la organización y claridad en la presentación de los resultados por parte de AFINIA, lo que refleja un compromiso con la gestión y la evaluación de este indicador en el marco del programa de acompañamiento social.

Teniendo en cuenta los soportes y evidencias aportados por el operador durante el trimestre evaluado, se presentan en la siguiente tabla los resultados obtenidos en relación a las diferentes líneas de acción.

Tabla 74 Taller de Uso Responsable ZDG - ARMD. Personas Educadas 4T 2022

LINEA DE ACCIÓN	INDICADOR	META ANUAL AFINIA	META	EJECUTADO	Meta Acum. T4	Real Acum. T4	% Acumulado T4
			T4	T4			
Aprender De Energía	No personas educadas en taller URE en ZDG -ARMD	30.599	7.648	9.552	30599	52169	170%
Aprender De Energía	No de personas educadas en taller URE en Subnormales - PRONE	30.594	7.645	7.854	30594	33849	111%
Aprender De Energía	No de personas socializados en normas y leyes ZDG - ARMD	30.594	7.645	7.561	30594	31643	103%
Energizando Soluciones	No de personas socializadas en proyectos comerciales	5.345	1.335	1.283	5345	8114	152%
Socialización Proyecto De Inversión Técnica	No de personas educadas en Proyectos de inversión Técnica (ZDG-ARMD-SUBNORMAL)	27.307	6.825	3.988	27307	67190	246%
TOTAL		124.439	31.098	30.238	124.439	192.965	155%

Fuente: Informe 4T AFINIA 2022

- 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 9.552 personas educadas sobre una meta planteada para el cuarto trimestre de 2022 en 7.648 personas en las seis (6) regiones definidas, lo cual corresponde a una ejecución de la línea de acción para este indicador del 124% en este periodo.

A través de este taller las comunidades recibieron orientación para reforzar los conceptos de ahorro de energía, recomendaciones en el uso de electrodomésticos y los conceptos del Costo Unitario (CU) de la factura de energía, con el objetivo de brindar mayor claridad sobre el precio del kilovatio.

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.

Se destaca la gestión realizada por medio de una APP móvil para que los usuarios puedan identificar el estado físico y funcionamiento de sus electrodomésticos, así como los horarios de mayor consumo y la necesidad de reemplazo de electrodomésticos ineficientes. Otro aspecto a destacar y que hace parte de la seguridad, es en cuanto al uso seguro de los electrodomésticos mediante acciones particulares en la mejora o cambio de las instalaciones internas de los hogares, que se instalan en el desarrollo de los proyectos de inversión.

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

El operador reporta un total de 7.854 personas educadas sobre una meta planteada para el cuarto trimestre de 2022 en 7.645 personas en las seis (6) regiones definidas, lo cual corresponde a una ejecución de la línea de acción para este indicador del 103% en este periodo.

Las actividades realizadas en este indicador permiten crear conciencia sobre la importancia de hacer uso adecuado, eficiente y seguro de la energía. En este sentido para el último trimestre, se llevaron a cabo normalizaciones y adecuaciones menores en barrios subnormales y eléctricamente subnormales en la territorial Cesar como parte del plan de inversiones que proporcionan a los usuarios circuitos eléctricos seguros, disminuyendo los riesgos de electrocución.

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

El operador reporta un total de 7.561 personas educadas sobre una meta planteada para el cuarto trimestre de 2022 en 7.645 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 99% en este periodo.

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

El operador reporta un total de 1.283 personas educadas sobre una meta planteada para el cuarto trimestre de 2022 en 1.335 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 96% en este periodo.

En este trimestre Afinia a través de campañas de marketing y la familia musical Polo a Tierra quienes, llevaron mensajes a las comunidades para el mejoramiento de los planes comerciales, uso legal y ahorro de energía.

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

El operador reporta un total de 3.988 personas educadas sobre una meta planteada para el cuarto trimestre de 2022 en 6.825 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 58% 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.

En esta línea de acción el operador reporta que para el mes de octubre las socializaciones, sensibilizaciones en inmersiones correspondientes a la fase 1 de la metodología de intervención social fueron suspendidas entre otras cosas por la finalización del contrato con este gestor, Afinia expone que a cierre de año se cuenta con un nuevo contratista, pero para el momento de este reporte no se había fijado fecha de inicio.

Se observa que dentro de la implementación del programa de acompañamiento social Afinia ha analizado con base en la respuesta de las comunidades, las diferentes implicaciones particulares que se presentan en las ZDG y BSN. En este sentido, se resalta la intención del operador de continuar trabajando en acciones formativas con estas comunidades para lograr en el futuro la normalización del servicio público de energía eléctrica.

La SSPD considera fundamental dar continuidad a la gestión social realizada por el operador y lograr la articulación con la gestión técnica de los proyectos para las comunidades en los territorios. De igual manera, se considera necesario fortalecer las acciones de la gestión social en las comunidades relacionadas con la ejecución de los proyectos PRONE.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

- En la territorial de Córdoba Sur, Afinia informó que, debido a la dispersión geográfica y la complejidad social, económica y cultural del territorio, existen ciertos municipios donde por temas de orden público no se realiza ninguna gestión en la zona.
- En la territorial de Bolívar Sur, se presentaron algunos inconvenientes relacionados con la falta de personal en su planta, sumado a dificultades por el invierno, lo que causó que las programaciones planificadas fueran suspendidas.
- Durante este trimestre, el indicador "*Número de personas socializadas en proyectos comerciales*", tuvo retrasos en la selección del contratista encargado de las socializaciones de los proyectos.
- Para este trimestre, Afinia planeo proyectos de inversión en comunidades que no cumplen con las características de áreas especiales, es decir, son consideradas mercado. Por esta razón, no son reportables para el indicador correspondiente.

Evidencias que soportan la ejecución:

El informe del cuarto trimestre del año 2022 remitido por AFINIA.

- Programa Acompañamiento Social T4
- Registros Fotográficos
- Seguimiento - Curva S – Gestión Social 2022
- Anexo campañas de socialización T4

2 INDICADORES DE RESULTADO

2.1 Objetivo 1. Continuidad en el SDL

2.1.1 Indicador de resultado 1.1a Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la duración de las interrupciones programadas y no programadas según la metodología definida en la resolución CREG 015 de 2018

Objetivo del Indicador:

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

Fórmula del indicador:

$$Indicador = \left(\frac{SAIDIMT - SAIDIT}{SAIDIMT} \right) * 100$$

Donde:

SAIDIMT: Duración total en horas de los eventos que en promedio percibe cada usuario del SDL, incluye interrupciones programadas y no programadas (META)

SAIDIT : Duración total en horas de los eventos que en promedio percibe cada usuario del SDL, incluye interrupciones ocurridas programadas y no programadas.

Resultado del indicador:

Tabla 75. Evaluación indicador de resultado 1.1a. Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la duración interrupciones programadas y no programadas.

Meta	Evaluación	Resultado
>= 0%	28%	CUMPLE

Beneficios y recursos asociados.

1. Beneficios:

- Este indicador mide la calidad del servicio de energía suministrada a los usuarios vinculados al sistema operado por AFINIA.
- Se busca mejorar la confiabilidad y continuidad del servicio al disminuir la duración de las interrupciones programadas y no programadas
- Departamentos beneficiados: Córdoba, Bolívar, Cesar y Sucre

2. Recursos asociados:

- No reporta

2.1.1 Indicador de resultado 1.1a Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la duración de las interrupciones programadas y no programadas según la metodología definida en la resolución CREG 015 de 2018

Información utilizada para el seguimiento:

- El material suministrado como evidencia por la empresa.
- Reporte de AFINIA sobre interrupciones programadas y no programadas
- Las inspecciones realizadas en campo por parte del personal de la Superintendencia.
- Información del SUI
- Información de XM

Actividades particulares reportadas por la empresa:

La empresa reportó la evolución del indicador SAIDI en el año 2022, el cual se muestra a continuación.

Tabla 76. Evolución del indicador SAIDI año 2022

DESCRIPCION	En.	Febr.	Mzo.	Abr.	My.	Jun.	Jul.	Ag.	Set.	Oct.	Nov.	Dic.
META SAIDI 2022(Res. CREG 025 de 2021)												103,1
SAIDI NP	2,37	2,43	3,77	4,29	3,58	3,89	4,90	5,79	5,94	4,44	3,90	2,30
SAIDI P	1,99	2,24	2,43	1,79	1,76	2,07	1,90	2,52	2,95	2,43	2,36	1,85
TOTAL SAIDI	4,36	4,67	6,20	6,08	5,34	5,96	6,80	8,31	8,89	6,87	6,26	4,15
SAIDI NP ACUM.	2,37	4,80	8,57	12,86	16,44	20,33	25,23	31,02	36,96	41,40	45,30	47,60
SAIDI P ACUM.	1,99	4,23	6,66	8,45	10,21	12,28	14,18	16,70	19,65	22,08	24,44	26,29
SAIDI TOTAL ACUM.	4,36	9,03	15,23	21,31	26,65	32,61	39,41	47,72	56,61	63,48	69,74	73,89

Fuente: Elaboración SSPD a partir de información de AFINIA

Análisis de la SSPD:

La información disponible y analizada por la Superintendencia permite concluir que al finalizar el cuarto trimestre de 2022 la empresa alcanza una evaluación de 28% en este indicador y cumple la meta prevista en el PGLP.

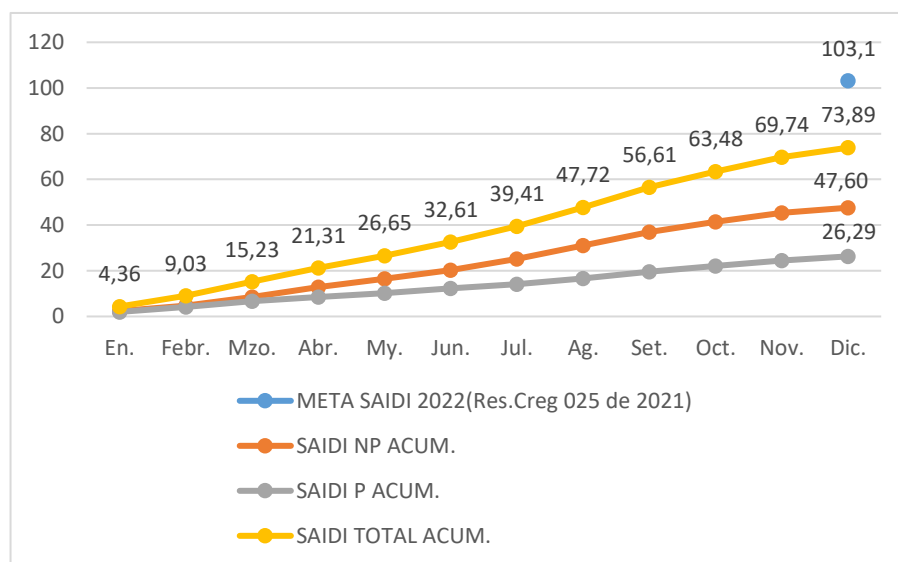
Tabla 77. Cálculo del indicador SAIDI_NP

Meta (a Diciembre 2022)	Real (a diciembre 2022)	Evaluación
103,14	73,89	28%

Fuente: Elaborado por la SSPD

2.1.1 Indicador de resultado 1.1a Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la duración de las interrupciones programadas y no programadas según la metodología definida en la resolución CREG 015 de 2018

Gráfica 35.Evolución del indicador SAIDI año 2022 (valores acumulados)



Fuente: Elaboración SSPD a partir de información de AFINIA

El cumplimiento de este indicador, refleja una mejora en la calidad del servicio que beneficia a todos los usuarios vinculados al sistema operado por AFINIA, se observa que las interrupciones no programadas representaron el 64% y las interrupciones programadas el 36% de la duración de eventos para el cálculo de este indicador.

El valor de SAIDI de 73,89 horas obtenido en el año 2022 por AFINIA, representa una mejora equivalente al 17,25% con respecto al SAIDI obtenido en el año 2021, cuyo valor fue de 89,3 horas.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

AFINIA no reporta dificultades en el cumplimiento de este indicador.

Evidencias que soportan la ejecución:

No aplica

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

Objetivo del Indicador:

Evaluar la continuidad del servicio en cuanto a la duración de las interrupciones no programadas.

Fórmula del indicador:

$$Indicador = \left(\frac{SAIDI_NP_MT - SAIDI_NPT}{SAIDI_NP_MT} \right) * 100$$

Donde:

SAIDI_NP_MT: Duración total en horas de los eventos que en promedio percibe cada usuario del SDL, incluye interrupciones no programadas (META)

SAIDI_NPT : Duración total en horas de los eventos que en promedio percibe cada usuario del SDL, incluye interrupciones ocurridas no programadas.

Resultado del indicador:

Tabla 78- Evaluación del Indicador de Resultado 1.1.b Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la duración de las interrupciones no programadas

Meta	Evaluación	Resultado
>=0%	47%	CUMPLE

Beneficios:

- Este indicador mide la calidad del servicio de energía suministrada a los usuarios vinculados al sistema operado por AFINIA.
- Se busca disminuir la duración de las interrupciones no programadas
- Departamentos beneficiados: Córdoba, Bolívar, Cesar y Sucre

Recursos asociados:

No reporta.

Información utilizada para el seguimiento:

- El material suministrado como evidencia por la empresa.
- Reporte de AFINIA sobre SAIDI NP
- Las inspecciones realizadas en campo por parte del personal de la Superintendencia.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

La empresa reportó la evolución del indicador SIADI NP en el año 2022, la cual se muestra a continuación

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

Tabla 79. Evolución del SAIDI_NP y su meta

PERIODO	SAIDI NP	SAIDI NP Acum	SAIDI NP 2019	META SAIDI NP 2022
ene-22	2,37	2,37	4,71	3,98
feb-22	2,43	4,8	5,17	4,37
mar-22	3,77	8,57	6,74	5,70
abr-22	4,29	12,86	10,90	9,23
may-22	3,58	16,44	11,69	9,90
jun-22	3,89	20,33	12,50	10,58
jul-22	4,9	25,23	11,12	9,42
ago-22	5,79	31,02	11,60	9,82
sep-22	5,94	36,96	10,85	9,19
oct-22	4,44	41,4	8,14	6,89
nov-22	3,9	45,3	6,86	5,81
dic-22	2,3	47,6	4,98	4,21
Acumulado	47,6		105,26	89,09

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

Para la evaluación se establece la meta para cada mes, tomando la línea base incluida en el PGLP, la cual corresponde a valores de SAIDI año 2019, en este caso el SAIDI mensualizado de enero a julio del 2019 y a esos valores se le aplica la senda regulatoria establecida por la resolución CREG 025 de 2021 modificada por la resolución CREG 079 de 2021, mediante la cual se aplica una reducción del 8% para el 2021 y un 8% para el año 2022.

Análisis de la SSPD:

La información disponible y analizada por la Superintendencia permite concluir que al finalizar el cuarto trimestre de 2022 la empresa alcanza una evaluación de 47% en este indicador y cumple la meta prevista en el PGLP

Tabla 80. Evolución SAIDI_NP 2022 meta vs real acumulado.

DESCRIPCION	En.	Febr.	Mzo.	Abr.	My.	Jun.	Jul.	Ag.	Set.	Oct.	Nov.	Dic.
SAIDI META NP 2022 ACUM.	3,98	8,36	14,06	23,29	33,19	43,76	53,18	63,00	72,19	79,08	84,88	89,09
SAIDI NP REAL 2022 ACUM.	2,37	4,80	8,57	12,86	16,44	20,33	25,23	31,02	36,96	41,40	45,30	47,60

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

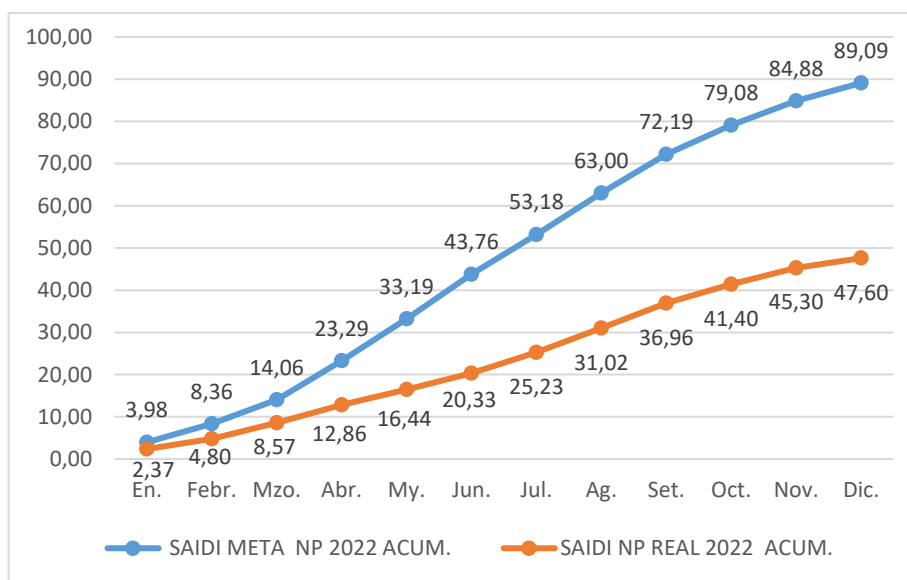
2.1.2 Indicador Resultado 1.1.b Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la duración de las interrupciones no programadas.

Tabla 81. Cálculo del indicador SAIDI_NP

Meta (a Diciembre 2022)	Real (a diciembre 2022)	Evaluación
89,09	47,60	46,57%

Fuente: Elaborado y calculado por la SSPD

Gráfica 36. Curva S SAIDI NP 2022



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

El valor de SAIDI_NP de 47,6 horas obtenido en el año 2022 por AFINIA, representa una mejora equivalente al 18,21% con respecto al SAIDI obtenido en el año 2021 cuyo valor fue de 58,2 horas.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

No reporta.

Evidencias que soportan la ejecución:

No aplica

2.1.3 Indicador de resultado 1.2a Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la frecuencia de las interrupciones programadas y no programadas según la metodología definida en la resolución CREG 015 de 2018

Objetivo del Indicador:

Evaluar la continuidad del servicio en cuanto a la frecuencia de las interrupciones programadas y no programadas por circuito.

Fórmula del indicador:

$$Indicador = \left(\frac{SAIFIMT - SAIFIT}{SAIFIMT} \right) * 100$$

SAIFIMT: Cantidad total de los eventos que en promedio perciben todos los usuarios del SDL, incluye interrupciones programadas y no programadas (META).

SAIFIT : Cantidad total de los eventos que en promedio perciben todos los usuarios del SDL, incluye interrupciones ocurridas programadas y no programadas.

Resultado del indicador:

Tabla 82. Evaluación indicador de resultado 1.2a. Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la frecuencia de las interrupciones programadas y no programadas.

Meta	Evaluación	Resultado
MAYOR O IGUAL A CERO	42%	CUMPLE

Beneficios y recursos asociados.

1. Beneficios:

- Este indicador evalúa la calidad del servicio de energía suministrada a los usuarios vinculados al sistema operado por AFINIA.
- Se busca disminuir la frecuencia de las interrupciones programadas y no programadas
- Departamentos beneficiados: Córdoba, Bolívar, Cesar y Sucre

2. Recursos asociados:

- No reporta

2.1.3 Indicador de resultado 1.2a Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la frecuencia de las interrupciones programadas y no programadas según la metodología definida en la resolución CREG 015 de 2018

Información utilizada para el seguimiento:

- El material suministrado como evidencia por la empresa.
- Reporte de AFINIA sobre la frecuencia de las interrupciones programadas y no programadas -SAIFI
- Las inspecciones realizadas en campo por parte del personal de la Superintendencia
- Información del SUI
- Información de XM

Actividades particulares reportadas por la empresa:

La empresa reportó la evolución del indicador SAIFI en el año 2022, la cual se muestra a continuación.

Tabla 83. Evolución del indicador SAIFI año 2022

DESCRIPCION	En.	Febr.	Mzo.	Abr.	My.	Jun.	Jul.	Ag.	Set.	Oct.	Nov.	Dic.
META SAIFI 2022(Res. Creg 025 de 2021)												89,44
SAIFI NP	2,49	3,13	3,93	4,27	4,05	4,14	5,11	4,96	5,06	4,16	3,87	2,02
SAIFI P	0,37	0,44	0,51	0,32	0,40	0,45	0,37	0,39	0,51	0,43	0,42	0,34
TOTAL, SAIFI	2,86	3,57	4,44	4,59	4,45	4,59	5,48	5,35	5,57	4,59	4,29	2,36
SAIFI NP ACUM.	2,49	5,62	9,55	13,82	17,87	22,01	27,12	32,08	37,14	41,30	45,17	47,19
SAIFI P ACUM.	0,37	0,81	1,32	1,64	2,04	2,49	2,86	3,25	3,76	4,19	4,61	4,95
SAIFI TOTAL ACUM.	2,86	6,43	10,87	15,46	19,91	24,50	29,98	35,33	40,90	45,49	49,78	52,14

Fuente: Elaboración SSPD a partir de información de AFINIA

Análisis de la SSPD:

La información disponible y analizada por la Superintendencia permite concluir que al finalizar el cuarto trimestre de 2022 la empresa alcanza una evaluación de 42% en este indicador y cumple la meta prevista en el PGLP.

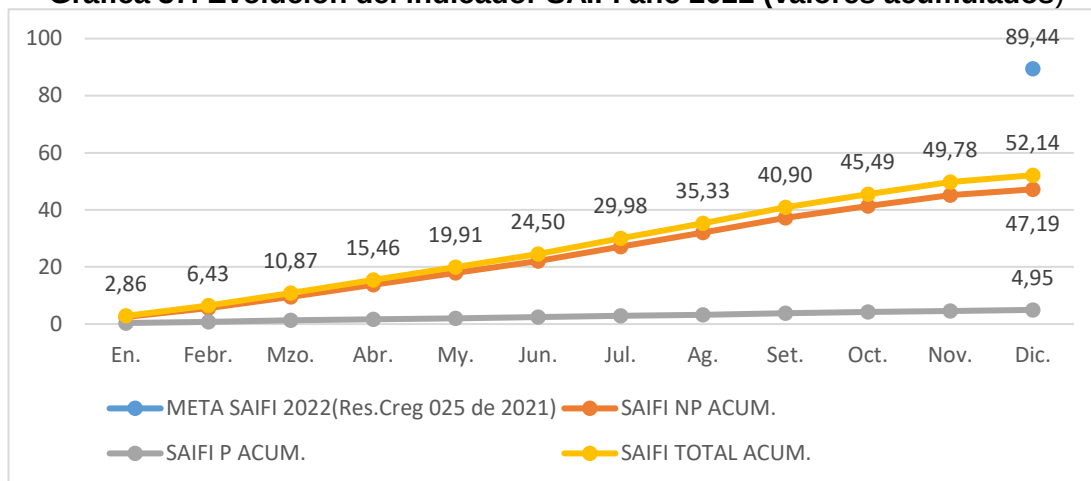
Tabla 84 Calculo del indicador SAIFI

Meta (a Diciembre 2022)	Real (a diciembre 2022)	Evaluación
89,44	52,14	42%



2.1.3 Indicador de resultado 1.2a Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la frecuencia de las interrupciones programadas y no programadas según la metodología definida en la resolución CREG 015 de 2018

Gráfica 37. Evolución del indicador SAIFI año 2022 (valores acumulados)



Fuente: Cálculos de la SSPD a partir de información suministrada por AFINIA

La evaluación de este indicador, refleja una mejor calidad del servicio que impacta todos los usuarios vinculados al sistema operado por AFINIA, se puede observar que las interrupciones no programadas aportaron el 91% y las interrupciones programadas aportaron el 9%, de la frecuencia de los eventos para el cálculo de este indicador.

El valor de SAIFI de 52,14 veces obtenido en el año 2022 por AFINIA, representa una mejora equivalente al 27,68% con respecto al SAIFI obtenido en el año 2021 cuyo valor fue de 72,1 veces.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

AFINIA no reporta dificultades en el cumplimiento de este indicador.

Evidencias que soportan la ejecución:

No aplica

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

Objetivo del Indicador:

Evaluar la continuidad del servicio en cuanto a la frecuencia de las interrupciones no programadas.

Fórmula del indicador:

$$\text{Indicador} = \left(\frac{\text{SAIFI_NP_MT} - \text{SAIFI_NPT}}{\text{SAIFI_NP_MT}} \right) * 100$$

Donde:

SAIFI_NP_MT: Cantidad total de los eventos que en promedio perciben todos los usuarios del SDL, incluye interrupciones no programadas (META)

SAIFI_NPT : Cantidad total de los eventos que en promedio perciben todos los usuarios del SDL, incluye interrupciones ocurridas no programadas.

Resultado del indicador:

Tabla 85. Evaluación del Indicador de Resultado 1.1.1b Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la frecuencia de las interrupciones no programadas

Meta	Evaluación	Resultado
>=0%	40%	CUMPLE

Beneficios:

- Este indicador mide la calidad del servicio de energía suministrada a los usuarios vinculados al sistema operado por AFINIA.
- Se busca disminuir la frecuencia de las interrupciones no programadas
- Departamentos beneficiados: Córdoba, Bolívar, Cesar y Sucre

Recursos asociados:

No reporta.

Información utilizada para el seguimiento:

- El material suministrado como evidencia por la empresa.
- Reporte de AFINIA sobre SAIFI NP
- Las inspecciones realizadas en campo por parte del personal de la Superintendencia.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

La empresa reportó la evolución del indicador SAIFI NP en el año 2022, la cual se muestra a continuación

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

Tabla 86. Evaluación del SAIFI_NP

PERIODO	SAIFI NP	SAIFI NP Acum	SAIFI NP 2019	META SAIFI NP 2022
ene-22	2,49	2,49	5,63	4,77
feb-22	3,13	5,61	5,44	4,61
mar-22	3,93	9,54	6,67	5,64
abr-22	4,27	13,81	8,31	7,03
may-22	4,05	17,86	9,39	7,95
jun-22	4,14	22,01	9,02	7,63
jul-22	5,11	27,11	9,23	7,82
ago-22	4,96	32,07	9,08	7,69
sep-22	5,06	37,13	8,96	7,59
oct-22	4,16	41,29	8,12	6,87
nov-22	3,87	45,16	7,21	6,11
dic-22	2,02	47,18	6,34	5,37
Acumulado	47,18		93,41	79,06

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

Para la evaluación se establece la meta para cada mes, tomando la línea base incluida en el PGLP, la cual corresponde a valores de SAIFI año 2019 y a esos valores se le aplica la senda regulatoria establecida por la resolución CREG 025 de 2021 modificada por la resolución CREG 079 de 2021, mediante la cual se aplica una reducción del 8% para el 2021 y un 8% para el año 2022.

Análisis de la SSPD:

La información disponible y analizada por la Superintendencia permite concluir que al finalizar el cuarto trimestre de 2022 la empresa alcanza una evaluación de 40% en este indicador y cumple la meta prevista en el PGL

Tabla 87. Evolución SAIFI_NP 2022 meta vs real acumulado.

DESCRIPCION	En.	Febr.	Mzo.	Abr.	My.	Jun.	Jul.	Ag.	Set.	Oct.	Nov.	Dic.
SAIFI META NP 2022 ACUM.	4,77	9,38	15,02	22,05	29,99	37,63	45,44	53,13	60,72	67,59	73,69	79,06
SAIFI REAL NP 2022 ACUM.	2,49	5,61	9,54	13,81	17,86	22,01	27,11	32,07	37,13	41,29	45,16	47,18

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

Tabla 88. Cálculo del indicador SAIFI NP

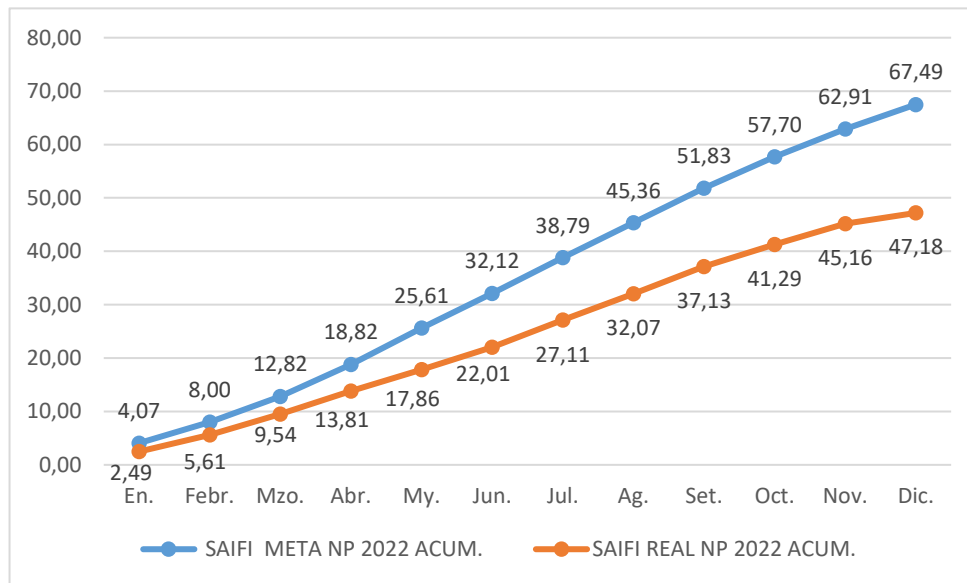
Meta (a diciembre 2022)	Real (a diciembre 2022)	Evaluación
79,06	47,18	40,32%

Fuente: Elaborado y calculado por la SSPD



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

Gráfica 38. Curva S SAIFI NP 2022



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

El valor de SAIFI_NP de 47,18 veces obtenido en el año 2022 por AFINIA, representa una mejora equivalente al 28,56% con respecto al SAIFI_NP obtenido en el año 2021 cuyo valor fue de 66,04 veces.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

No reporta.

Evidencias que soportan la ejecución:

No aplica

2.1.5 Indicador Resultado 1.3. Informar a los usuarios las interrupciones programadas.

Objetivo del Indicador:

Evaluar y mejorar la comunicación del operador con sus usuarios sobre las interrupciones programadas.

Fórmula del indicador:

$$API = \left(\frac{EventosProgramadosInformados}{TotalEventosProgramados} \right) * 100$$

Donde:

EventosProgramadosInformados: Interrupciones programadas informadas a los usuarios.

TotalEventosProgramados: Total de interrupciones programadas.

Resultado del indicador:

Tabla 89. Evaluación del Indicador de Resultado 1.3 Informar a los usuarios las interrupciones programadas

Meta	Evaluación	Resultado
>=80%	100%	CUMPLE

Beneficios:

- Se evalúa la comunicación de AFINIA con sus clientes.
- Propende por aumentar la comunicación de interrupciones programadas a los usuarios.
Departamentos Beneficiados: Córdoba, Bolívar, Cesar y Sucre

Recursos asociados:

No reporta.

Información utilizada para el seguimiento:

- El material suministrado como evidencia por la empresa.
- Reporte de AFINIA sobre la cobertura de sus medios de comunicación con sus clientes.
- Certificaciones pautas y/o contratos de los medios de comunicación utilizados por AFINIA.
- Soporte de publicaciones en medios.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

Tabla 90. Relación medios impresos

DEPARTAMENTO	MEDIO DE COMUNICACION
BOLIVAR	EL UNIVERSAL
CESAR	EL PILON
CORDOBA	EL MERIDIANO DE CORDOBA

2.1.5 Indicador Resultado 1.3. Informar a los usuarios las interrupciones programadas.

MAGDALENA	EL INFORMADOR Y HOY DIARIO DEL MAGDALENA
SUCRE	EL MERIDIANO DE SUCRE

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

Adicionalmente, AFINIA reporta que cuenta con pauta mensual con los periodistas independientes relacionados a continuación, quienes ofrecen como valor agregado comunicar a sus audiencias la información de los trabajos de mantenimiento que adelanta la empresa a través de las siguientes emisoras:

Tabla 91. Relación otros medios

DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	MEDIO/PROGRAMA
Bolívar	Arjona	Emisora Arjona Estereo
Bolívar	Cartagena	La Heroica
Bolívar	Cartagena	Noticias 24/7
Bolívar	Cartagena	Noticias 24/7
Bolívar	Cartagena	Noticias Vital
Bolívar	Cartagena	Visor Caribe Noticias
Bolívar	Cartagena	Chambacú Noticias
Bolívar	Cartagena	Noticias Cartagena 24 Horas
Bolívar	Cartagena	Primer Tiempo
Bolívar	Cartagena	ABC Noticias Hoy
Bolívar	Cartagena	Canal CNC
Bolívar	Cartagena	Frente a Frente
Bolívar	Cartagena	El Polideportivo
Bolívar	Cartagena	Noticias: 625
Bolívar	Cartagena	Encontexto
Bolívar	Cartagena	La Exitosa
Bolívar	Cartagena	El Grifo Noticias
Bolívar	Cartagena	La Campana Noticias
Bolívar	Cartagena	Eso Va Noticias
Bolívar	Cartagena	AM/PM
Bolívar	Cartagena	Comunicando Noticias
Bolívar	Cartagena	Lo Último Cartagena
Bolívar	Cartagena	Mundo Noticias
Bolívar	Cartagena	www.vamosaandar.com
Bolívar	Cartagena	Háblalo Noticias
Bolívar	Cartagena	El Bolivareense
Bolívar	Cartagena	Política Heroica
Bolívar	Cartagena	Colmundo Radio - En contacto con la discapacidad
Bolívar	Cartagena	Colmundo Radio Cartagena
Bolívar	Cartagena	Galaxia Stereo



2.1.5 Indicador Resultado 1.3. Informar a los usuarios las interrupciones programadas.

Bolívar	Cartagena	Carmol Noticias / Radio Principe
Bolívar	Cartagena	Al caer la tarde / Radio Esperanza
Bolívar	Cartagena	Colmundo Radio Cartagena 620 AM
Bolívar	Cartagena	Radio Esperanza
Bolívar	Cartagena	Sistema Cardenal
Bolívar	Cartagena	Conéctese / Colmundo Radio
Bolívar	Cartagena	Sistema Cardenal Cartagena 1.360 AM
Bolívar	Cartagena	Emisora Fuentes
Bolívar	cartagena	Corner - La esquina del deporte
Bolívar	Cartagena	Emisora Cardenal Radio - Los Galácticos del Deporte
Bolívar	cartagena	El Gen Caribe
Bolívar	Cartagena	Emisora Fuentes
Bolívar	Cartagena	Colmundo Radio Cartagena
Bolívar	Cartagena	La Cariñosa Radio RCN - El Café de Yazi
Bolívar	Magangué	Prensa
Bolívar	Magangué	Cheverisima
Bolívar	San Juan de Nepomuceno	Innovación Stereo
Bolívar	Santa Rosa del Sur	Radio Canal Santa Rosa
Bolívar	Simití	Emisora La Simiteña Stereo
Bolívar	Sincelejo	Portal 724 Noticias
Cesar	Valledupar	Canal CNC
Cesar	Valledupar	www.radiovalledupar.com
Cesar	Valledupar	Atlinnovacion
Cesar	Valledupar	Cerro Murillo Stereo
Cesar	Valledupar	Interpolitico.com
Cesar	Valledupar	Quinto Poder
Cesar	valledupar	Noticias 860 La Voz del Cañaguatate
Cesar	Valledupar	La Verdad y Punto
Cesar	Valledupar	Cardenal Stereo
Cesar	Valledupar	Maravilla Stereo (Caminando con la comunidad)
Cesar	Valledupar	Maravilla Stereo
Cesar	Valledupar	Casica Stereo
Cesar	Valledupar	Radio Guatapuri
Córdoba	Ayapel	Cayavision TV
Córdoba	Chimá	Tuchín FM 94.0FM
Córdoba	Montelíbano	Panorama del San Jorge.co
Córdoba	Montería	Canal Montería
Córdoba	Montería	Larazón.co
Córdoba	Montería	La Papaya Digital / La Costeña



2.1.5 Indicador Resultado 1.3. Informar a los usuarios las interrupciones programadas.

	Córdoba	Montería	Radiounik.com
	Córdoba	Montería	Red Noticias del Caribe
	Córdoba	Montería	En Nuestro Campo Portal Web
	Córdoba	Montería	Rionoticias.co
	Córdoba	Montería	Gsnoticias
	Córdoba	Montería	Chica Noticias
	Córdoba	Montería	Sucesos Córdoba
	Córdoba	Montería	www.elmontemariano.com
	Córdoba	Montería	Córdoba Palmo a Palmo
	Córdoba	Montería	Zenu Radio - El informativo de la costa
	Córdoba	Montería	La Piragua
	Córdoba	Montería	Canal Montería
	Córdoba	Planeta Rica	Radio Unika.com
	Córdoba	Planeta Rica	Canal 99
	Córdoba	Sahagún	Sahagún En Línea
	Córdoba	San Antero	Emisora Solimar Stéreo
	Córdoba	Ciénaga de Oro	Canal 4 TV
	Córdoba	Montería	Cabletelco
	Córdoba	Montería	Canal Nortevisión
	Córdoba	Pueblo Nuevo	Emisora Impacto Stereo
	Magdalena	El Banco	Noticias El Banco y La Region
	Magdalena	El Banco	Planeta Radio
	Magdalena	Nueva Granada	Rodeo Stereo
	Magdalena	Sabanas de San Angel	San Angel Stereo 89.5
	Magdalena	Guamal	La Guamalera
	Magdalena	Santa Ana	Meridiana Radio
	Magdalena	Santa Marta	Radio hoy.com
	Región Caribe	Barranquilla	Sucesos Telecaribe
	Sucre	Corozal	Radio Noticias 12:30
	Sucre	Corozal	Radio Majagual
	Sucre	Corozal	Popular Stereo
	Sucre	Corozal	News Corozal
	Sucre	Morroa	Morroa Stereo
	Sucre	Sincelejo	Zoom Tu Diario Digital
	Sucre	Sincelejo	JPM Noticias
	Sucre	Sincelejo	Sucre Noticias
	Sucre	Sincelejo	Las Noticias Sincelejo y Las Noticias 1A
	Sucre	Sincelejo	Franja Noticias
	Sucre	Sincelejo	Sucre Comunicaciones
	Sucre	Sincelejo	Casos y Cosas Noticias de Sucre

2.1.5 Indicador Resultado 1.3. Informar a los usuarios las interrupciones programadas.

Sucre	Sincelejo	Cardenal
Sucre	Sincelejo	Radio Majagual
Sucre	Sincelejo	Radio Sincelejo
Sucre	Sincelejo	Radio Caracolí 1.060 AM
Sucre	Sincelejo	Caracolí
Sucre	Sincelejo	Korraleja.co
Sucre	Sincelejo	Radio Caracolí
Sucre	Sincelejo	Informativo 360°
Sucre	Sincelejo	Radio Sincelejo
Sucre	Sincelejo	Más TV y Las Noticias
Sucre	Tolú	Kribeam

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

El prestador además indicó que publicó la información de las interrupciones programadas a través del enlace: <https://energiacaribemar.co/consulta-mantenimientos/> y por sus redes sociales oficiales.

También Afinia reporta una campaña robusta digital georreferenciada en Facebook, Twitter e Instagram y los portales web de la Organización Radial Olímpica, Caracol Radio y Radio Cadena Nacional (RCN), divulgando los trabajos programados en los cinco departamentos donde Afinia Opera (Bolívar, Cesar, Córdoba, Sucre y el sur del Magdalena).

La empresa reporta que, durante el segundo semestre del 2022, se reportaron 3.181 interrupciones programadas, las cuales fueron en su totalidad informadas por los medios antes relacionados.

Análisis de la SSPD:

A partir de la información disponible y analizada se concluye que en segundo semestre del 2022 AFINIA alcanzó una evaluación del 100% en su programa comunicación a sus clientes de las interrupciones programadas:

Tabla 92. Resumen interrupciones programadas e informadas 2do semestre de 2022

TOTAL, INTERRUPCIONES PROGRAMADAS SEGUNDO SEMESTRE 2022	TOTAL, INTERRUPCIONES INFORMADAS SEGUNDO SEMESTRE 2022
3.181	3.181

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

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

No reporta.

Evidencias que soportan la ejecución:

No aplica

2.2 Objetivo 2. Confiabilidad en el STR

2.2.1 Indicador de Resultado 2.1. Reducir la demanda no atendida no programada en todo el mercado de comercialización a nivel de STR.

Objetivo del Indicador:

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

Fórmula del indicador:

$$Indicador = \frac{(DNA_t - DNAM_T)}{DNAM_T} * 100$$

Donde:

DNAt: Demanda no atendida durante el año t (MWh).

DNAM_T: Meta de demanda no atendida para el año t (MWh).

Resultado del indicador:

Tabla 93. Evaluación del Indicador de Resultado 2.1 Reducir la demanda no atendida no programada en todo el mercado de comercialización a nivel STR.

Meta	Evaluación	Resultado
≤0% (6.153,54 MWh)	20,2% 7.393,69 MWh	NO CUMPLE

Beneficios y recursos asociados.

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

Información utilizada para el seguimiento:

- Reporte de eventos en activos del STR suministrado por Afinia con base en el reporte realizado en el portal de XM.
- Informe de seguimiento al cuarto trimestre del año 2022, presentado por AFINIA, anexo 2.2.1 Informe_SSPD_DNA_STR_2022.
- Reporte SSPD_DNA2022 Verificado_240423_v3.xlsx
- Reporte SSPD_DNA2022 Verificado_240423_v3.xlsx

Actividades particulares reportadas por la empresa:

La empresa realizó dos reportes del indicador, el primero fue de 5.650,26 MWh y el segundo de 5.652,19 MWh. A su vez indica que la DNA excluida fue de 5.207,1 MWh en el primer reporte, y en el segundo fue de 5.207,3 MWh. La empresa indicó que para el cálculo del indicador de resultado excluyó los eventos cuyas causas se asocian a actos de terrorismo, catástrofes naturales, eventos sucedidos en el SDL y STN, instrucción del CND, déficit de generación y esquemas suplementarios. La DNA por catástrofe natural y actos de terrorismo es de 3.454 MWh y por el resto de las causas de 1.753,5 MWh, ver **Tabla 94**.

Tabla 94. Resumen DNA Afinia 2022

Eventos		MWh
Excluidos	Exclusiones Acto terrorista en LN-615 y catástrofe natural	3454
	SDL/STN/Instrucción/Déficit de Generación/esquemas suplementarios	1753.5
DNA 2022		5652

Fuente: AFINIA

AFINIA explicó la forma como excluyó los eventos dentro del indicador así:

“Es importante aclarar que los eventos con DNA generados por: Activos del SDL, STN, Déficit de Generación, Esquemas Suplementarios, activos de otros agentes, Instrucciones del CND, catástrofe Natural, Acto Terrorista estos últimos con soportes de la declaración ante un ente de control (Fiscalía General de la Nacional) no se incluyen dentro del indicador de DNA anual acordado con la SSPD, los cuales fueron anexados en el reporte del cuarto trimestre_2022 por ser un indicador Anual.

En el resultado de demanda no atendida para el año 2022 se excluyeron los eventos por acto terrorista generados en los meses de enero-Dic /2022 ya que Caribemar de la Costa tiene los soportes de cada evento gestionados con la autoridad competente.

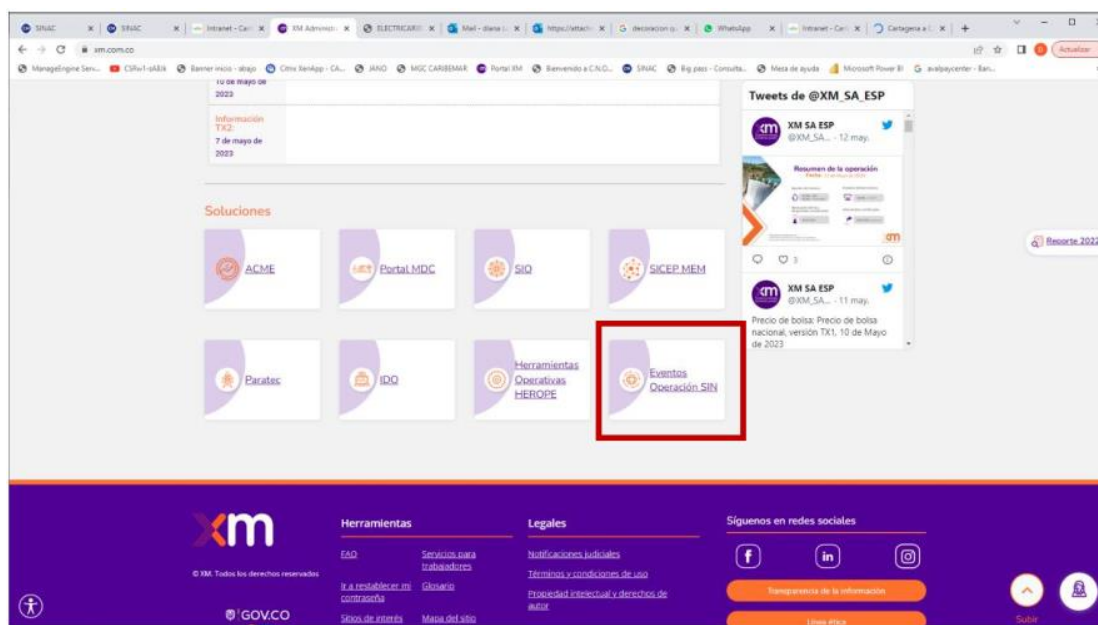
Para los eventos de enero a Julio de 2022 Caribemar realiza la gestión con la fiscalía de los actos Terroristas presentados en la línea Ternera Gambote 66kV y reporta este soporte ante XM. La gestión del proceso de denuncia contempla un tiempo de trámite, no acorde con los tiempos exigidos en acuerdo, por lo anterior al enviarlos a XM y solicitar su clasificación como acto terrorista no fue considerado la nueva causa del evento en la Herramienta Herope.

Por lo anterior CaribeMar de la Costa a partir del mes de agosto del mismo año una vez ocurría el evento en la línea Ternera Gambote 66kV por esta causa, enviaba a XM correo solicitando cambio de causa a acto terrorista mientras se realizaba tramite de la denuncia ante la Fiscalía para mantener los soportes respectivos de la declaración enviada XM.

Previendo lo sucedido durante estos meses se solicitó reunión a la SSPD para mostrar lo sucedido y donde nos indicaron que lo más importante y como dice la regulación el O.R debe tener el soporte ante el ente de control de la declaración realizada y el evento evidenciado.”

La empresa menciona que la información de DNA presentada en el informe corresponde a aquella descargada de la página de XM en la opción “Eventos Operación del SIN”

Gráfica 39. Aplicativo de descarga de información XM para eventos de DNA



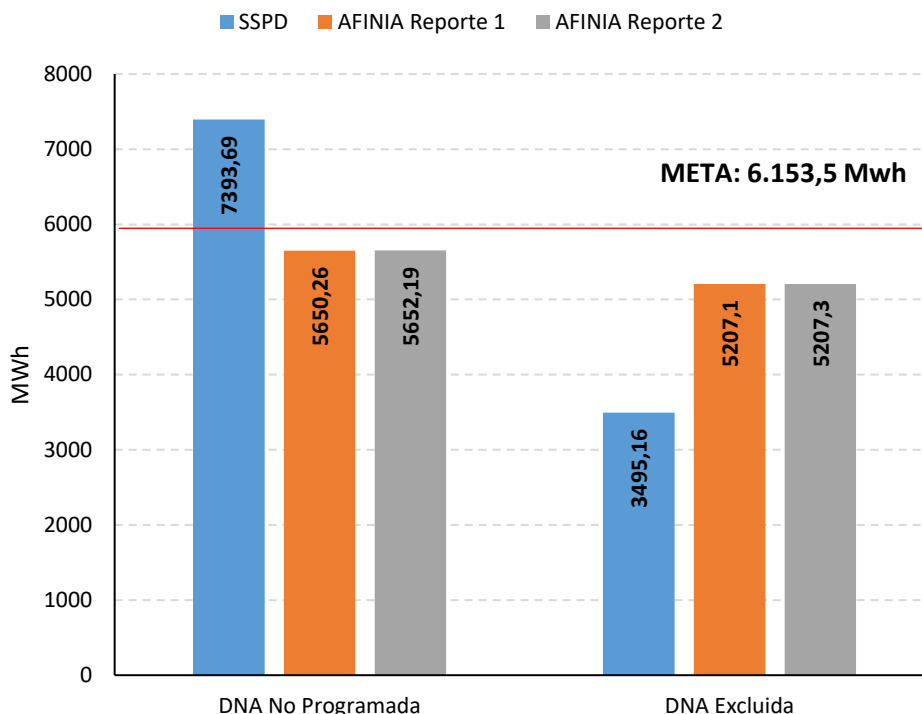
Fuente: AFINIA

Análisis de la SSPD:

A partir del reporte de eventos de Demanda No Atendida no programada, para el periodo que va del 1 de enero al 31 de diciembre de 2022, relacionado por la empresa como evidencia y considerando las exclusiones del numeral 5.1.9 de la Resolución CREG 015 de 2018 y el artículo 5 de la CREG 199 de 2019, se determinó por parte de la SSPD que la demanda no atendida durante el año fue de 7393,69 MWh. La meta para el 2022 es de 6.153,54 MWh (reducción del 5% sobre la DNA del 2021 - 6.477,42 MWh). En consecuencia, se incumplió con el indicador dado que el valor de DNA superó en un 20,2% el valor de la meta y no hubo una reducción menor al 0%.

Se encontraron diferencias en el indicador de resultado, ya que, con base en la información de eventos presentada por la empresa, la SSPD determinó que los valores de DNA excluidos y no excluidos son los que se muestran en la siguiente gráfica.

Gráfica 40. DNA No Programada STR 2022



Fuente: Afinia

La SSPD tomó como referencia los eventos presentados por la empresa en el archivo “Reporte SSPD_DNA2022 Verificado_240423_v3.xlsx” en donde verificó la información presentada por la empresa. En dicho documento se encontraba el detalle de los eventos excluidos, para lo cual la SSPD procedió a contrastar la información en el portal HEROPE de XM. Las casusas en HEROPE debían coincidir con aquellas reportadas como evidencia de este informe, principalmente porque estos eventos hacen parte de los insumos que utiliza XM para realizar las liquidaciones y compensaciones del STR del prestador para el año 2022.

Para que un evento sea excluido debe estar en concordancia con todos los lineamientos de la Resolución CREG 015 de 2018 del numeral 5.1.9, y debe ser coherente con los reportes realizados en el portal Herope de XM. La SSPD realizó una revisión detallada de los eventos reportados por la empresa en el archivo “Reporte SSPD_DNA2022 Verificado_240423_v3.xlsx” y cuyas observaciones indicaban que fueron excluidas dentro del cálculo del indicador de Demanda No Atendida.

La SSPD encontró diferencias en las causas reportadas en las evidencias de este informe y en el portal HEROPE. A continuación, se presentan dos ejemplos que ilustran dicha condición:

- Ejemplo 1: Evento en la SubArea Bolívar. Inició el 2022-01-23 a las 01:32 en el activo Ternera – Gambote 1 66 kV. La empresa reporta “Excluir de indicador-Acto Terrorista-Robo de conductor”. Al consultar en el HEROPE se encontró que la Causa asociada al mismo es “FORZADO” el cual no es un evento excluido.

Gráfica 41. Reporte HEROPE – Evento Ternera – Gambote 1 66 kV – 2022-01-23

Generación

STN

STR

Consultar ocurrencias

Reportes

Consultar

Limpia

Exportar

Fecha inicial:

2022-01-23 01:00

Subselección:

Tipo Ocurrencia:

Todos

Cambio operatividad

Evento no programado

Retención

Fecha final:

2022-01-23 09:00

Tipo Activo:

Tipo Movimiento:

Indio

Apertura

Cambio disponibilidad

Cambio estado

Otros

Movimiento de tap

Reciente

Agente:

CARIBEMAR

Activo:

Causa:

Causa final:

Columnas:

DHA:

☐ Solo los no asociados a un evento maestro

Agregar el nombre de una columna y sustituir aquí para agrupar por esa columna

Agente	Subselección	Tipo activo	Activo	Fecha instrucción	Fecha ocurrencia	Fecha reporte	Tipo movimiento	Disponibilidad	DHA	Causa	Causa real
CARIBEMAR	GAMBOTE	Línea	TERNERA - GAMBOTE 1 66 KV ZONA GAMBOTE	2022-01-23 01:32			Cambio disponibilidad	0.00	0.00	Fortido	APE (Acto Mal Intencionado) Ver historial...
CARIBEMAR	GAMBOTE	Bahía	RL 1 GAMBOTE A TERNERA 66 KV ZONA GAMBOTE	2022-01-23 01:32	2022-01-23 01:36		Apertura	100.00	0.00	Fortido externo	APE (Acto Mal Intencionado) Ver historial...
CARIBEMAR	GAMBOTE	Modulobarraje	BARRA GAMBOTE 66 KV ZONA GAMBOTE	2022-01-23 01:32			Cambio estado	100.00	0.00	Estado no operativo TERNERA - GAMBOTE 1 66 KV	APE (Acto Mal Intencionado) Ver historial...
CARIBEMAR	BAIYUNCA	Bahía	RL 1 BAIYUNCA A BOLIVAR 66 KV	2022-01-23 07:41	2022-01-23 07:41	2022-01-23 07:41	Apertura	100.00	0.00	Instrucción OMD	Solicitud centro nacional de despacho Ver historial...
CARIBEMAR	BAIYUNCA	Modulobarraje	BARRA BAIYUNCA 66 KV NO CONVENIA	2022-01-23 07:56	2022-01-23 07:56		Cambio disponibilidad	0.00	0.00	Mantenimiento COSMOTAP	Animales Ver historial...
CARIBEMAR	BAIYUNCA	Bahía	RL 1 BAIYUNCA A PASACANELLO 66 KV	2022-01-23 07:56	2022-01-23 07:56		Apertura	100.00	0.00	Estado no operativo BARRA BAIYUNCA 66 KV	Solicitud centro nacional de despacho Ver historial...
CARIBEMAR	BAIYUNCA	Bahía	RL 1 BAIYUNCA A BOLIVAR 66 KV	2022-01-23 07:56			Cambio estado	100.00	0.00	Estado no operativo BARRA BAIYUNCA 66 KV	Solicitud centro nacional de despacho Ver historial...
CARIBEMAR	BAIYUNCA	Línea	BOLIVAR - BAIYUNCA 1 66 KV	2022-01-23 07:56			Cambio estado	100.00	0.00	Estado no operativo BARRA BAIYUNCA 66 KV	Solicitud centro nacional de despacho Ver historial...
CARIBEMAR	GAMBOTE	Línea	TERNERA - GAMBOTE 1 66 KV ZONA GAMBOTE	2022-01-23 08:53			Cambio disponibilidad	100.00	0.00	Aumento disponibilidad	APE (Acto Mal Intencionado) Ver historial...
CARIBEMAR	GAMBOTE	Modulobarraje	BARRA GAMBOTE 66 KV ZONA GAMBOTE	2022-01-23 08:55			Cambio estado	100.00	0.00	Finaliza estado no operativo	APE (Acto Mal Intencionado) Ver historial...

Cambiar de página: 1 2 3

Cambiar de página: 1 Ir Registros por página 10 Cambiar

Página 1 de 2, Elementos del 1 al 10 de 11

Desarrollado por:

HYVY Ingeniería de Software.

Fuente: HEROPE

- Ejemplo 2: Evento en la SubArea Bolívar. Inició el 2022-08-12 a las 01:40 en el activo Ternerá – Gambote 1 66 kV. La empresa reporta “Se debe agregar a Atentado terrorista”. Al consultar en el HEROPE se encontró que la Causa asociada al mismo es “ACTO DE TERRORISMO” el cual es un evento excluido.

Gráfica 42. Reporte HEROPE – Evento Ternera – Gambote 1 66 kV – 2022-08-12

Herramientas Operativas

HERRAMIENTAS OPERATIVAS DEL CND

Bienvenido

1014235197

Ayuda

SIPD: HerraConsultaGeneral

Cambiar rol

Ayuda

Generar CSV

NTA

RPA

Consulta ocurrencias

Reportes

Consultar

Limpiar

Exportar

Fecha inicial: 2022-09-12 01:00

Fecha final: 2022-09-12 09:00

Agente: CARIBEHAR

Activo: ☒

Subevento: Subevento

Tipo activo: Causa: Causa final: Columnas: ☒ DNA

Tipo Ocurrencia: Tipo Movimiento:

☐ Todos

☐ Cambio operatividad

☐ Evento no programado

☐ Manobra

☐ Apertura

☐ Cambio disponibilidad

☐ Cambio estado

☐ Cierre

☐ Movimiento de tap

☐ Racimo

☐ Solo los no asociados a un evento maestro

Abrir el nombre de una columna y sueltelo aquí para agrupar por esa columna

Agente	Subevento	Tipo activo	Activo	Fecha instrucción	Fecha ocurrencia	Fecha reporte	Tipo movimiento	Disponibilidad	DNA	Causa	Causa real	
☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	
CARIBEHAR	GAMBOTTE	Línea	TERNERA - GAMBOTTE 1 66 BV ZONA GAMBOTTE	2022-08-12 01:40			Cambio disponibilidad	0.00	126.55	Acto de tenencia	ACTO (Acto Mal Interpretado)	Ver historial...
CARIBEHAR	GAMBOTTE	Bahía	BLI GAMBOTTE A TERNERA 66 BV ZONA GAMBOTTE	2022-08-12 01:40	2022-08-12 01:50		Apertura	100.00	0.00	Porcado externo	AMI (Acto Mal Interpretado)	Ver historial...
CARIBEHAR	GAMBOTTE	Línea	TERNERA - GAMBOTTE 1 66 BV ZONA GAMBOTTE	2022-08-12 07:54			Cambio disponibilidad	100.00	0.00	Aumento disponibilidad	AMI (Acto Mal Interpretado)	Ver historial...
CARIBEHAR	GAMBOTTE	Bahía	BLI GAMBOTTE A TERNERA 66 BV ZONA GAMBOTTE	2022-08-12 07:58	2022-08-12 07:59		Cierre	100.00	0.00	Manobra cierre	Solicitud centro nacional de despacho	Ver historial...

Desarrollado por:

INOT Ingeniería de Software.

Fuente: HEROPE

En la siguiente tabla se presenta el detalle de las revisiones realizadas por la SSPD para los eventos reportados como actos de terrorismo y catástrofe natural:

Tabla 95. Detalle análisis exclusiones por acto de terrorismo y catástrofe natural

Área	Fecha Hora Inicial	Fecha Hora Final	MWh	Activo	Observaciones AFINIA	Causa Herope	Exclusión Res. CREG 015-2018
Subarea Bolívar	23/1/2022 01:32	23/1/2022 08:56	143,56	Tenera-Gambote 1 66 kV	DNA causada por Acto Terrorista. Robo de conductor.	Forzado	No excluible
Subarea Bolívar	27/1/2022 02:06	27/1/2022 08:32	123,52	Tenera-Gambote 1 66 kV	DNA causada por Acto Terrorista. Robo de conductor.	Forzado	No excluible
Subarea Bolívar	4/2/2022 03:18	4/2/2022 11:14	160,57	Tenera-Gambote 1 66 kV	DNA causada por Acto Terrorista. Robo de conductor.	Forzado	No excluible
Subarea Bolívar	12/4/2022 00:05	12/4/2022 08:31	184,23	Tenera-Gambote 1 66 kV	DNA causada por Acto Terrorista. Robo de conductor.	Forzado externo	No excluible
Subarea Bolívar	19/5/2022 01:08	19/5/2022 07:45	157,2	Tenera-Gambote 1 66 kV	DNA causada por Acto Terrorista. Robo de conductor.	Forzado	No excluible
Subarea Bolívar	19/5/2022 14:38	19/5/2022 16:53	53,8	Tenera-Gambote 1 66 kV	DNA causada por Acto Terrorista. Robo de conductor.	Forzado	No excluible
Subarea Bolívar	16/6/2022 00:01	16/6/2022 09:44	244	BL1 Tenera a Gambote 66 kV	Se debe agregar a Atentado terrorista	Forzado	No excluible
Subarea Bolívar	23/6/2022 00:12	23/6/2022 07:52	149,5	Tenera-Gambote 1 66 kV	Se debe agregar a Atentado terrorista	Forzado	No excluible



Subarea Bolívar	1/8/2022 01:20	1/8/2022 07:53	154,6	Tenera-Gambote 1 66 kV	Se debe agregar a Atentado terrorista	Acto de terrorismo	Excluíble
Subarea Bolívar	12/8/2022 01:40	12/8/2022 08:11	126,55	Tenera-Gambote 1 66 kV	Se debe agregar a Atentado terrorista	Acto de terrorismo	Excluíble
Subarea Bolívar	29/8/2022 22:03	29/8/2022 23:59	48,72	Tenera-Gambote 1 66 kV	Se debe agregar a Atentado terrorista	Acto de terrorismo	Excluíble
Subarea Bolívar	30/8/2022 00:00	30/8/2022 16:32	416,63	Tenera-Gambote 1 66 kV	Se debe agregar a Atentado terrorista	Acto de terrorismo	Excluíble
Subarea Bolívar	28/9/2022 22:18	28/9/2022 23:59	32,82	Tenera-Gambote 1 66 kV	Se debe agregar a Atentado terrorista	Acto de terrorismo	Excluíble
Subarea Bolívar	29/9/2022 00:00	29/9/2022 10:52	211,9	Tenera-Gambote 1 66 kV	Se debe agregar a Atentado terrorista	Acto de terrorismo	Excluíble
SubArea Cesar	20/10/2022 13:41	20/10/2022 23:59	222,27	VALLEDUPAR - SAN JUAN 110 kV	DNA causada por Catástrofe Natural.	Catástrofe natural	Excluíble
SubArea Bolivar	12/11/2022 03:43	12/11/2022 10:45	140,1	Tenera-Gambote 1 66 kV	Se debe agregar a Atentado terrorista	Acto de terrorismo	Excluíble
SubArea Bolivar	2/12/2022 00:28	2/12/2022 06:05	105,87	Tenera-Gambote 1 66 kV	DNA causada por Acto Terrorista. Robo de conductor.	Acto de terrorismo	Excluíble
SubArea Bolivar	7/12/2022 00:18	7/12/2022 07:18	131,95	Tenera-Gambote 1 66 kV	DNA causada por Acto Terrorista. Robo de conductor.	Acto de terrorismo	Excluíble
SubArea Bolivar	22/12/2022 01:26	22/12/2022 08:53	140,43	Tenera-Gambote 1 66 kV	DNA causada por Acto Terrorista. Robo de conductor.	Acto de terrorismo	Excluíble

Fuente: AFINIA – Análisis SSPD

Por otra parte, la empresa declaró que los eventos ocasionados en el SDL o en el STN también fueron excluidos. La regulación no establece que los eventos en otros sistemas tengan la categoría de exclusión, por lo tanto, la SSPD contabilizó la DNA de estos eventos en el cálculo de indicador de resultado. A continuación, se relacionan los eventos que fueron presentados con esta causa y algunos eventos adicionales junto con los comentarios de la SSPD:

Tabla 96. Detalle análisis exclusiones por eventos en otros sistemas

Área	Fecha Hora Inicial	Fecha Hora Final	MWh	Activo	Observaciones AFINIA	Observaciones SSPD
SubArea Cesar	9/1/2022 14:35	9/1/2022 16:04	38,57	SDL	Demanda no atendida por evento no programado en la subestación Valledupar. El agente reporta falla en el SDL.	Evento en otro sistema. No excluible.
SubArea Cesar	4/2/2022 19:27	4/2/2022 23:56	15,69	SDL	Preguntar a Diana	Evento en otro sistema. No excluible. No hay argumento de la empresa
SubArea Cesar	4/2/2022 19:43	4/2/2022 21:13	21,51	SDL	Demanda no atendida por evento no programado en subestación del SDL a nivel de 34.5 kV.	Evento en otro sistema. No excluible.
SubArea Bolivar	19/2/2022 12:34	19/2/2022 12:46	2,6	SDL	Demanda no atendida por evento no programado en la subestación El Banco. El agente reporta falla en el SDL.	Evento en otro sistema. No excluible.
SubArea Cesar	12/3/2022 19:22	12/3/2022 22:55	56,8	SDL	DNA causada por activos del SDL a 34.5 kV.	Evento en otro sistema. No excluible.
SubArea Cordoba_Sucre	5/4/2022 09:13	5/4/2022 15:25	56,43	STN	DNA causada por indisponibilidad de activo del STN. No se incluye en indicadores de calidad del STR. Causa excluible según numeral 5.1.9 del capítulo 5 del anexo	Evento en otro sistema. No excluible.

					general de la resolución CREG 015 de 2018.	
SubArea Bolivar	30/4/2022 05:30	30/4/2022 08:31	63,33	STN	DNA causada por indisponibilidad de activo del STN. No se incluye en indicadores de calidad del STR. Causa excluible según numeral 5.1.9 del capítulo 5 del anexo general de la resolución CREG 015 de 2018. Activo no es operado ni es propiedad de Afinia.	Evento en otro sistema. No excluible.
SubArea Cesar	14/5/2022 10:51	14/5/2022 11:59	9,35	STN	DNA causada por indisponibilidad de activo del STN. No se incluye en indicadores de calidad del STR. Causa excluible según numeral 5.1.9 del capítulo 5 del anexo general de la resolución CREG 015 de 2018.	Evento en otro sistema. No excluible.
SubArea Cesar	22/5/2022 21:08	22/5/2022 23:03	15,33	STN	DNA causada por indisponibilidad de activo del STN. No se incluye en indicadores de calidad del STR. Causa excluible según numeral 5.1.9 del capítulo 5 del anexo general de la resolución CREG 015 de 2018.	Evento en otro sistema. No excluible.
SubArea Cordoba_Sucre	29/5/2022 10:13	29/5/2022 10:53	2,13	SDL	DNA causada por evento en un activo del SDL. No forma parte de los activos de uso del STR y no le aplica el esquema de calidad del STR según numeral 5.1.4.2 del capítulo 5 del anexo general de la resolución CREG 015 de 2018.	Evento en otro sistema. No excluible.

SubArea Bolivar	29/5/2022 12:31	29/5/2022 12:49	2,04	SDL	DNA causada por evento en un activo del SDL. No forma parte de los activos de uso del STR y no le aplica el esquema de calidad del STR según numeral 5.1.4.2 del capítulo 5 del anexo general de la resolución CREG 015 de 2018.	Evento en otro sistema. No excluible.
SubArea Cesar	30/5/2022 18:18	30/5/2022 19:32	13,9	SDL	DNA causada por activos del SDL a 34.5 kV. Falla en el SDL.	Evento en otro sistema. No excluible.
SubArea Cesar	5/6/2022 18:00	5/6/2022 18:09	1,28	SDL	DNA causada por activos del SDL a 34.5 kV. Falla en el SDL.	Evento en otro sistema. No excluible.
SubArea Bolivar	9/7/2022 15:40	9/7/2022 16:45	47,6	Esqema de deslastre - causa ajuste de tensiones en Ternera y Bosque-CND	Preguntar a Diana	No excluible
SubArea Bolivar	25/9/2022 17:38	25/9/2022 19:34	16,15	STN- Intercolombia	Retraso en la operación de activo del STN de otro Agente. Causa excluible según numeral 5.1.9 del capítulo 5 del anexo general de la resolución CREG 015 de 2018.	Excluye por instrucción del CND no por el argumento d la empresa.
SubArea Bolivar	27/12/2022 08:26	27/12/2022 08:39	7,32	STN	No se incluye en la tabla resumen. DNA causada por evento en un activo del STN.	Evento en otro sistema. No excluible.

SubArea Cesar	27/12/2022 13:48	27/12/2022 14:34	16,64	SDL	No se incluye en la tabla resumen. DNA causada por evento en un activo de otro agente (Transelca).	Evento en otro sistema. No excluible.
En consecuencia, la diferencia entre los cálculos reportados por el OR y la SSPD, radican principalmente en que la SSPD contrastó en el portal HEROPE que los eventos reportados en el archivo "Reporte SSPD_DNA2022 Verificado_240423_v3.xlsx" como excluidos efectivamente tuvieran la misma causa en el portal HEROPE. En los casos en los que la causa no era concordante entre el OR y el HEROPE, el evento se excluyó del cálculo, y en los casos en los que difería la causa, se contabilizó dicha DNA en el cálculo de la DNA No Programada del 2022. Es responsabilidad de la empresa realizar las declaraciones de exclusión y presentar los documentos correspondientes. Si en futuras verificaciones no se encuentran los documentos necesarios que respalden los eventos excluidos, la empresa será responsable de tales declaraciones. Esto se hace bajo la gravedad de juramento.						
Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador: La empresa informa que se ha visto afectada por robos o actos mal intencionados en la Línea Ternera -Gambote 1 66kV.						
Evidencias que soportan la ejecución: NO APLICA						

2.2.2 Indicador de Resultado 2.2.a) Indisponibilidad Activos asociadas a interrupciones no programados en activos del STR en el año t.

Objetivo del Indicador:

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

Fórmula del indicador:

$$Indicador = \frac{IA_{NP_STR_t} - IA_{NP_STRM_T}}{IA_{NP_STRM_T}} * 100$$

Donde:

$IA_{NP_STR_t}$: Cantidad de horas de indisponibilidad de activos asociadas a interrupciones no programadas en activos del STR en el año t.

$IA_{NP_STRM_T}$: Meta de cantidad de horas de indisponibilidad de activos asociadas a interrupciones no programadas en activos del STR en el periodo T.

Resultado del indicador:

Tabla 97. Evaluación del Indicador de Resultado 2.2a Indisponibilidad activos asociadas a interrupciones no programadas en activos del STR en el año t

Meta	Evaluación	Resultado
≤0% (758,1 Horas)	79% (1355,2 Horas)	NO CUMPLE

Beneficios y recursos asociados.

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

Información utilizada para el seguimiento:

- Reporte de eventos de indisponibilidad de activos del STR publicado por XM.
- Informe de seguimiento al cuarto trimestre del año 2022, presentado por AFINIA, anexo 2.2.2 y 2.2.3 Reducir la capacidad de eventos en el STR.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

La empresa menciona un impacto importante en el indicador principalmente por las siguientes razones:

1. *En los meses de enero a junio del 2022 se presentaron eventos de actos terroristas en el activo Ternerá Gambote 66kV.*
2. *En los eventos presentados en los meses de Julio, Agosto y Septiembre del 2022 en el activo Línea Bosque - Bocagrande 66kV, debido a fallas en los tramos subterráneo y submarino, de las cuales tres (3) corresponden a perturbaciones ocasionadas por terceros, al realizar trabajos de excavación en el marco de las adecuaciones locativas que se han venido adelantando en el campo de softbol de Bocagrande, las horas de indisponibilidad presentada en los eventos en los meses de Julio 154,85 horas, Agosto 334,67 horas y Septiembre del 2022 180,37 horas, suman un total de 669,89 horas. Es importante resaltar que las redes subterráneas son muy confiables, pero al presentar*

2.2.2 Indicador de Resultado 2.2.a) Indisponibilidad Activos asociadas a interrupciones no programados en activos del STR en el año t.

averías, los tiempos asociados para la localización y posterior reparación son largos, ya que para las etapas de prelocalización y localización se requieren equipos de diagnóstico especializado.

Análisis de la SSPD:

La SSPD recibió los datos entregados por la empresa respecto al indicador de horas de indisponibilidad por eventos no programados en el STR, no obstante, el concepto de la entidad difiere del presentado por el operador de red. En la siguiente tabla se presentan los valores del indicador.

Tabla 98. Indicador de Indisponibilidad No Programada STR

Meta Indicador Indisponibilidad No Programada STR	Indicador de Indisponibilidad No Programada STR – Cálculo SSPD	Indicador de Indisponibilidad No Programada STR – Cálculo AFINIA Informe 1	Indicador de Indisponibilidad No Programada STR – Cálculo AFINIA Informe 2
758,1 horas	1.355,2 Horas	665,13 Horas	650 Horas

Fuente: AFINIA

La revisión de la información de eventos de indisponibilidad permitió cuantificar en 1.355,2 horas el periodo agregado de las indisponibilidades de activos de STR, asociados a interrupciones no programadas. El PGLP en el numeral 2.II.2 Reducir la cantidad de eventos en el STR indica:

«a) Duración Total acumulada de eventos no programados

Este indicador se calculará a partir de la información registrada en la herramienta HEROPE para los eventos ocurridos en el STR, donde se tendrán en cuenta los eventos no programados para una ventana de tiempo de un año en los activos representados por CARIBEMAR para los activos que son operados por CARIBEMAR.»

En ese orden de ideas, la SSPD realizó la consulta de la información de eventos en el HEROPE de CARIBEMAR para el año 2022. La duración de los eventos No Programados se obtiene de sumar las duraciones de las causas “Forzado”, “Evento no programado Otro Sistema” y “No programado en Consignación”, dando como resultado un total de 1.355,228 Horas, difiriendo así del valor reportado por la empresa.

Dado que la meta del indicador es 758,1 horas (5% de reducción respecto al año 2021), se tiene que el resultado del indicador es 79% superior a la meta y por lo tanto no se cumplió con el indicador de resultado para el año 2022.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

Se reportaron actos de terrorismo en la línea Ternera-Gambote y fallas en los tramos subterráneo y submarino del activo Línea Bosque-Bocagrande 66kV y adicionalmente se presentaron fallas en los tramos subterráneo y submarino de la infraestructura eléctrica Línea Bosque - Bocagrande 66kV.

Evidencias que soportan la ejecución:

2.2.2 Indicador de Resultado 2.2.a) Indisponibilidad Activos asociadas a interrupciones no programados en activos del STR en el año t.

NO APLICA

2.2.3 Indicador de Resultado 2.2.b) Indisponibilidad Activos asociadas a interrupciones programadas en activos del STR en el año t.

Objetivo del Indicador:

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

Fórmula del indicador:

2.2.3 Indicador de Resultado 2.2.b) Indisponibilidad Activos asociadas a interrupciones programadas en activos del STR en el año t.

$$\text{Indicador} = \frac{IA_{P_STR_t} - IA_{P_STRM_T}}{IA_{P_STRM_T}} * 100$$

Donde:

$IA_{P_STR_t}$: Cantidad de horas de indisponibilidad de activos asociadas a interrupciones programadas en activos del STR en el año t.

$IA_{P_STRM_T}$: Meta de cantidad de horas de indisponibilidad de activos asociadas a interrupciones programadas en activos del STR en el periodo T.

Resultado del indicador:

Tabla 99. Evaluación del Indicador de Resultado 2.2B Indisponibilidad activos asociadas a interrupciones programadas en activos del STR en el año t

Meta	Evaluación	Resultado
≤0% 1500 Horas	-42,2% 867,5 Horas	CUMPLE

Beneficios y recursos asociados.

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

Información utilizada para el seguimiento:

- Reporte de eventos de indisponibilidad de activos del STR publicado por XM.
- Informe de seguimiento al cuarto trimestre del año 2022, presentado por AFINIA, anexo 2.2.2 y 2.2.3 Reducir la capacidad de eventos en el STR.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

La empresa no destaca acciones particulares adicionales a las inversiones y mantenimientos en los activos de STR, que se miden mediante los indicadores parciales 2.1 y 2.2.

Análisis de la SSPD:

La SSPD recibió los datos entregados por la empresa respecto al indicador de horas de indisponibilidad por eventos programados en el STR, no obstante, el concepto de la entidad difiere del presentado por el operador de red. En la siguiente tabla se presentan los valores del indicador.

Tabla 100. Indicador de Indisponibilidad Programada STR

Meta Indicador Indisponibilidad Programada STR	Indicador de Indisponibilidad Programada STR – Cálculo SSPD	Indicador de Indisponibilidad Programada STR – Cálculo AFINIA Informe 1	Indicador de Indisponibilidad Programada STR – Cálculo AFINIA Informe 2
1500 horas	867,5 Horas	839,198 Horas	844,948 Horas

Fuente: AFINIA

2.2.3 Indicador de Resultado 2.2.b) Indisponibilidad Activos asociadas a interrupciones programadas en activos del STR en el año t.

PGLP en el numeral 2.II.2 Reducir la cantidad de eventos en el STR indica:

«b) *Duración Total acumulada de eventos no programados*

Este indicador se calculará a partir de la información registrada en la herramienta HEROPE para los eventos ocurridos en el STR, donde se tendrán en cuenta los eventos programados para una ventana de tiempo de un año en los activos operador por CARIBEMAR (...).»

En ese orden de ideas, la SSPD realizó la consulta de la información de eventos en el HEROPE de CARIBEMAR para el año 2022. La duración de los eventos Programados se obtiene de tomar la duración de los eventos con causa "Mantenimiento". En dicho reporte se encontró entonces que la duración corresponde a 867,532 Horas.

La revisión de la información de eventos de indisponibilidad permitió cuantificar en 867,5 horas el periodo agregado de las indisponibilidades de activos asociadas a interrupciones programadas de activos del STR, en el año 2022. Dado que la meta del indicador es 1500 horas, se tiene que el resultado del indicador es -42% y por lo tanto se cumplió la meta.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

La empresa no reportó dificultades particulares para el cumplimiento del indicador.

Evidencias que soportan la ejecución:

NO APLICA

2.3 Objetivo 3. Calidad de la potencia niveles de tensión 4, 3 y 2

2.3.1 Indicador de resultado 3.1. Instalar el sistema de medición y registro de calidad de la Potencia en el 100% de las barras de las subestaciones de Niveles de Tensión 4, 3 y 2, así como en el 5 % de los circuitos a 13.2 kV

Objetivo del Indicador:

2.3.1 Indicador de resultado 3.1. Instalar el sistema de medición y registro de calidad de la Potencia en el 100% de las barras de las subestaciones de Niveles de Tensión 4, 3 y 2, así como en el 5 % de los circuitos a 13.2 kV

La instalación de medida en el 100% de las barras de las subestaciones con niveles de tensión 4,3 y 2, con el objeto de mejorar la obtención de la información para seguimiento de la calidad de potencia suministrada en los niveles de tensión mencionados.

Fórmula del indicador:

$$Indicador = \left(\frac{TPts_con_medicion_ejecutados_t}{TPts_con_medición_Viab\les} \right) * 100$$

Donde:

TPts_con_medicion ejecutados= Total de puntos de medición que se les instaló equipo de calidad de la potencia en el periodo t

TPts_con_medición_Viab\les= Total de puntos de medición viables para la instalación de equipos de calidad de la potencia

Resultado del indicador:

Tabla 101. Evaluación del Indicador de Resultado 3.1 Instalar el sistema de medición y registro de la calidad de la potencia

Meta	Evaluación	Resultado
>=90%	96%	CUMPLE

Beneficios y recursos asociados.

1. Beneficios:

- Estas actividades de aumentar la medición de la calidad de la potencia benefician a todos los usuarios del sistema operado por AFINIA
- Se mejora la obtención de datos para hacer seguimiento a la calidad de la potencia en los activos de nivel 4,3 y 2 y tomar correctivos.
- Departamentos beneficiados: Córdoba, Bolívar, Cesar y Sucre

Información utilizada para el seguimiento:

- El material suministrado como evidencia por la empresa acerca de los trabajos.
- Tabla de medición y registro calidad de potencia suministrada por AFINIA.
- Las inspecciones realizadas en campo por parte del personal de la Superintendencia.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

La empresa reportó las instalaciones de medición y registro de la calidad de potencia realizadas en el año 2022 se relacionan a continuación:



2.3.1 Indicador de resultado 3.1. Instalar el sistema de medición y registro de calidad de la Potencia en el 100% de las barras de las subestaciones de Niveles de Tensión 4, 3 y 2, así como en el 5 % de los circuitos a 13.2 kV

Tabla 102. Relación de medición y registro calidad de potencia

Año	Alcance	Subestación	Puntos	Cumplimiento	COMENTARIOS
2022	Estudio de cobertura e instalación del medidor	Santa Inés	2	2	Se realizaron instalaciones completas de ambos medidores
		Sucre	2	2	Se realizaron instalaciones completas de ambos medidores
		Boston	1	1	Mejoras de comunicaciones, cableados
		La Mojana	1	1	Cambio a la red de fibra óptica de la subestación
		La Unión (Sucre)	2	2	Cambio de modem de comunicaciones
		Tamalameque	2	2	Se realizaron instalaciones completas de ambos medidores
		San Andrés de Sotavento	2	2	Mejoras de comunicaciones, cableados
		Los córdobas	2	2	Cambio de modem de comunicaciones
		San Carlos	2	2	Se realizaron instalaciones completas de ambos medidores
		Valencia Córdoba	2	2	Cambio de medidor y modem de comunicaciones
		El Brillante	2	0	Problemas de orden publico
	Mejorar la comunicación	Villa Estrella	2	2	Adecuaciones de cableado y cables de red
		Cortijo	1	1	integración a red de fibra óptica
		Ariguaní	1	1	Cambio de modem de comunicaciones
		Zaragocilla	3	3	Reemplazo de medidores por 13.8 kv y 66 kv
		Buenavista	1	1	Cambio de Simcard
		El Difícil	1	1	integración a red de fibra óptica
		Sena	2	2	Cambio de medidores y modem de comunicaciones
		Hatillo De Loba	2	2	Cambio de adaptador de corriente modem celular
		La Paz	2	2	integración a red de fibra óptica
		Las Palomas	1	1	cambio de modem celular
		Guatapurí	2	2	integración a red de fibra óptica
		Mariangola	1	1	Cambio de Simcard
		San Jacinto	1	1	Cambio de adaptador de corriente modem celular
		Moñitos	2	0	Afinia no reporta
		Panceguita	1	0	Afinia no reporta
		Pueblo nuevo	2	0	Afinia no reporta
		Pueblo nuevo cesar	2	0	Afinia no reporta
		San Estanislao	1	0	Afinia no reporta
	TOTAL, PUNTO EVALUADOS		48	38	

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

Análisis de la SSPD:

A partir de la información disponible y analizada se concluye que en el cuarto trimestre la empresa alcanzó



2.3.1 Indicador de resultado 3.1. Instalar el sistema de medición y registro de calidad de la Potencia en el 100% de las barras de las subestaciones de Niveles de Tensión 4, 3 y 2, así como en el 5 % de los circuitos a 13.2 kV

la ejecución del 96% de su programa de instalación de medición y registro de calidad de potencia. De los 48 puntos establecidos como meta para el año 2022, AFINIA instaló y/o puso en servicio 46 puntos de medida.

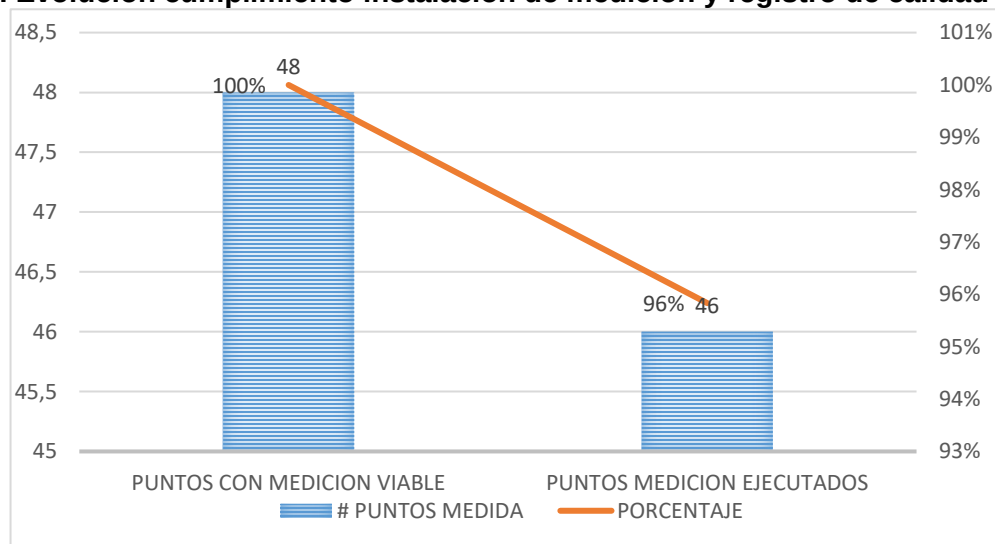
Tabla 103. Verificaciones de campo realizadas por la SSPD

RELACION DE PUNTOS A VERIFICAR			PUNTOS REVISADOS EN LINEA POR SSPD		
Subestación	Puntos	Cumplimiento	Nivel tension en KV	codigo equipo	Verificacion medida
Santa Inés	2	2	13.2	SAI31	OK
			34,5	SAI51	OK
Sucre	2	2	13.2	SUC31	OK
			34,5	SUC51	OK
Boston	1	1	13.2	BST31	OK
La Mojana	1	1	13.2	LMJ31	OK
La Unión (Sucre)	2	2	13.2	UNN31	OK
			34,5	UNN51	OK
Tamalameque	2	2	13.2	TMQ31	OK
			34,5	TMQ51	OK
San Andrés de Sotavento	2	2	13.2	SAS31	OK
			34,5	SAS51	OK
Los córdobas	2	2	13.2	LCB31	OK
			34,5	LCB51	OK
San Carlos	2	2	13.2	SCL31	OK
			34,5	SCL51	OK
Valencia Córdoba	2	2	13.2	VAL31	OK
			34,5	VAL51	OK
El Brillante	2	0	0	0	0
Villa Estrella	2	2	13.2	VIE31	OK
			66	VIE61	OK
Cortijo	1	1	13.2	ECJ31	OK
			34,5	ECJ51	OK
Ariguaní	1	1	13,2	ARN31	OK
Zaragocilla	3	3	13.2	ZRG31	OK
			13.2	ZRG32	OK
			13.2	ZRG33	OK
Buenavista	1	1	13,2	BUE31	OK
El Difícil	1	1	13,2	EDF31	OK
Sena	2	2	13.2	ESA31	OK
			34,5	ESA51	OK
Hatillo De Loba	2	2	13.2	HDL31	OK
			34,5	HDL51	OK
La Paz	2	2	13.2	LPZ31	OK
			34,5	LPZ51	OK
Las Palomas	1	1	13.2	LPA31	OK

2.3.1 Indicador de resultado 3.1. Instalar el sistema de medición y registro de calidad de la Potencia en el 100% de las barras de las subestaciones de Niveles de Tensión 4, 3 y 2, así como en el 5 % de los circuitos a 13.2 kV

Guatapurí	2	2	13.2	GUPT131	OK
			13.2	GUPT231	OK
Mariangola	1	1	13.2	MAR31	OK
San Jacinto	1	1	13.2	SJA31	OK
Moñitos	2	2	13.2	MNT31	OK
			34,5	MNT51	OK
Panceguita	1	1	13.2	PGU31	OK
Pueblo nuevo	2	2	13.2	PBN31	OK
			34,5	PBN51	OK
Pueblo nuevo cesar	2	2	13.2	PLO31	OK
			34.5	PLO51	OK
San Estanislao	1	1	13.2	SEO31	OK
TOTAL PUNTO EVALUADOS	48	46			

Gráfica 43. Evolución cumplimiento instalación de medición y registro de calidad de potencia



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

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

La medición de la subestación EL BRILLANTE, no se pudo intervenir por orden público.

Evidencias que soportan la ejecución:

Ver Anexo 2 "Evidencias - Indicador de resultado 3.1 Instalar el sistema de medición y registro de calidad de la Potencia Calidad de la potencia".

2.3.2 Indicador de resultado 3.2 Mantener los niveles de tensión dentro de los estándares regulatorios para valores de Desviaciones estacionarias de Tensión e Interrupciones Transitorias 3.2(a)

Objetivo del Indicador:

Hacer seguimiento a la calidad del suministro de potencia en los niveles de tensión 4, 3 y 2, verificando que los valores de desviaciones estacionarias de tensión se mantengan dentro de los estándares regulatorios.

Fórmula del indicador:

$$\left(1 - \frac{\sum_{s=1}^N \sum_{t=1}^{T_{sem \text{ año}}} DET_{s_{conmedicion t}}}{\sum_{s=1}^{T_{sem \text{ año}}} Registro_{BC}}\right)$$

Donde:

$T_{sem \text{ año}}$ = Semanas del año

$DET_{s_{conmedicion t}}$ = Total de Semanas con registros de desviación de tensión en estado estacionario de los puntos del sistema con medición los cuales cumplen con los rangos definidos en la regulación.

$Registro_{BC}$ = Total de registros de los puntos del sistema con medición.

Resultado del indicador:

Tabla 104. Evaluación Indicador de Resultado 3.2a Mantener los niveles de tensión dentro de los estándares regulatorios para valores de desviaciones estacionarias de tensión e interrupciones transitorias.

Meta	Evaluación	Resultado
60% de las semanas	86% de las semanas	CUMPLE

Beneficios y recursos asociados.

1. Beneficios:

- La evaluación de este indicador beneficia a todos los usuarios del sistema operado por AFINIA
- Se busca mejorar la calidad de la potencia suministrada en los niveles 4,3 y 2, manteniendo las desviaciones estacionarias de tensión dentro de los estándares regulatorios.
- Departamentos beneficiados: Córdoba, Bolívar, Cesar y Sucre

2. Recursos asociados:

- No reporta

2.3.2 Indicador de resultado 3.2 Mantener los niveles de tensión dentro de los estándares regulatorios para valores de Desviaciones estacionarias de Tensión e Interrupciones Transitorias 3.2(a)

Información utilizada para el seguimiento:

- El material suministrado como evidencia por la empresa (archivos CEL-registros medición de tensión.
- Informe presentado por AFINIA.
- Información reportada a SUI por AFINIA
- Las inspecciones realizadas en campo por parte del personal de la Superintendencia.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

La empresa reportó el registro de las mediciones durante el año 2022, que presentan una variación mayor al 10%, durante un tiempo superior a un minuto, las cuales se relacionan a continuación:

Tabla 105. Reporte del total de registros de medición de tensión y registros de mediciones que no cumplen estándares regulatorios

Indicador	Registros bc	Mediciones que no cumplen el estándar
DETs	8.753.472	18.577

Fuente: AFINIA

Análisis de la SSPD:

A partir de la información disponible y analizada se concluye que en el cuarto trimestre la empresa alcanzó el 86% de las semanas que cumplen con la desviación estacionaria de Tensión.

AFINIA tiene 25 subestaciones eléctricas que cuentan con un 100% de la medición, en ellas 73 equipos de calidad de potencia que tienen asociados 167 puntos de medidas (barra, circuitos, líneas).

Las lecturas de los equipos de medición de la calidad de potencia se realizan cada 10 minutos lo que nos arroja 1008 registros a la semana, para los 167 puntos de medida y 52 semanas nos arroja 8.753.472 de registros teóricos que debería reportar AFINIA. De acuerdo con la revisión efectuada sobre los registros de las mediciones reportadas, se evidencian 7.521.677 registros validos reportados y 18.577 medidas reportadas que no cumplen y presentan variaciones superiores al 10% de la tensión r.m.s con duración mayor a un minuto.

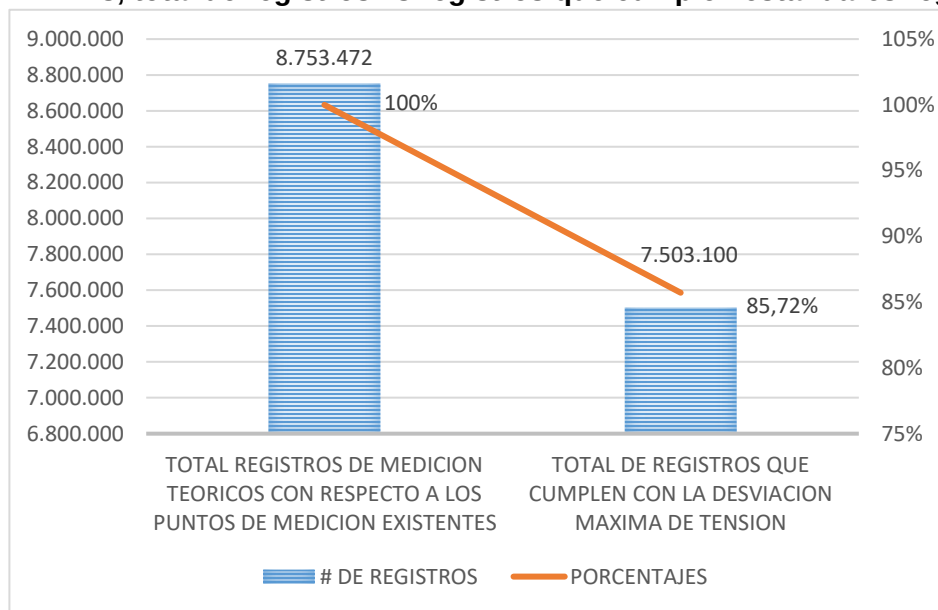
Tabla 106. Análisis de registros de medición de tensión y mediciones que no cumplen con los estándares regulatorios -calculo indicador

TOTAL REGISTROS REALES REPORTADOS POR AFINIA AÑO 2022	# DE SEMANAS REPORTADAS	REGISTROS QUE NO CUMPLEN LA DESVIACION DE TENSION	TOTAL DE REGISTROS QUE CUMPLEN CON LA DESVIACION DE TENSION	SEMANAS QUE CUMPLEN CON LA DESVIACION DE TENSION	INDICADOR
7.521.677	52	18.577	7.503.100	44,572	85,72%

Fuente: Cálculos de la SSPD a partir de información suministrada por AFINIA

2.3.2 Indicador de resultado 3.2 Mantener los niveles de tensión dentro de los estándares regulatorios para valores de Desviaciones estacionarias de Tensión e Interrupciones Transitorias 3.2(a)

Gráfica 44. DETs, total de registros vs registros que cumplen estándares regulatorios



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

Si bien AFINIA cumple con este indicador, durante el 2022, reportó 7.521.677 registros validos con respecto a los 8.753.472 que debió reportar, lo que equivale a un reporte del 86% de los registros, se le recomienda al prestador tomar las acciones requeridas para aumentar la cantidad de registros validos en sus puntos de medición.

Se presenta una disminución en los registros que no cumplen con la regulación, en el año 2021 estos registros ascendieron a 33.976 y en el año 2022 a 18.577, lo que evidencia una disminución del 45,32% y por tanto se puede inferir hay una mejora en las calidad del servicio en cuanto a este indicador se refiere.

Evidencias que soportan la ejecución:

No aplica

2.3.3 Indicador de resultado 3.2 Mantener los niveles de tensión dentro de los estándares regulatorios para valores de Desviaciones estacionarias de Tensión e Interrupciones Transitorias 3.2(b)

Objetivo del Indicador:

Hacer seguimiento a la calidad del suministro de potencia en los niveles de tensión 4, 3 y 2, verificando que los valores de desviaciones estacionarias de tensión se mantengan dentro de los estándares regulatorios.

Fórmula del indicador:

$$\left(1 - \frac{\sum_{t=1}^N \sum_{s=1}^{T_{sem\ año}} IT_{s_{conmedición t}}}{\sum_{s=1}^{T_{sem\ año}} Registros_{BC}}\right)$$

Donde:

$T_{sem\ año}$ = Semanas del año

$IT_{s_{conmedición t}}$ = Total de semanas con registros de interrupciones transitorias de los puntos del sistema con medición los cuales cumplen con los rangos definidos en la regulación.

$Registros_{BC}$ = Total de registros de los puntos del sistema con medición.

Resultado del indicador:

Tabla 107. Evaluación Indicador de Resultado 3.2b Mantener los niveles de tensión dentro de los estándares regulatorios para valores de desviaciones estacionarias de tensión e interrupciones transitorias.

Meta	Evaluación	Resultado
60% de las semanas	86% de las semanas	CUMPLE

Beneficios y recursos asociados.

1. Beneficios:

- La evaluación de este indicador beneficia a todos los usuarios del sistema operado por AFINIA
- Se busca mejorar la calidad de la potencia suministrada en los niveles 4,3 y 2, manteniendo las desviaciones estacionarias de tensión dentro de los estándares regulatorios.
- Departamentos beneficiados: Córdoba, Bolívar, Cesar y Sucre

2. Recursos asociados:

- No reporta

2.3.3 Indicador de resultado 3.2 Mantener los niveles de tensión dentro de los estándares regulatorios para valores de Desviaciones estacionarias de Tensión e Interrupciones Transitorias 3.2(b)

Información utilizada para el seguimiento:

- El material suministrado como evidencia por la empresa (Tabla desviaciones estacionarias e interrupciones transitorias)
- Informe presentado por AFINIA.
- Información reportada a SUI por AFINIA
- Las inspecciones realizadas en campo por parte del personal de la Superintendencia.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

La empresa reportó el registro de las interrupciones totales, su duración y parámetros durante el año del 2022 y los registros de medición en las semanas que presentan interrupciones transitorias:

Tabla 108. Reporte del total de registros de mediciones de tensión y de mediciones de tensión que no cumplen con los estándares regulatorios en las semanas con interrupciones transitorias.

Indicador	Registros bc	Mediciones que no cumplen el estándar
Its	8.753.472	5326

Fuente: AFINIA

Análisis de la SSPD:

A partir de la información disponible y analizada se concluye que en el cuarto trimestre la empresa alcanzó el 99% de las semanas que cumplen con la desviación estacionaria de Tensión.

AFINIA tiene 25 subestaciones eléctricas que cuentan con un 100% de la medición, en ellas 73 equipos de calidad de potencia que tienen asociados 167 puntos de medidas (barra, circuitos, líneas).

Las lecturas de los equipos de medición de la calidad de potencia se realizan cada 10 minutos lo que nos arroja 1008 registros a la semana, para los 167 puntos de medida y 52 semanas nos arroja 8.753.472, lo que indica que AFINIA, reporta la totalidad de los registros de las subestaciones que tienen instalada el 100% de la medición. De acuerdo con la revisión de los registros de medición en las semanas que presentan interrupciones transitorias, hay 6236 de las medidas reportadas que no cumplen, es decir discontinuidades en la prestación del servicio con duración superior a un minuto y tensión menor al 01% de la tensión nominal y 7.521.6778 registros validos

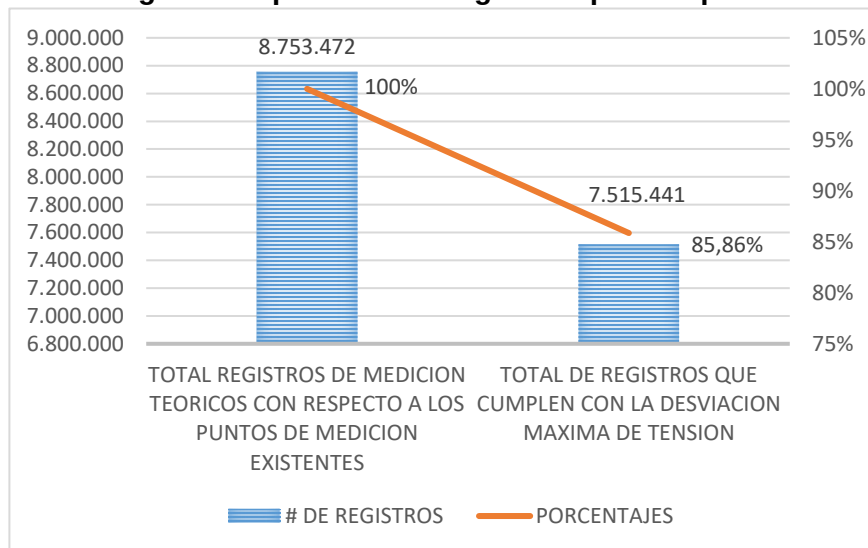
Tabla 109. Análisis de registros de tensión totales y mediciones que no cumplen en semanas con interrupciones transitorias- calculo indicador

TOTAL, REGISTROS REALES REPORTADOS POR AFINIA AÑO 2022	# DE SEMANAS REPORTADAS	REGISTROS QUE NO CUMPLEN LA DESVIACION DE TENSION	TOTAL, DE REGISTROS QUE CUMPLEN CON LA DESVIACION DE TENSION	SEMANAS QUE CUMPLEN CON CUMPLEN CON LA DESVIACION DE TENSION	INDICADOR
7.521.677	52	6.236,00	7.515.441	44,645	85,86%

Fuente: Elaboración SSPD, datos informe AFINIA

2.3.3 Indicador de resultado 3.2 Mantener los niveles de tensión dentro de los estándares regulatorios para valores de Desviaciones estacionarias de Tensión e Interrupciones Transitorias 3.2(b)

Gráfica 45. Its, total de registros reportados vs registros que cumplen estándares regulatorios



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de AFINIA

Si bien AFINIA cumple con este indicador, durante el 2022, reportó 7.521.6767 registros validos con respecto a los 8.753.472 que debió reportar, lo que equivale a un reporte del 86% de los registros, se le recomienda al prestador tomar las acciones requeridas para aumentar la cantidad de registros validos en sus puntos de medición.

Se presenta un aumento en los registros que no cumplen con la regulación, en el año 2021 estos registros ascendieron a 5.326 y en el año 2022 a 6.236, lo que evidencia un aumento del 17,09% y por tanto se puede inferir que hay una disminución en la calidad del servicio en cuanto a este indicador se refiere.

Evidencias que soportan la ejecución:

No aplica

2.3.4 Indicador de resultado 3.3 Mantener la distorsión armónica dentro de los estándares regulatorios.

Objetivo del Indicador:

Mejorar la calidad de la calidad de potencia en los activos de nivel 4, 3 y 2, manteniendo la distorsión armónica dentro de los estándares regulatorios.

Fórmula del indicador:

$$\left(\frac{\sum_1^N \sum_{s=1}^{T_{sem\ año}} PERC_{95Registros_Cumple}}{T_{Med} * T_{Sem_año}} \right)$$

Donde:

$T_{sem\ año}$ = Semanas del año

$PERC_{95registros_cumple}$ = Total de registros que cumplen con los rangos definidos en la regulación para la variable THDV

T_{med} = Total de puntos con medición

Resultado del indicador:

Tabla 110. Evaluación Indicador de Resultado 3.3 Mantener la distorsión armónica dentro de los estándares regulatorios.

Meta	Evaluación	Resultado
50%	79,88%	CUMPLE

Beneficios y recursos asociados.

1. Beneficios:

- La evaluación de este indicador beneficia a todos los usuarios del sistema operado por AFINIA
- Se busca mejorar la calidad de la potencia suministrada en los niveles 4,3 y 2, manteniendo la distorsión armónica dentro de los estándares regulatorios.
- Departamentos beneficiados: Córdoba, Bolívar, Cesar y Sucre

2. Recursos asociados:

- No reporta

2.3.4 Indicador de resultado 3.3 Mantener la distorsión armónica dentro de los estándares regulatorios.

Información utilizada para el seguimiento:

- El material suministrado como evidencia por la empresa (Tablas registros THDV)
- Informe presentado por AFINIA.
- Información reportada a SUI por AFINIA
- Las inspecciones realizadas en campo por parte del personal de la Superintendencia.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

La empresa reportó para sus 280 puntos de medición, el número de registros que cumplen con la variable THDV, durante el año del 2022

Tabla 111. Reporte de registros que cumplen con la variable THDV

Total Medidores	Cantidad registros cumplen
280	11.631

Fuente: AFINIA

Análisis de la SSPD:

A partir de la información disponible y analizada se concluye que en el cuarto trimestre la empresa alcanzó el 72% de las semanas cuyos registros cumplen con variable THDV.

AFINIA tiene 260 medidores a evaluar.

Tabla 112. Análisis de registros de THDV- cálculo indicador

TOTAL DE EQUIPOS DE MEDIDA EVALUADOS	# DE SEMANAS REPORTADAS	TOTAL # EQUIPOS * # SEMANA	TOTAL DE REGISTROS QUE CUMPLEN CON LA THDV	INDICADOR
280	52	14.560	11.631	79,88%

Fuente: Cálculos de la SSPD a partir de información suministrada por AFINIA y reportes SUI

Evidencias que soportan la ejecución:

No aplica

2.4 Objetivo 4. Pérdidas

2.4.1 Indicador de Resultado 4.1. Reducir el índice de pérdidas.

Objetivo del Indicador:

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

Fórmula del indicador:

$$\text{Indicador} = (IPT_s - IPT_p)$$

Donde:

IPTs: Índice de pérdidas totales de la senda establecida según Resolución CREG 167 de 2020.

IPTp: Índice de pérdidas totales.

Resultado del indicador:

Tabla 113. Evaluación Indicador de Resultado 4.1. Reducir el índice de pérdidas.

Meta	Evaluación	Resultado
$\geq 0\%$	-1,62%	NO 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:

Índice calculado según la metodología regulatoria para determinar las pérdidas totales de energía en el mercado de comercialización de la empresa.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

La empresa informa que controlar y disminuir las pérdidas de energía es el propósito común de todas las estrategias, planes y campañas establecidas dentro de la Gerencia de Control de Energía, dentro de las cuales se destacan:

- La gestión de pérdidas en grandes consumidores,
- La ejecución de campañas sistemáticas en clientes regulares y medios,
- La instalación de medida en suministros sin medidor.
- Los proyectos de aseguramiento de las redes en los sectores donde éstas son más vulnerables a la manipulación y registran los niveles de pérdidas más significativos.

En el 2022 la empresa destaca los siguientes resultados:

- La ejecución del plan de control y reducción de pérdidas en 2022 tuvo como resultado un **Indicador Pérdidas del Operador de Red de 26,13%** con corte a diciembre de 2022.
- Se ejecutaron un **total de 230.893 acciones durante el año 2022** en la ejecución del plan de pérdidas, de las cuales **129.731 corresponden a acciones de campañas dirigidas** en sectores con altos focos de pérdidas, cuyas intervenciones están asociadas a la puesta a punto de la medida, así como a la ejecución de mini-proyectos de cambios de tecnología obsoleta o en mal estado, con la implementación

2.4.1 Indicador de Resultado 4.1. Reducir el índice de pérdidas.

de accesorios que ayudan a controlar las pérdidas como lo son las cajas con visor con lupa, los tornillos fracturables, medidores Bi-Cuerpo, etc y el trabajo especializado a través de operativa especial (brigadas elite).

- **Fortalecimiento del Centro de Gestión de Alarmas**, con lo que se espera mayor control con esquemas de telemetría a los clientes de alto consumo en Afinia, que representan el 41% de la energía de ventas. Durante el 2022 se emitieron **658 Alarmas** y se pusieron a punto **1.690 suministros con telemetría**.
- Logramos una **energía aflorada de 101,2 GWh/año** a corte de diciembre (teniendo pendiente aún la evaluación de las acciones ejecutadas en el mes de diciembre), esta energía es equivalente al 91.2% de la energía aflorada planificada para 2022, como resultado de la gestión realizada del plan de pérdidas.
- Durante el 2022 **se ejecutó la normalización de 10.566 suministros sin medidor**, con lo que se asegura la medición y correcta facturación de estos suministros.
- Logramos ejecutar la instalación de **26.723 suministros con medida centralizada** de los cuales **1.803 corresponden a suministros Multifamiliares**, (...).
- Conseguimos instalar **740** macro medidores con tecnología de medición centralizada en el nivel de tensión 1, para medir y focalizar las pérdidas a nivel de transformador y/o circuito, optimizando la gestión de pérdidas en los sectores intervenidos.
- Aseguramos la red de baja tensión para control de pérdidas beneficiando a **48.508** clientes que disfrutaban de una nueva red que asegura la calidad y continuidad del servicio de energía, con una configuración de la red de baja tensión que dificulta las manipulaciones.
- Hemos logrado la instalación de **682,9 km** de red instalados, de los cuales **171 km** corresponden a la red de media tensión y **511,9** en la red de baja tensión, para el aseguramiento de la red para el control y reducción de pérdidas.
- **Incorporamos 34 nuevas invasiones** que estaban conectados a la red de la empresa de forma ilegal y cuya energía no era facturada, que representaron un **incremento en la facturación de 2.3 GWh acumulados durante 2022**.
- **Incorporamos 36.866 clientes** que estaban conectados a la red de forma ilícita, que representaron un **incremento en la facturación de 30.4 GWh acumulados durante 2022**.
- Gestionamos la legalización y **contratación de 626 transformadores conectados ilegalmente a la red**, que representaron un **incremento en la facturación de 2.5 GWh acumulados durante 2022**.
- Hemos logrado realizar **Adecuaciones Menores en la red de baja tensión** que nos permitieron normalizar la medida de **6.250 suministros** conectados a segmentos de red con altas pérdidas y asegurar su correcta medición de energía, lo que nos permitió tener una energía aflorada de 2.1GWh acumulada durante 2022.
- Proyecto Tener futuro, la magnitud de las inversiones que requiere realizar todo el sector eléctrico a nivel nacional conlleva a la limitación de la mano de obra calificada disponible, por lo tanto la empresa realizó convenio con varias entidades y le ha apostado al proyecto Tener futuro, con el objeto de fortalecer el recurso humano local como parte de su política de responsabilidad social, con la que se está capacitando a jóvenes de la Costa Caribe como "Técnicos en el Montaje y Construcción de Líneas de Distribución" para atender el crecimiento de redes de distribución previsto con la entrada en operación de los nuevos proyectos de inversión, de los cuales se vincularon durante el 2022 a etapa productiva con nuestros contratistas 143 jóvenes.
- A cierre 2022 se implementó Plan de Denuncias Penales a usuarios reincidentes en defraudación de energía como mecanismo jurídico de control.



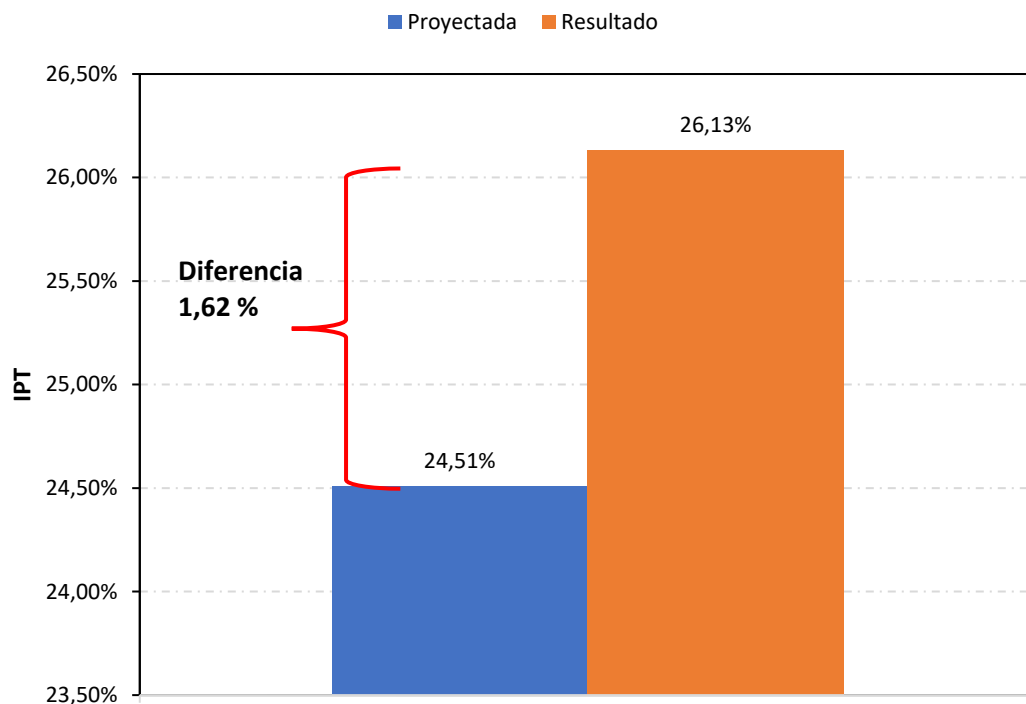
2.4.1 Indicador de Resultado 4.1. Reducir el índice de pérdidas.

Análisis de la SSPD:

A partir de la información disponible se verificó que las pérdidas totales en el mercado de comercialización de la empresa, en el año 2022, fueron del 26,13%.

Dado que el índice de pérdidas totales de la senda establecida según la Resolución CREG 167 de 2020, corresponde al 24,51%, el resultado del indicador es -1.62% y por lo tanto se incumplió la meta del indicador de resultado.

Gráfica 46. Índice de pérdidas Totales – Año 2022



Fuente: AFINIA

2.4.1 Indicador de Resultado 4.1. Reducir el índice de pérdidas.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

La empresa informa que la ejecución de los proyectos para la reducción de pérdidas se vio afectada por:

- La prolongación de la emergencia sanitaria COVID-19 dificultó la obtención de materiales y mano de obra para los proyectos.
- La resistencia de las comunidades afectó la realización de los proyectos en los tiempos estipulados, retrasando significativamente el avance del Plan de Reducción de Pérdidas y del Plan de Inversión.
- La ola invernal de 2022 dificultó el acceso a las comunidades y la ejecución de los proyectos.
- Los inconvenientes con la cadena de suministro a nivel mundial de materiales y equipos, debido a la pandemia y a la situación entre Ucrania y Rusia, también causaron retrasos significativos en la ejecución de los proyectos. Además, se presentaron crisis de contenedores, desabastecimiento de materia prima y alteraciones del orden público debido al paro nacional.

Evidencias que soportan la ejecución:

No aplican para este indicador.

2.4.2 Indicador de Resultado 4.2. Reducir el número de usuarios sin medidor en el mercado de comercialización.

Objetivo del Indicador:

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

Fórmula del indicador:

$$Indicador = \frac{\left(\%PartM_T - \frac{CSME_{dT}}{TotalClientes_T} \right)}{\%PartM_T} * 100$$

Donde:

%PartM_T: Meta para la participación de clientes sin medidor respecto de clientes totales, para el periodo T

CSME_{dT}: Clientes sin medidor en el periodo T

Total, Clientes_T: Total clientes en el periodo T

Resultado del indicador:

Tabla 114. Evaluación Indicador de Resultado 4.2. Reducir el número de usuarios sin medidor en el mercado de comercialización.

Meta	Evaluación	Resultado
>=0%	-2,12%	NO 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:

Datos de clientes totales de la empresa y de clientes sin medidor reportados al SUI por parte de AFINIA.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

La empresa informa que las actividades de normalización de suministros conectados directamente a la red presentaron un cumplimiento del 100,1% de la meta establecida para el año 2022, fundamentada en la normalización de medida de 10.580 suministros sin medidor para un acumulado de 27.363 desde el año 2021.

AFINIA indica que se pasó de 10,83% del total de clientes sin medidor en octubre de 2020 a 8,82% para diciembre del 2022.

La empresa considera que el indicador está enfocado en la disminución de suministros directos y para ellos calculó el indicador con la facturación realizada en su mercado. A continuación, se presenta la metodología utilizada por la empresa:

“procedemos a expresar la metodología empleada para el cálculo por parte nuestra, con la información arrojada por el TC2:

2.4.2 Indicador de Resultado 4.2. Reducir el número de usuarios sin medidor en el mercado de comercialización.

- Se descartan recibos que no corresponde a consumos recuperados, por lo que el criterio. Consumos Recuperados = 0.
- Tipos de Tarifa = 1
- Tipo de Lectura = 3
- Longitud del campo factura id = 10
- Se descartan los suministros puestos al cobro ya contabilizados en meses anteriores.

Con lo anterior, evitamos la duplicidad de los suministros en la metodología utilizada para el cálculo de los suministros directos.

En el caso específico del mes de diciembre, se procedió con la metodología expresada y el resultado fue de 136.030 suministros facturados directos en el mes de diciembre (ver anexo 1 y 2).

De otra parte, validamos nuevamente el número de clientes AFINIA para el período de diciembre 2022 y nos arrojó el dato de 1.541.436 (ver anexo CSV AFINIA 2022 - 12), con lo que procedimos a determinar que el % de clientes facturados sin medidor empresa a cierre 2022 corresponde a 8.82% en cumplimiento del 0.01% del indicador.”

Análisis de la SSPD:

La SSPD contrastó la información reportada por la empresa respecto a la cantidad de usuarios totales y usuarios sin medidor con la información reportada y certificada por la empresa en los formatos TC1 y TC2 del SUI para diciembre del 2022, respectivamente, ver **Tabla 115**. La SSPD aclara y reitera que el objetivo del indicador es “Reducir el número de usuarios SIN MEDIDOR en el mercado de comercialización”, es decir, se busca la instalación de equipos de medición en los usuarios. En el campo 42 del formato TC2 está definido el código 6 para dicha condición “Usuario sin medidor”. Es responsabilidad de la empresa reportar el valor oficial en dicho formato y campo.

Tabla 115. Validación de datos de usuarios sin medidor

DESCRIPCION	AFINIA	SSPD
Usuarios Totales	1.542.047 ¹	1.547.450
Usuarios sin medidor	136.030	139.540
Relación Usuarios Totales Vs Usuarios sin medidor	8,82%	9,02%
Meta para el año 2022	10,83%	8,83%
Indicador de resultado 4.2	18,55%	-2,12%

Fuente: AFINIA -SSPD (SUI)

¹ Este valor de usuarios totales corresponde a la cifra reportada inicialmente por la empresa en el informe del IV trimestre del PGLP y difiere del reportado por ella misma en la comunicación de observaciones al informe preliminar, el cual se menciona en el apartado “Actividades particulares reportadas por la empresa”

2.4.2 Indicador de Resultado 4.2. Reducir el número de usuarios sin medidor en el mercado de comercialización.

La información disponible permitió verificar que el número de clientes sin medidor en el año 2022 fue de 139.540, el cual equivale al 9% del total de clientes a diciembre de dicho año (1.547.450).

Dado que la *meta para la participación de clientes sin medidor respecto de clientes totales* para el 2022, fue de 8,83%, el indicador es igual a -2,12% y no 18,55% como lo indica AFINIA. En consecuencia, no se cumplió la meta del indicador 4.2 para el año 2022.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

El prestador no reporta dificultades.

Evidencias que soportan la ejecución:

No aplican para este indicador.

2.5. Objetivo 5. Riesgo Eléctrico

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

Objetivo del Indicador:

Evaluar la eficacia de las acciones implementadas por el operador dentro del Plan de Gestión del Riesgo Eléctrico reflejado en la disminución del número de accidentes de origen eléctrico en el sistema del operador, en base al reporte realizado al Sistema Único de Información del SUI dando cumplimiento a los especificado con el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas RETIE que señala la obligación de los operadores de reportar *“los accidentes de origen eléctrico ocurridos en sus redes y aquellos con pérdidas de vidas en las instalaciones de sus usuarios”*.

Fórmula del indicador:

$$\frac{N^{\circ} AOEM_t - N^{\circ} AOE_t}{N^{\circ} AOE_t} * 100$$

Donde:

$No AOEM_t$: Número de Accidentes de Origen Eléctrico Meta para el periodo t.

$No AOE_t$: Número de Accidentes de Origen Eléctrico Total año t

* Línea base el año 2020 con la siguiente senda: año 2021 mantener el valor del año 2020, De 2022 a 2025 lograr la reducción del 5% anual con respecto a la base de 2020.

Resultado del indicador:

Tabla 116. Evaluación Indicador de Resultado 5.1. Disminuir el número de accidentes de origen eléctrico en el sistema eléctrico del operador.

Meta	Evaluación	Resultado
≥0%	-8.82%	NO CUMPLE

Beneficios y recursos asociados.

- Implementar las acciones que permitan disminuir las situaciones de Riesgo Eléctrico definidas en el Plan de Gestión del Riesgo Eléctrico planteado por el operador, que permitan disminuir el número de accidentes de origen eléctrico en el sistema eléctrico del 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:

- Información reportada por el operador en el Sistema Único de Información (SUI) Formato TT5, correspondiente al reporte de los accidentes de origen eléctrico para el operador AFINIA.
- La evaluación del indicador será acorde con la meta prevista en la matriz de indicadores, cuya línea base para es el año 2020 con una senda de reducción del 5% anual a partir del 2022.
- Para la evaluación del indicador se tomó la información reportada por Afinia en el documento *“Informe de accidentes 2022 tipología”*, revisando las causas de los accidentes, en donde se tiene en cuenta para la evaluación aquellos que sean imputables al prestador, de acuerdo con la descripción del caso y según los criterios de clasificación como Atribuibles o No Atribuibles.

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

Actividades particulares reportadas por la empresa:

En el informe del cuarto trimestre del año 2022, el operador presentó un reporte de los accidentes de origen eléctrico. De acuerdo con la información suministrada, se registraron en su base de datos (SINAC) un total de 90 accidentes, de los cuales realizó un reporte parcial de 69 accidentes que se cargaron y certificaron en el formato TT5 del SUI para el año 2022. Afinia informa que 21 accidentes no han sido reportados al SUI por trámites administrativos. Sin embargo, hace el reporte de estos eventos en el informe del cuarto trimestre de 2022 en el marco del PGLP.

Adicionalmente Afinia informa que para obtener el indicador de Accidentes de Origen Eléctrico (AOE_i), realiza en primer lugar la clasificación según la topología de los accidentes, posteriormente los eventos son asignados a las diferentes dependencias con el fin de determinar cuáles son atribuibles o no a su gestión, para el año 2022 entrega los siguientes resultados:

Tabla 117. Tipología de Accidentes de Origen Eléctrico 2022 - Estado de reporte

Tipología de accidentes	Atribuible	No atribuible	Total
NO REPORTADO	10	11	21
ASIGNADO	3	3	6
Accidente en instalaciones internas		1	1
Contacto eléctrico accidental	1	2	3
Línea MT en el suelo	1		1
Retenida energizada	1		1
VALIDADO JURÍDICA	7	8	15
Accidente en instalaciones internas		5	5
Contacto eléctrico accidental	4	1	5
Descarga por arcos eléctricos	1		1
Desprendimiento de elemento de la red	1		1
Líneas descolgadas		1	1
Maniobras indebidas	1	1	2
REPORTADO	19	50	69
VALIDADO JURÍDICA	19	50	69
Accidente en instalaciones internas		9	9
Contacto eléctrico accidental	4	22	26
Daño En Acometida y/o Medidor		2	2
Descarga por arcos eléctricos		1	1
Desprendimiento de elemento de la red	3	1	4
Energización de otros elementos		1	1
Energización redes de otros servicios		2	2
Intento de robo		2	2
Línea BT en el suelo	1	1	2
Línea MT en el suelo	1		1
Líneas descolgadas	1		1
Maniobras indebidas	1	1	2
Particular manipulando la red		4	4
Pérdida del neutro		1	1
Retenida energizada	8	3	11
Total	29	61	90

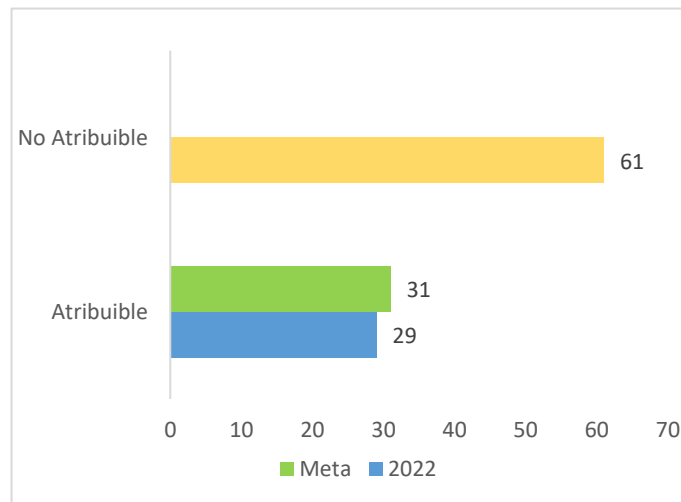
Fuente: Informe PGLP Afinia Cuarto Trimestre de 2022



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

Afinia reporta el comportamiento de los accidentes de origen eléctrico en su red durante esta vigencia, presentando mediante un gráfico el total de los eventos clasificados como “Atribuibles” y “No Atribuibles” a la gestión de la empresa. De acuerdo con la línea base establecida para este indicador, la meta de cumplimiento esperada es menor o igual a 31 accidentes atribuibles y de acuerdo con el reporte y clasificación de la empresa, se registraron un total de 29 accidentes atribuibles.

Gráfica 47. Accidentes Eléctricos 2022



Fuente: Informe PGLP Afinia Cuarto Trimestre de 2022

Con relación a lo anterior el operador en su informe del cuarto trimestre de 2022 concluye lo siguiente: “*Caribemar de la Costa S.A.S. E.S.P. cumple con la meta establecida para el año 2022.*” Reportando el indicador con un puntaje alcanzado de 6.89%.

Análisis de la SSPD:

La SSPD considera en primer lugar para el análisis de este indicador la información reportada por AFINIA al Sistema Único de Información (SUI) durante la vigencia de 2022. En concreto, se analiza la información presentada en el formato TT5, denominado “*Información de Accidente de Origen Eléctrico*”, el cual debe ser reportado trimestralmente, siguiendo los términos dispuestos en la Resolución SSPD 20212200012515 de 2021. En este sentido, se llevó a cabo la revisión de este formato, donde se identificaron algunas inconsistencias en la información reportada por el prestador, las cuales se nombran a continuación:

- Desviaciones con respecto a las pautas establecidas en el lineamiento para el reporte de información específicamente en el campo No. 3 “*Descripción general*”, donde es necesario relatar de manera general en que consistió el accidente, indicar si existen personas accidentadas, daños en la infraestructura y cuál fue el tipo de afectación, entre otros.
- En el informe del cuarto trimestre de 2022, AFINIA informa haber reportado un total de 69 accidentes en el formato TT5. Sin embargo, según la información registrada y certificada en el SUI por el operador durante esta vigencia, se encuentra un total de 76 accidentes de origen eléctrico, lo que representa una diferencia de 7 reportes con respecto al informe entregado.

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

- En relación con las anteriores observaciones, se identificaron 16 registros donde la descripción del accidente se hizo mediante expresiones como: “*VER INFORME ANEXO*”, “*VER INFORME ADJUNTO*”, “*VER ADJUNTO*” y “*VER INFORME*”. Es importante mencionar que el formato TT5 no está habilitado para adjuntar ningún tipo de documento adicional, por lo que se requiere que la descripción del accidente se haga de manera completa y detallada dentro del mismo formato del SUI.

La SSPD identifica una vez más discrepancias en la información reportada por el operador y la información consolidada en el SUI. Esta situación guarda similitud con la observada en el informe del cuarto trimestre del año anterior, donde se identificaron 27 registros sin descripción del accidente, 7 registros repetidos y 3 accidentes reportados como “*Evento Transelca*”. Esta situación muestra nuevamente que AFINIA debe revisar cuidadosamente la información reportada y consolidada, a fin de garantizar la calidad y veracidad de los datos presentados.

Con base en lo expuesto anteriormente, esta Superintendencia ha tomado como referencia para la evaluación del indicador, el registro de accidentes de origen eléctrico incluido en el informe del cuarto trimestre de 2022 entregado por el operador. Se ha tomado esta decisión debido a que dicho informe cuenta con un mayor registro de accidentes y provee información más detallada al respecto.

Por otra parte, durante el año base 2020 se registraron 33 accidentes de origen eléctrico atribuibles a AFINIA, de un total de 76 accidentes reportados al SUI, en ese mismo año. Adicionalmente, según el informe del cuarto trimestre de 2021, AFINIA registró un total de 87 accidentes de origen eléctrico, de los cuales 25 se clasificaron como atribuibles.

Luego en el informe del cuarto trimestre de 2022, el operador registro un total de 90 accidentes, de los cuales 29 cataloga como atribuibles a su gestión. Sin embargo, la revisión adelantada por la SSPD encontró diferencias en los resultados producto de la determinación de cuatro muestras, de las cuales se solicitó a AFINIA revisar la justificación de 15 reportes considerados como no atribuibles. De estos casos se observaron particularidades como las siguientes:

- En la territorial Bolívar Sur, ocurrió un evento en el que cinco personas resultaron afectadas. Sin embargo, AFINIA presentó un solo reporte para este evento, a pesar de que es necesario realizar un reporte independiente por cada uno de los receptores o afectados involucrados en el accidente.
- En la Territorial Córdoba Sur, se presentó un accidente que involucró a una pareja de esposos. La empresa presentó un único reporte sobre este evento, en el cual se informó que uno de los cónyuges falleció y el otro resultó con quemaduras al intentar desconectar unos electrodomésticos. En un primer momento, el accidente fue reportado como “*No Atribuible*”. Sin embargo, durante la revisión de la SSPD se encontró el seguimiento del evento en el que se indicaba lo siguiente: “*Se realiza reparación de red BT y cambio de pararrayo de loza (...) fue encontrado en corto circuito y, por consiguiente, al estar aterrizado a tierra energiza el neutro por estar conectado ahí y la falla llega hasta las viviendas comento la brigada (...) También comenta que, el transformador estuvo abierto y terceras personas lo manipularon y cerraron los fusibles. Debido a esto, las protecciones no actuaron comento el brigadista.*” En este sentido, la SSPD considera el accidente como Atribuible, ya que es responsabilidad de la empresa garantizar el correcto funcionamiento de su infraestructura y adoptar las medidas necesarias para evitar este tipo de accidentes, como lo deben ser contar con sistemas de protección adecuados. En este caso particular, la falta de mantenimiento

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

del pararrayos de loza y la manipulación de terceros en el transformador contribuyeron al accidente, lo que se traduce en una responsabilidad atribuible a la empresa.

- En la territorial Cesar, zona próxima a la S/E Algarrobo, se reporta menor de edad con quemaduras producto del contacto con una retenida, este accidente fue reportado como *"No Atribuible"* por parte de la empresa. Sin embargo, tras analizar la información solicitada, este despeso concluye que este suceso había podido ser mitigado con las medidas de protección adecuadas en la infraestructura propiedad de la empresa, como habría sido un aislador tipo tensor. Por lo tanto, se considera que el accidente es *"Atribuible"* a la empresa.
- En la territorial de Bolívar Norte, específicamente en el municipio de Arjona, se presentó un accidente de origen eléctrico. Según el informe, un menor de edad entró en contacto con la retenida de un poste de baja tensión (BT) que se encontraba energizado, debido a una acometida ilegal; El accidente fue reportado como *"No Atribuible"*. Sin embargo, es importante tener en cuenta que, de acuerdo con el artículo 10.6 del RETIE, *"el propietario o tenedor de la instalación será responsable de mantenerla en condiciones seguras, por lo tanto, debe garantizar que se cumplan las disposiciones del presente reglamento que le apliquen (...)"*. En consecuencia, la SSPD considera que el accidente es *"Atribuible"* a la empresa.
- *En la zona territorial de Córdoba Norte se presentó un accidente que ocasionó la muerte de un ciudadano. Según el reporte, la persona falleció al intentar bajar la cuchilla para suspender el servicio de su casa, debido a que el transformador se prendió en llamas. La empresa reportó este accidente como "No Atribuible" bajo el siguiente argumento: "Daño en las redes de Afinia, pero las instalaciones de la vivienda deben contar con protecciones respectivas (RETIE)".*

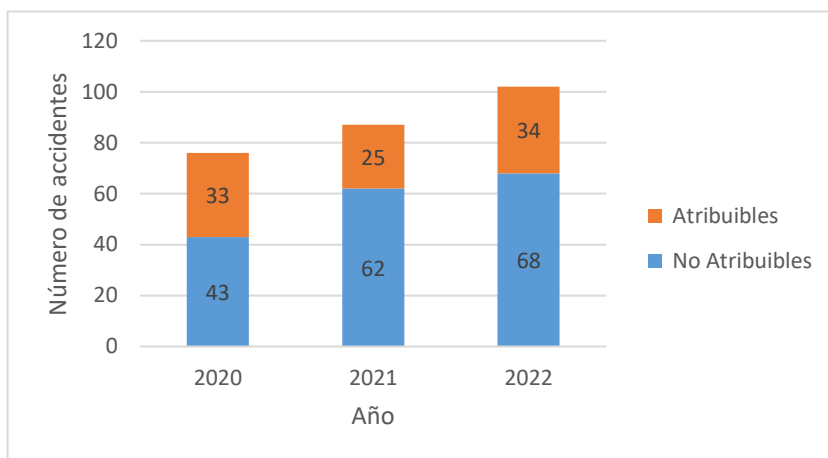
En este caso, la SSPD le recuerda a AFINIA que, de acuerdo con lo dispuesto en el literal C del artículo 24.3 del RETIE, toda subestación tipo poste debe contar con protección contra sobrecorrientes y sobretensiones (DPS) al menos en el lado primario del transformador. Además, las protecciones eléctricas, deben garantizar criterios de seguridad, fiabilidad, confiabilidad y selectividad. Por lo tanto, una coordinación y/o selección adecuada de estos criterios permite proteger elementos adyacentes. De esta manera, el operador, producto de un análisis técnico, debería garantizar la adecuada protección del transformador y la desenergización del circuito en caso de ser necesario. Por lo tanto, se considera que este accidente es *"Atribuible"* a la empresa.

A partir de la información proporcionada en el formato TT5 y en el informe del cuarto trimestre de 2022, y en los eventos particulares anteriormente descritos; la SSPD aplicando una metodología de cruce de información basada en reporte realizado en el campo *"Persona Afectada"*. ha determinado que el número total de accidentes eléctricos ocurridos durante la vigencia 2022 es de 102. La información proporcionada supone una actualización significativa en cuanto al número de accidentes eléctricos reportados en el período correspondiente. Adicionalmente, la SSPD clasifica un total de 34 accidentes como *"Atribuibles"* a la gestión de AFINIA, en consonancia con las conclusiones y consideraciones previamente expuestas.

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

De esta manera, en la siguiente grafica muestra la evolución de los accidentes eléctricos reportados por AFINIA durante el programa de gestión de largo plazo, que abarca el período comprendido entre 2020-2022. Se incluyen tanto los accidentes atribuibles como no atribuibles a la gestión de la empresa, y se observa una tendencia creciente en el número de accidentes.

Gráfica 48. Evolución Accidentes de origen eléctrico - Afinia



Fuente: SSPD PGLP Afinia 2020-2022

Se recomienda al operador mejorar la información en los registros de accidentes de origen eléctrico reportados en el Formato TT5 para la evaluación de este indicador de resultado, tal como se mencionó en la evaluación anterior:

“Es necesario que la descripción de los accidentes sea más detallada y se haga un seguimiento a los casos que requieren trámites internos por parte del operador para que se incluyan en los reportes de los periodos respectivos con la información suficiente para su evaluación. Se insta al operador a tomar en cuenta esta recomendación para una evaluación adecuada y precisa del indicador.”

Asimismo, se sugiere implementar de campañas de concientización dirigidas a los usuarios, para que eviten manipular elementos de la infraestructura eléctrica y reporten cualquier anomalía que detecten

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

Según el informe de Afinia, un total de 21 accidentes de origen eléctrico no fueron reportados al SUI debido a problemas en los trámites administrativos correspondientes.

Evidencias que soportan la ejecución:

El informe del cuarto trimestre del año 2022 remitido por AFINIA.

- 5.2.2 Ejecución de Inversiones _TOP 27_ Monohilo

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

- 5.2.2. Informe Fotográfico SSPP_TOP 27_ Monohilo
- 5.2.2. Seguimientos Super_4T_TOP 27_MONOHILO_CENTRAL T4
- Anexo Indicador de Resultado 5.2

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

Meta	Evaluación	Resultado
≥80%	85%	CUMPLE

Indicador de Resultado con seguimiento Trimestral

Beneficios y recursos asociados.

- Realizar la ejecución de los proyectos aprobados en el Plan de inversiones del operador por concepto de Sustitución de Red Monohilo, como estrategia principal de aseguramiento en la red del operador, para disminuir el riesgo de accidentes de origen eléctrico.
- Usuarios beneficiados: El operador reporta un total general de 86.113 clientes beneficiados con las actividades realizadas al cierre de ejecución del año 2022. Los beneficios totales se lograrán una vez terminados los circuitos intervenidos.
- 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 cuarto trimestre de 2022.
- Información reportada por el operador en el Informe del cuarto trimestre de 2022, con los soportes y evidencias presentadas.



2.5.2 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:

El operador ha enfocado sus esfuerzos en las actividades de sustitución de la red monohilo, incluidas en el plan de expansión y reposición de AFINIA, en los circuitos priorizados denominados TOP 27, los cuales se detallan en la siguiente tabla.

Tabla 119. Ejecución Circuitos Sustitución Red Monohilo 4T 2022

No.	CIRCUITO	Territorio	TIPO RATIOS	OCT		NOV		DIC		CUARTO TRIMESTRE	
				PLAN	REAL	PLAN	REAL	PLAN	REAL	PLAN	REAL
1	EL CARMEN 4	BOLIVAR CENTRO	TENDIDO MT AÉREO	-	-	-	4,00	-	1,15	-	5,15
2	SAN JACINTO 1	BOLIVAR CENTRO	TENDIDO MT AÉREO	-	-	-	-	-	-	-	-
3	SAN JUAN NEPOMUCENO 1	BOLIVAR CENTRO	TENDIDO MT AÉREO	-	-	-	4,00	-	2,83	-	6,83
4	GAMBOTE 1	BOLIVAR NORTE	TENDIDO MT AÉREO	-	-	-	-	-	-	-	-
5	TERNERA 2	BOLIVAR NORTE	TENDIDO MT AÉREO	-	-	-	-	-	-	-	-
6	BANCO IV	BOLIVAR SUR	TENDIDO MT AÉREO	-	-	-	-	-	-	-	-
7	LA EUROPA	CESAR NORTE	TENDIDO MT AÉREO	-	1,00	-	0,90	-	0,59	-	2,49
8	MARIANGOLA 2	CESAR NORTE	TENDIDO MT AÉREO	-	0,90	-	0,30	-	0,25	-	1,45
9	CASA DE ZINC	CESAR SUR	TENDIDO MT AÉREO	-	1,05	-	2,00	-	1,95	-	5,00
10	TAMALAMEQUE	CESAR SUR	TENDIDO MT AÉREO	-	-	-	0,20	-	-	-	0,20
11	LA COSTILLA	CESAR SUR	TENDIDO MT AÉREO	-	-	-	-	-	-	-	-
12	BERASTEGUI	CORDOBA CENTRO	TENDIDO MT AÉREO	-	-	-	-	-	-	-	-
13	EL TAMARINDO	CORDOBA CENTRO	TENDIDO MT AÉREO	-	-	-	1,91	-	-	-	1,91
14	MONTERIA 4	CORDOBA CENTRO	TENDIDO MT AÉREO	-	-	-	-	-	-	-	-
15	PUERTO ESCONDIDO	CORDOBA CENTRO	TENDIDO MT AÉREO	-	-	-	1,22	-	-	-	1,22
16	EL SENA	CORDOBA CENTRO	TENDIDO MT AÉREO	-	-	-	-	-	-	-	-
17	TIERRA ALTA 2	CORDOBA CENTRO	TENDIDO MT AÉREO	-	-	-	-	-	-	-	-
18	PRADERA 4	CORDOBA CENTRO	TENDIDO MT AÉREO	4,03	2,28	4,03	2,43	3,70	0,85	11,8	5,56
19	CIRCUITO VALENCIA CORDOBA 1	CORDOBA CENTRO	TENDIDO MT AÉREO	-	0,35	-	0,42	-	0,38	-	1,15
20	SANTA LUCIA 2	CORDOBA CENTRO	TENDIDO MT AÉREO	1,20	-	-	-	-	-	1,2	-
21	SAN CARLOS 3	CORDOBA CENTRO	TENDIDO MT AÉREO	0,40	-	-	-	-	-	0,4	-
22	SAN FRANCISCO DE RAYO	CORDOBA SUR	TENDIDO MT AÉREO	-	-	-	-	-	-	-	-
23	PLANETA RICA 2	CORDOBA SUR	TENDIDO MT AÉREO	-	-	-	-	-	-	-	-
24	JUAN JOSE	CORDOBA SUR	TENDIDO MT AÉREO	1,90	-	2,00	-	-	-	3,9	-
25	EL BRILLANTE 1	CORDOBA SUR	TENDIDO MT AÉREO	1,80	-	1,00	-	-	-	2,8	-
26	SINCE 3020(GALERAS BELLAVISTA)	SUCRE	TENDIDO MT AÉREO	-	-	-	-	-	-	-	-
27	CHINULITO	SUCRE	TENDIDO MT AÉREO	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL, GENERAL				9,33	5,58	7,09	17,38	3,70	8,00	20,06	30,96

Fuente: Elaboración SSPD – Informe Cuarto Trimestre 2022 AFINIA

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

El operador presenta los resultados de su plan de ejecución y reposición de red monohilo para el cuarto trimestre del 2022, destacando que se logró intervenir un total de 30.96 km de red, lo cual supera los 20.06 km programados para este periodo. Además, se realizaron intervenciones en cinco circuitos adicionales a los cinco que estaban contemplados originalmente, Cabe destacar que la intervención adicional se realizó en concordancia con el retraso presentado en el trimestre anterior.

En el informe del cuarto trimestre de 2022, el operador reportó un total de 98.26 km de red intervenida en proyectos de sustitución de red monohilo, lo que representa un porcentaje de ejecución anual del 85.1% respecto al plan proyectado para este año de 115.46 km. Este avance se presenta en 16 de los 27 circuitos priorizados para el año 2022 los cuales forman parte del Plan de Inversiones aprobado para el operador.

Tabla 120. Avance Acumulado Sustitución Red Monohilo 4T 2022

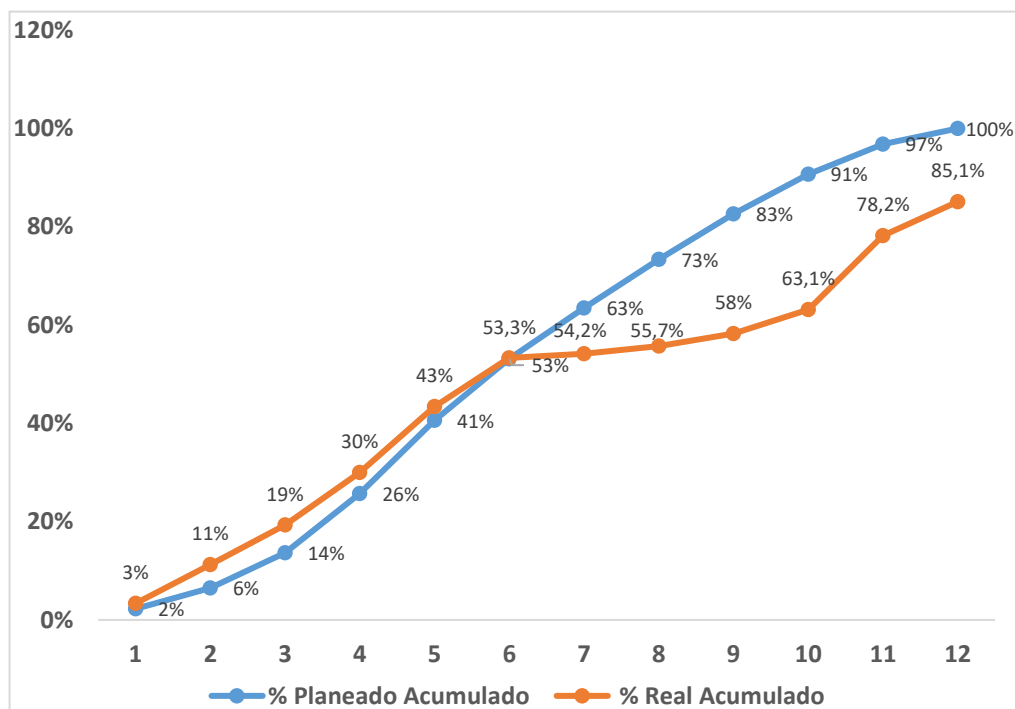
Circuito	Territorial	Total	ACUM	REAL ACUM	Costo Incurrido
El Carmen 4	Bolívar Centro	2,6	2,6	7,32	\$ 80.456.113
San Jacinto 1	Bolívar Centro	3,2	3,2	-	
San Juan Nepomuceno 1	Bolívar Centro	7,0	7,0	6,83	\$ 396.748.265
Gambote 1	Bolívar Norte	15,2	15,0	11,98	\$ 204.114.108
Tenera 2	Bolívar Norte	13,9	13,9	4,82	\$ 37.867.151
Banco 4	Bolívar Sur	1,1	1,1	-	
La Europa	Cesar Norte	1,9	1,9	9,41	\$ 62.506.453
Mariangola 2	Cesar Norte	0,8	0,8	5,98	\$ 127.650.910
Casa De Zinc	Cesar Sur	0,7	0,7	11,35	\$ 252.208.604
Tamalameque	Cesar Sur	0,2	0,2	0,20	\$ 19.846.920
La Costilla	Cesar Sur	3,8	3,8	-	
Berastegui	Córdoba Centro	7,0	7,0	8,95	\$ 652.176.578
El Tamarindo	Córdoba Centro	1,8	1,8	1,91	\$ 63.983.972
Montería 4	Córdoba Centro	0,5	0,5	-	
Puerto Escondido	Córdoba Centro	3,8	3,8	2,09	\$ 57.789.482
El Sena	Córdoba Centro	0,5	0,5	-	
Tierra Alta 2	Córdoba Centro	5,4	5,4	-	
Pradera 4	Córdoba Centro	26,7	26,8	18,50	\$ 856.977.113
Circuito Valencia Córdoba 1	Córdoba Centro	2,5	2,5	2,10	\$ 56.040.351
Santa Lucia 2	Córdoba Centro	2,2	2,2	-	
San Carlos 3	Córdoba Centro	0,4	0,4	2,14	\$ 107.462.697
San Francisco De Rayo	Córdoba Sur	1,7	1,7	-	
Planeta Rica 2	Córdoba Sur	1,5	1,5	1,45	\$ 216.338.455
Juan José	Córdoba Sur	4,9	4,9	-	
El Brillante 1	Córdoba Sur	2,8	2,8	-	
Since 3020(Galerías Bellavista)	Sucre	0,5	0,5	-	
Chinulito	Sucre	3,0	3,0	3,25	\$ 128.964.852
Total general		115,46	115,46	98,26	\$ 3.321.132.031

Fuente: Informe Cuarto Trimestre 2022 AFINIA

Así mismo, el operador presenta en el informe del cuarto trimestre la Curva S de la ejecución de los proyectos de sustitución de red monohilo aprobadas en el plan de inversiones para el segundo año del programa de gestión, con un porcentaje de ejecución acumulada del 85.1%.

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

Gráfica 49. Curva S Sustitución Red Monohilo. Acumulado Cuarto Trimestre 2022



Fuente: Informe Cuarto Trimestre PGLP – AFINIA

Análisis de la SSPD:

Tras revisar los soportes y evidencias presentados por el operador en el informe correspondiente al cuarto trimestre de 2022, se han identificado retrasos en la ejecución de los circuitos programados para dicho periodo. Sin embargo, se destaca que, a pesar de no haber alcanzado el objetivo planteado, AFINIA ha tomado medidas necesarias para garantizar la gestión adecuada de las dificultades que impactaron la ejecución de los proyectos de sustitución de red monohilo en el periodo anterior, evitando así la generación de nuevos retrasos en este trimestre. Si bien los resultados obtenidos en términos de ejecución son inferiores a los del año anterior, la ejecución general del indicador ha sido favorable para el año 2022, con un porcentaje de ejecución del 85.1% cumpliendo la meta dispuesta según el PGLP.

Adicionalmente, de acuerdo la información presentada por el operador (actas de corte, registro fotográfico y plan de seguimiento). Se observó que, el operador de red tuvo un porcentaje de ejecución del 154% respecto a lo planeado para este periodo. En consecuencia, se determina que el indicador de resultado 5.2 se cumple para el periodo evaluado.

La SSPD mantendrá un seguimiento continuo sobre los proyectos y circuitos que no han alcanzado el 100% de ejecución en cuanto a la sustitución de red monohilo se refiere. Es importante señalar que, durante este año, solo se registró avance en 16 de los 27 circuitos programados. El objetivo de este

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

monitoreo es establecer el estado final de cada circuito y asegurar que se cumplan los objetivos establecidos, de los siguientes circuitos:

Tabla 121. Estado Sustitución Red Monohilo 4T 2022

Circuito	Territorial	Avance ejecución
El Carmen 4	Bolívar Centro	287%
San Jacinto 1	Bolívar Centro	0%
San Juan Nepomuceno 1	Bolívar Centro	97%
Gambote 1	Bolívar Norte	79%
Tenera 2	Bolívar Norte	35%
Banco 4	Bolívar Sur	0%
La Europa	Cesar Norte	508%
Mariangola 2	Cesar Norte	750%
Casa De Zinc	Cesar Sur	1519%
Tamalameque	Cesar Sur	100%
La Costilla	Cesar Sur	0%
Berastegui	Córdoba Centro	128%
El Tamarindo	Córdoba Centro	107%
Montería 4	Córdoba Centro	0%
Puerto Escondido	Córdoba Centro	55%
El Sena	Córdoba Centro	0%
Tierra Alta 2	Córdoba Centro	0%
Pradera 4	Córdoba Centro	69%
Circuito Valencia Córdoba 1	Córdoba Centro	83%
Santa Lucía 2	Córdoba Centro	0%
San Carlos 3	Córdoba Centro	584%
San Francisco De Rayo	Córdoba Sur	0%
Planeta Rica 2	Córdoba Sur	100%
Juan José	Córdoba Sur	0%
El Brillante 1	Córdoba Sur	0%
Since 3020(Galerías Bellavista)	Sucre	0%
Chinulito	Sucre	108%
Total general		85%

Fuente: SSPD Informe Cuarto Trimestre PGLP – AFINIA

Como se puede evidencia AFINIA ha realizado progresos significativos en la sustitución de la red monohilo en algunos circuitos territoriales, mientras que en otros ha habido un avance limitado o nulo. Es importante que dentro de la formulación de los proyectos se establezcan metas de ejecución acordes con los trazados de los circuitos, por lo que la SSPD le recomienda, revisar y analizar la planificación de kilómetros a intervenir para determinar si es realista.

El operador ha reportado dificultades de orden público, limitación en el suministro de materiales y afectaciones por épocas de lluvias en las zonas de los circuitos a intervenir que han dificultado la ejecución de las intervenciones programadas, estos detalles se describen en el siguiente título.

2.5.2 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 reporta en el informe del cuarto trimestre que durante el periodo a evaluar continúan con dificultades para la ejecución de la sustitución de red en los circuitos: Juan José, El Brillante 1 y Tierra Alta 2, donde continúan presentándose situaciones de Orden Público lo cual no permitió la ejecución de las actividades programadas.

Asimismo, durante el cuarto trimestre del año, se han experimentado retrasos en la ejecución de proyectos debido a la falta de disponibilidad de materiales críticos, como el cable trenzado y los transformadores de Distribución. El operador había anticipado que esperaba contar con estos materiales para el cierre del año, pero lamentablemente la situación no ha mejorado y persiste el problema. El operador ha informado que, una vez se resuelva este contratiempo, se pondrá al día con la programación prevista para el cierre del año 2022.

En general, el operador ha expuesto las dificultades que ha enfrentado para avanzar en la ejecución programada, debido a las fuertes lluvias que han causado retrasos en varias zonas del área de influencia de AFINIA. Además, reporta problemas en algunos predios durante la fase de replanteo, ya que se identificó que algunas de las redes monohilo se encuentran dentro de terrenos de propiedad privada, cuyos propietarios se han negado a permitir su intervención.

Evidencias que soportan la ejecución:

El informe del cuarto trimestre del año 2022 remitido por AFINIA.

- 5.2.2 Ejecución de Inversiones _TOP 27_ Monohilo
- 5.2.2. Informe fotográfico SSPP_TOP 27_ Monohilo
- 5.2.2. Seguimientos Super_4T_TOP 27_MONOHILO_CENTRAL T4
- Anexo Indicador de Resultado 5.2

2.5 Objetivo 6. Atención al cliente

2.6.1 Indicador de resultado 6.1. Reducir el número de sanciones por Silencio Administrativo Positivo (SAP) falladas por la SSPD.

Objetivo del Indicador:

Mejorar la atención al cliente en cuanto a la calidad, tiempo de respuesta y el debido proceso de notificación de las respuestas a los usuarios.

Fórmula del indicador:

$$indicador = \frac{N^{\circ}SAPM_T - N^{\circ}SAPT}{N^{\circ}SAPM_T} * 100$$

Donde:

% $N^{\circ}SAPMT$: Meta de número de Silencios Administrativos Positivos

% $N^{\circ}SAPT$: Silencios Administrativos Positivos en el periodo T.

Resultado del indicador:

Tabla 122. Evaluación Indicador de Resultado 6.1. Reducir el número de sanciones por silencio administrativo positivo (SAP) falladas por la SSPD.

Meta	Evaluación	Resultado
≤ 0 %	100%	CUMPLE

Beneficios y recursos asociados.

- Mejora en cuanto a la calidad, tiempo de respuesta y el debido proceso de notificación de las respuestas a los usuarios del servicio de atención al cliente.
- Usuarios beneficiados: usuarios de atención al cliente de AFINIA.
- Departamentos beneficiados: Bolívar, Córdoba, Cesar, Sucre y Sur del Magdalena

Información utilizada para el seguimiento:

- El material suministrado como evidencia por la empresa acerca de las Notificaciones de número de sanciones por Silencio Administrativo Positivo (SAP) falladas por la SSPD.

Actividades particulares reportadas por la empresa

Para el año 2022 a la empresa no le fueron notificadas por parte de la Superintendencia de servicios públicos domiciliarios, procesos en contra por investigaciones por Silencio Administrativo Positivo (SAP). Cumpliendo así con la meta pactada de disminuir para el año 2021 en un 10% las solicitudes de investigación por Silencio Administrativo Positivo (SAP).

- Línea Base: 595 (año 2019) – 535 (2021)

2.6.1 Indicador de resultado 6.1. Reducir el número de sanciones por Silencio Administrativo Positivo (SAP) falladas por la SSPD.

- Meta 2º. Año: Disminución 10% (475).
- Medición: Anual.
- Soporte: entrega de información con No. de SAP fallados para la vigencia

Análisis de la SSPD:

Dado que este indicador es de evaluación anual, se verifica que para el periodo comprendido de enero de 2022 a diciembre de 2022 a la empresa no le fueron notificadas sanciones Silencio Administrativo Positivo (SAP) por la SSPD.

Tabla 123. Valores cálculo del indicador

META PARA EL AÑO 2022	SANCIONES SAP - 2022
475	0

Fuente: Construcción SSPD a partir del informe AFINIA Cuarto Trimestre 2022.

$$indicador = \frac{475 - 0}{475} * 100$$

$$indicador = \frac{475}{475} * 100$$

$$indicador = 1 * 100$$

$$indicador = 100\%$$

Por lo anterior frente al criterio de evaluación establecido para el indicador, la empresa cumple con lo presupuestado en el indicador.

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:

El informe del cuarto trimestre del año 2022 remitido por AFINIA.

2.6.2 Indicador de resultado 6.2. Mejorar la calidad de las decisiones de los Recursos de Reposición

Objetivo del Indicador:

Mejorar la gestión en el trámite de los Recursos de Reposición y en subsidio Apelación presentados por los usuarios frente a las respuestas dadas a sus peticiones en primera instancia.

Fórmula del indicador:

$$Indicador = \frac{100 * \left(\frac{RAP_{Rev\&Mod_t}}{RAP_{TOT_t}} \right) - \%RAP_M}{\%RAP_M} * 100$$

Donde:

$RAP_{Rev\&Mod_t}$: Recursos de Apelación modificados y revocados en el periodo t

RAP_{TOT_t} : Recursos de Apelación Totales en el periodo t

$\%RAP_M$: Porcentaje de RAPs meta para el periodo t

Resultado del indicador:

Tabla 124. Evaluación Indicador de Resultado 6.2. Mejorar la calidad de las decisiones de los recursos de reposición.

Meta	Evaluación	Resultado
Menor o igual a 49%	12%	CUMPLE

Beneficios y recursos asociados.

- Mejora en cuanto al trámite de los Recursos de Reposición y en subsidio Apelación presentados por los usuarios frente a las respuestas dadas a sus peticiones en primera instancia.
- Usuarios beneficiados: usuarios de atención al cliente de AFINIA.
- Departamentos beneficiados: Bolívar, Córdoba, Cesar, Sucre y Sur del Magdalena.

Información utilizada para el seguimiento:

- El material suministrado como evidencia por la empresa acerca de las decisiones de los Recursos de Reposición.

Actividades particulares reportadas por la empresa

Para el año 2022 a la empresa le fueron notificadas 2.247 resoluciones de apelación (RAP) con resultados de modificación y revocación. Generándose una disminución del 42% respecto a línea base 5602 del año 2.021, con relación al cumpliendo de la meta pactada de disminuir para el año 2022 en **un 5% (5322)** las resoluciones falladas en contra de la empresa por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

- Línea Base: 5897 (año 2019) – (año 2021 línea base 5602)
- Meta 2º. Año: Disminución 5% 5322 (280).
- Medición: Anual.

2.6.2 Indicador de resultado 6.2. Mejorar la calidad de las decisiones de los Recursos de Reposición

- Soporte: entrega de información con No. de RAP fallados para la vigencia.

Análisis de la SSPD:

Dado que el indicador es de evaluación anual, se verificó la información remitida por el operador correspondiente al periodo comprendido entre enero de 2022 a diciembre de 2022, donde se verificó que le fueron notificadas 2.247 resoluciones, de las cuales 1753 fueron revocando, 355 modificando y otros 139; para un total de 18063.

Tabla 125. Valores cálculo del indicador

Referencia	Rap Totales	Cantidad RAP Revocados y Modificados	% RAP revocados y modificados
Meta senda 2022	10876	5322	49%
Ejecución 2022	18063	2247	12%

Fuente: Construcción SSPD a partir de información de la SDPUGT.

Por lo anterior frente al criterio de evaluación establecido para el indicador, la empresa cumple con lo presupuestado en el indicador toda vez que el porcentaje de ejecución de la empresa para el 2022 es del 12%, siendo este menor a la línea base acordada del 49%.

En todo caso, se realizará una revisión del valor logrado como resultado en el año 2022 considerando las posibles actuaciones que se encuentren en trámite por parte de la Dirección Territorial Nororiente de esta Superintendencia.

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:

El informe del cuarto trimestre del año 2022 remitido por AFINIA.

2.7 Objetivo 7. Responsabilidad Social Empresarial

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

Objetivo del Indicador:

Evaluar la eficacia de las acciones implementadas por el operador para mejorar la percepción de los colaboradores sobre la empresa, en el sentido de mantener la motivación, la productividad y el compromiso en su trabajo por parte de los empleados y contratistas. La mejora en el sentido de pertenencia de la empresa se considera una herramienta importante para el logro de los objetivos de la compañía y la mejora en la calidad de la prestación del servicio de energía eléctrica en el mercado a cargo de AFINIA.

Fórmula del indicador:

$$\frac{\text{Calificación } SPC_t - \text{Calificación } SPC_{t-1}}{\text{Calificación } SPC_{t-1}} * 100$$

Donde:

Calificación SPCT: Calificación del Sentido de Pertenencia de los colaboradores en el año de evaluación.
Calificación SPCT-1: Calificación del Sentido de Pertenencia de los colaboradores en el año anterior al año de evaluación.

Resultado del indicador:

Tabla 126. Evaluación Indicador de Resultado 7.1. Aumento del sentido de pertenencia con la empresa por parte de los colaboradores.

Meta	Evaluación	Resultado
≥0%	-15.83%	NO CUMPLE

Beneficios y recursos asociados.

- Identificar el sentido de pertenencia y compromiso de los colaboradores de la empresa, las fortalezas y debilidades, que permitan establecer un plan de acción para mejorar el sentido de pertenencia y motivar a los colaboradores en el logro de los objetivos de la compañía.
- Establecer la línea base de evaluación para el indicador de resultado 7.1.1 *Aumento del sentido de pertenencia con la empresa por parte de los colaboradores*, que se ha establecido con un seguimiento anual. El resultado de la encuesta inicial, realizada a los colaboradores en diciembre de 2021, es la línea base para hacer seguimiento al indicador de acuerdo con la meta y senda planteada en el PGLP.
- Medir la mejora en el sentido de pertenencia y compromiso de los colaboradores durante el periodo 2022 a 2025.
- Usuarios beneficiados: De manera directa se beneficia al total de los colaboradores de AFINIA. De manera indirecta se beneficia al total de usuarios de todos los grupos poblacionales de AFINIA.
- Departamentos beneficiados: Bolívar, Córdoba, Cesar, Sucre y Sur del Magdalena.

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

Información utilizada para el seguimiento:

- Soportes y evidencias del Informe del Cuarto Trimestre del 2022: Aumento del Sentido de pertenencia con la empresa por parte de los Colaboradores año 2022.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

El operador reportó en el Informe del Cuarto Trimestre de 2022, la gestión realizada por AFINIA para aumentar el sentido de pertenencia de sus colaboradores dentro del plan de acción del clima laboral ha establecido 4 hitos los cuales desarrollo de la siguiente manera:

1. Propuesta de diseño organizacional y estructura salarial: Al cierre del año 2022, reporta que esta iniciativa se ha culminado satisfactoriamente en un 100%.
2. Negociación convención colectiva: etapa de arreglo directo: En cuanto a este hito la empresa reporta el cumplimiento del mismo en el último trimestre de 2022 a partir del desarrollo de las siguientes actividades:
 - a. Definición del equipo negociador Afinia, aprobado por la Junta Directiva de la empresa el 12 de mayo de 2022.
 - b. Formación del equipo negociador por medio de un curso externo sobre "Negociación Colectiva" dictado por la Universidad Sergio Arboleda durante el mes de abril.
 - c. Instalación de la etapa de arreglo directo de la negociación del pliego de peticiones presentado por SINTRAELECOL a CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. el 25 de mayo de 2022.
 - d. Culminación de la etapa de arreglo directo por parte de CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. y SINTRAELECOL el 12 de septiembre de 2022, que concluyó sin lograr un acuerdo entre las partes frente al pliego de peticiones presentadas en el proceso.
 - e. Continuación de la etapa de negociación después de la etapa de arreglo directo, en la cual se logró acuerdo y suscripción de la convención colectiva de trabajo con SINTRAELECOL subdirectivas Bolívar, Cesar, Magangué y Sucre. Con respecto a la subdirectiva Córdoba, no se ha suscrito CCT, por lo que el conflicto colectivo sigue abierto y se deberá integrar un tribunal de arbitramento.
3. Plan de formación: La empresa implementó programas de formación y capacitación para brindar a sus colaboradores herramientas y habilidades para mejorar su desempeño y crecer profesionalmente.
4. Plan de Bienestar: AFINIA diseñó programas de bienestar que promueven el cuidado de la salud física y mental de sus colaboradores.
5. Medición Clima Laboral 2022: realización de encuesta de clima laboral para entender e identificar los factores que inciden en la experiencia de los empleados, y centrar los esfuerzos en trabajar en las brechas que se identifiquen.

Con el fin de entender la evolución de los resultados en la medición del clima laboral del operador de red, se hace necesario revisar los resultados obtenidos en el índice de ambiente laboral del año 2021, esta información en particular fue entregada por AFINIA en el informe del segundo trimestre de 2022. Los resultados de la línea base de 2021 se muestran a continuación:

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

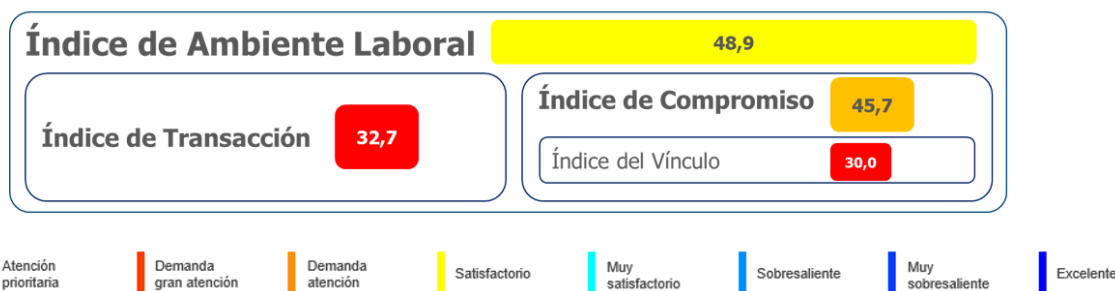
Gráfica 50. Resultados Índice de Ambiente laboral - 2021



Fuente: Informe PGLP Afinia Segundo Trimestre de 2022

A continuación, se presentan los resultados de la medición del clima laboral realizada por AFINIA en el año 2022. Para llevar a cabo esta evaluación, se envió una encuesta a un total de 1196 empleados, obteniendo una tasa de participación del 78%, lo que corresponde a 932 colaboradores que respondieron. Los resultados de esta medición se presentan en la siguiente gráfica:

Gráfica 51. Resultados Índice de Ambiente laboral - 2022



Fuente: Informe PGLP Afinia Cuarto Trimestre de 2022

Análisis SSPD

De acuerdo con el informe presentado, la empresa facilitó la mesa de negociación con los empleados sindicalizados y capacitó a sus colaboradores en habilidades de negociación, también planteó diversas actividades de bienestar integrando a las familias de sus empleados, creando conciencia ambiental y social en sus colaboradores.

En la encuesta de clima laboral es notorio que la participación de sus empleados sigue siendo baja, aunque aumento en comparación al periodo anterior. Sin embargo, el indicador no fue cumplido según muestran los resultados presentados por la firma *Great Place to Work*. Para la encuesta de este periodo se tuvieron en cuenta 20 áreas focales y 4 índices evaluación de los que se obtuvieron los siguientes resultados en comparación al año anterior:

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

Tabla 127. Resultados Medición Clima Laboral

Índice	Resultados	
	2021	2022
Ambiente Laboral	58,1	48,9
Compromiso	54,5	45,7
Transacción	35,7	32,7
Vínculo	-	30,0
Estilo de liderazgo	68,2	-

Fuente: SSPD Informe Afinia 2T y 4T de 2022

Teniendo en cuenta los resultados proporcionados por la firma encuestadora en la medición del clima laboral de 2022², se observa que se ha registrado una disminución en el índice de satisfacción del ambiente laboral el cual condensa los demás índices que inciden en la experiencia de los empleados con la empresa, pasando de 58,1 en 2021 a 48,9 en 2022. Asimismo, se ha observado una reducción en el índice de compromiso de los empleados, pasando de 54,5 en 2021 a 45,7 en 2022. En cuanto al índice de transacción, se ha identificado una ligera disminución, pasando de 35,7 en 2021 a 32,7 en 2022. Es importante destacar que no se disponen de datos para el índice de Vínculo en el año 2021 y para el índice de estilo de liderazgo en el año 2022, lo que impide realizar una comparación directa en estos aspectos.

Estos resultados sugieren una disminución en la satisfacción y compromiso de los colaboradores con la organización. Se recomienda dentro del plan de seguimiento, investigar las causas de esta disminución y tomar medidas para mejorar la percepción de los colaboradores en los aspectos evaluados.

En general, se puede observar que AFINIA está realizando esfuerzos para mejorar tanto la estructura organizacional como las relaciones laborales con los trabajadores con el objetivo de mejorar el sentido de pertenencia y compromiso de los colaboradores con la empresa. Sin embargo, hasta el momento estas campañas y estrategias no han logrado mejorar la percepción que tienen los colaboradores hacia la empresa.

Por otro lado, la negociación de la convención colectiva de trabajo con SINTRAELECOL muestra el compromiso de AFINIA por mantener relaciones laborales saludables y respetuosas con los trabajadores. Aunque se presentaron dificultades en la etapa de arreglo directo, la empresa ha continuado trabajando en la negociación y ha logrado acuerdos con algunas subdirectivas, lo que sugiere una disposición a llegar a un acuerdo beneficioso para ambas partes.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

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

Evidencias que soportan la ejecución:

Informe cuarto trimestre 2022 reportado por AFINIA con los siguientes soportes:

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

- Soporte Acta de Inicio.pdf
- Soporte Acta de Prorroga SINTRAELECOL
- Soporte Acta de Suspensión SINTRAELEC
- Soporte Aprobación designación negociación
- Consolidado Acciones Formativas
- Medición clima laboral AFINIA

² Índice de ambiente laboral: Mide la percepción de los colaboradores con la respuesta de la organización a las necesidades y expectativas de los colaboradores en relación con el Ambiente Laboral.

2.7.2 Indicador de resultado 7.2. Mejora de la imagen ante los usuarios.

Objetivo del Indicador:

Evaluar la eficacia de las acciones implementadas por el operador para mejorar la percepción de imagen de la empresa antes los usuarios sobre la empresa, considerando la encuesta por sectores. Se considera *la mejora en la imagen de la empresa ante los usuarios* como una herramienta importante para el logro de los objetivos de la compañía y la mejora de la calidad en la prestación del servicio de energía eléctrica en el mercado a cargo de AFINIA.

Fórmula del indicador:

$$\frac{\text{Calificación SPU}_t - \text{Calificación SPU}_{t-1}}{\text{Calificación SPU}_{t-1}} * 100$$

Donde:

Calificación SPU_t: Calificación del Sentido de Pertenencia de los usuarios en el año de evaluación t.

Calificación SPU_{t-1}: Calificación del Sentido de Pertenencia de los usuarios en el año t-1.

Resultado del indicador:

Tabla 128. Evaluación Indicador de Resultado 7.2. Mejora de la imagen ante los usuarios.

Meta	Evaluación	Resultado
≥0%	-14,98%	NO CUMPLE

Beneficios y recursos asociados.

- Medir la mejora en la percepción de la imagen de la empresa por parte de los usuarios frente a diferentes aspectos de la prestación del servicio, principalmente enfocados a la continuidad y calidad del servicio, para los grupos de interés establecidos por el operador: Grandes Consumidores, Gobierno, Empresas y Hogares. Estableciendo una línea base en 2021 que permita el seguimiento al indicador en los siguientes años desde 2022 hasta 2025.
- Usuarios beneficiados: Total de usuarios de todos los grupos de interés de AFINIA.
- Departamentos beneficiados: Bolívar, Córdoba, Cesar, Sucre y Sur del Magdalena.

Información utilizada para el seguimiento:

- Informe del cuarto trimestre Afinia 2022.
- Cronograma de Medición de Satisfacción 2021, para la vigencia de 2022.
- Observaciones y comentarios informe de Seguimiento No. 8 Cuarto Trimestre 2022 del operador CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

En el informe del cuarto trimestre de 2022, AFINIA entrega los resultados de la medición realizada en el año 2022, en el marco del seguimiento anual del indicador para mejorar la percepción de la imagen de la empresa ante los usuarios. De igual manera, reporta haber realizado un seguimiento de los hitos programados en el cronograma de operación de año 2021, reportando la evolución del periodo de medición de la siguiente manera:

2.7.2 Indicador de resultado 7.2. Mejora de la imagen ante los usuarios.

“El proceso del indicador consiste en el seguimiento de los hitos enmarcados en el cronograma de operación del 2021, iniciando con el proceso de contratación de una firma especializada y con la experticia de llevar a cabo puerta a puerta o modalidad virtual la encuesta basada en los puntos de dolor y aquellos enfocados a la mejora continua de los segmentos que conforman la compañía. Los hitos se relacionan a continuación y se anexa Cronograma de seguimiento detallado:”

Con relación a lo anteriormente mencionado, la SSPD ha constatado que AFINIA llevo a cabo la medición correspondiente de la percepción de los usuarios durante el año 2021 y 2022. La empresa establece la salvedad que las encuestas realizadas en el año 2022 evalúan la percepción de los usuarios durante el año anterior, teniendo en cuenta que los hitos reportados en el cronograma obedecen a la ejecución de la encuesta base que fue realizada en el 2021, pero responde a la satisfacción de los usuarios del 2020. Para la medición del periodo 2022, las encuestas serán ejecutadas en el año 2023.

Asimismo, el operador entrega las evidencias de la aplicación de las encuestas por medio de una firma encuestadora a través de la cual se hizo la formulación de los indicadores, el cálculo de los impactos y el establecimiento de las variables críticas. En donde se utilizó un enfoque de estudio cuantitativo, realizando entrevistas presenciales a una muestra de 544 clientes.

El operador reporta que, durante el proceso de la medición, fue necesario realizar validaciones y se recibieron objeciones que requerían revisión. Esto condujo a reprocesos de los datos y a la entrega nuevamente de los resultados. La presentación preliminar de la encuesta se llevó a cabo el 20 de diciembre de 2022, donde se presentaron las explicaciones correspondientes a los reprocesos. Sin embargo, se recibieron objeciones adicionales que afectaron los resultados, lo cual motivó una revisión adicional. Finalmente, la entrega y socialización final de los resultados se realizó el 15 de febrero de 2023, lo que ocasiono una demora en la entrega de la información a la SSPD:

Gráfica 52. Encuesta de satisfacción general de los usuarios - información 2022



Fuente: Observaciones y comentarios informe de Seguimiento No. 8 Cuarto Trimestre 2022-Afinia.

2.7.2 Indicador de resultado 7.2. Mejora de la imagen ante los usuarios.

Adicionalmente AFINIA comparte los resultados obtenidos por parte de la firma encuestadora, en donde se observa el índice de satisfacción general de los usuarios para el periodo de base de evaluación 2021.

Gráfica 53. Encuesta de satisfacción general de los usuarios - información 2021



Fuente: Informe PGLP Afinia Cuarto Trimestre de 2022

En cuanto al desarrollo del plan de acción el operador informa que viene trabajando en iniciativas, las cuales tienen como objetivo mejorar los resultados en las categorías medidas dentro del estudio realizado. Dentro de estas iniciativas resaltó la aplicación e implementación de las campañas “Yo mismo” y “Servicio al cliente somos todos”. Adicionalmente, informa que el plan de acción está enfocado en mejorar la calidad del servicio y la atención al cliente; algunas de las iniciativas propuestas son las siguientes:

- Posicionamiento de Oficina Virtual y aplicación móvil AfiniApp
- Pagos PSE
- Proceso homologado Atención al Cliente con Grupo EPM en Afinia etapa II
- Campañas: “Cultura de Servicio en Afinia”, “Yo mismo”, “Servicio al cliente somos todos”
- Factura Digital
- Unificación de la atención de Clientes en Mercados Especiales
- Rediseño de la Factura

Análisis de la SSPD:

En relación con la evaluación del indicador para la mejora de la imagen ante los usuarios por parte de la empresa, se llevó a cabo una medición que consideró como criterio de clasificación la distinción entre clientes “Hogares” y clientes “Empresas”. El objetivo planteado fue responder a la siguiente pregunta “¿Cómo AFINIA puede fortalecer la relación con sus clientes, a partir del entendimiento de la satisfacción con los diferentes elementos de la propuesta de valor?”. En cuanto a la aplicación de la encuesta esta se desarrolló bajo dos herramientas de medida el Índice de Satisfacción (IS) y el Net Promoter Score (NPS).

2.7.2 Indicador de resultado 7.2. Mejora de la imagen ante los usuarios.

En función de este enfoque, se diseñó una encuesta que contó con la siguiente ficha técnica:

Tabla 129. Ficha técnica medición satisfacción AFINIA

Fecha de Campo	Del 04 de octubre de 2022 al 28 de octubre de 2022
Técnica	Entrevista cara a cara
Tipo de Cuestionario	Estructurado
Target	Hombres y Mujeres mayores de 18 años en relación con los servicios públicos
Muestra - Hogares	544
Error estándar relativo aproximado (Esrel) - Hogares	3,80%
Muestra - Empresas	491
Error estándar relativo aproximado (Esrel) - Empresas	3,70%

Fuente: SSPD Informe Afinia 4T de 2022

A continuación, se presenta la evolución del número de encuestas de satisfacción aplicadas a los usuarios durante los años 2021 y 2022, considerando la metodología aplicada por la firma encuestadora, que incluyó una ponderación por segmentos basada en la participación de los sectores en términos de facturación. En el año 2022, la clasificación de los segmentos fue la siguiente: hogares representó el 66,7%, empresas el 6,9%, y el porcentaje restante se distribuyó entre grandes clientes 22,3% y gobierno 4,1%.

Tabla 130. Ficha técnica medición satisfacción AFINIA

Encuesta por sectores	2021	2022
Empresas	584	491
Hogares	611	544
Total	1195	1035

Fuente: SSPD Informe Afinia 4T de 2022

En cuanto a la encuesta de medición de la percepción de imagen de la empresa ante los usuarios, los resultados obtenidos reflejaron una disminución de 8,9 puntos en comparación con la encuesta base. El índice de satisfacción general para el año 2022 fue de 50,5 puntos, lo cual indica una reducción en la satisfacción de los usuarios en comparación con el año 2021, en donde el índice de satisfacción general fue de 59,4 puntos. Por lo tanto, con base en los resultados presentados por la firma encuestadora *Ipsos*, se observa que el indicador de resultado 7.2. Mejora de la imagen ante los usuarios, para el periodo de 2022 no se cumplió.

En la encuesta de este período, se consideraron 4 índices de evaluación, 8 indicadores de imagen y se revisó el panorama relacional de la empresa con los usuarios, en cuanto a la confianza y la permanencia. A continuación, se presentan los resultados obtenidos en comparación con el año anterior:

Tabla 131. Resultados medición índice de satisfacción usuarios

Índice	Resultados	
	2021	2022
Satisfacción General	59,4	50,5
Satisfacción servicios	64,4	55,2
Satisfacción procesos	66,9	53,7
Satisfacción canales	63,9	60,6

Fuente: SSPD Informe Afinia 4T de 2022

Tabla 132. Resultados panorama relacional de los usuarios con la empresa

Panorama relacional	Resultados	
	2021	2022
NPS ³	0,1 %	-32,5 %
Confianza	64,3	52,2
Permanencia	64,6	54,5

Fuente: SSPD Informe Afinia 4T de 2022

Los anteriores datos proporcionan información sobre la participación de los usuarios en las encuestas de satisfacción y muestran la evolución de la respuesta de los diferentes segmentos de usuarios a lo largo de los dos años evaluados. Estos resultados muestran una disminución en los índices de satisfacción en todos los aspectos evaluados (satisfacción general, servicios, procesos y canales). Esta tendencia indica que la percepción de los usuarios sobre la empresa ha disminuido en términos generales.

La SSPD observa que los indicadores de satisfacción más bajos en ambos años se encuentran en la satisfacción general y la satisfacción de procesos. Según las definiciones establecidas, esto sugiere que aspectos como el costo-beneficio, la disponibilidad del servicio, la facturación y la claridad de la factura son críticos para la satisfacción de los usuarios. Por lo tanto, se sugiere que el operador concentre sus esfuerzos prioritariamente en mejorar estos aspectos.

Por otra parte, los resultados del panorama relacional indican una disminución en la confianza y permanencia de los usuarios, junto con un NPS negativo que de acuerdo con el ejercicio estadístico de la herramienta de medición aplicada, esto sugiere una disminución en la recomendación de la empresa por parte de los usuarios.

El operador indica que la percepción de los usuarios hacia la empresa se vio afectada negativamente debido a aspectos tarifarios establecidos por la regulación. Los resultados obtenidos resaltan la necesidad de abordar los problemas identificados y tomar medidas correctivas de manera inmediata. Esto podría incluir mejoras en los procesos internos, la atención al cliente y la comunicación con los usuarios. Es fundamental que la empresa continúe trabajando en estas áreas para mejorar la percepción de la imagen ante los usuarios y considerando fortalecer aspectos de este tipo que hacen parte de su gestión como empresa.

³ Net Promoter Score (NPS) medición de la lealtad y satisfacción de los clientes hacia una empresa.

2.7.2 Indicador de resultado 7.2. Mejora de la imagen ante los usuarios.

Se destaca que Afinia ha implementado varias iniciativas como parte de su plan de acción del segundo año, con el objetivo de mejorar la calidad del servicio y la atención al usuario. Entre estas iniciativas se encuentran el fortalecimiento de la oficina virtual como canal de atención al cliente, el rediseño de la factura y la implementación de un proceso estandarizado para la atención al cliente. Estas acciones buscan brindar una mejor experiencia a los usuarios y mejorar la eficiencia en la comunicación y resolución de sus inquietudes.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

- Debido a procesos internos de contratación por parte de operador la campaña “*Cultura del servicio Afinia*” quedo para la vigencia de 2023.

Evidencias que soportan la ejecución:

El informe del cuarto trimestre del año 2022 remitido por AFINIA.

- 7.2.2 Mejora de la imagen ante los usuarios Plan de acción 2022.
- Imagen resultados encuesta de satisfacción general de los usuarios - información 2021.
- CR- 22-038731-01 AFINIA SATISFACCION 2022 V2
- C - 22-038731-01 - AFINIA SATISFACCION 2022_EMPRESAS V3
- C - 22-038731-01 - AFINIA SATISFACCION 2022_HOGARES V3
- Informes IRA e IFE

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

2.8.1. Indicador de resultado 8.1. Disminución del número de Clientes en Barrios Subnormales

Objetivo del Indicador:

Evaluar la eficacia de las acciones implementadas por el operador para el logro en la disminución del número de clientes en Barrios Subnormales en su mercado de comercialización, realizados principalmente con recursos PRONE o con recursos propios de la empresa, según considere. Se validará el cambio de estado de los usuarios a partir de la información comercial reportada al SUI por el operador.

Fórmula del indicador:

$$\frac{CNBSN_t}{CNBSNM_t} * 100$$

Donde:

CNBSN_t: Clientes normalizados en barrios subnormales para el año t

CNBSNM_t: Clientes normalizados en barrios subnormales Meta para el año t.

**La meta es normalizar 16.000 usuarios en cada año del programa de gestión, medido a partir del 1 de enero del año 2022, proyectando lograr un total de 64.000 usuarios como mínimo a cierre de diciembre de 2025.*

Resultado del indicador:

Tabla 133. Evaluación Indicador de Resultado 8.1. Disminución del número de clientes en Barrios subnormales.

Meta	Evaluación	Resultado
≥0%	0%	NO CUMPLE

Beneficios y recursos asociados.

- Lograr la disminución del número de clientes en Barrios Subnormales en el mercado de comercialización de AFINIA, con recursos PRONE o con recursos propios de la empresa, según considere.
- Usuarios beneficiados: Total de usuarios de todos los grupos poblacionales de AFINIA, ubicados en los Barrios Subnormales.

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

Información utilizada para el seguimiento:

- Información reportada dentro del informe cuarto trimestre 2022 por parte del operador.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

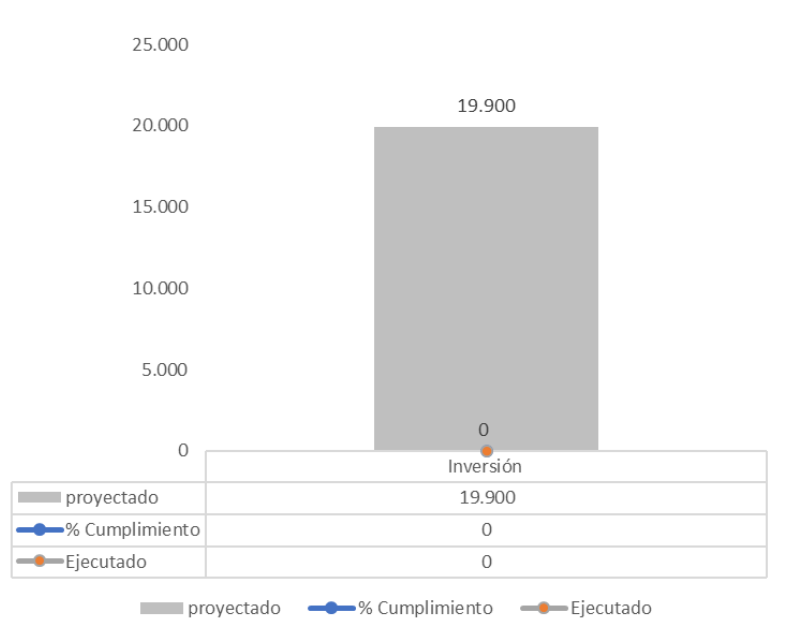
AFINIA no reporta actividades relacionadas a este indicador durante este periodo, en el informe entregado a la SSPD informa que se presentaron dificultades en la ejecución de las actividades planificadas para la

2.8.1. Indicador de resultado 8.1. Disminución del número de Clientes en Barrios Subnormales

normalización de barrios subnormales en el año 2022, debido a retrasos en la adjudicación de contratos y a la dificultad de contratar personal técnico adecuado para las labores. También se reportaron dificultades en la normalización de cerca de 3000 clientes de sectores rurales debido a que no cumplen con RETIE.

La empresa sugiere sea evaluada por parte de la SSPD, la posibilidad de incluir dentro de la gestión los clientes de proyectos ejecutados en 2022, en donde se hizo la normalización de sectores donde no había redes, ni medidores, aunque no estaban declarados como subnormales por las alcaldías municipales: De igual manera, la posibilidad de incluir clientes ubicados en sectores subnormales rurales donde se construyeron redes pero falta finalizar la normalización debido a la negativa de algunas comunidades a aceptar la deuda distribuida del sector subnormal y a que la gran mayoría de los suministros en estos proyectos no cuenta con cumplimiento RETIE en sus instalaciones internas.

Gráfica 54. No. de normalizaciones en barrios subnormales - 2022



Fuente: Informe PGLP Afinia Cuarto Trimestre de 2022

Análisis de la SSPD:

Es preocupante que el operador no haya reportado la ejecución de ninguna normalización de clientes en barrios subnormales, especialmente considerando que la meta para este año era normalizar 16.000 usuarios. Es importante que se identifiquen las razones detrás de esta falta de inversión y se tomen medidas para abordarlas de manera efectiva.

Asimismo, es necesario que la empresa realice evalué las razones por las cuales no se ha llevado a cabo la normalización de clientes y que se desarrollen estrategias claras y efectivas para abordar estas barreras, considerando que reporta estos inconvenientes durante el segundo año de evaluación del

2.8.1. Indicador de resultado 8.1. Disminución del número de Clientes en Barrios Subnormales

programa de gestión. La SSPD le recomienda establecer un plan de acción concreto para avanzar en la normalización de los clientes, de manera que se pueda cumplir con la meta establecida para el próximo año.

Por otra parte, la SSPD señala que las peticiones de Afinia implican modificaciones en los términos del programa de gestión y estos no pueden ser alterados sin un acuerdo previo entre las partes.

En cuanto a la inclusión de clientes de proyectos ejecutados en 2022 de normalización de sectores donde no había ni redes, ni medidores, ni contratos, pero que no estaban declarados como subnormal por parte de las alcaldías municipales, se debe tener en cuenta que los programas y proyectos de normalización de redes eléctricas deben ajustarse a las normas y regulaciones vigentes, incluyendo la declaración de subnormalidad por parte de las autoridades competentes.

En relación con la normalización de los clientes en sectores subnormales rurales, es importante destacar que la empresa debe seguir los procedimientos establecidos en la normativa y en los términos del programa de gestión, incluyendo el cumplimiento de las condiciones RETIE en las instalaciones internas de los usuarios. La gestión de recursos adicionales para facilitar la normalización individual de los usuarios debe ser evaluada y priorizada de acuerdo con los recursos disponibles y las necesidades más urgentes.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

1. Entrada tardía de los nuevos contratos de aseguramiento de red, lo que retrasó el inicio de las actividades de subnormales.
2. Dificultades de los nuevos contratistas para contratar personal de linieros y técnicos idóneos para las labores, lo que dificultó la puesta en marcha del plan.
3. Algunos contratos nuevos aún a cierre del 2022 no habían iniciado actividades.
4. Curva de aprendizaje conservadora para los meses de noviembre y diciembre 2022, ejecutando menor número de actividades que las que fueron planificadas.
5. Dificultades para obtener mayores cantidades de personal técnico y los bajos rendimientos previstos por la temporada de fiestas.
6. Dificultades en los trabajos adelantados en los subnormales de características rurales durante el 2022, que no pudieron culminar la normalización de cerca de 3000 clientes de forma individual.
7. La gran mayoría de los suministros en estos proyectos no cuenta con cumplimiento RETIE en sus instalaciones internas, lo que impide su normalización individual en el año 2022.

Evidencias que soportan la ejecución:

Informe cuarto trimestre 2022 reportado por AFINIA
• 8.2.1 Inversiones subnormal - 4to Trimestre

2.8.2 Indicador de Resultado 8.2. Implementación de sistema de medición prepago.

Objetivo del Indicador:

Evaluar los resultados obtenidos en el programa de instalación de medidores prepago en Zonas de Dificil Gestión ZDG y Barrios Subnormales BSN, definido como estrategia por parte del operador para la gestión en estas Áreas Especiales en la prestación del servicio de energía eléctrica.

Fórmula del indicador:

$$\frac{\left(\frac{C_{Med\ Prepago_T}}{C_{Objetivo\ Prepago_T}} - \frac{CPMOM_T}{C_{Objetivo\ Prepago_T}} \right)}{\frac{CPMOM_T}{C_{Objetivo\ Prepago_T}}} * 100$$

Donde:

C_{Med_Prepago_t}: Cantidad de clientes con sistema de medición prepago instalado para el año t.

Objetivo_Prepago: Mercado Objetivo para la instalación de medición prepago.

CPMOM_t: Cantidad de clientes con sistema de medición prepago meta, definido en la senda para el año t

**La meta del indicador se realizará considerando la siguiente senda de instalación de medidor prepago: año 2021: 7.378; año 2022: 35.390; año 2023: 35.423; año 2024 37.289; año 2025: 37.783 medidores. Proyectando instalar como mínimo 150.000 medidores prepago en Áreas Especiales.*

Resultado del indicador:

Tabla 134. Evaluación Indicador de Resultado 8.2. Implementación de sistema de medición prepago.

Meta	Evaluación	Resultado
≥0%	-99,2%	NO CUMPLE

Beneficios y recursos asociados.

- Implementar el sistema de medición prepago a los usuarios de Áreas Especiales.
- Aumentar el número de usuarios con medición en las Áreas Especiales.
- Usuarios beneficiados: 522 usuarios ubicados en los territorios de Córdoba Norte y Bolívar Norte. Proyectados a beneficiar 150.000 usuarios en 5 años.
- Departamentos beneficiados: Bolívar, Córdoba con la ejecución del indicador en el año 2021. Con proyección a los demás departamentos del mercado: Cesar, Sucre y Sur del Magdalena

2.8.2 Indicador de Resultado 8.2. Implementación de sistema de medición prepago.

Información utilizada para el seguimiento:

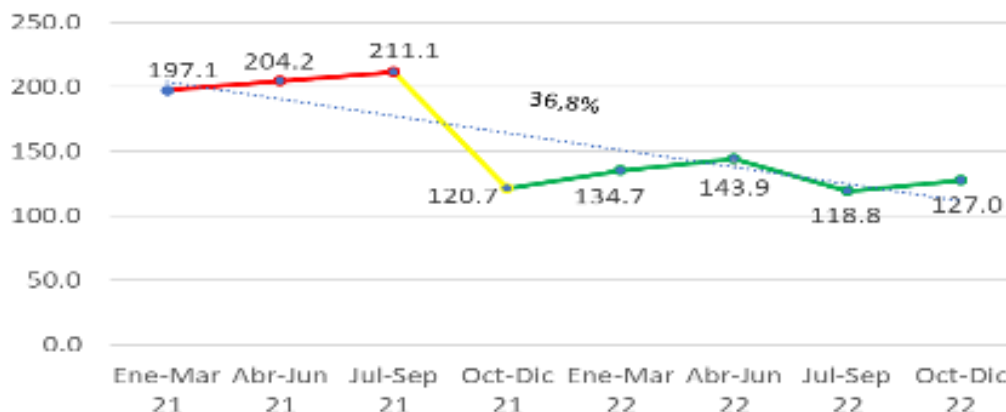
- Información reportada dentro del informe cuarto trimestre 2022 por parte del operador.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

El operador AFINIA presenta en su informe del cuarto trimestre de 2022, los resultados obtenidos y la gestión realizada en cuanto a la implementación de sistemas de medición prepago. A continuación, se detallan las cifras obtenidas durante este periodo:

1. Evolutivo consumos promedio: Se reporta una disminución en el consumo promedio de energía eléctrica en aproximadamente 75,15 kWh/mes en los predios de 522 clientes en las territoriales de Bolívar Norte y Córdoba Norte después de la implementación de los Medidores de Energía Prepagada.

Gráfica 55. Consumo promedio kWh/mes

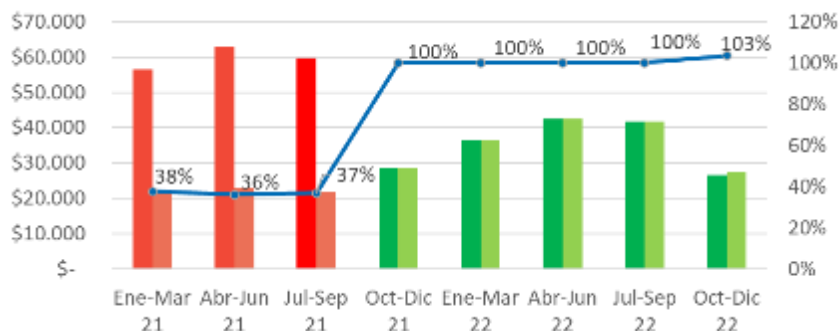


Fuente informe AFINIA 4T 2022

2. Efectividad clientes medida prepagada: Se reporta un aumento de la efectividad de la medida prepagada después de la implementación, pasando de una efectividad promedio del 37% a un 100% en el último trimestre del 2021 y los primeros 3 trimestres del 2022. En el último trimestre del 2022, la efectividad alcanzó un 103% debido al inicio del cobro del 10% por recarga para aplicar a deuda.



Gráfica 56. Porcentaje de efectividad en clientes con medida prepago



Fuente informe AFINIA 4T 2022

3. Evolutivo de clientes prepagada 2022: AFINIA reporta que, en el transcurso del año 2022, se evidenció una disminución en el número de clientes con medidores de energía prepagada instalados, donde solo se instalaron 273 medidores.

Gráfica 57. No. de clientes con medidores prepago 2022



Fuente informe AFINIA 4T 2022

4. Clientes totales con energía prepagada: En el periodo comprendido entre desde septiembre de 2021 a diciembre de 2022, se han instalado 522 medidores de energía prepagada.

Gráfica 58. Clientes con medidores prepago 2021 - 2022

Meses	2021					2022									
	Sep-Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total	
Energia Prepagada	249	46	59	15	2	38	14	13	56	24	3	3	0	522	

Fuente informe AFINIA 4T 2022

Por su parte AFINIA ha informado que se encuentra en desarrollo una alternativa con medidores que no requieren comunicación entre sí, lo que permitiría dar cumplimiento a las metas de energía prepagada.

2.8.2 Indicador de Resultado 8.2. Implementación de sistema de medición prepago.

Análisis de la SSPD:

Según el informe presentado por el operador, se puede observar que el objetivo establecido para el año 2022, de 35.390 medidores, no fue alcanzado y, por tanto, no se obtuvo el impacto deseado. Sin embargo, es importante destacar que la empresa ha propuesto una solución que busca abordar el problema detectado en la comunicación entre los medidores y las recargas realizadas por los usuarios.

No obstante, es fundamental tener en cuenta que este mismo indicador durante el primer año de evaluación en programa de gestión no se cumplió debido al tiempo que el operador requirió para definir tecnológicamente la solución de medición prepago que se implementaría en su mercado. Las dificultades reportadas en este y en el anterior periodo evidencian que, aunque el operador dedico tiempo para escoger la solución tecnológica, ésta no resultó ser adecuada.

Finalmente, para el cálculo del indicador, de acuerdo con la fórmula definida para el mismo, el valor corresponde a -99%, con lo cual el indicador se encuentra en incumplimiento para el segundo año de evaluación.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

Se reportaron diversos inconvenientes técnicos relacionados con la red de comunicaciones que no permite la conectividad entre los medidores y la red. Un 35% de los usuarios ha presentado esta dificultad, por lo que han sido conectados directamente a la red eléctrica mientras se busca una solución. También se ha informado de una conexión remota inestable, lo que ha ocasionado desconocimiento por parte del cliente de los kW disponibles.

Asimismo, se han presentado fallas masivas que han afectado el proceso de recargas hasta por un periodo de 5 días. Además, el 30% de las recargas que se realizan en un día no son efectivas en el primer intento debido a falencias en la red para la realización de recargas.

Evidencias que soportan la ejecución:

El informe del cuarto trimestre del año 2022 remitido por AFINIA.

- 8.2.2 Sistema de medición prepago
- Registro de cartera gestión medidores prepago-instalados

2.8.3 Indicador de resultado 8.3. Reducción de Cartera

Objetivo del Indicador:

Evaluar los resultados obtenidos en el programa de gestión para la disminución de la cartera vencida mayor a 60 días en los usuarios de mercado de AFINIA, sobre la línea base definida en junio de 2020 y de acuerdo con la senda de reducción suscrita por el operador.

Fórmula del indicador:

$$\frac{\text{Cartera vencida mayor a 60 días}}{\text{Total de la cartera}} * 100$$

Donde:

Cartera vencida mayor a 60 días: Valor en pesos de la cartera vencida mayor a 60 días en el total del mercado del operador.

Total de la Cartera: Valor en pesos del Total de la Cartera existente en el mercado del operador, en el año de evaluación.

**Línea base corresponde a junio de 2020 y la meta se define con la siguiente senda: año 2021: 0,5 pp (89,7%), año 2022: 0,5 pp (89,2%), año 2023: 0,6 pp (88,6%), año 2024: 0,8 pp (87,8%), año 2025: 1,1 pp (86,7%). Lograr una reducción de 3.5 pp en el índice de morosidad de la cartera mayor a 60 días en 5 años.*

Resultado del indicador:

Tabla 135. Evaluación Indicador de Resultado 8.3. Reducción de cartera

Meta	Evaluación	Resultado
≥0%	74.84%	CUMPLE

Beneficios y recursos asociados.

- Disminuir la cartera vencida mayor a 60 días en el total del mercado de AFINIA.
- Usuarios beneficiados: Total de usuarios del mercado de AFINIA, que incluye a los usuarios ubicados en Áreas Especiales, ZDG y BSN.
- Departamentos beneficiados: Bolívar, Córdoba, Cesar, Sucre y Sur del Magdalena.

Información utilizada para el seguimiento:

Informe del cuarto trimestre del año 2022 remitido por AFINIA, con los soportes de resultados obtenidos para el primer año de gestión del programa.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

El operador reporta en el informe del cuarto trimestre de 2022 que logro reducir la cartera mayor a 60 días en un 74,8% para el año 2022, lo que representa una mejora del 3,4% en comparación con el año anterior. El recaudo de \$37,849 millones en 2022 se debe

2.8.3 Indicador de resultado 8.3. Reducción de Cartera

principalmente a la labor de cobranza realizada en el territorio atendido y a las diversas acciones que se implementaron para recuperar la deuda de los clientes.

Tabla 136. Cifras de Cartera y Recaudo en millones de pesos

Saldos Cartera Jun / 2020	dic.-21	dic.-22
Cartera Total	1.405.667	1.405.667
Cartera >60	1.098.675	1.051.950
Recaudo Cartera >60	162.208	37.849
Indicador Cartera >60	78,2%	74,8%
Meta x año	89,7%	89,2%

Fuente informe AFINIA 4T 2022

De igual manera, AFINIA realizó un total de 8,552,912 acciones de cobranza para recuperar la deuda de 663,965 clientes, de los cuales el 81% se sometió a la cartera de 60 días. Un total de 247,712 clientes gestionados aportaron el 98% del recaudo conseguido, mientras que el 2% restante provino de 2,475 clientes que realizaron pago estando fuera de campaña. El 69% del recaudo provino de la gestión de Planes de Cobro, y el 42% de este recaudo se gestionó dentro del Mercado Fidelizado, que incluye a los clientes que presentan algún tipo de intención de pago. Por otro lado, el 22% del recaudo provino de la gestión de financiaciones y el mantenimiento de acuerdos de pago.

Tabla 137. Acciones y Recaudo de Cartera mayor a 60 días

Tipo de Gestión	Cantidad de Acciones	Recaudo	% Part. Recaudo
		(\$MII.)	
Planes de Cobro	7.711.295	26.142.836.767	69%
Telecobranza	859.938	2.236.046.732	6%
Avisos	495.427	1.578.002.574	4%
Suspensión, Corte y Reconexión (SCR)	234.088	7.114.927.431	19%
Casa de Cobro	580.061	1.653.568.613	4%
Cobro Jurídico	1.036.337	3.024.860.835	8%
Operativa Móvil	3.030.678	8.033.717.017	21%
Gestión por Cuadrantes	28.069	285.367.443	1%
Multifamiliares	11.484	176.212.316	0%
Alianza Social	95.693	159.242.605	0%
Toma de Barrios	297.122	671.842.731	2%
Asesor Especializado	164.733	433.335.949	1%
Telecentral	877.665	775.712.522	2%
Financiación & Mantenimiento Acuerdos	82.848	8.366.841.324	22%
Cobro Personalizado por Ejecutivo	51.204	1.503.106.762	4%
Gestión de Barrios Subnormales	593.774	430.653.034	1%
AMI & Prepago	113.791	699.330.315	2%
Fuera de Campaña	0	706.115.871	2%
Total	8.552.912	37.848.884.074	100%
Clientes Gestionados	663.965		
Clientes con Pago	250.187		

Fuente informe AFINIA 4T 2022

Por medio de la anterior tabla el operador presenta la cantidad de acciones, clientes gestionados, clientes con pago y el recaudo alcanzado bajo diferentes tipos de gestión.



2.8.3 Indicador de resultado 8.3. Reducción de Cartera

AFINIA, aclara que la cobranza está conformada por una serie de acciones sistemáticas que conllevan a la realización de un pago o celebración de un acuerdo, de manera que, dentro de un mismo periodo los *clientes* pueden ser *gestionados* y *presentar pago* bajo diferentes planes o tipos de gestión

Tabla 138. Tipos de acciones cartera

Tipo de Acción	Cantidad de Acciones	% Part.
Administrativa	747.417	8,7%
Llamada	2.057.570	24,1%
Audio Mensaje & Mensaje de Texto	825.670	9,7%
Carteo	156.816	1,8%
Orden de Suspensión y Revisión	417.262	4,9%
Visita & Acción en Carpa	4.270.147	49,9%
Negociación de Acuerdo	59.792	0,7%
Demanda	18.238	0,2%
Total	8.552.912	100,0%

Fuente informe AFINIA 4T 2022

Con relación al recaudo que proviene de la gestión de financiaciones y el mantenimiento de acuerdos de pago. Durante este periodo se realizaron 59.792 nuevos convenios producto de la disposición de planes de diferimiento de cartera con diferentes condiciones de cuota y plazo, los cuales fueron ofrecidos o bien pudieron ser solicitados por el interesado a través de los diferentes canales de atención.

Adicionalmente en la siguiente tabla se presenta la composición y evolución de las magnitudes de cartera total, cartera mayor a 60 días, recaudo e indicador de cartera mayor a 60 días según el segmento de mercado:

Tabla 139. Cifras de Cartera y Recaudo por tipo de zona

*Saldos Cartera a Jun/2020	dic.-21	dic.-22
Cartera Total	\$1.405.667	\$1.405.667
MERCADO	\$577.718	\$577.718
ZDG	\$523.428	\$523.428
ARMD	\$124.104	\$124.104
BSN	\$180.417	\$180.417
Cartera >60	\$1.098.675	\$1.051.950
MERCADO	\$391.363	\$365.537
ZDG	\$447.221	\$430.973
ARMD	\$105.595	\$101.375
BSN	\$154.497	\$154.065
Recaudo Cartera >60	\$162.208	\$37.849
MERCADO	\$122.531	\$24.508
ZDG	\$29.508	\$10.701
ARMD	\$ 7.940	\$ 2.209
BSN	\$ 2.228	\$431
Indicador Cartera >60	78,20%	74,80%
MERCADO	67,70%	63,30%
ZDG	85,40%	82,30%
ARMD	85,10%	81,70%
BSN	85,60%	85,40%

Fuente informe AFINIA 4T 2022

2.8.3 Indicador de resultado 8.3. Reducción de Cartera

Análisis de la SSPD:

De acuerdo con el reporte de información realizado por el operador en el informe del cuarto trimestre de 2022, se observa que, a partir de las acciones implementadas en las diferentes líneas de gestión del recaudo, fue posible alcanzar un valor total de recaudo de \$37.849 millones durante el año 2022. Esto se puede ver en la siguiente tabla:

Tabla 140. Cifras de Cartera y Recaudo por tipo de mercado

Tipo de Mercado	Cantidad de Acciones	Cientes Gestionados	% Part. Gestionados	Cientes con Pago	Recaudo (\$Mil.)	% Part. Recaudo
MERCADO	3.976.888	259.659	39%	133.706	\$24.508.362.230	65%
ZDG	2.935.737	229.077	35%	76.029	\$10.700.533.888	28%
ARMD	1.046.513	73.720	11%	25.530	\$2.209.334.922	6%
BSN	593.774	101.509	15%	14.922	\$ 430.653.034	1%
Total	8.552.912	663.965	100%	250.187	37.848.884.074	100%

Fuente informe AFINIA 4T 2022

Es importante considerar el comportamiento agrupado de las ZDG+ARMD+BSN, las cuales representaron para AFINIA el 61% de la cantidad total de acciones y mismo porcentaje de clientes gestionados, pero sólo representa el 32% del total de recaudo. En contraprestación con los demás usuarios del mercado que representan el 65% de los ingresos de recuperación de cartera de la compañía durante este periodo con un menor número de acciones gestionadas.

Tabla 141. Consolidado de Cartera y recaudo áreas especiales.

Tipo de Mercado	Cantidad de Acciones	Cientes Gestionados	% Part. Gestionados	Cientes con Pago	Recaudo(\$Mil.)	% Part. Recaudo
MERCADO	3.976.888	259.659	39%	133.706	\$24.508.362.230	65%
ZDG+ARMD+BSN	4.576.024	404.306	61%	116.481	\$12.340.521.844	32%
Total	8.552.912	663.965	100%	250.187	\$37.848.884.074	100%

Fuente informe AFINIA 4T 2022

Algunos de los puntos que resalta la SSPD dentro de la gestión de Afinia son:

- La cartera vencida (mayor a 60 días) disminuyó de 1.098.675 millones de pesos en junio de 2020 a 1.051.950 millones de pesos en diciembre de 2022.
- El indicador de cartera vencida también disminuyó de 78,20% en junio de 2020 a 74,80% en diciembre de 2022, lo que indica una mejora en la gestión de la cartera.
- El segmento ZDG (Zonas de Difícil Gestión) es el segundo más grande, con alrededor del 37% de la cartera total.
- El indicador de cartera >60 días disminuyó para todos los segmentos y en general, lo que sugiere una mejora en la gestión de cobros.
- La mayor cantidad de recaudo se logró a través de los Planes de Cobro, con un 69% del total, seguido por la Operativa Móvil con un 21% del total.

2.8.3 Indicador de resultado 8.3. Reducción de Cartera

En términos generales todos los segmentos han experimentado una disminución en la cartera vencida y en el indicador de cartera vencida, lo que sugiere que la empresa está haciendo un buen trabajo en la gestión de la cartera, Sin embargo, es importante que la empresa continúe implementando estrategias efectivas de cobro para mantener estos resultados y mejorar aún más en el futuro.

Asimismo, la SSPD sugiere fortalecer la gestión de los grandes clientes: dado que el 4% del recaudo proviene de la gestión personalizada de estos, la AFINIA podría enfocarse en mejorar la eficacia de esta estrategia. De igual manera se recomienda continuar la gestión documental de cobro para los clientes oficiales: según la información proporcionada, esta gestión ha sido efectiva. Por otra parte, es importante reforzar la gestión de clientes en Áreas Especiales ya que, estos clientes pueden ser más propensos a incumplir con sus pagos debido a su situación socioeconómica.

De manera general, en cuanto a la meta de reducción de cartera mayor a 60 días, Afinia logro alcanzar un indicador del 74,8%, para el año 2022, lo que representa un cumplimiento sobre la meta de reducción de cartera establecida para 2022 en 89,2%. Por lo cual se determina que el indicador de resultado se encuentra en cumplimiento.

2.8.3 Indicador de resultado 8.3. Reducción de Cartera

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

Informa haber presentado desafíos durante el año, como el Fenómeno de la Niña, que dificultó la entrada del personal de cobro en algunos lugares debido a las inundaciones e hizo frente a campañas sociales de desincentivo al pago de facturas lo que ralentizó las acciones de cobranza en el primer semestre del año. Además, resalta que a medida que la cartera envejece, la proporción de clientes intención de pago disminuye, lo que afecta el nivel de recaudación.

El operador reporta en el informe del cuarto trimestre de 2021, el impacto negativo sobre el indicador en razón al incremento de \$351.969 millones en la puesta al cobro en el año 2021, lo que sumado al incremento tarifario del mismo año impacto en un total de \$58.754 millones incrementando en un 36% el saldo a reducir para el cumplimiento del indicador en el primer año.

Así mismo, reporta la incidencia del impacto del covid-19 en la recuperación de la economía en la región en el sector empresarial, debido al cierre por picos de contagios en los meses de abril y mayo de 2021, generando limitaciones en la voluntad de pago de los usuarios, la disponibilidad de puntos de pago, así como la dificultad de acceso en el desarrollo de la operatividad en las actividades de cobro como tal. En la misma línea, el operador reporta las dificultades ocasionadas al logro del indicador por los eventos de orden público derivados del paro nacional, además de los efectos de la época de lluvias, con desbordamiento de los ríos y causes, inundaciones de vías y deslizamientos que se presentaron en el año 2021 que afectaron de manera directa a la población y obligaron a detener las actividades de cobro en los territorios.

Evidencias que soportan la ejecución

El informe del cuarto trimestre del año 2022 remitido por AFINIA.

- 8.2.3 Base de datos Cartera60_20221231
- 8.2.3 Informe de reducción de cartera mayor a 60 días T4
- 8.2.3 Registro Fotográfico