

**PROGRAMA DE GESTIÓN ACORDADO
DE LARGO PLAZO**

SSPD – AFINIA

**INFORME DE SEGUIMIENTO No. 11
TERCER TRIMESTRE 2023**

**ANEXO 1
SEGUIMIENTO A LOS INDICADORES TERCER 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	36
1.3.	Objetivo 3. Calidad de la potencia en los niveles de tensión 4,3 y 2	41
1.4.	Objetivo 4 Pérdidas	46
1.5.	Objetivo 5 Riesgo Eléctrico.....	61
1.6.	Objetivo 6 Atención al Usuario.....	74
1.7.	Objetivo 7 Responsabilidad Social Empresarial.....	89
1.8.	Objetivo 8 Programa de normalización gestión de perdidas eléctricas y cartera	97
2.	INDICADORES DE RESULTADO	106
2.1.	Objetivo 5. Riesgo Eléctrico	106

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:

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

Donde:

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

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

Resultado del indicador:

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

Meta	Evaluación	Resultado
>=80%	66,28%	INCUMPLE

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 tercer trimestre de 2023: 215.253 usuarios.
- Departamentos beneficiados: Córdoba, Bolívar, Cesar y Sucre

Recursos asociados:

Los montos asociados a las inversiones ejecutadas durante el tercer trimestre del año 2023 ascienden a la suma de \$13.408.761.100, los que sumados a los \$12.926.481.469 de inversión incurrida en el primer semestre, nos arroja una inversión acumulada a septiembre de 2023 de \$26.335.242.569.

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 2023 (Expresadas en kilómetros de red)

NOMBRE CIRCUITO	TRIMESTRE 1 PROG.	TRIMESTRE 2 PROG.	TRIMESTRE 3 PROG.	TRIMESTRE 4 PROG.	TOTAL, PLANEADO AÑO 2022	USUARIOS A BENEFICIAR
BARRANCO DE LOBA 2	2,81	3,81	7,59	4,77	18,98	3348
BAYUNCA 1	3,11	4,20	8,40	5,25	20,96	11505
BAYUNCA 2	1,81	2,44	4,89	3,06	12,20	5835
BAYUNCA 3	4,96	6,72	13,41	8,40	33,49	4059
BOCAGRANDE 7	1,27	1,71	3,42	2,13	8,53	3070
CALAMAR 2	1,09	1,47	2,92	1,83	7,31	3943
CARRILLO	2,51	3,42	6,81	4,26	17,00	5356
CENTRO (CIÉNAGA DE ORO)	0,73	0,99	1,98	1,23	4,93	7145
CERETE 3	4,94	6,70	13,38	8,37	33,39	9457
CHAMBACU 1	0,72	0,96	1,92	1,20	4,80	5816
COTORRA	2,21	3,00	6,00	3,75	14,96	6660
EL CARMEN 1	2,52	3,42	6,84	4,29	17,07	6191
EL COPEY	3,14	4,26	8,50	5,31	21,21	8226
GAMBOTE 4	2,70	3,66	7,32	4,59	18,27	7236

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

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

Fuente: AFINIA

Para el año 2023 AFINIA programo intervenir 752,9 kilómetros pertenecientes a los circuitos priorizados mejorando la meta propuesta para el año 2022, la cual fue de 409,48 kilómetros.

La evolución de las inversiones durante el tercer trimestre del año 2023 se observa en la siguiente tabla:

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.

Tabla 3 Evolución de las intervenciones realizadas Programadas VS Ejecutadas en el año 2023 (Kilometros de red)

NOMBRE CIRCUITO	UBICACIÓN CIRCUITO	TRIMESTRE 1		TRIMESTRE 2		TRIMESTRE 3		%	TOTALES ACUMULADOS		%	INVERSIÓN EFECTUADA (trimestre 3)	USUARIOS A BENEFICIAR (Trimestre 3)
		PROG.	EJEC.	PROG.	EJEC.	PROG.	EJEC.		PROG.	EJEC.			
BARRANCO DE LOBA 2	BOLÍVAR SUR	2,81	1,27	3,81	2,73	7,59	1,70	22%	14,21	5,70	40%	43.238.663	3348
BAYUNCA 1	BOLÍVAR NORTE	3,11	1,55	4,20	4,95	8,40	12,22	145%	15,71	18,72	119%	-114.946.488	11505
BAYUNCA 2	BOLÍVAR NORTE	1,81	8,80	2,44	1,70	4,89	1,87	38%	9,14	12,37	135%	839.033.556	5835
BAYUNCA 3	BOLÍVAR NORTE	4,96	2,00	6,72	0,00	13,41	1,10	8%	25,09	3,10	12%	755.032.554	4059
BOCAGRANDE 7	BOLÍVAR NORTE	1,27	1,50	1,71	7,30	3,42	1,10	32%	6,40	9,90	155%	-79.417.359	3070
CALAMAR 2	BOLÍVAR NORTE	1,09	1,11	1,47	7,89	2,92	1,60	55%	5,48	10,60	193%	363.512.206	3943
CARRILLO	CÓRDOBA NORTE	2,51	5,06	3,42	5,03	6,81	2,96	43%	12,74	13,05	102%	96.461.867	5356
CENTRO (CIÉNAGA DE ORO)	CÓRDOBA NORTE	0,73	0,58	0,99	4,35	1,98	0,00	0%	3,70	4,93	133%	560.141.528	
CERETE 3	CÓRDOBA NORTE	4,94	0,00	6,70	7,64	13,38	9,43	70%	25,02	17,07	68%	-152.078.898	9457
CHAMBACU 1	BOLÍVAR NORTE	0,72	1,10	0,96	1,00	1,92	0,30	16%	3,60	2,40	67%	959.857.082	5816
COTORRA	CÓRDOBA NORTE	2,21	0,28	3,00	2,39	6,00	1,60	27%	11,21	4,26	38%	-10.590.498	6660
EL CARMEN 1	BOLÍVAR NORTE	2,52	0,00	3,42	0,00	6,84	0,00	0%	12,78	0,00	0%	320.550.332	
EL COPEY	CESAR	3,14	7,22	4,26	2,91	8,50	11,00	129%	15,90	21,13	133%	869.747.805	8226
GAMBOTE 4	BOLÍVAR NORTE	2,7	0,00	3,66	1,54	7,32	0,00	0%	13,68	1,54	11%	-134.306.619	
GAMBOTE 5	BOLÍVAR NORTE	1,59	0,00	2,16	0,00	4,29	2,00	47%	8,04	2,00	25%	297.758.847	10351
LORICA 1	CÓRDOBA NORTE	3,26	1,85	4,43	0,96	8,85	1,88	21%	16,54	4,69	28%	36.755.173	6242
LORICA 2	CÓRDOBA NORTE	4,32	0,00	5,85	2,76	11,67	7,24	62%	21,84	10,00	46%	81.490.016	4206
LORICA 3	CÓRDOBA NORTE	3,12	2,42	4,23	3,56	8,46	10,42	123%	15,81	16,40	104%	441.977.489	3728
LOS CÓRDOBAS	CÓRDOBA NORTE	5,92	1,80	8,02	5,69	16,00	4,48	28%	29,94	11,97	40%	822.206.630	2045
MARIALABAJA 2	BOLÍVAR NORTE	1,26	0,00	1,71	0,00	3,39	2,60	77%	6,36	2,60	41%	811.035.044	5704
MONITOS 2	CÓRDOBA NORTE	1,92	3,30	2,61	0,00	5,19	3,00	58%	9,72	6,30	65%	30.720.614	1866
OLAYA (MAGANGUÉ)	BOLÍVAR SUR	1,93	8,00	2,61	4,77	5,20	3,21	62%	9,74	15,98	164%	-157.696.077	4352
PINILLOS	BOLÍVAR SUR	3,53	7,20	4,79	6,20	9,57	8,00	84%	17,89	21,40	120%	630.337.963	6736
PUERTO ESCONDIDO	CÓRDOBA NORTE	4,72	14,79	6,40	3,92	12,78	5,91	46%	23,90	24,62	103%	737.682.022	5154
RIO SINÚ 3	CÓRDOBA NORTE	3,84	3,42	5,20	4,38	10,38	3,91	38%	19,42	11,71	60%	1.201.991.630	3049
SAHAGÚN 1	CÓRDOBA SUR	3,99	0,00	5,41	1,80	10,80	4,80	44%	20,20	6,60	33%	559.620.011	10430
SAN ÁNGEL	CESAR	3,54	3,71	4,81	4,94	9,60	13,50	141%	17,95	22,15	123%	-277.446.733	1998
SAN PELAYITO	CÓRDOBA NORTE	2,48	2,65	3,36	0,00	6,72	3,95	59%	12,56	6,60	53%	1.289.708.239	4161
SAN SEBASTIÁN	BOLÍVAR SUR	3,71	8,30	5,03	3,95	10,03	4,69	47%	18,77	16,94	90%	-596.079.993	6094
SANTA ANA (MAGANGUÉ)	BOLÍVAR SUR	3,69	8,75	5,01	6,30	9,99	7,33	73%	18,69	22,38	120%	448.813.630	6380

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 LUCIA 2	CÓRDOBA NORTE	2,51	0,00	3,41	3,28	6,81	1,51	22%	12,73	4,79	38%	1.349.005.449	2432
SF3030	SUCRE	1,59	0,19	2,16	1,01	4,29	1,43	33%	8,04	2,63	33%	90.382.276	12010
SM 3020	CÓRDOBA SUR	6,27	5,07	8,51	3,53	16,99	7,43	44%	31,77	16,03	50%	-487.213.962	6852
TERNERA 2	BOLÍVAR NORTE	3,26	0,00	4,41	0,00	8,82	2,30	26%	16,49	2,30	14%	1.086.712.397	15158
TERNERA 5	BOLÍVAR NORTE	0,97	0,00	1,32	1,40	2,64	0,00	0%	4,93	1,40	28%	73.144.264	
TERNERA 6	BOLÍVAR NORTE	1,72	0,00	2,32	0,00	4,65	2,26	49%	8,69	2,26	26%	82.758.837	7427
TERNERA 7	BOLÍVAR NORTE	1,48	0,00	2,01	0,00	3,99	1,80	45%	7,48	1,80	24%	153.191.743	12989
TERNERA 8	BOLÍVAR NORTE	1,09	0,00	1,47	0,00	2,95	0,00	0%	5,51	0,00	0%	122.011.122	
TIERRA ALTA 2	CÓRDOBA NORTE	2,69	0,00	3,66	0,00	7,29	1,00	14%	13,64	1,00	7%	57.961.783	3882
TOLÚ VIEJO 3 (SAN ANTONIO)	SUCRE	2,51	4,85	3,40	1,60	6,79	8,09	119%	12,70	14,54	114%	205.696.955	4732
TOTALES		111,43	106,77	151,06	109,47	301,52	157,60	52%	564,01	373,84	66,28%	13.408.761.100	215.253,00

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

Durante el tercer trimestre de 2023, AFINIA programó intervenir 40 circuitos, de los cuales en 5 de ellos no efectuó ninguna actividad, en 30 circuitos no alcanzó la meta de ejecución (ver porcentajes resaltados en rojo) y solamente en 5 de circuitos alcanzó o superó la meta propuesta, alcanzando un 52% de ejecución en el trimestre en evaluación.

Tal como se puede observar en la ejecución acumulada al tercer trimestre de 2023 (Tabla 3), de un total de 40 circuitos que AFINIA programó intervenir, en 24 circuitos no alcanzo la meta de ejecución, en 2 circuitos no realizó ninguna intervención, en 14 circuitos cumplió y/o superó la meta propuesta, alcanzando una evaluación a corte del primer semestre de 66,28%.

En la inversión ejecutada, AFINIA realizó unos ajustes con respecto a la información previamente suministrada a la SSPD, por ello se pueden observar valores negativos en la columna de inversiones del cuadro anterior.

Análisis de la SSPD:

La información disponible permite concluir que en el acumulado al tercer trimestre de 2023 la empresa intervino 373,84 kilómetros de red sobre unas intervenciones programadas de 564,01 kilómetros. Por lo tanto, el indicador parcial alcanza el 66,28%. No cumpliendo con la meta prevista en el PGLP.

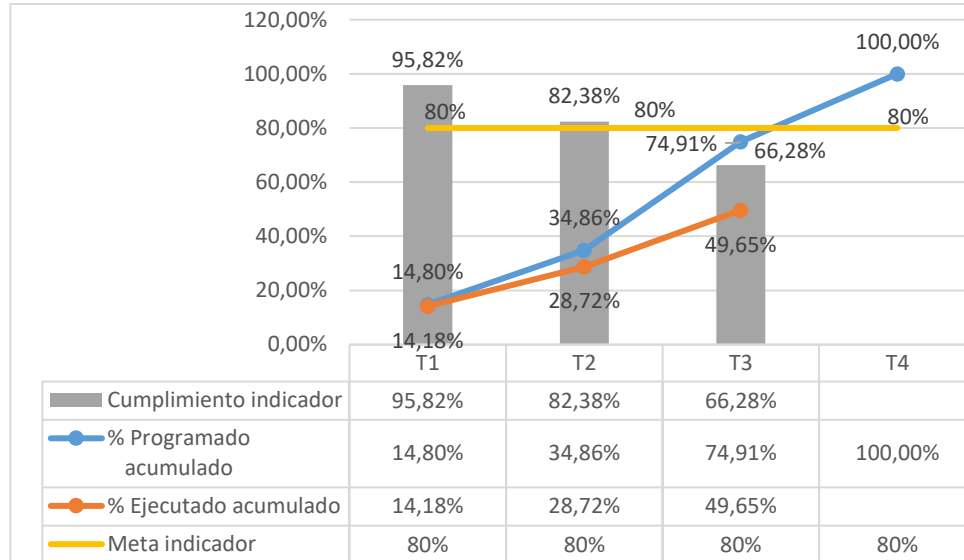
Tabla 4 Calculo del indicador

DESCRIPCIÓN	TOTAL, PROGRAMADO AÑO 2023 EN KILÓMETROS	PROGRAMADO acumulado T 3		EJECUTADO acumulado T 3		CALCULO DEL INDICADOR
		KM	%	KM	%	
CIRCUITOS PRIORIZADOS	752,90	564,01	74,91%	373,84	49,65%	66,28%

Fuente: Elaborado por la SSPD

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



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

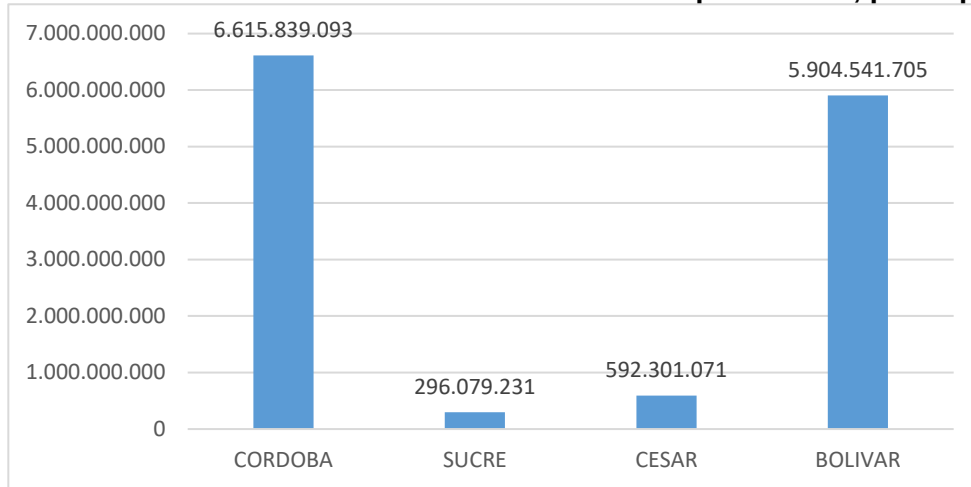
AFINIA presentó incumplimiento en la evaluación de este indicador, se evidenciaron desviaciones significativas entre lo programado y lo ejecutado, tal como se puede observar en la Tabla 3, presentándose estas diferencias durante la ejecución de los tres primeros trimestres del año 2023 (valores resaltados en rojo), lo que también se ve reflejado en los valores totales acumulados a corte del tercer trimestre del año 2023.

Se le recomienda a AFINIA, intensificar sus esfuerzos durante el cuarto trimestre del año 2023, con el objeto de cumplir las metas trazadas de ejecución e inversión y poder obtener una mejora efectiva en la calidad en el servicio prestado a los usuarios vinculados a los circuitos priorizados para la vigencia del año 2023.

El monto total de las inversiones ejecutadas durante el tercer trimestre del 2023 se estimó en \$13.408.761.100, 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

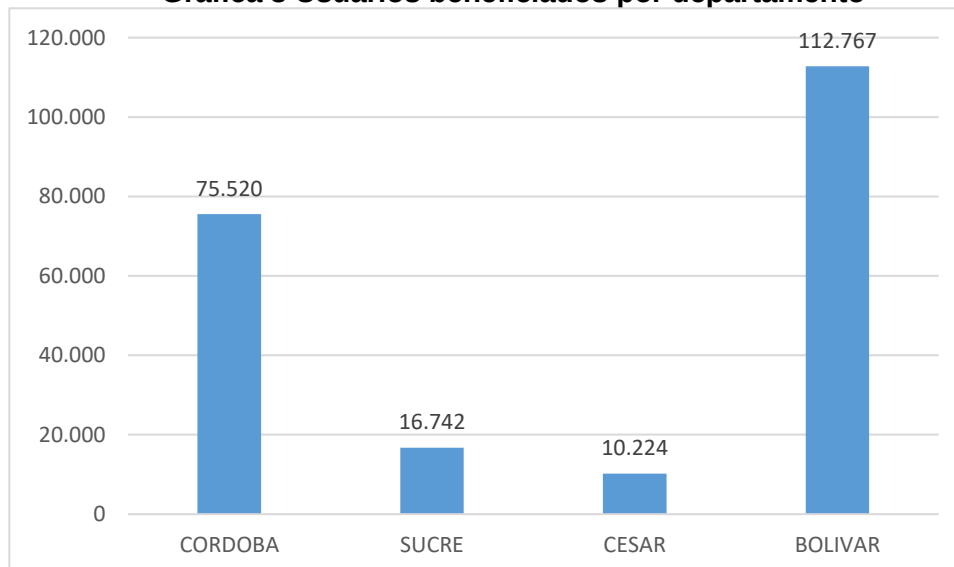


Fuente: Elaborado por la SSPD a partir de información de AFINIA

Se puede deducir de la Gráfica 2 que los porcentajes de ejecución de las inversiones por departamentos son los siguientes: Bolívar 44,03%, Córdoba 49,34%, Sucre 2,21% y Cesar 4,42%.

La empresa estima que una vez se finalicen las inversiones en los circuitos intervenidos durante tercer trimestre del año 2023, se beneficiaran un total de 215.253 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 retrasos en la ejecución de las obras planificadas para este año, como también que se han visto disminuidos sus rendimientos con respecto a la meta planificada a causa de la transición en la que estuvo involucrada con los contratos de mano de obra de Expansión y Reposición de redes de media tensión; con los que se retomaron las actividades en la última semana de julio lo que causo un impacto en los cronogramas de las obras planificadas.

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

Evidencias que soportan la ejecución:

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

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

Objetivo del Indicador:

Mejorar la continuidad y confiabilidad del servicio en el SDL.

Fórmula del indicador:

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

Donde:

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

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

Resultado del indicador:

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

Meta	Evaluación	Resultado
>=80%	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 tercer trimestre 2023.

ACTIVIDADES	USUARIOS BENEFICIADOS
Podas	80.400
Termografías	40.821
Recorridos	68.263
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 tercer trimestre del 2023, en actividades de mantenimiento por circuito ascendieron a \$748.743.073, para un total de inversiones en mantenimientos acumuladas en los tres primeros trimestres del año 2023 de \$5.475.052.792.

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 2023, sobre los 40 circuitos priorizados, estos se presentan en la Tabla 8:

Tabla 8 Actividades de poda programadas en circuitos año 2023

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

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

TERNERA 8			12,44		12,44	6.485
CHAMBACU 1			11,80		11,80	5.816
TERNERA 5			14,89		14,89	12.172
PINILLOS	192,52				192,52	6.736
SAN SEBASTIÁN	218,23				218,23	6.094
SANTA ANA (MAGANGUÉ)	18,48	108,71			127,19	6.380
OLAYA (MAGANGUÉ)	0,00	36,06			36,06	4.352
BARRANCO DE LOBA 2	0,00	143,08			143,08	3.348
EL COPEY	206,42				206,42	8.226
SAN ÁNGEL		219,29			219,29	1.998
PUERTO ESCONDIDO	243,53				243,53	5.154
RIO SINÚ 3	20,80	264,98			285,78	3.049
TIERRA ALTA 2		230,56			230,56	3.882
SAHAGÚN 1	0,00	136,21			136,21	10.430
SANTA LUCIA 2		158,86			158,86	2.432
CARRILLO		129,97			129,97	5.356
SAN PELAYITO		225,96			225,96	4.161
CERETE 3			90,55		90,55	9.457
LOS CÓRDOBAS			100,06		100,06	2.045
CENTRO (CIÉNAGA DE ORO)			68,70		68,70	7.145
COTORRA	98,96				98,96	6.660
LORICA 2	168,05				168,05	4.206
LORICA 1		97,57			97,57	6.242
MONITOS 2			74,26		74,26	1.866
LORICA 3			52,77		52,77	3.728
SM 3020			113,69		113,69	6.852
TOLÚ VIEJO 3 (SAN ANTONIO)	248,16				248,16	4.732
SF3030			29,69		29,69	12.010
Total	1.833,03	2.219,51	807,76	0,00	4.860,30	254.482

Fuente: AFINIA

AFINIA ha venido disminuyendo progresivamente las metas anuales de poda, para el año de 2021 la empresa estableció una meta de 6.746 kilómetros para esta actividad, en el año 2022 la meta fue de 6.692 kilómetros y para el año 2023 la meta programada bajó a 4.860,3 kilómetros, lo que la empresa atribuye a los diferentes longitudes y rutas de los circuitos que cada año entran a ser priorizados para ser intervenidos en el desarrollo de este indicador.

La empresa reportó las actividades de podas realizadas durante el tercer trimestre sobre los 40 circuitos priorizados los cuales se presentan en la Tabla 9:

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

Tabla 9 Actividades de podas ejecutadas en el tercer trimestre 2023.

NOMBRE CIRCUITO	TOTAL, PROG 2023	TRIMESTRE I		% EJECUCIÓN T1		TRIMESTRE II		% EJECUCIÓN T2		TRIMESTRE III		% EJECUCIÓN T3		USUARIOS A BENEFICIAR
		PROG.	EJEC.	Meta T1	Meta Anual	PROG.	EJEC.	Meta T2	Meta Anual	PRO G.	EJEC .	Meta T3	Meta Anual	
MARIALABAJA 2	144,509	144,5	144,51	100%	100%									
GAMBOTE 4	137,628		6,88		5%	137,6	130,748	95%	95%					
EL CARMEN 1	121,956		12,41		10%		1,05		1%	122,0	108,5	89%	89%	6.191
CALAMAR 2	88,241									88,2	88,2	100%	100%	3.943
BAYUNCA 2	146,405	146,4	146,40	100%	100%									
BAYUNCA 1	126,967	127,0	126,97	100%	100%									
GAMBOTE 5	65,315		28,50		44%	65,3	36,815	56%	56%					
TERNERA 2	117,252		117,67		100%	117,3		0%	0%					
TERNERA 7	21,601		21,60		100%	21,6		0%	0%					
BAYUNCA 3	94,689					94,7	94,69	100%	100%					
TERNERA 6	31,785		7,00		22%	31,8	24,785	78%	78%					
BOCAGRANDE 7	28,719						4,4		15%	28,7	24,3	85%	85%	3.070
TERNERA 8	12,442						2,6		21%	12,4	9,8	79%	79%	6.485
CHAMBACU 1	11,803									11,8	11,8	100%	100%	5.816
TERNERA 5	14,885									14,9	14,9	100%	100%	12.172
PINILLOS	192,522	192,5	192,52	100%	100%									
SAN SEBASTIÁN	218,233	218,2	25,70	12%	12%		192,533		88%					
SANTA ANA (MAGANGUÉ)	127,189	18,5	10,60	57%	8%	108,7	116,589	107%	92%					
OLAYA (MAGANGUÉ)	36,063					36,1	36,063	100%	100%					
BARRANCO DE LOBA 2	143,075					143,1	96,31	67%	67%		46,8		33%	3.348
EL COPEY	206,421	206,4	97,90	47%	47%		108,521		53%					
SAN ÁNGEL	219,293					219,3	219,3	100%	100%					
PUERTO ESCONDIDO	243,529	243,5	243,63	100%	100%									
RIO SINÚ 3	285,777	20,8	191,90	923%	67%	265,0	93,88	35%	33%					
TIERRA ALTA 2	230,557		12,20		5%	230,6	218,36	95%	95%					
SAHAGÚN 1	136,207					136,2	136,21	100%	100%					
SANTA LUCIA 2	158,861					158,9	158,9	100%	100%					
CARRILLO	129,973					130,0	130	100%	100%					
SAN PELAYITO	225,961		25,80		11%	226,0	200,15	89%	89%					
CERETE 3	90,554		26,10		29%					90,6	64,5	71%	71%	9.457
LOS CÓRDOBAS	100,058		75,87		76%					100,1	24,2	24%	24%	2.045

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

CENTRO (CIÉNAGA DE ORO)	68,701									68,7	68,7	100%	100%	7.145
COTORRA	98,955	99,0	98,96	100%	100%									
LORICA 2	168,048	168,0	168,05	100%	100%									
LORICA 1	97,565					97,6	97,565	100%	100%					
MONITOS 2	74,258		5,50		7%					74,3	68,8	93%	93%	1.866
LORICA 3	52,773		52,77		100%					52,8		0%	0%	
SM 3020	113,686		34,90		31%		52,7		46%	113,7	26,1	23%	23%	6.852
TOLÚ VIEJO 3 (SAN ANTONIO)	248,156	248,2	248,70	100%	100%									
SF3030	29,687									29,7	29,7	100%	100%	12.010
Total	4.860,3	1.833,0	2.123,04	116%	44%	2.219,5	2.152,2	97%	44%	807,8	586,2	73%	12%	80.400

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

Se puede evidenciar que AFINIA, de los 13 circuitos programados a intervenir en el tercer trimestre de 2023, en 5 circuitos alcanzo o supero la meta prevista, en 7 circuitos no alcanzo la meta, en 1 circuito no realizó ninguna intervención y ejecutó intervenciones sobre 1 circuito no programado para el tercer trimestre, pero que hace parte de los 40 circuitos priorizados, para un total de 13 circuitos intervenidos en este trimestre, con un total de 586,2 kilómetros intervenidos sobre los 807,8 kilómetros programados, obteniendo un 73% de cumplimiento sobre la meta trimestral y un 12% sobre la meta anual.

TERMOGRAFÍAS

La empresa reportó su programación de la actividad de Termografías para el año 2023, sobre los 40 circuitos priorizados, estos se muestran en la Tabla 10:

Tabla 10 Actividades de termografias programadas en circuitos año 2023.

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

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

BOCAGRANDE 7				1,00	1,00	3.070
TERNERA 8				1,00	1,00	6.485
CHAMBACU 1		1,00			1,00	5.816
TERNERA 5		1,00			1,00	12.172
PINILLOS				1,00	1,00	6.736
SAN SEBASTIÁN		1,00			1,00	6.094
SANTA ANA (MAGANGUÉ)		1,00			1,00	6.380
OLAYA (MAGANGUÉ)	1,00				1,00	4.352
BARRANCO DE LOBA 2				1,00	1,00	3.348
EL COPEY	1,00				1,00	8.226
SAN ÁNGEL				1,00	1,00	1.998
PUERTO ESCONDIDO	1,00				1,00	5.154
RIO SINÚ 3			1,00		1,00	3.049
TIERRA ALTA 2				1,00	1,00	3.882
SAHAGÚN 1			1,00		1,00	10.430
SANTA LUCIA 2				1,00	1,00	2.432
CARRILLO				1,00	1,00	5.356
SAN PELAYITO				1,00	1,00	4.161
CERETE 3		1,00			1,00	9.457
LOS CÓRDOBAS			1,00		1,00	2.045
CENTRO (CIÉNAGA DE ORO)		1,00			1,00	7.145
COTORRA			1,00		1,00	6.660
LORICA 2		1,00			1,00	4.206
LORICA 1	1,00				1,00	6.242
MONITOS 2			1,00		1,00	1.866
LORICA 3			1,00		1,00	3.728
SM 3020			1,00		1,00	6.852
TOLÚ VIEJO 3 (SAN ANTONIO)		1,00			1,00	4.732
SF3030	1,00				1,00	12.010
Total	9,00	12,00	8,00	11,00	40,00	254.482

Fuente: AFINIA

La empresa reportó las actividades de termografías realizadas durante el tercer trimestre sobre los 40 circuitos priorizados Tabla 11:

Tabla 11 Actividades de termografía ejecutadas en el tercer trimestre del 2023

NOMBRE CIRCUITO	TOTAL, PROG 2023	TRIMESTRE I		% EJECUCIÓN T1		TRIMESTRE 2		% EJECUCIÓN T2		TRIMESTRE 3		% EJECUCIÓN T3		USUARIOS A BENEFICIAR (Trimestre 3)
		PROG	EJEC	Meta T1	Meta Año	PRO G	EJEC	Meta T2	Meta Año	PRO G	EJEC	Meta T3	Meta Año	
MARIALABAJA 2	1					1	1	100%	100%					
GAMBOTE 4	1					1	1	100%	100%					
EL CARMEN 1	1									1	1	100%	100%	6.191
CALAMAR 2	1													
BAYUNCA 2	1	1	1	100%	100%									
BAYUNCA 1	1					1	1	100%	100%					
GAMBOTE 5	1	1	1	100%	100%									
TERNERA 2	1	1	1	100%	100%									
TERNERA 7	1	1	1	100%	100%									
BAYUNCA 3	1					1	1	100%	100%					
TERNERA 6	1													
BOCAGRANDE 7	1													
TERNERA 8	1													
CHAMBACU 1	1					1	1	100%	100%					
TERNERA 5	1					1	1	100%	100%					
PINILLOS	1													
SAN SEBASTIÁN	1					1	1	100%	100%					
SANTA ANA (MAGANGUÉ)	1					1	1	100%	100%					
OLAYA (MAGANGUÉ)	1	1	1	100%	100%									
BARRANCO DE LOBA 2	1													
EL COPEY	1	1	1	100%	100%									
SAN ÁNGEL	1		1		100%									
PUERTO ESCONDIDO	1	1	1	100%	100%									
RIO SINÚ 3	1									1	1	100%	100%	3.049
TIERRA ALTA 2	1													
SAHAGÚN 1	1									1	1	100%	100%	10.430
SANTA LUCIA 2	1													
CARRILLO	1													
SAN PELAYITO	1													
CERETE 3	1					1	1	100%	100%					
LOS CÓRDOBAS	1									1	1	100%	100%	2.045
CENTRO (CIÉNAGA DE ORO)	1					1	1	100%	100%					
COTORRA	1									1	1	100%	100%	6.660
LORICA 2	1					1	1	100%	100%					

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

LORICA 1	1	1	1	100%	100%									
MONITOS 2	1									1	1	100%	100%	1.866
LORICA 3	1									1	1	100%	100%	3.728
SM 3020	1									1	1	100%	100%	6.852
TOLÚ VIEJO 3 (SAN ANTONIO)	1		1		100%	1		0%	0%					
SF3030	1	1	1	100%	100%									
Total	40,0	9,0	11,0	122%	28%	12,0	11,0	92%	28%	8,0	8,0	100%	20%	40.821

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 tercer trimestre de 2023, ejecuto las 8 actividades en forma completa. obteniendo un 100% de cumplimiento sobre la meta trimestral y un 20% sobre la meta anual.

RECORRIDOS

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

Tabla 12 Actividades de recorridos programadas en circuitos año 2023.

NOMBRE CIRCUITO	TRIMESTRE I PROG.	TRIMESTRE II PROG.	TRIMESTRE III PROG.	TRIMESTRE IV PROG.	TOTAL, PROG 2023	USUARIOS A BENEFICIAR
MARIALABAJA 2	1,00				1,00	5.704
GAMBOTE 4	1,00				1,00	7.236
EL CARMEN 1			1,00		1,00	6.191
CALAMAR 2			1,00		1,00	3.943
BAYUNCA 2		1,00			1,00	5.835
BAYUNCA 1	1,00				1,00	11.505
GAMBOTE 5		1,00			1,00	10.351
TERNERA 2		1,00			1,00	15.158
TERNERA 7	1,00				1,00	12.989
BAYUNCA 3			1,00		1,00	4.059
TERNERA 6			1,00		1,00	7.427
BOCAGRANDE 7				1,00	1,00	3.070
TERNERA 8				1,00	1,00	6.485
CHAMBACU 1				1,00	1,00	5.816
TERNERA 5			1,00		1,00	12.172
PINILLOS		1,00			1,00	6.736
SAN SEBASTIÁN	1,00				1,00	6.094
SANTA ANA (MAGANGUÉ)		1,00			1,00	6.380
OLAYA (MAGANGUÉ)				1,00	1,00	4.352
BARRANCO DE LOBA 2				1,00	1,00	3.348
EL COPEY	1,00				1,00	8.226
SAN ÁNGEL		1,00			1,00	1.998
PUERTO ESCONDIDO	1,00				1,00	5.154

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

RIO SINÚ 3	1,00				1,00	3.049
TIERRA ALTA 2			1,00		1,00	3.882
SAHAGÚN 1		1,00			1,00	10.430
SANTA LUCIA 2		1,00			1,00	2.432
CARRILLO			1,00		1,00	5.356
SAN PELAYITO		1,00			1,00	4.161
CERETE 3		1,00			1,00	9.457
LOS CÓRDOBAS			1,00		1,00	2.045
CENTRO (CIÉNAGA DE ORO)		1,00			1,00	7.145
COTORRA				1,00	1,00	6.660
LORICA 2				1,00	1,00	4.206
LORICA 1			1,00		1,00	6.242
MONITOS 2			1,00		1,00	1.866
LORICA 3				1,00	1,00	3.728
SM 3020			1,00		1,00	6.852
TOLÚ VIEJO 3 (SAN ANTONIO)		1,00			1,00	4.732
SF3030			1,00		1,00	12.010
Total	8,00	12,00	12,00	8,00	40,00	254.482

Fuente: AFINIA

La empresa reportó las actividades de recorridos realizados durante el tercer trimestre sobre los 40 circuitos priorizados como se muestra en la Tabla 13:

Tabla 13 Actividades de recorridos ejecutados en el tercer trimestre del 2023

NOMBRE CIRCUITO	TOTAL, PROG 2023	TRIMESTRE I		% EJECUCIÓN		TRIMESTRE II		% EJECUCIÓN		TRIMESTRE III		% EJECUCIÓN		USUARIOS A BENEFICIAR (Trimestre 3)
		PROG.	EJE C.	Meta T1	Meta Año	PROG.	EJEC.	Meta T2	Meta Año	PROG.	EJEC.	Meta T3	Meta Año	
MARIALABAJA 2	1	1,00	1,00	100%	100%									
GAMBOTE 4	1	1,00	1,00	100%	100%									
EL CARMEN 1	1									1,00	1,00	100%	100%	6.191
CALAMAR 2	1									1,00	1,00	100%	100%	3.943
BAYUNCA 2	1					1,00	1,00	100%	100%					
BAYUNCA 1	1	1,00	1,00	100%	100%									
GAMBOTE 5	1					1,00	1,00	100%	100%					
TERNERA 2	1					1,00	1,00	100%	100%					
TERNERA 7	1	1,00	1,00	100%	100%									
BAYUNCA 3	1									1,00	1,00	100%	100%	4.059
TERNERA 6	1									1,00	1,00	100%	100%	7.427
BOCAGRANDE 7	1										1,00		100%	3.070
TERNERA 8	1													
CHAMBACU 1	1													

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

TERNERA 5	1									1,00	1,00		100%	12.172
PINILLOS	1					1,00	1,00	100%	100%					
SAN SEBASTIÁN	1	1,00	1,00	100%	100%									
SANTA ANA (MAGANGUÉ)	1					1,00	1,00	100%	100%					
OLAYA (MAGANGUÉ)	1													
BARRANCO DE LOBA 2	1													
EL COPEY	1	1,00	1,00	100%	100%									
SAN ÁNGEL	1					1,00	1,00	100%	100%					
PUERTO ESCONDIDO	1	1,00	1,00	100%	100%									
RIO SINÚ 3	1	1,00	1,00	100%	100%									
TIERRA ALTA 2	1									1,00	1,00	100%	100%	3.882
SAHAGÚN 1	1					1,00	1,00	100%	100%					
SANTA LUCIA 2	1					1,00	1,00	100%	100%					
CARRILLO	1									1,00	1,00	100%	100%	5.356
SAN PELAYITO	1					1,00	1,00	100%	100%					
CERETE 3	1					1,00	1,00	100%	100%					
LOS CÓRDOBAS	1									1,00	1,00	100%	100%	2.045
CENTRO (CIÉNAGA DE ORO)	1		1,00			1,00		0%	0%					
COTORRA	1													
LORICA 2	1													
LORICA 1	1									1,00	1,00	100%	100%	6.242
MONITOS 2	1									1,00	1,00	100%	100%	1.866
LORICA 3	1													
SM 3020	1									1,00		0%	0%	
TOLÚ VIEJO 3 (SAN ANTONIO)	1					1,00	1,00	100%	100%					
SF3030	1									1,00	1,00	100%	100%	12.010
Total	40,0	8,0	9,0	113%	23%	12	11,0	92%	28%	12,0	12,00	100%	30%	68.263

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

Se puede evidenciar que AFINIA, realizó los recorridos sobre 11 circuitos completos, de los 12 circuitos inicialmente programados y no recorrió 1 circuito programado y realizó el recorrido sobre 1 circuito (circuito Bocagrande 7) que inicialmente estaba programado para el cuarto trimestre, para un total de 12 actividades de recorridos, obteniendo un 100% de cumplimiento sobre la meta trimestral y un 30% sobre la meta anual.

LAVADO

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

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

Tabla 14 Actividades de lavado programadas en circuitos año 2023

NOMBRE CIRCUITO	TRIMEST RE I PROG.	TRIMEST RE II PROG.	TRIMEST RE III PROG.	TRIMEST RE IV PROG.	TOTAL, PROG 2023	USUARIOS A BENEFICIAR
MARIALABAJ A 2						
GAMBOTE 4						
EL CARMEN 1						
CALAMAR 2						
BAYUNCA 2		1,00			1,00	5.835
BAYUNCA 1						
GAMBOTE 5						
TERNERA 2						
TERNERA 7	1,00				1,00	12.989
BAYUNCA 3		1,00			1,00	4.059
TERNERA 6						
BOCAGRAN DE 7						
TERNERA 8	1,00				1,00	6.485
CHAMBACU 1	1,00				1,00	5.816
TERNERA 5	1,00				1,00	12.172
PINILLOS						
SAN SEBASTIÁN						
SANTA ANA (MAGANGUÉ)						
OLAYA (MAGANGUÉ)						
BARRANCO DE LOBA 2						
EL COPEY						
SAN ÁNGEL						
PUERTO ESCONDIDO						
RIO SINÚ 3						
TIERRA ALTA 2						
SAHAGÚN 1						

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

SANTA LUCIA 2						
CARRILLO						
SAN PELAYITO						
CERETE 3						
LOS CÓRDOBAS						
CENTRO (CIÉNAGA DE ORO)						
COTORRA						
LORICA 2						
LORICA 1						
MONITOS 2						
LORICA 3						
SM 3020						
TOLÚ VIEJO 3 (SAN ANTONIO)						
SF3030						
Total	4,00	2,00	0,00	0,00	6,00	47.356

Fuente: AFINIA

La empresa no programo ni ejecuto actividades de Lavado durante el tercer trimestre del año 2023.

AFINIA realizó durante el primer trimestre del año la totalidad de los lavados programados para el año 2023, pero tiene la responsabilidad en caso de que el nivel de lluvia no permita el lavado natural de las estructuras y demás elementos de la red, realizar los lavados que se requieran sobre los circuitos para garantizar la continuidad del servicio e incluirlos en los seguimientos a realizar sobre este indicador durante el próximo trimestre del año 2023.

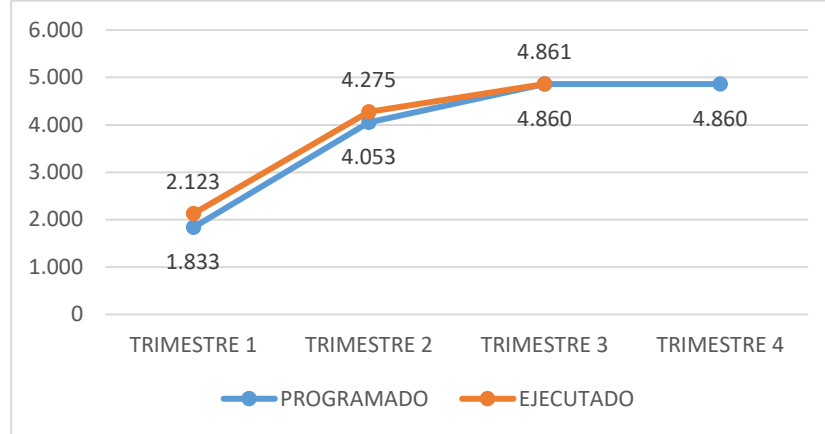
Análisis de la SSPD:

La información disponible permite concluir que al finalizar el tercer trimestre de 2023 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 tercer trimestre del 2023.



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

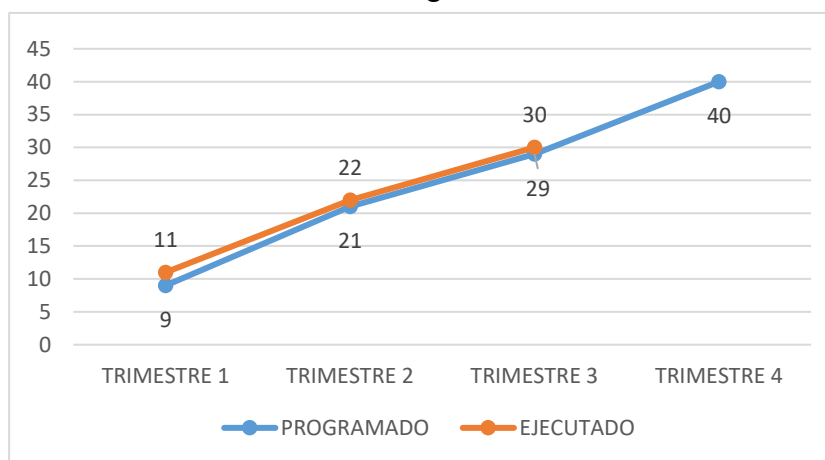
Tabla 15. Evaluación actividad de poda tercer trimestre año 2023.

META ANUAL	TRIMESTRE 3		CUMPLIMIENTO	
	META	EJECUCIÓN	META TRIMESTRAL	META ANUAL
4860	808	586	73%	12%

Fuente: Calculado por la SSPD

2. TERMOGRAFÍAS

Gráfica 5. Evolución de la actividad de Termografías acumulado tercer trimestre año 2023.



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

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

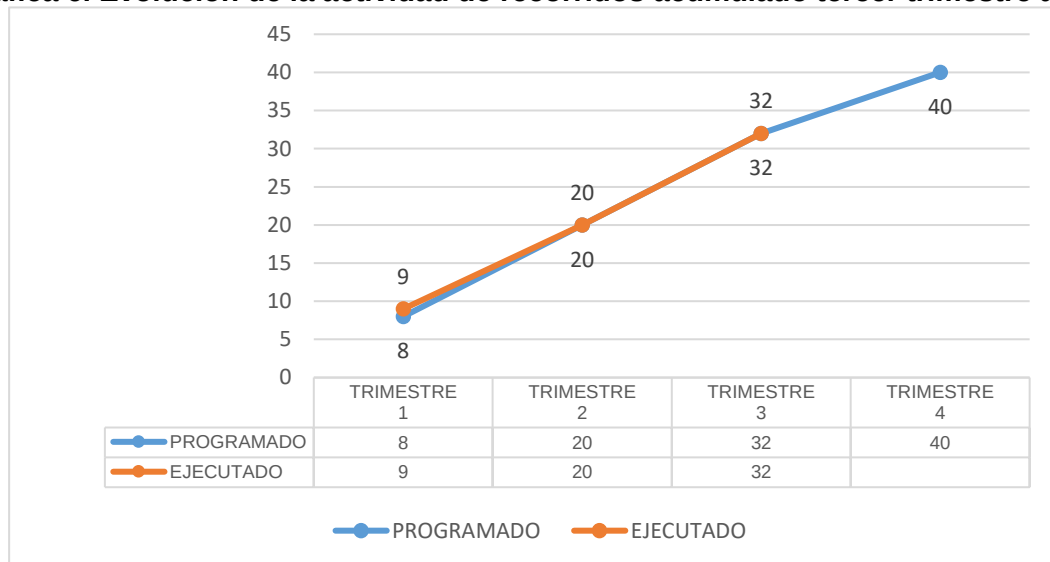
Tabla 16. Evaluación actividad de termografía tercer trimestre año 2023.

META ANUAL	TRIMESTRE 3		CUMPLIMIENTO	
	META	EJECUCIÓN	META TRIMESTRAL	META ANUAL
40	8,0	8,0	100%	20%

Fuente: Calculado por la SSPD

3. RECORRIDOS

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



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

Tabla 17. Evaluación actividad de recorridos tercer trimestre año 2023.

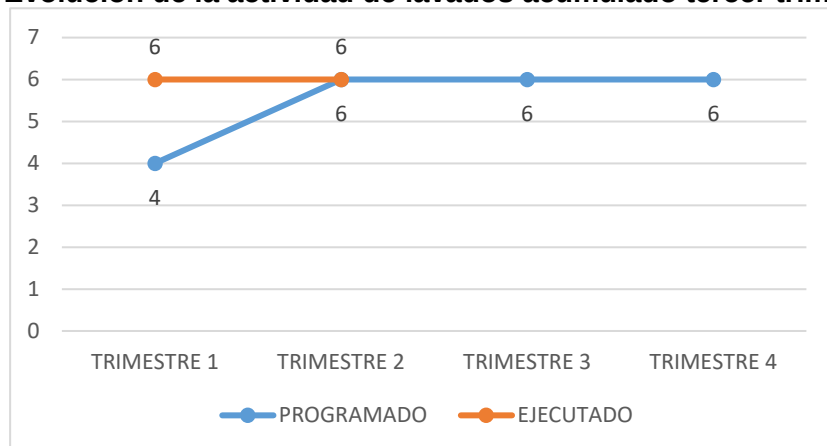
META ANUAL	TRIMESTRE 3		CUMPLIMIENTO	
	META	EJECUCIÓN	META TRIMESTRAL	META ANUAL
40	12,0	12,0	100%	30%

Fuente: Calculado por la SSPD

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

4. LAVADO

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



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

Tabla 18. Evaluación actividad de lavado tercer trimestre año 2023.

TRIMESTRE 2		CUMPLIMIENTO		
META ANUAL	META	EJECUCIÓN	META TRIMESTRAL	META ANUAL
6	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

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

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

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

DESCRIPCIÓN	T1	T2	T3	T4
Porcentajes de avance				
Poda	44%	44%	12%	
Termografías	28%	28%	20%	
Recorridos	23%	28%	30%	
Lavado	100%	0%	0%	
Porcentaje de avance aplicando factores de ponderación				
Poda	15%	15%	4%	0%
Termografías	6%	6%	4%	0%
Recorridos	10%	12%	13%	0%
Lavado	1%	0%	0%	0%
Total, ejecutado trimestre	32%	33%	21%	0%
Valor acumulado ejecutado	32%	65%	86%	86%

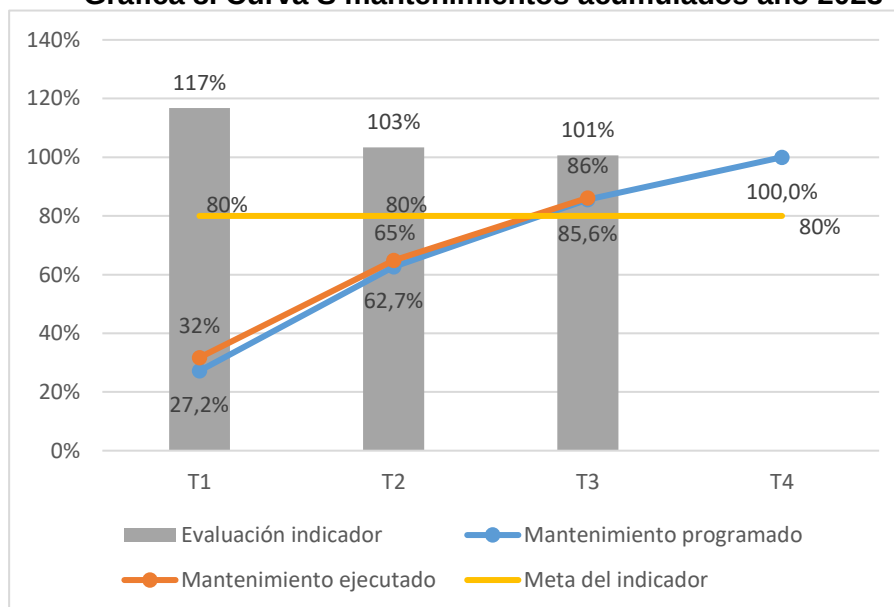
Fuente: Elaborado por la SSPD a partir de información de AFINIA

Tabla 21. Resumen total mantenimientos y cálculo del indicador

DESCRIPCIÓN	T1	T2	T3	T4
Mantenimiento programado	27,2%	62,7%	85,6%	100,0%
Mantenimiento ejecutado	32%	65%	86%	
Evaluación Indicador	117%	103%	101%	
Meta del indicador	80%	80%	80%	80%

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

Gráfica 8. Curva S mantenimientos acumulados año 2023



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

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

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

Las inversiones realizadas por AFINIA en las labores de mantenimiento corte del tercer trimestre de 2023 alcanzaron la suma de \$5.475.052.792 discriminada así:

Tabla 22. Resumen inversiones reportadas por AFINIA.

Descripción	TRIMESTRE I			TRIMESTRE II			TRIMESTRE III			COSTO TOTAL
	Meta	Ejecución	Costo Promedio	Meta	Ejecución	Costo Promedio	Meta	Ejecución	Costo Promedio	
Poda (Km)	1.830	2.123	1.029.689,71	2.220	2.152	1.029.672,74	808	586	1.029.585	5.005.532.644,57
Lavado (Estructuras)	4	6	5.704.643,33	2	0	0				34.227.860,00
termografia (Circuitos)	9	11	145.097.429,10	12	11	145.097.429	8	8	145.097.429	435.292.287,30
Recorrido (Circuitos)	8	9		12	10		12	12		
Total			2.365.356.554			2.360.953.166			748.743.073	5.475.052.791,87

Fuente: AFINIA

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

El Operador no manifestó dificultades en el desarrollo de este indicador.

Evidencias que soportan la ejecución:

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

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

Objetivo del Indicador:

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

Fórmula del indicador:

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

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

Meta	Evaluación	Resultado
conpes>=74%	72,42%	INCUMPLE

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 la operativa (brigadas de atención de daños) en los departamentos de Bolívar, Cesar, Córdoba y Sucre.

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 y realizar ajustes requeridos.

Información utilizada para el seguimiento:

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

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

Actividades particulares reportadas por la empresa:

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

Tabla 24. Cuadro resumen interrupciones incluyendo duraciones y frecuencia.

Duración de las interrupciones en horas	Cantidad interrupciones	Frecuencia interrupciones	Frecuencia interrupciones acumulada
0.001-2.001	4664	26,16%	26,16%
2.001-4.001	5400	30,29%	56,46%
4.001-6.001	2846	15,97%	72,42%
6.001-8.001	1522	8,54%	80,96%
8.001-10.001	865	4,85%	85,81%
10.001-12.001	633	3,55%	89,36%
12.001-14.001	418	2,34%	91,71%
14.001-16.001	312	1,75%	93,46%
16.001-18.001	228	1,28%	94,74%
18.001-20.001	196	1,10%	95,84%
20.001-22.001	157	0,88%	96,72%
22.001-24.001	90	0,50%	97,22%
24.001-26.001	110	0,62%	97,84%
26.001-28.001	62	0,35%	98,19%
28.001-30.001	39	0,22%	98,41%
30.001-32.001	47	0,26%	98,67%
32.001-34.001	28	0,16%	98,83%
34.001-36.001	21	0,12%	98,95%
36.001-38.001	10	0,06%	99,00%
38.001-40.001	15	0,08%	99,09%
40.001-42.001	8	0,04%	99,13%
42.001-44.001	12	0,07%	99,20%
44.001-46.001	14	0,08%	99,28%
46.001-48.001	15	0,08%	99,36%
48.001-50.001	11	0,06%	99,42%
50.001-52.001	7	0,04%	99,46%
52.001-54.001	6	0,03%	99,50%
54.001-56.001	6	0,03%	99,53%
56.001-58.001	8	0,04%	99,57%
58.001-60.001	6	0,03%	99,61%
60.001-62.001	4	0,02%	99,63%
64.001-66.001	2	0,01%	99,64%

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

66.001-68.001	2	0,01%	99,65%
70.001-72.001	5	0,03%	99,68%
72.001-74.001	3	0,02%	99,70%
74.001-76.001	2	0,01%	99,71%
76.001-78.001	1	0,01%	99,71%
80.001-82.001	3	0,02%	99,73%
82.001-84.001	4	0,02%	99,75%
84.001-86.001	1	0,01%	99,76%
86.001-88.001	1	0,01%	99,76%
90.001-92.001	1	0,01%	99,77%
92.001-94.001	2	0,01%	99,78%
96.001-98.001	3	0,02%	99,80%
98.001-100.001	2	0,01%	99,81%
100.001-102.001	1	0,01%	99,81%
102.001-104.001	2	0,011%	99,83%
104.001-106.001	1	0,006%	99,83%
106.001-108.001	1	0,006%	99,84%
110.001-112.001	2	0,011%	99,85%
112.001-114.001	1	0,006%	99,85%
114.001-116.001	1	0,006%	99,86%
118.001-120.001	1	0,006%	99,87%
120.001-122.001	3	0,017%	99,88%
124.001-126.001	2	0,011%	99,89%
128.001-130.001	1	0,006%	99,90%
130.001-132.001	1	0,006%	99,90%
138.001-140.001	1	0,006%	99,91%
142.001-144.001	2	0,011%	99,92%
144.001-146.001	1	0,006%	99,93%
156.001-158.001	1	0,006%	99,93%
164.001-166.001	1	0,006%	99,94%
170.001-172.001	1	0,006%	99,94%
178.001-180.001	1	0,006%	99,95%
188.001-190.001	1	0,006%	99,96%
192.001-194.001	1	0,006%	99,96%
194.001-196.001	1	0,006%	99,97%
196.001-198.001	1	0,006%	99,97%
206.001-208.001	1	0,006%	99,98%
224.001-226.001	1	0,006%	99,98%
244.001-246.001	2	0,011%	99,99%

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

344.001-346.001	1	0,006%	100,00%
TOTALES	17.826	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 75,89% en la evaluación del indicador.

Tabla 25. Cálculo del indicador tercer trimestre 2023

DESCRIPCIÓN	TRIMESTRE I	TRIMESTRE II	TRIMESTRE III	ACUMULADO
Interrupciones no programadas	11.649	16.390	17.826	45.865
Interrupciones atendidas en menos de 6 horas	9.749	12.438	12.910	35.097
Porcentaje interrupciones atendidas en tiempo inferior a 6 horas	83,69%	75,89%	72,42%	76,52%

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

En el año 2021 AFINIA reportó 55.420 interrupciones no programadas con 45.329 interrupciones atendidas en menos de 6 horas, para un porcentaje del 81,79%, en el año 2022 reportó 57.728 interrupciones no programadas con 47.168 interrupciones atendidas en menos de 6 horas, para un porcentaje del 81,71%. Tal como se puede observar en la Tabla 25 en el corte del tercer trimestre del año 2023 AFINIA obtiene un porcentaje del 76,52%, lo que implica un aumento progresivo en la atención de las interrupciones no programadas en un tiempo mayor a las 6 horas.

En la tabla 25 se evidencia una disminución equivalente al 9,32% en el porcentaje de interrupciones atendidas en tiempo inferior a 6 horas en el segundo trimestre con respecto al primer trimestre del año 2023 y una disminución equivalente al 4,57% del tercer trimestre con respecto al segundo trimestre.

Se recomienda a AFINIA, revisar su proceso de atención a las interrupciones no programadas con la finalidad de interrumpir la tendencia en el aumento del número de las interrupciones no programadas atendidas en un tiempo mayor a 6 horas y mejorar así el servicio a sus usuarios.

Tabla 26. Interrupciones corte tercer trimestre 2022 vs corte tercer trimestre 2023

DESCRIPCIÓN	2022 CORTE TRIMESTRE 3	2023 CORTE TRIMESTRE 3
Interrupciones no programadas acumuladas	45.719	45.865
Interrupciones atendidas en menos de 6 horas, acumuladas	37.124	35.097

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

Porcentaje interrupciones atendidas en tiempo inferior a 6 horas	81,64%	76,52%
--	--------	--------

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

En la Tabla 26 podemos observar un ligero aumento de las interrupciones no programadas del corte del tercer trimestre del 2023 con respecto al corte del tercer trimestre del año 2022 equivalente a un 0,32%, también se evidencia una disminución en la cantidad de interrupciones atendidas en un tiempo menor a 6 horas, en el mismo periodo.

A pesar de las inversiones realizadas por AFINIA en su sistema no se puede evidenciar una disminución en la ocurrencia de las interrupciones no programadas, por tanto, se le recomienda a AFINIA revisar el alcance y/o focalización de sus inversiones y tomar los correctivos pertinentes en caso de requerirse.

Tabla 27. Cuadro resumen interrupciones no programadas de duración mayor a 30 minutos por departamento y por trimestre

Dpto.	TRIMESTRE I			TRIMESTRE II			TRIMESTRE III		
	Cantidad de eventos	Duración total eventos en horas	Tiempo promedio de atención eventos, en horas	Cantidad de eventos	Duración total eventos en horas	Tiempo promedio de atención eventos, en horas	Cantidad de eventos	Duración total eventos en horas	Tiempo promedio de atención eventos, en horas
Bolívar	3.065	13.180,07	4,30	4.602	24.790,77	5,39	4.426	26.330,70	5,95
Córdoba	4.377	16.161,33	3,69	5.980	31.538,37	5,27	7.632	50.001,12	6,55
Cesar	2.715	14.101,32	5,19	3.029	14.131,10	4,67	3.189	17.684,23	5,55
Sucre	1.492	6.123,62	4,10	2.779	13.379,98	4,81	2.579	12.224,87	4,74
TOTALES	11.649	49.566,34	4,25	16.390	83.840,22	5,12	17.826	106.240,92	5,96

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

En el anterior cuadro se puede evidenciar lo siguiente:

Durante el tercer trimestre de 2023 al igual que en el año 2022, sigue siendo el departamento de Córdoba el de mayor número de interrupciones no programadas, con el 42,81%, le siguen los departamentos de Bolívar con el 24,83%, Cesar con el 17,89% y Sucre con el 14,47%.

El tiempo promedio de atención de las interrupciones no programadas con duración mayor a 30 minutos, subió en todos los departamentos comparando el tercer trimestre con respecto a los dos trimestres anteriores del año 2023, con excepción del departamento de Sucre el cual bajo ligeramente de 4,81 horas a 4,74 horas.

Se recomienda a AFINIA enfocar esfuerzos en los departamentos de Córdoba, Bolívar y Cesar dirigidos a disminuir las interrupciones no programadas y avanzar en la disminución en los tiempos de atención de dichas interrupciones.

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

Tabla 28. Las 44 interrupciones de mayor duración, en el tercer trimestre año 2023 del sistema operado por AFINIA

PERIODO	No INCIDENCIA	SECTOR	DURACIÓN EN HORAS
202308	5890719	CÓRDOBA SUR	345,72
202308	5880846	SUCRE	245,53
202307	5874647	CESAR	244,87
202308	5880872	CÓRDOBA SUR	225,30
202309	5902638	CÓRDOBA NORTE	207,75
202307	5865123	CÓRDOBA SUR	196,95
202307	5864532	CÓRDOBA SUR	194,25
202309	5909169	CÓRDOBA NORTE	193,77
202308	5882899	CÓRDOBA SUR	188,67
202309	5912050	CÓRDOBA SUR	178,82
202309	5905711	CÓRDOBA SUR	171,78
202307	5860156	CÓRDOBA SUR	165,30
202309	5901294	CÓRDOBA NORTE	156,15
202307	5867114	CÓRDOBA NORTE	144,33
202308	5896434	CÓRDOBA SUR	143,18
202307	5873501	CÓRDOBA NORTE	142,02
202309	5908486	CÓRDOBA NORTE	138,83
202307	5864242	CÓRDOBA SUR	130,97
202308	5896439	CÓRDOBA SUR	129,52
202308	5894971	SUCRE	125,65
202307	5874112	CÓRDOBA NORTE	124,13
202308	5892268	CÓRDOBA NORTE	121,90
202307	5872663	SUCRE	120,82
202307	5872872	CÓRDOBA NORTE	120,63
202308	5890462	CÓRDOBA NORTE	119,45
202307	5873464	CÓRDOBA NORTE	115,40
202308	5893399	CÓRDOBA SUR	112,90
202307	5864280	CÓRDOBA SUR	111,60
202309	5900079	CÓRDOBA NORTE	110,85
202309	5914761	CESAR	107,50
202307	5870115	CÓRDOBA NORTE	104,50
202309	5901458	CÓRDOBA NORTE	103,62
202309	5900236	CÓRDOBA NORTE	102,18

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

202307	5859816	CÓRDOBA SUR	100,13
202308	5880853	CÓRDOBA SUR	99,07
202307	5873531	CÓRDOBA NORTE	98,15
202309	5906468	CÓRDOBA SUR	97,98
202308	5896093	CESAR	97,65
202308	5884554	BOLÍVAR SUR	96,85
202308	5885169	CÓRDOBA SUR	92,43
202307	5867190	CÓRDOBA SUR	92,08
202308	5887701	CÓRDOBA NORTE	90,47
202307	5851866	CÓRDOBA NORTE	87,73
202309	5910652	CÓRDOBA NORTE	84,02
TOTALES			6.181,40

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 84,02 horas hasta las 345,72 horas.

Tabla 29. Resumen de las 44 interrupciones de mayor duración, en el tercer trimestre del sistema operado por AFINIA

DEPARTAMENTO	INTERRUPCIONES		DURACIÓN	
	#	% del total	Horas	% del total
CESAR	3	6,82%	450,02	7,28%
BOLÍVAR	1	2,27%	96,85	1,57%
CÓRDOBA	37	84,09%	5.142,53	83,19%
SUCRE	3	6,82%	492,00	7,96%
TOTAL	44	100,00%	6.181,40	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 CÓRDOBA con el 84,09% de las interrupciones y el 83,19% en la duración de estas y el de menor participación es el departamento de Bolívar con el 2,27% de las interrupciones y el 1,57% en la duración estas.

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

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

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

La empresa manifiesta que es importante resaltar el hecho que los tiempos han sufrido un detrimento del 9.17% producto de la fuerte ola invernal en los departamentos de Córdoba, Sucre y el sur del Cesar, comparando con lo reportado desde el primer trimestre del año 2023, si bien la lluvias o lloviznas tienen implicaciones de seguridad que Caribe Mar de Costa Sigue en sus protocolos de atención, todo el esfuerzo está encaminado a resolver y poder plantear escenarios de mejora que van en concordancia con su plan de inversión.

También, es de conocimiento público que AFINA, vive situaciones de orden público en Córdoba, Sur de Bolívar y Sucre, asociado a los problemas de seguridad con la intimidación de grupos al margen de la ley, quema de vehículos entre otros, que hacen gestión en el territorio en el ámbito de la empresa.

Otro punto a tener en cuenta para el trimestre es el impacto por la entrada de nuevos Contratistas en la atención de los eventos, producto de las actividades de empalme y curva de aprendizaje. Se espera la normalización para el cuarto trimestre del año en curso.

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 30. 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%	105%	CUMPLE

Beneficios y recursos asociados.

1. Beneficios:

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

Información utilizada para el seguimiento:

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

Actividades particulares reportadas por la empresa:

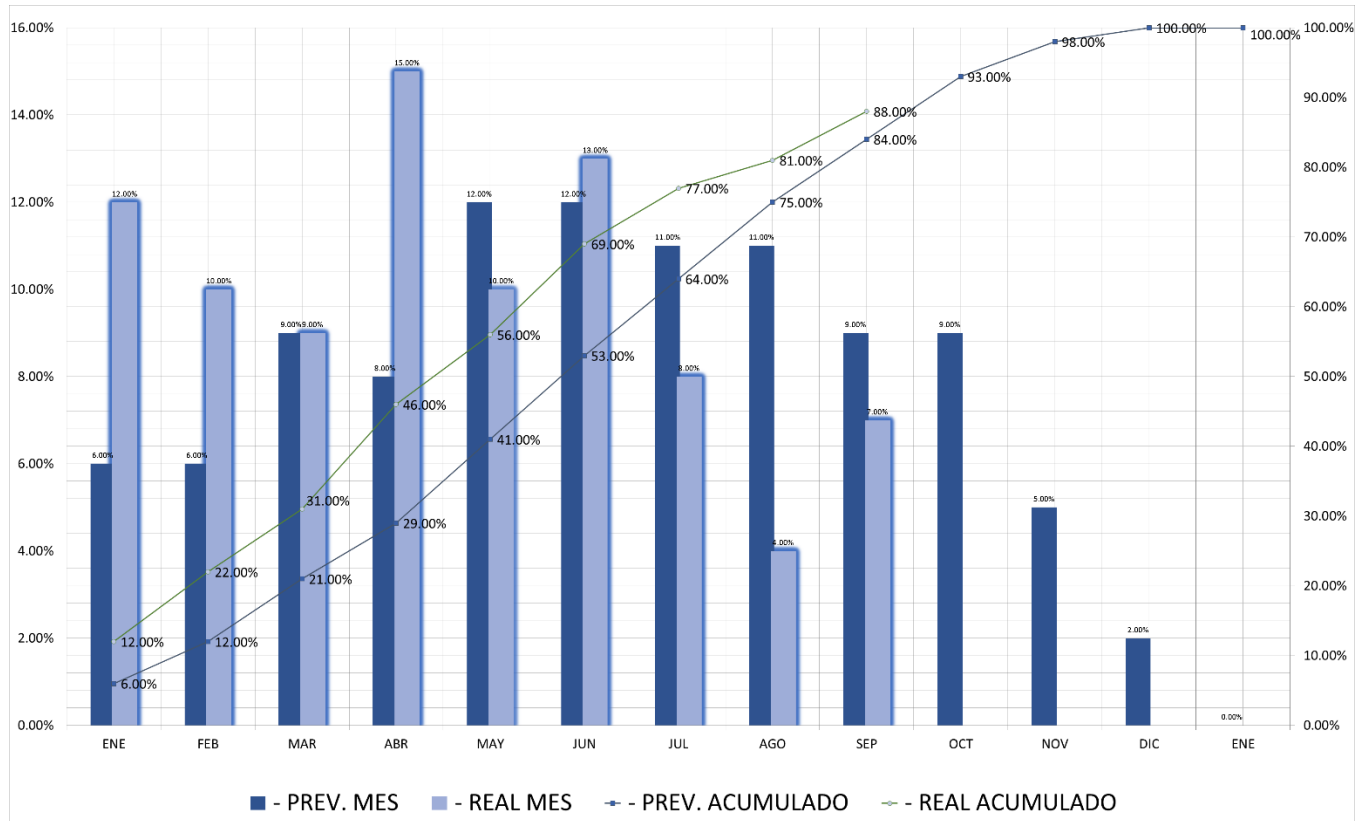
Para el tercer trimestre de 2023 se realizó reposición de estructuras en todas las líneas donde se proyectaba cambio completando un total de 37 apoyos intervenidos. Por otra parte, se han tenido inconvenientes con la ejecución de algunas estructuras por lo que ha sido necesario la solicitud de amparo policivo, sin embargo, no se ha tenido respuesta por parte de las entidades de cada municipio.

El avance del proyecto se encuentra en un 88% estando pendiente la instalación de 10 estructuras para dar cierre de acuerdo con lo planificado en 2023. A su vez, sigue pendiente el tendido de cable de guarda y cable conductor lo cual es una actividad sucesora a la reposición de apoyos, ya que se debe garantizar

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.

la estabilidad mecánica para dichos trabajos. A continuación, se observa la curva “S” del avance proyectado para el presente año:

Gráfica 9. Curva S de Inversiones STR - AFINIA



Fuente: AFINIA

Análisis de la SSPD:

La planeación de la empresa sobre la inversión en su STR para el año 2023 es de 43 apoyos reemplazados, 6 kilómetros de reposición de cable de guarda, 4 kilómetros de cable conductor y 150 reemplazos de puestas a tierra. Las líneas objeto de inversiones para el año 2023 son:

- LN714: Chinú - Cereté 110kV
- LN748: Valledupar - San Juan 110kV
- LN750: El Copey - El Paso 110kV
- LN752: El Paso - El Banco 110kV
- LN758: Tierra Alta - Rio Sinú 110kV
- LN774: Nueva Montería - Montería 110kV
- LN717: Ternera – Tolviejo 110kV
- LN614: Carmen Bol. – San Jacinto – Calamar – Gambote 66kV
- LN615: Ternera – Gambote 66Kv

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 10. Georreferenciación de líneas del STR para inversiones 2023 - AFINIA



Fuente: AFINIA

Hasta el mes de septiembre se han invertido de forma acumulada 37 apoyos de los cuales 7 se trabajaron durante el tercer trimestre representando una ejecución presupuestal de 13.225 MCOP. Por otra parte, se intervinieron se realizaron inversiones por 1.962 MCOP para la instalación de 145 Sistemas de Puestas a Tierra. A continuación, se presentan algunas evidencias de los trabajos realizados en las líneas LN614, LN615 y LN758.

Gráfica 11. Evidencias trabajos de inversión STR - AFINIA



LN614 Carmen de Bol. – San Jacinto – Calamar – Gambote 66 kV



LN615 Ternera – Gambote 66 kV

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.



LN758 Rio Sinú- Tierra Alta 110 kV

Fuente: AFINIA

La inversión ejecutada presentó un avance del 88% de los trabajos respecto al 84% planeado de forma acumulada hasta el tercer trimestre del presente año. En este sentido al aplicar la formula del indicador parcial, encontramos un resultado de 105% cumpliendo así con la meta para el trimestre del 80%. El monto acumulado invertido hasta el tercer periodo evaluado respecto a la reposición de estructuras y reemplazo de sistemas de puestas a tierra corresponden a un total de 15.119 MCOP.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

La empresa mencionó:

“Durante el desarrollo de este tipo de proyectos se ha presentado en algunos puntos oposiciones por parte de algunos propietarios de predios que reclaman servidumbre y no permiten la ejecución de las actividades, situación por la cual CARIBEMAR ha solicitado amparos policivos. En la línea LN717 Ternera – Toluviejo y LN614 El Carmen – San Jacinto – Calamar – Gambote”.

Evidencias que soportan la ejecución:

NA

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

Meta	Evaluación	Resultado
>=80%	51%	INCUMPLE

Beneficios:

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

Recursos asociados:

Los montos asociados a las inversiones ejecutadas por AFINIA durante el tercer trimestre de 2023 ascendieron a los 169,4 MCOP, para un total acumulado en el primer semestre por 9.122,1 MCOP, tomando como base el avance reportado.

Información utilizada para el seguimiento:

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

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

Actividades particulares reportadas por la empresa:

La empresa reportó que las inversiones programadas para el año 2023 orientadas a la calidad de la potencia en los activos de nivel 4, 3 y 2, contemplan la ejecución de 3 proyectos que se relacionan a continuación:

Tabla 32. Listado proyectos de inversión orientados a la calidad de la potencia planificados por AFINIA para el año 2023

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

Fuente AFINIA

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

Tabla 33. Planeación ejecución de los proyectos orientados a la calidad de la potencia año 2023

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

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

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

En la Tabla 34, se presentan las inversiones realizadas por el prestador durante el tercer trimestre del año 2023.

Tabla 34. Ejecución de los proyectos de orientados a mejorar la calidad, porcentajes calculados con los pesos de cada proyecto

ITEM	PROYECTOS	PESO PROY.	TRIMESTRE 1		TRIMESTRE 2		TRIMESTRE 3	
			%EJEC.	% EJEC. Por el peso del proyecto	%EJEC.	% EJEC. Por el peso del proyecto	%EJEC.	% EJEC. Por el peso del proyecto
1	Nuevo Calamar 3 circuito	4,40%	48,77%	2,15%	21,98%	0,97%	4,64%	0,20%
	Alta tensión	2,04%	8,00%	0,16%	37,00%	0,75%	10,00%	0,20%
	Media tensión	2,36%	84,00%	1,98%	10,00%	0,24%	0,00%	0,00%
2	Compensación Mompox 110 KV SE	27,21%	44,00%	11,97%	38,00%	10,34%	2,00%	0,54%
3	Confiability LN545 CMT-MTB-AYA SDL N3	68,39%	3%	2%	17,79%	12%	0,00%	0%
	TOTALES			16,17%		23,47%		0,75%

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 tercer trimestre de 2023 la empresa alcanzo en este indicador parcial una evaluación del 51% y no cumple la meta prevista en el PGLP.

Tabla 35. Programación VS Ejecución de los proyectos de orientados a mejorar la calidad

ITEM	PROYECTO	TRIMESTRE 1		TRIMESTRE 2		TRIMESTRE 3	
		% PLAN.	% EJEC.	% PLAN.	% EJEC.	% PLAN.	% EJEC.
1	Nuevo Calamar 3 circuito	0,42%	2,15%	1,11%	0,97%	1,66%	0,20%
	Alta tensión	0,06%	0,16%	0,33%	0,75%	0,94%	0,20%
	Media tensión	0,35%	1,98%	0,78%	0,24%	0,72%	0,00%
2	Compensación Mompox 110 KV SE	8,71%	11,97%	6,26%	10,34%	6,80%	0,54%

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.

3	Confiabilidad LN545 CMT-MTB-AYA SDL N3	10,26%	2,05%	22,67%	12,17%	20,93%	0,00%
	TOTALES	19,38%	16,17%	30,04%	23,47%	29,39%	0,75%

Fuente Elaborado por la SSPD

Tabla 36. Cálculo del indicador de los proyectos de orientados a mejorar la calidad

ITEM	PROYECTO	TRIMESTRE 1		TRIMESTRE 2		TRIMESTRE 3	
		% PLAN.	% EJE.	% PLAN.	% EJE.	% PLAN.	% EJE.
1	Nuevo Calamar 3 circuito	0,42%	2,15%	1,11%	0,97%	1,66%	0,20%
	Alta tensión	0,06%	0,16%	0,33%	0,75%	0,94%	0,20%
	Media tensión	0,35%	1,98%	0,78%	0,24%	0,72%	0,00%
2	Compensación SE Mompox 110 KV	8,71%	11,97%	6,26%	10,34%	6,80%	0,54%
3	Confiabilidad LN545 CMT-MTB-AYA SDL N3	10,26%	2,05%	22,67%	12,17%	20,93%	0,00%
	TOTALES	19,38%	16,17%	30,04%	23,47%	29,39%	0,75%

Fuente Elaborado por la SSPD

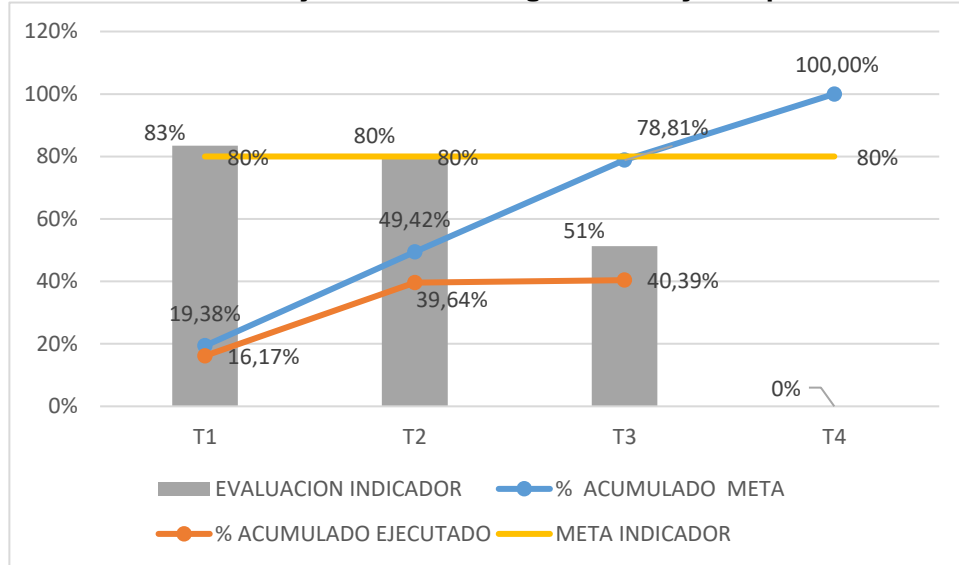
Tabla 37. Resumen cálculo del indicador de los proyectos de orientados a mejorar la calidad

DESCRIPCION	T1	T2	T3	T4
% ACUMULADO META	19,38%	49,42%	78,81%	100,00%
% ACUMULADO EJECUTADO	16,17%	39,64%	40,39%	
EVALUACION INDICADOR	83%	80%	51%	0%
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 12. 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 30 de septiembre de 2023, ascendieron a \$9.122,1 MCOP, estimados tomando el valor total de los proyectos por su porcentaje de ejecución.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

La empresa manifiesta:

Para la ejecución de la línea LN545, la planificación estimada para el 3er trimestre se vio comprometida debido a que los contratos de mano de obra de expansión y reposición se encontraban en proceso de legalización lo que conllevó a un retraso en nuestro cronograma adicionalmente en la Territorial en la que se encuentra ubicada esta línea, se han presentado situaciones de orden público que nos han obligado a dar pausa a las actividades; AFINIA llevó a cabo reunión con el señor Brigadier General Eduardo Arias, comandante Brigada 11 del Ejército, Coronel Luis Reales, Comandante Batallón de Operaciones Terrestres No. 23, Ing. Einar Martínez, Responsable Proyectos de infraestructura Territorial Córdoba Sur y Alfonso Córdoba, Profesional Seguridad Territorial. Se coordinaron los apoyos con personal del ejército para retomar los trabajos de desarrollo en zonas rurales.

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

Meta	Evaluación	Resultado
>=90%	0 %	INCUMPLE

Beneficios y recursos asociados.

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

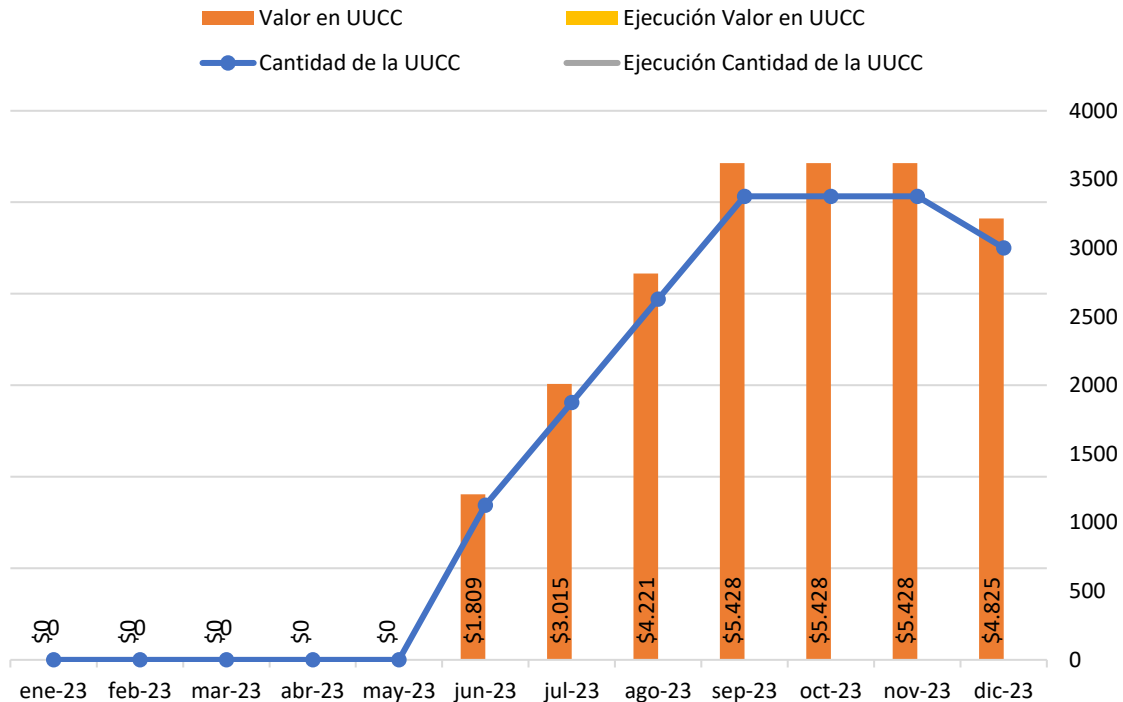
Información utilizada para el seguimiento:

- El Cronograma y Curva S de las inversiones adelantadas.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

Durante el primer trimestre del 2023 la empresa relacionó la curva S para la ejecución de las obras enfocadas al objetivo de pérdidas con ejecución presupuestal del proyecto CONPES 3966 durante el año 2023 como se muestra en la siguiente gráfica.

Gráfica 13. Curva S CONPES 3966



Fuente: AFINIA

Los proyectos de aseguramiento de red e instalación de medida centralizada apalancados con recursos CONPES 3966 presentan una ejecución reportada del 0% para el año 2023, bajo las condiciones de inversión exclusiva de recursos CONPES 3966 en los proyectos denominados CONPES. La empresa menciona los siguientes aspectos relacionados con las dificultades para ejecutar dichos proyectos:

1. **Recursos CONPES 3966:** Se debe tener en cuenta que dentro de los contratos CONPES 3966, existen para el plan de pérdidas dos contratos asociados con estos recursos. Uno de ellos es el contrato 4120000112 del Consorcio Energético del Caribe, para la ejecución de actividades de construcción de proyectos de aseguramiento de red, al cual se le dio terminación de contrato anticipado en noviembre 2021 por múltiples incumplimientos, lo cual ha ocasionado que no tuviéramos como incurrir recursos de mano de obra durante el 2023.

Adicionalmente, existe todavía vigente el contrato 4120000110, con la Unión Temporal AMI Caribe para el suministro de sistema de medida avanzada (AMI), el cual tiene una cantidad contratada en dólares (USD) y otra en pesos.

2. **Incurridos y acciones ejecutadas con materiales de recursos CONPES y mano de obra con recursos propios:** Entre finales de 2021 y comienzos de 2022 se ejecutaron 4.279 clientes que pertenecen a proyectos definidos como CONPES, pero donde la mano de obra utilizada fue con recursos propios y material con recursos CONPES, es por esto que no se han reportado hasta la fecha, por la condición de usar recursos mixtos, sin embargo, han representado un aporte en el afloramiento y al indicador de pérdidas.

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

3. **Liquidación de contrato:** En el 2022 se tuvo un incurrido por valor de \$20.283 millones, como parte del proceso de liquidación y cierre del contrato 4120000112, con el Consorcio Energético Del Caribe y suministros de AMI realizados por el contrato 4120000110, con la Unión Temporal AMI Caribe, además se han tenido retrasos en la liquidación del contrato anterior No. 4120000112 con el Consorcio Energético Del Caribe, por lo que hemos solicitado cambiar la ejecución de los recursos restantes del CONPES 3966 para el año 2023.

Análisis de la SSPD:

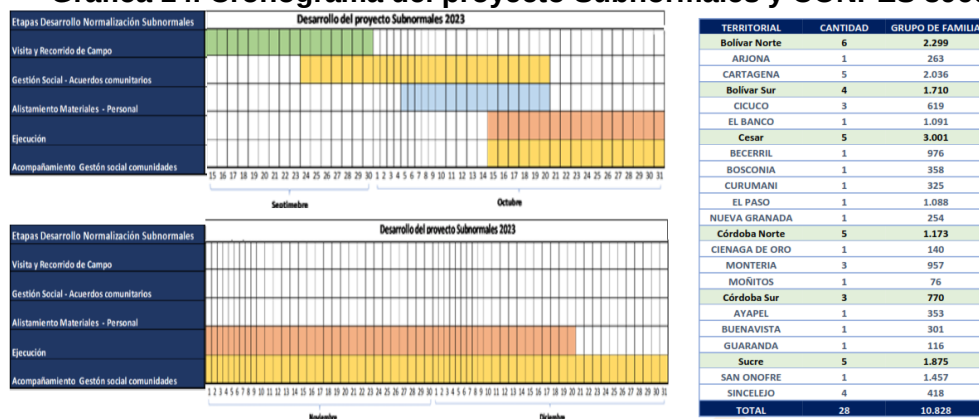
La empresa no presentó evidencias de la ejecución de las inversiones con recursos CONPES 3966 del 2019 para el tercer trimestre del 2023. Dado que la empresa había proyectado una ejecución de 7.880 acciones para este proyecto, se da por incumplido el indicador parcial.

Pese a que la empresa no realizó ejecuciones de dichos recursos, AFINIA en los comités de seguimiento especial realizados con la SSPD, se observaron avances en la gestión para la habilitación de los recursos CONPES, así:

- Se procede al cierre parcial del contrato UNION TEMPORAL AMI CARIBE en el mes de febrero.
- Se envían los nuevos contratos de Aseguramiento de Red para registrarlos en la Fiduciaria en el mes de junio.
- Se envían los valores que se van a registrar por cada contrato en el mes de junio.
- Se envía información de los contratos solicitada por financiera (fecha de inicio y cierre, confirmación de valores) en el mes de julio.
- Financiera envía el valor actualizado del saldo del valor registrado en la fiducia en el mes de julio.
- Se finalizó el registro de los contratos ante la fiducia en el mes de septiembre.
- Se realizó la planificación del portafolio de proyectos en el mes de septiembre.

Por otra parte, la empresa socializó con la SSPD el cronograma del proyecto de subnormales y CONPES a cierre del 2023.

Gráfica 14. Cronograma del proyecto Subnormales y CONPES 3966



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

Fuente: AFINIA

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

La empresa indicó:

“Como plan emergente para el 2023 se tenía programada la ejecución con recursos CONPES de las actividades de mano de obra a través de nuevos contratos de aseguramiento de red, sin embargo, la entrada tardía de los nuevos contratos no permitió la ejecución de las actividades hasta el cuarto trimestre del 2023 donde se hará el reporte de lo ejecutado”.

Evidencias que soportan la ejecución:

NA

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

Objetivo del Indicador:

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

Fórmula del indicador:

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

Donde:

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

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

Resultado del indicador:

Tabla 39. Evaluación del Indicador Parcial 4.2. Ejecución Plan de Control de Pérdidas de Energía.

Meta	Evaluación	Resultado
>=80%	124%	CUMPLE

Beneficios y recursos asociados.

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

Información utilizada para el seguimiento:

- El Cronograma y Curva S de las acciones del plan de control de pérdidas.
- El material suministrado como evidencia por la empresa acerca de los trabajos realizados.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

La empresa reportó que durante el III trimestre del 2023 adelantó actividades del plan de pérdidas, las cuales se agrupan en las siguientes categorías i) campañas sistemáticas en consumidores regulados y medios, ii) gestión de grandes consumidores e iii) instalación de macromedida. Las acciones particulares en cada caso son:

a) Campañas sistemáticas en consumidores regulados y medios.

- Recuperación de energía, a través de la gestión inteligente de la información proveniente de diferentes fuentes, tales como, reportes de usuarios (internos o externos).
- Análisis de información en bases de datos propias, análisis de escritorio, gestión de alarmas, información de balances de energía de macromedidores, etc. Esta gestión permite identificar y normalizar la medida de usuarios con anomalías en la medida y/o acometida que impidan el registro efectivo de la energía.

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

- Revisión y eliminación de anomalías (en la medida o en la red) a través de la instalación o el cambio de medidores, acometidas y/o accesorios, ejecutadas con medición convencional o con sistemas de medición centralizada.
- El objetivo principal del desarrollo de estas Campañas está relacionado con el control de las pérdidas en las Áreas de Media Tensión con mayores pérdidas.
- Ejecución de planes de acción orientados hacia la Revisión y Normalización de clientes focalizados o dirigidos, Revisión y Normalización de clientes en Macromedidas con pérdidas significativas o por denuncias de clientes internos/externos, Revisión y Normalización de clientes en unidades residenciales Multifamiliares, Revisión y Normalización de clientes a través del programa de Barrido de la red de Media Tensión.
- Ejecución de actividades con Brigadas Especiales para la detección de fraudes o manipulaciones indebidas de la medida en clientes del mercado Regulado.

b) Gestión de grandes consumidores.

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

c) Instalación de macromedida.

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

Como resultados la empresa destaca:

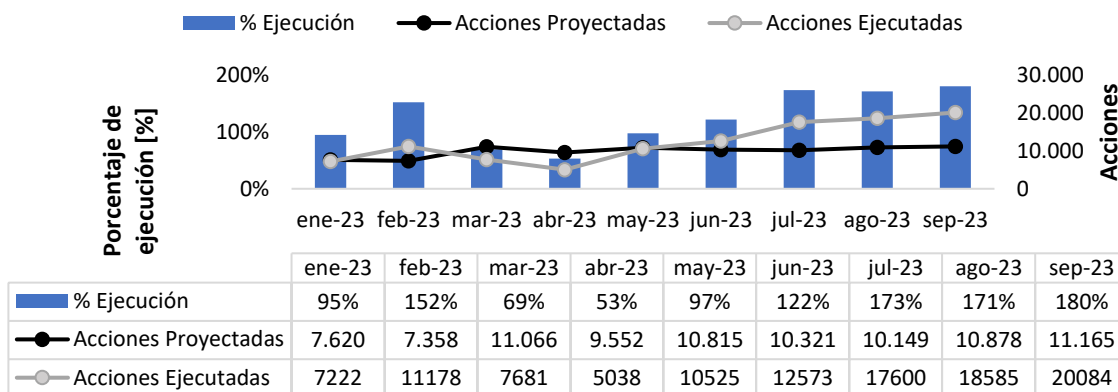
- Respecto a las campañas sistemáticas en clientes regulares y medios se ejecutaron 53.037 acciones durante el tercer trimestre y de forma acumulada hasta este periodo se han ejecutado 100.201 acciones. Esta actividad generó un afloramiento de energía de 11,9 GWh acumulados a septiembre del 2023.
- Respecto a la gestión en clientes grandes consumidores se ejecutaron durante el tercer trimestre 1.894 acciones, para un total acumulado hasta este periodo de 5.127 acciones. Según indicaciones de la empresa, con estas acciones se generó un afloramiento de energía de 37,2 GWh a corte de septiembre del 2023 de los cuales 23,2 GWh se afloraron en el tercer trimestre.
- La empresa menciona que se instalaron 5.201 macromedidores ubicados en ramales y/o Zonas Especiales con presencia de uno o más circuitos, así como la reposición de equipos de medición en subestaciones e igualmente incluye los macromedidores instalados en los transformadores de distribución. No obstante, con las evidencias reportadas, no se registraron los códigos de los

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

medidores instalados para 43 de ellos, por lo tanto, la SSPD no toma estos como parte de la ejecución de este proyecto, se concluye entonces que se instalaron 5.158 macromedidores.

A continuación, se presenta la Curva S hasta el tercer trimestre del año 2023.

Gráfica 15. Curva S para el proyecto de control de pérdidas

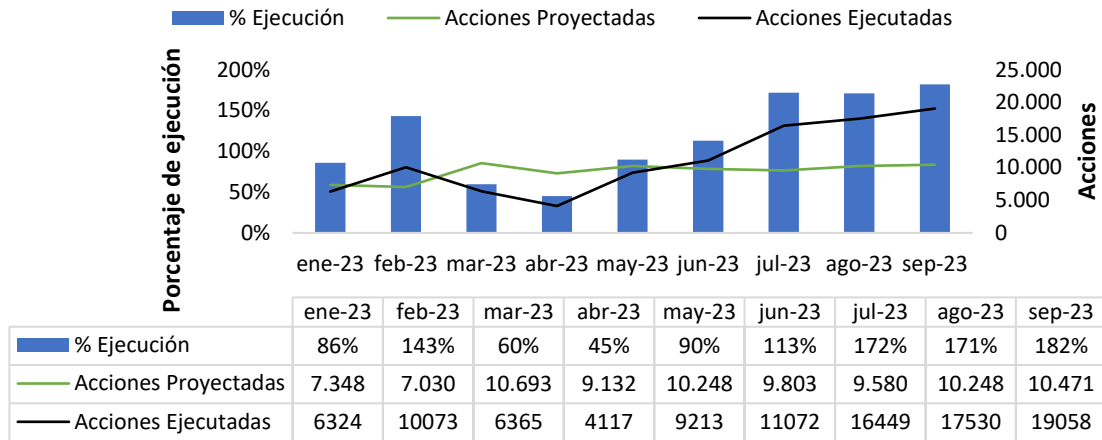


Fuente: Elaboración SSPD - Información AFINIA

Análisis de la SSPD:

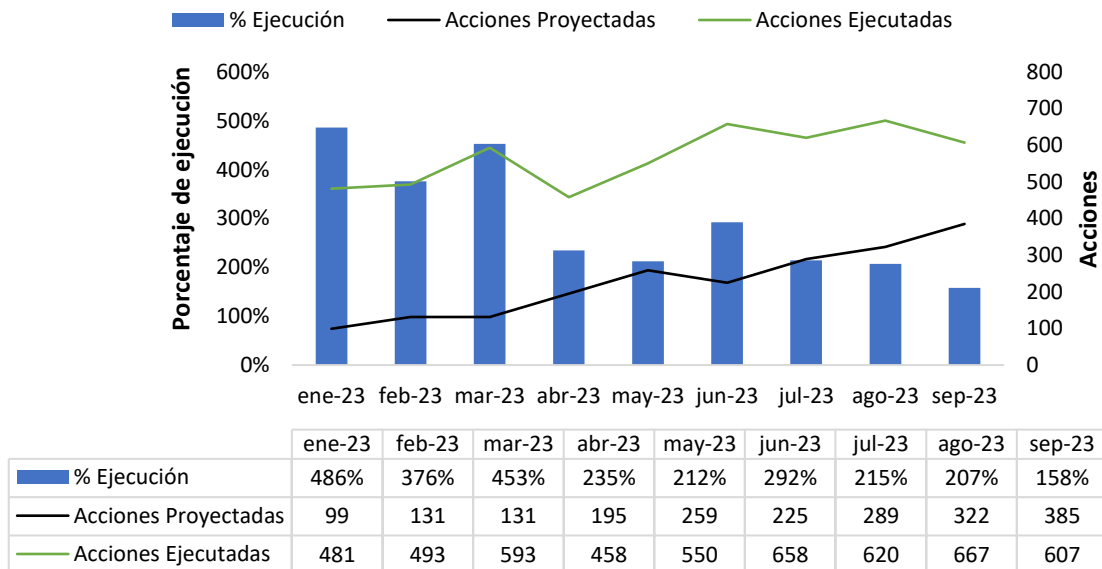
La información disponible y analizada por la Superintendencia permite concluir que las acciones del plan de pérdidas ejecutadas durante el III trimestre de 2023 fueron en total 56.269 acciones de 32.192 programadas para las tres categorías que conforman el plan. De forma acumulada se concluye que se han ejecutado 110.486 acciones de las 88.924 planeadas. El resultado del indicador parcial es entonces de 124% cumpliendo así con la meta definida para este periodo, la cual correspondía a una ejecución igual o mayor al 80%. La evolución de las acciones de los tres proyectos hasta el III Trimestre del 2023 se presenta a continuación:

Gráfica 16. Curva S para proyecto de consumidores regulados y medios



Fuente: Elaboración SSPD - Información AFINIA

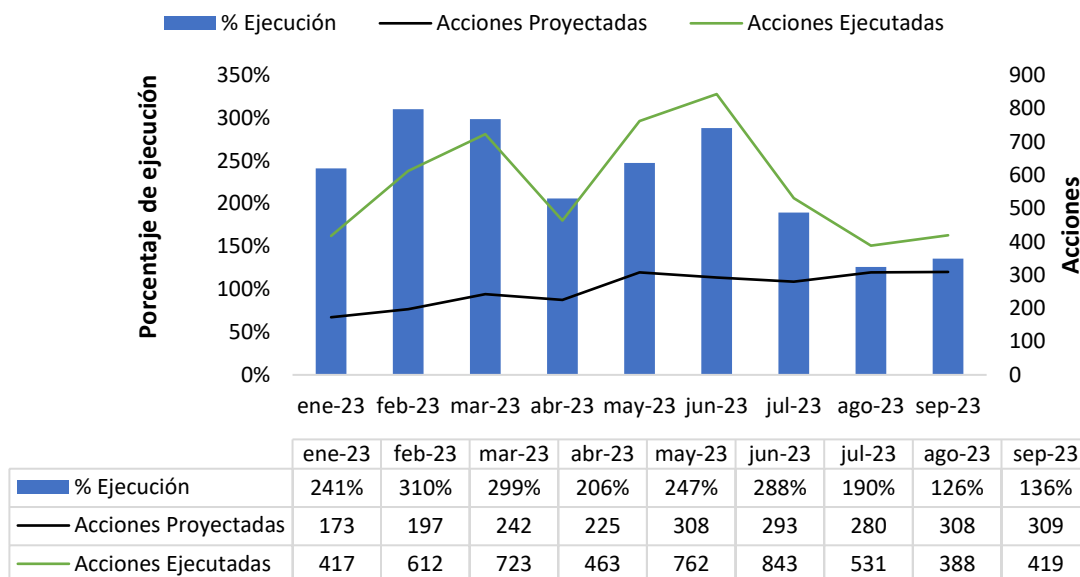
Gráfica 17. Curva S para proyecto de gestión de grandes consumidores



Fuente: Elaboración SSPD - Información AFINIA

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

Gráfica 18. Curva S para proyecto de la instalación de macromedida



Fuente: Elaboración SSPD - Información AFINIA

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

La empresa indicó:

“Durante el tercer trimestre se superaron las dificultades operativas para el desarrollo de campañas sistemáticas lo que permitió ejecutar un número de acciones mayor al planificado, con esto se pudo contrarrestar lo que se había dejado de ejecutar en el primer semestre por la baja operativa debido a que no habían iniciado los contratos de Control Perdidas.”

Evidencias que soportan la ejecución:

NA.

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

Objetivo del Indicador:

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

Fórmula del indicador:

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

Donde:

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

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

Resultado del indicador:

Tabla 40. Evaluación del Indicador Parcial 4.3. Ejecución Plan de Reducción de Pérdidas de Energía

Meta	Evaluación	Resultado
>=80%	85%	CUMPLE

Beneficios y recursos asociados.

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

Información utilizada para el seguimiento:

- El Cronograma y Curva S de las acciones del plan de reducción de pérdidas.
- El material suministrado como evidencia por la empresa acerca de los trabajos realizados.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

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

a) Instalación de medidores a usuarios sin medición.

La ejecución de esta línea de acción tiene como propósito reducir en 1 punto porcentual por año la proporción de clientes que se facturan sin equipo de medida instalado respecto del total de clientes de la compañía, siendo la meta disminuir esta proporción de clientes al 7,84% en 2023.

Las actividades de normalización de suministros conectados directamente a la red de la empresa presentan un avance del 42,7 %. Respecto a lo planificado para el tercer trimestre se ejecutaron 605 normalizaciones de 2.717 y la totalidad ejecutada acumulada a corte de septiembre es de 3.219 suministros sobre los 7.542 planificados. Esta línea de acción marca la pauta de orientación de los planes de control de pérdidas, enfocados principalmente en la normalización en redes y medida para corregir la situación de clientes en condiciones similares.

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

b) Sistema de medición centralizada

Esta línea de acción contempla la instalación de medida centralizada a usuarios ubicados dentro de las zonas con desarrollo de proyectos de aseguramiento de red, con el propósito de dificultar el acceso a posibles manipulaciones de la red y de facilitar la gestión remota del comportamiento comercial y técnico de estos suministros a través de la tecnología mencionada. A corte del tercer trimestre del año 2023 se ejecutaron 15.398 acciones de 5.983 planificadas, para el tercer trimestre se ejecutaron 6.076 de 2.790 planificadas.

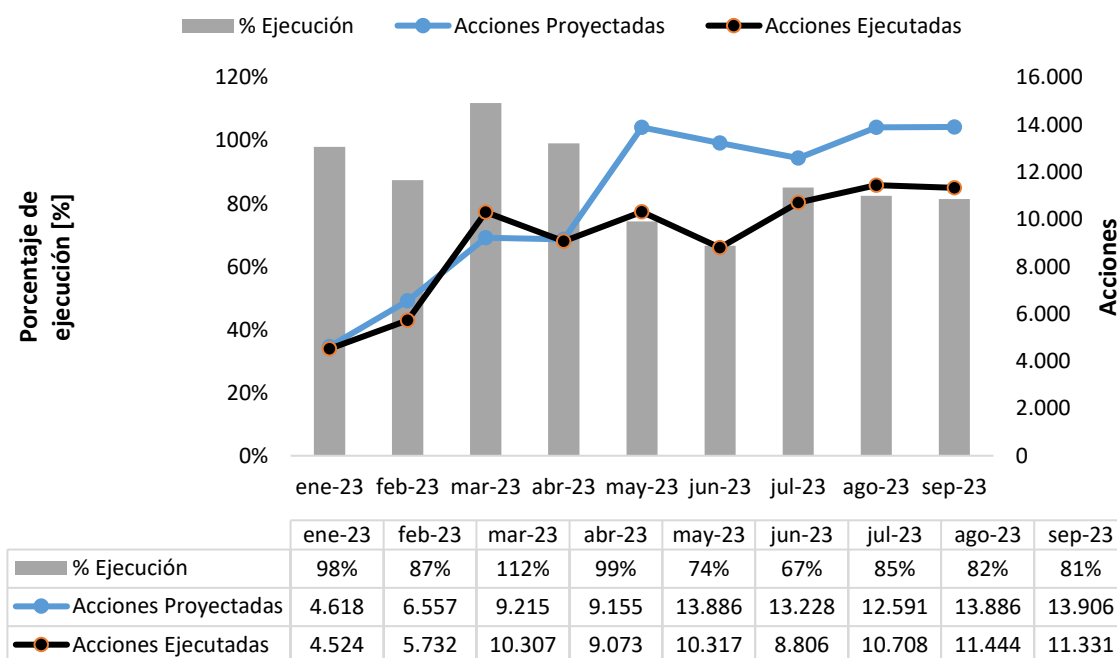
c) Aseguramiento de la red.

En relación con el punto anterior, la ejecución de proyectos de aseguramiento de la red busca dificultar el acceso a posibles manipulaciones de la red en sectores con pérdidas significativas, impactando en el control y disminución de pérdidas no técnicas de energía para la compañía. Para el tercer trimestre del 2023 se normalizaron un total de 26.802 clientes de 34.876 planificados en aseguramiento de red y una ejecución acumulada de 63.625 de 83.517.

Análisis de la SSPD:

La información disponible y analizada por la Superintendencia permite concluir que las acciones del plan de pérdidas ejecutadas hasta el tercer trimestre de 2023 equivalen al 85% de las planeadas, cumpliendo así con la meta planteada para este indicador durante el periodo evaluado. La empresa realizó en total 82.242 acciones de 97.042 programadas para las tres categorías que conforman el plan. La evolución de estas variables a lo largo del tercer trimestre del 2023 se presenta en las siguientes gráficas:

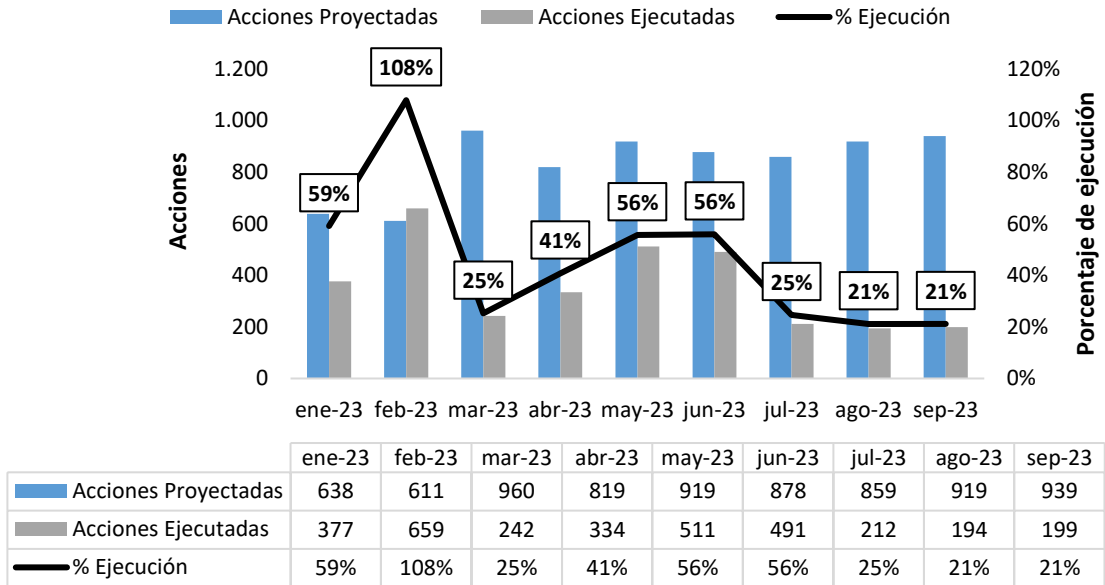
Gráfica 19. Ejecución programada de actividades del plan de pérdidas vs ejecución real



Fuente: Elaboración SSPD - Información AFINIA

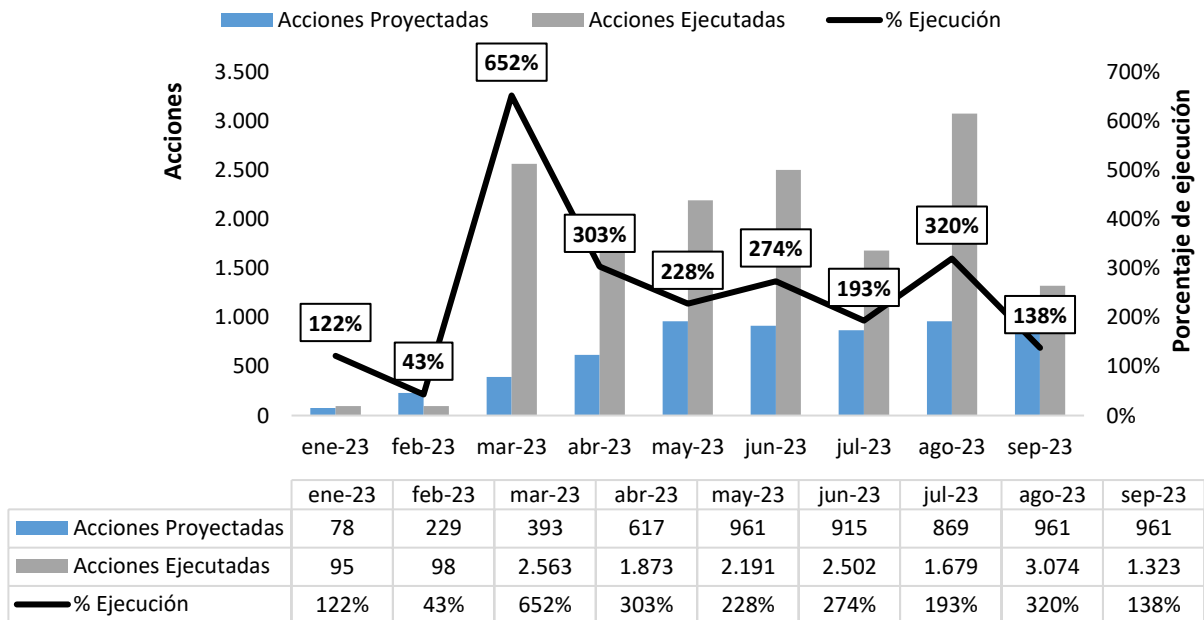
1.4.3. Indicador Parcial 4.3. Ejecución Plan de Reducción de Pérdidas de Energía.

Gráfica 20. Evolución de acciones en instalación de medidores a usuarios sin medición



Fuente: Elaboración SSPD - Información AFINIA

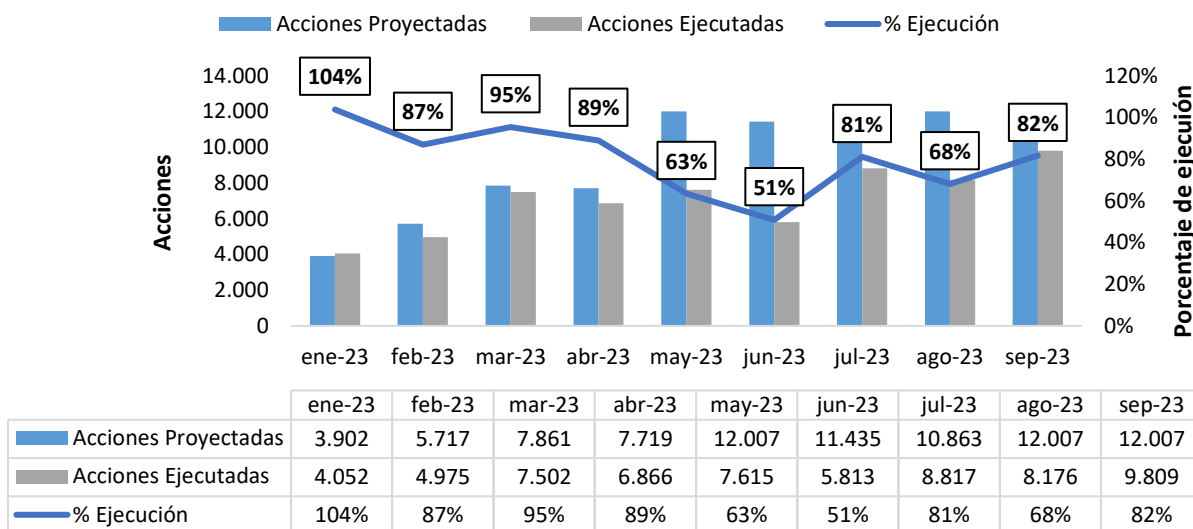
Gráfica 21. Evolución de acciones en instalación de sistemas de medición centralizada



Fuente: Elaboración SSPD - Información AFINIA

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

Gráfica 22. Evolución de acciones de aseguramiento de la red



Fuente: Elaboración SSPD - Información AFINIA

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

La empresa indicó rechazos a proyectos por parte de las comunidades así:

“Rechazos a proyectos por parte de las comunidades: Siguen los reportes de suspensiones en varios proyectos donde se iniciaron obras, para mencionar, el proyecto Calamar en la delegación Bolívar Norte debido a los rechazos de la comunidad a la instalación de los medidores por el alto índice de hurto de energía en el municipio y las campañas mediáticas por el proselitismo político en época electoral, adicionalmente otros municipios que mantienen la misma postura de negación a los proyectos de aseguramiento son Montería, Ayapel y Tierra Alta.”

Evidencias que soportan la ejecución:

NA

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

Meta	Evaluación	Resultado
>=80%	81%	CUMPLE

Beneficios y recursos asociados.

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

Información utilizada para el seguimiento:

- El Cronograma y Curva S de ejecución de inversiones del plan para la gestión de pérdidas.
- El material suministrado como evidencia por la empresa acerca de los trabajos realizados.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

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

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

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

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

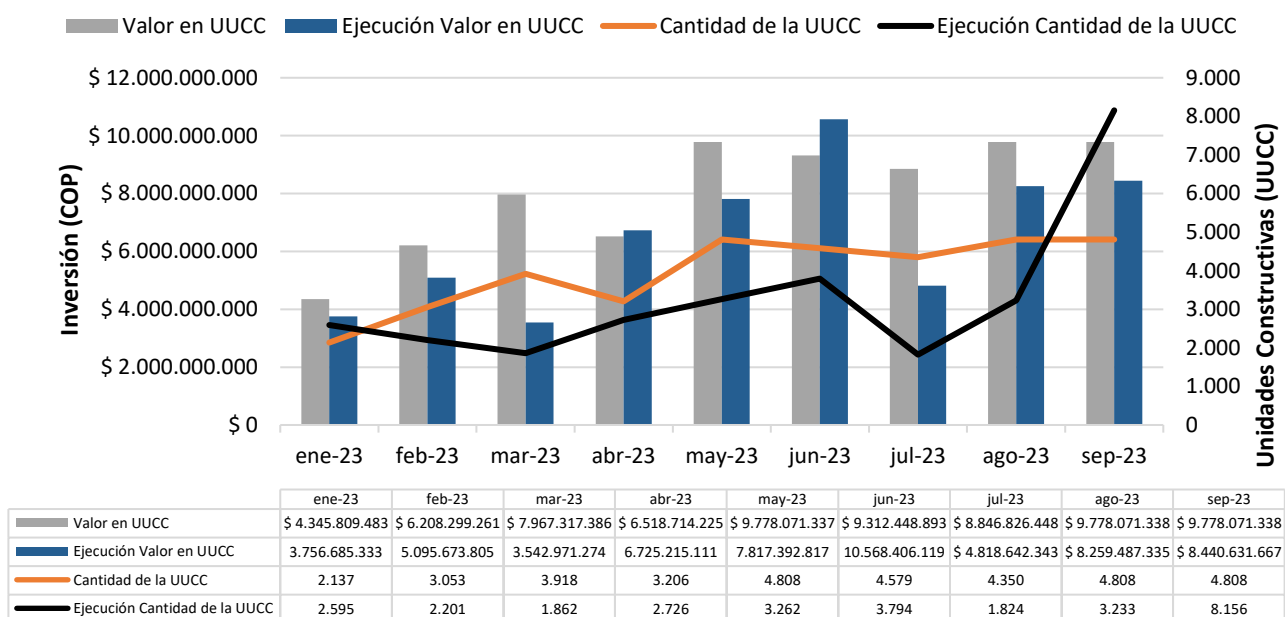
- Instalación de 4.515 macromedidores en nivel de tensión 1.
- Reposición de 93 macromedidores en subestaciones propias.
- Instalación de 35 macromedidores en ramales o zonas especiales.
- Instalación de 2.895 macromedidores PCIs (en las unidades constructivas se incluyen además otros elementos como Transformadores de corriente y tensión, juego de pararrayos, sistema de puesta a tierra, además del macromedidor).

A este valor se le restan 43 medidores cuyos registros en las evidencias no contenían los códigos de dichos equipos, resultando en 7.495 equipos.

Análisis de la SSPD:

La información disponible y analizada por la Superintendencia permitió concluir que la ejecución acumulada del presupuesto de inversiones, al finalizar el tercer trimestre de 2023 equivale al 83% (29.651 UCC) en unidades constructivas y del 81% (59.025 MCOP) en el presupuesto. En consecuencia, el indicador parcial cumplió con la meta establecida para el tercer trimestre del 2023.

Gráfica 23. Ejecución plan de inversión para la gestión de pérdidas



Fuente: Elaboración SSPD - Información AFINIA

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

La desviación en el avance con respecto a lo planificado se presenta debido al menor número de acciones ejecutadas con respecto a lo programado para el caso del programa de Aseguramiento de Red.

Evidencias que soportan la ejecución:

NA

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

Meta	Evaluación	Resultado
≥80%	97,9%	CUMPLE

Beneficios y recursos asociados.

- Identificar los Riesgos de Origen Eléctrico en las redes del operador que permita implementar acciones para disminuir el riesgo en cada caso.
- Implementar programas de capacitación a los usuarios y colaboradores que permitan conocer el riesgo eléctrico, identificarlo y de esta manera poder prevenirlo, mitigarlo y eliminarlo.
- Implementar campañas de sensibilización a la comunidad en general y el fortalecimiento de la conciencia ciudadana.
- Generar mecanismos de seguimiento a la gestión de las autoridades locales sobre las denuncias por violación de distancias de seguridad que colocan en riesgo inminente la vida de los usuarios.
- Usuarios beneficiados: Total de usuarios de AFINIA en todos los grupos poblacionales.

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

Información utilizada para el seguimiento:

- Cronograma de actividades del proceso de definición e implementación del Plan de Gestión de Riesgo Eléctrico del operador, correspondiente al periodo evaluado.
- Información evaluada considerando las acciones y resultados reportados por el operador AFINIA en el informe del tercer trimestre de 2023.

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

Actividades particulares reportadas por la empresa:

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

El programa de gestión de riesgo eléctrico establecido se desarrolla alrededor de dos componentes principales que son, sensibilización a la comunidad y el fortalecimiento de la seguridad operativa, para el tercer trimestre de 2023, AFINIA reporta lo siguientes hitos:

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

- 1.1 Familia polo a tierra: Durante el tercer trimestre de 2023 se llevaron a cabo cuatro (4) acciones en barrios dentro de la estrategia de educación del mercado mediante la implementación táctica denominada “Cine bajo las estrellas” desarrollado en los municipios de Magangué, Corozal, Cicuco y Valledupar. En la siguiente grafica se presenta el reporte del número de clientes impactados con esta actividad:

Gráfica 24 Clientes impactados estrategia familia polo a tierra

ACTIVIDAD	FECHAS PROPUESTAS PARA LAS JORNADAS	Territorial	Municipio	Localidad	Cantidad clientes	Clientes socializados URE	Asistencia número de niños	Asistencia número de adultos
CINE BAJO LAS ESTRELLAS	26/08/2023	BOLIVAR SUR	MAGANGUÉ	SAN ANTONIO GALAN	2.240	170	236	170
CINE BAJO LAS ESTRELLAS	30/08/2023	SUCRE	COROZAL	Centro de Integración Ciudadana, barrio el Jardín Corozal	2.020	86	125	100
CINE BAJO LAS ESTRELLAS	22/09/2023	BOLIVAR SUR	CICUCO	Barrio Villatorres	2.190	100	109	100
CINE BAJO LAS ESTRELLAS	29/09/2023	CESAR	VALLEDUPAR	Barrio la Nevada- nuevo amanecer- divio niño-san martin-fuente zuleta.	6.234	110	125	110
						466	595	480
						Total de clientes		1541

Fuente: Informe AFINIA 3T 2023

- 1.2 Disponibilidad de cartilla de riesgo eléctrico y seguridad *Poloatierra*: AFINIA reporta que a partir de septiembre de 2023 entregó 39.000 cartillas de esta estrategia de riesgo eléctrico detalladas de la siguiente manera. 27.000 gestión social, 10.000 servicio de atención al cliente y 2.000 marketing comercial. Se indica que fueron distribuidas en todas las territoriales para ser entregadas a través de los canales de atención y contacto con las comunidades.
- 1.3 Taller de formación en uso seguro de la energía: El operador reporta la ejecución de talleres de formación relacionados con la línea de acción denominada “*Aprender de Energía*” en donde a través del equipo de Gestión Social de AFINIA y del contratista proveedor, se desarrollaron socializaciones en temas como: uso seguro de la energía, uso eficiente de la energía, riesgo eléctrico, reconoce el peligro y normativa vigente. Estas acciones tuvieron un alcance de 17.787 personas durante el tercer trimestre.
- 1.4 Comunicaciones periódicas: Durante el tercer trimestre de 2023 el operador publicó 24 comunicaciones enfocadas en la prevención de riesgos eléctricos a través de las redes sociales y medios internos de AFINIA.

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

2. Fortalecimiento de la Seguridad Operacional.

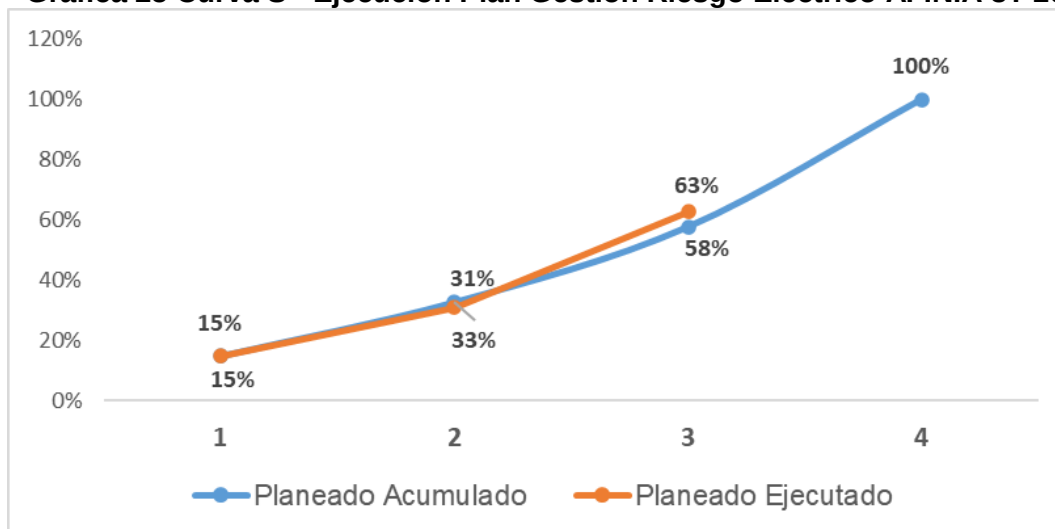
- 2.1 Formación a supervisores, administradores de contratos y aliados estratégicos en riesgo eléctrico: El operador reportó que se continúan adelantando las ferias de prevención de riesgos con procesos de formación en los territorios de Córdoba, Sucre y Bolívar Sur. Destaca que para este trimestre consiguió formar 712 personas en temas de riesgo eléctrico de los cuales 274 son colaboradores de AFINIA y 465 son trabajadores de aliados estratégicos. De igual manera dentro de las actividades reportadas en esta línea de acción el operador destaca que realizó la capacitación en los procedimientos de *Inspecciones Documentadas de Seguridad (IDS)* a los administradores o supervisores de contrato y resalta su participación en el *Congreso de Seguridad para el Sector Eléctrico* evento organizado por AFINIA en colaboración con la comisión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) del Ministerio de Trabajo.
- 2.2 Actualización e implementación del nuevo proceso de habilitación de personal en cuanto a la Resolución 5018 de 2019: En el tercer trimestre de 2023, se realizaron mesas de trabajo con un asesor externo, con quien se revisó la documentación existente relacionada con la habilitación del personal y el cumplimiento de la resolución 5018 de 2019. Actualmente, AFINIA está realizando ajustes basados en el informe entregado por este aliado y reporta que espera completar la actualización de los procedimientos en el cuarto trimestre.
- 2.3 Aplicación de nuevas estrategias de formación a través del aula virtual en relación con el protocolo de comunicaciones: Para el tercer trimestre, AFINIA informa que no se presentaron avances en esta actividad. El operador señala que tiene previsto cumplir con la estrategia de formación en el siguiente trimestre.
- 2.4 Sensibilización en roles y responsabilidades del personal competente-habilitado para el trabajo en subestaciones y líneas (cargos de gestoría y coordinación): El operador informa que con el apoyo de un asesor externo se llevó a cabo la capacitación de roles responsabilidades referentes a la gestión del riesgo eléctrico y personal a cargo, tomando como referencia el RETIE 2013
- 2.5 Capacitación o actividades en seguridad operacional al personal del COR: En el tercer trimestre de 2023, AFINIA informa nuevamente que no pudo llevar a cabo esta actividad planeada para el 2° trimestre. El operador señala que tiene previsto cumplir con las actividades de formación en seguridad operacional en el próximo trimestre.
- 2.6 Festival de prevención del riesgo con aliados estratégicos: El operador informa que ha llevado a cabo actividades de formación por medio de las ferias de prevención de riesgos laborales, con el eslogan “primero la vida” con la participación de empleados propios y contratistas, desarrollando temas relacionados con el comportamiento de la accidentalidad, tales como: observación del comportamiento, riesgo eléctrico, seguridad vial, autocuidado y riesgo mecánico, AFINIA destaca los siguientes resultados:
- Feria de Prevención del Riesgo “Primero la Vida”.
 - 6 temas de impacto.
 - 5 territoriales cubiertas.
 - 33 aliados estratégicos impactados.
 - 3.071 personas capacitadas.

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

- 2.7 Seguimiento a contratistas de MT en formaciones de riesgo eléctrico: se indica por parte del operador en el informe del tercer trimestre de 2023 la verificación al cumplimiento del plan de formación a 5 de los 5 contratistas de Media Tensión con contrato vigente.
- 2.8 Informes de reevaluación de riesgos operacionales en las subestaciones eléctricas: Por medio de informes de reevaluación de riesgos en instalaciones, AFINIA reporta actividades de análisis de riesgos y cumplimiento del RETIE en cinco Subestaciones Eléctricas de potencia de su sistema: SE Bocagrande, SE Chambacú, SE Guatapurí, SE Membrillal y SE Salguero.
- 2.9 Auditoria mensual de llamadas de centro de control de AFINIA: Para el tercer trimestre de 2023 el operador da cuenta del monitoreo realizado en cumplimiento del protocolo de comunicaciones vigente a partir de muestras aleatorias de llamadas del centro de control.
- 2.10 Control operacional de aliados estratégicos con Inspecciones Documentadas - Informe de eficacia de acción: Por medio de inspecciones documentadas de seguridad y salud en el trabajo AFINIA reporta la verificación del cumplimiento de las reglas de oro, uso de elementos de protección personal y procedimientos de trabajo seguro en cumplimiento de la Resolución 5018 de 2019, entre otras actividades.

Dentro del informe presentado por el operador se relaciona la curva S de ejecución de las actividades sobre el cronograma programado para el año 2023 con una ejecución en el tercer trimestre de 63% sobre un 58% programado.

Gráfica 25 Curva S - Ejecución Plan Gestión Riesgo Eléctrico AFINIA 3T 2023



Fuente: Informe PGLP AFINIA 3T 2023

Análisis de la SSPD:

Con base en las evidencias y la información proporcionada por el operador, se destaca que, a pesar de la imposibilidad de ejecutar la actividad programada de *nuevas estrategias de formación a través del aula virtual en relación con el protocolo de comunicaciones* para el tercer trimestre de 2023, AFINIA ha demostrado un enfoque proactivo al tomar la iniciativa de llevar a cabo las actividades contempladas

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)

para el siguiente período. Este accionar refleja un compromiso continuo con la implementación integral del Plan de Gestión de Riesgo Eléctrico, evidenciando la flexibilidad de la empresa para adaptarse a circunstancias imprevistas. En este contexto, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios presenta a continuación un análisis detallado de cada uno de los componentes reportados.

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

1.1 Familia polo a tierra: Las acciones ejecutadas en agosto y septiembre utilizando la táctica "Cine bajo las Estrellas" en donde se presentó la Familia Polo a Tierra muestran un enfoque creativo para llegar a la comunidad, en el tercer trimestre se socializó esta estrategia en (4) cuatro municipios. Es alentador ver la implementación de iniciativas educativas que llegan directamente a la comunidad. Sin embargo, es crucial evaluar la efectividad real de estas acciones y su influencia en el comportamiento de los clientes teniendo presente que el alcance planeado se ha visto limitado, tal como sucedió en el 2º trimestre en donde no fue posible ejecutar esta actividad. Teniendo en cuenta que durante esta vigencia se menciona una restricción presupuestal, se hace un llamado de atención a AFINIA ya que es una limitación significativa que podría afectar la continuidad de las actividades planificadas. Es necesario entender cómo esta restricción puede impactar en la efectividad global del programa de gestión de riesgos eléctricos.

Se recomienda realizar una evaluación detallada del impacto de las acciones llevadas a cabo en agosto y septiembre, retroalimentándose directamente de la comunidad para así medir la eficacia de esta estrategia y usar esta información para ajustar futuras iniciativas.

Se invita al operador para que cuente con un plan de contingencia para posibles situaciones de restricción presupuestal. Esto podría incluir la identificación de actividades prioritarias y la búsqueda proactiva de soluciones alternativas para garantizar la continuidad del programa de gestión de riesgos eléctricos. Asimismo, ante restricciones presupuestales, se recomienda explorar la posibilidad de diversificar las estrategias educativas que puedan ser igualmente efectivas.

1.2 Disponibilidad de la cartilla de riesgo eléctrico y seguridad: La entrega de 39,000 cartillas es un esfuerzo significativo por parte de AFINIA, desde la Superservicios se encuentra que la asignación de cantidades específicas para cada área indica una consideración estratégica. Se recomienda al operador establecer un sistema de monitoreo para que la distribución sea efectiva lo que es fundamental para el éxito del programa.

1.3 Taller de formación en uso seguro de la energía: Se verifica el cumplimiento de la actividad planificada, de igual manera se observa que durante esta vigencia el alcance de los talleres de formación fue de 8.053 personas capacitadas en cuanto al uso seguro de la energía. Es importante mencionar que dentro de la información reportada se incluyó un estimado de 10.000 personas capacitadas a través de una intervención en una emisora comunitaria, desde la Superservicios se encuentra una aparente discrepancia entre la información reportada y la naturaleza de las capacitaciones que podrían no alinearse completamente con el alcance definido para la línea de acción. Este hallazgo plantea interrogantes sobre la congruencia de los objetivos

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)

establecidos y las actividades ejecutadas. En la Tabla 43 se muestran los datos consolidados de los diferentes talleres de uso seguro de la energía - Riesgo eléctrico tercer trimestre.

Es importante aclarar y definir con precisión el contenido y enfoque de estas capacitaciones para garantizar que cumplan con el propósito previsto en el marco del Plan de Gestión de Riesgo Eléctrico. La realización de talleres es una estrategia efectiva para llegar a un número significativo de personas que permite aumentar la conciencia sobre el uso seguro de la energía. Así mismo, la Superservicios considera favorable que estos espacios desarrollados por AFINIA se han desarrollado con los diversos segmentos de usuarios del mercado, como barrios subnormales, zonas de difícil gestión, áreas rurales de menor desarrollo y usuarios convencionales. Se invita al operador a continuar desarrollando este tipo de estrategias y a mantener su esfuerzo para alcanzar un número cada vez mayor de personas. Como indicador adicional se recomienda evaluar la participación activa y la retención de conocimientos por parte de los usuarios.

La Superintendencia reitera la importancia de garantizar que las actividades ejecutadas estén plenamente alineadas con los objetivos establecidos en el marco del Plan de Gestión de Riesgo Eléctrico. Se insta a Afinia a revisar y ajustar la metodología del plan para reflejar de manera precisa todas las actividades, asegurando una total congruencia con los objetivos planteados y proporcionando una explicación detallada sobre el contenido y el enfoque específico de las capacitaciones realizadas a través de emisoras comunitarias.

Se recomienda una revisión detallada de la naturaleza y contenido de estas capacitaciones para determinar si, cumplen con los requisitos y objetivos establecidos para los "*Talleres de formación en uso seguro de la energía*". Asimismo, se sugiere la implementación de procesos de verificación más rigurosos para garantizar la coherencia entre los informes presentados y las metas establecidas en el plan, fortaleciendo así la integridad y efectividad del programa de gestión de riesgos eléctricos. En la siguiente tabla se presenta el consolidado del número de personas socializadas durante el trimestre en estos talleres de formación:

Tabla 43 Consolidado trimestral - Talleres de formación uso seguro de la energía

LÍNEA DE ACCIÓN	PROGRAMAS	TEMAS	Julio	Agosto	Sept	Total
APRENDER DE ENERGÍA	FORMACIÓN USO SEGURO DE LA ENERGÍA	OTRO TEMA	239	209	82	530
		RECONOCE EL PELIGRO	237	315	591	1.143
		RIESGO ELÉCTRICO	1.211	1.273	1.646	4.130
		USO EFICIENTE DE LA ENERGÍA	25		50	75
		USO SEGURO DE LA ENERGÍA	225	1.075	875	2.175
		Total	1.937	2.872	3.244	8.053

Fuente: Elaboración SSPD Informe AFINIA 3T 2023

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

1.4 *Comunicaciones periódicas*: Durante el tercer trimestre de 2023, el operador cumplió con la actividad planificada en su Plan de Riesgo eléctrico, llevando a cabo comunicaciones periódicas a través de redes sociales y medios internos, la publicación regular de comunicaciones es clave para mantener la conciencia en la comunidad. Durante este trimestre las comunicaciones se centraron en sensibilizar y crear conciencia entre la población sobre los riesgos eléctricos. Se recomienda a AFINIA implementar métricas de participación para medir el impacto real de las comunicaciones y ajustar la estrategia según los resultados obtenidos.

2. Fortalecimiento de la Seguridad Operacional:

2.1 *Formación a supervisores, administradores de contratos y aliados estratégicos en riesgo eléctrico*: Durante el tercer trimestre de 2023, AFINIA llevó a cabo diferentes espacios de capacitación sobre riesgo eléctrico en las territoriales de Córdoba, Sucre y Bolívar Sur. En este evento participaron un total de 712 personas, entre los que se encuentran 247 trabajadores propios y 465 trabajadores de las empresas contratistas. El plan de capacitaciones de este trimestre se presenta en la siguiente tabla:

Tabla 44 Plan de capacitación – Tercer trimestre 2023

Evento	Territorial	Intensidad horaria	Jul	Ago	Sep
Normativa en Seguridad y Salud para seguimiento a aliados estratégicos dirigida a Administradores y Supervisores de contrato.	Bolívar Norte, Bolívar Sur, Córdoba, Sucre, Cesar	2 horas			
Formación de Riesgo Eléctrico - Resolución 5018 del 2019	Bolívar Norte, Bolívar Sur, Córdoba, Sucre, Cesar	8 horas			
Capacitación INCHECK - Módulo Lista de Verificación y módulo ACPM	Bolívar Norte, Bolívar Sur, Córdoba, Sucre, Cesar	2 horas			
VIII CONGRESO DE SEGURIDAD Y SALUD PARA EL SECTOR ELÉCTRICO	Bolívar Norte, Bolívar Sur, Córdoba, Sucre, Cesar	8 horas			

Fuente: Elaboración SSPD Informe AFINIA 3T 2023

Se destaca la continuidad de las ferias de prevención de riesgos con formación en los territorios de Córdoba, Sucre y Bolívar Sur. Es positivo que se mantengan actividades continuas de formación y prevención en áreas geográficas clave. La participación en eventos sectoriales demuestra un compromiso con las mejores prácticas. Es fundamental aprovechar estas oportunidades para intercambiar conocimientos y mantenerse actualizado sobre las normativas y estándares de seguridad.

Se recomienda implementar un sistema de seguimiento posterior a la formación para evaluar la aplicación práctica de los conocimientos adquiridos. Identificar áreas de mejora y proporcionar refuerzos según sea necesario. Adicionalmente, se sugiere implementar programas de

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)

reconocimiento para aquellos colaboradores y aliados estratégicos que demuestren un compromiso excepcional con la seguridad eléctrica. Estos programas pueden fomentar la participación activa y la mejora continua

2.2 Actualización e implementación del nuevo proceso de habilitación de personal en cuanto a la Resolución 5018 de 2019: Se destaca la realización de mesas de trabajo con el asesor experto para revisar la documentación existente relacionada con la habilitación del personal y el cumplimiento de la mencionada Resolución, es positivo que se estén tomando medidas para corregir las deficiencias identificadas. Dentro de los hallazgos identificados, se señala que algunos documentos carecen de información y orden para cumplir con el propósito del documento, por parte del asesor se recomendó completar y alinear los documentos en uno principal, como el programa de riesgo eléctrico. Se observa desde la Superservicios, que esta recomendación apunta a mejorar la coherencia y la integridad del sistema de documentación, por lo que se recomienda al operador, establecer un plan específico sobre cómo completar y alinear estos documentos, garantizando la claridad y consistencia recomendada. En este sentido, se recomienda desarrollar un cronograma para la culminación de la actualización de los documentos, incluyendo hitos específicos y responsables para un seguimiento efectivo.

2.3 Sensibilización en roles y responsabilidades del personal competente-habilitado para el trabajo en subestaciones y líneas (cargos de gestión y coordinación): La participación de un asesor externo es positiva para asegurar la adhesión a las normativas y proporcionar una perspectiva especializada. Para este periodo, participaron 10 profesionales de la compañía en la capacitación, enfocada en definiciones clave relacionadas con el personal advertido, competente y habilitado del proceso de responsabilidades frente al riesgo en subestaciones eléctricas.

Se recomienda Integrar estudios de caso específicos de situaciones en subestaciones eléctricas y líneas de transmisión en la capacitación. Esto ayudará a contextualizar las responsabilidades y proporcionar ejemplos prácticos para mejorar la retención del conocimiento.

2.4 Festival de prevención del riesgo con aliados estratégicos: Durante este período, se observó que el operador llevó a cabo en los territorios donde opera una feria de prevención de riesgos laborales, en donde se desarrollaron temas como: riesgo eléctrico, riesgo mecánico y locativo, coaching cultura de autocuidado, seguridad vial, observación del comportamiento, movimiento es vida y túnel del carpo. En la siguiente tabla se puede ver la cantidad de asistentes en cada uno de los espacios del festival de prevención:

Tabla 45: Asistentes festival de prevención de riesgo 3T 2023

Tipo de capacitación	Personal Propio	Contratistas
Riesgo Eléctrico	247	465
Riesgo Mecánico y Locativo	272	327
Coaching cultura de autocuidado	285	243
Seguridad vial	249	307

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)

Observación del comportamiento		364
Movimiento es vida	312	
Túnel del carpo	274	
Total	1639	1706

Fuente: SSPD Informe AFINIA 3T 2023

Desde la Superservicios se resalta que el festival de prevención incluye una variedad de capacitaciones y actividades relacionadas con la prevención de riesgos tanto de origen eléctrico como de otros aspectos de seguridad en donde se abordaron diferentes aspectos de seguridad que pueden influir en el bienestar general de los empleados y contratistas. Se considera positiva la gestión del operador en cuanto a la cobertura de las capacitaciones, esta feria cubrió cinco territoriales y logró impactar a 33 aliados estratégicos, capacitando a un total de 3,345 personas. Se destacan los resultados cuantitativos, incluyendo el número de temas cubiertos, territoriales alcanzados, aliados impactados y personas capacitadas.

2.5 Seguimiento a contratistas de MT en formaciones de riesgo eléctrico: Con base en el informe presentado y las evidencias suministradas, se observa una continuación de la falta de verificación del seguimiento a contratistas de MT en formaciones de riesgo eléctrico por parte del operador. En este tercer trimestre, no se han entregado los soportes correspondientes que evidencien el seguimiento y verificación del plan de formación propuesto para las empresas contratistas. Esta carencia de evidencia compromete la transparencia y la trazabilidad de las acciones emprendidas para garantizar la capacitación y formación adecuada de los contratistas de MT en materia de riesgo eléctrico.

Esta problemática se ha identificado previamente en el 2° trimestre, donde la Superservicios señaló la ausencia de una directriz clara por parte del operador con respecto al seguimiento y verificación de las formaciones de riesgo eléctrico para las empresas contratistas. La persistencia de esta situación plantea la necesidad urgente de establecer procesos robustos para el seguimiento y la verificación efectiva de las actividades de formación de contratistas, garantizando la coherencia entre la planificación y la ejecución.

2.6 Informes de reevaluación de riesgos operacionales en las subestaciones eléctricas: La revisión de los informes de reevaluación de riesgos operacionales presentados por AFINIA para las subestaciones SE Bocagrande, SE Chambacú, SE Guatapurí, SE Membrillal y SE Salguero muestra un enfoque detallado y juicioso en la identificación y evaluación de riesgos. Se destaca la minuciosa identificación de riesgos operacionales en las subestaciones, evidenciando un conocimiento profundo de los procesos y condiciones de operación. La metodología empleada en la evaluación de riesgos demuestra rigor y alineación con las normativas, especialmente el RETIE, contribuyendo a la seguridad y confiabilidad de las instalaciones eléctricas. La revisión de la documentación relacionada de igual manera indica un compromiso con la transparencia y el cumplimiento normativo. Adicionalmente, la inclusión de anexos como mediciones realizadas, relación de anomalías, no conformidades, y evaluación de riesgos proporciona una visión integral y facilita la comprensión de los resultados.

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

Se recomienda establecer un plan de seguimiento detallado para garantizar la implementación oportuna de acciones correctivas en las Subestaciones eléctricas de potencia, teniendo en cuenta que, de acuerdo con los informes entregados, el equipo de profesionales de AFINIA identificó algunas no conformidades, como es el caso de la resistencia de puesta a tierra que no cumplen con los estándares establecidos por el RETIE. Se recomienda llevar a cabo las acciones correctivas necesarias para garantizar la seguridad eléctrica.

En la siguiente tabla se presentan los resultados de la reevaluación de riesgos operacionales de tres las subestaciones eléctricas revisadas por parte del operador en esta vigencia:

Tabla 46 Resultados reevaluación de riesgos operacionales - SE AFINIA

Subestación	Ítem	Resistencia de Puesta a Tierra	Equipotencialidad	Tensiones de Paso y Contacto	Campos Electromagnéticos	Iluminancia Promedio
SE Bocagrande	Hallazgos	NO ACEPTABLE	NO ACEPTABLE	ACEPTABLE	ACEPTABLE	ACEPTABLE
	Observaciones y Recomendaciones	-Observación: Valor ligeramente superior (1.6Ω en lugar de 1Ω). -Recomendación: Ajustar para cumplir con RETIE y norma IEEE 80.	- Observación: Falta de equipotencialidad identificada. - Recomendación: Implementar acciones correctivas para garantizar equipotencialidad.	- Observación: Valores aceptables. - Recomendación: Mantener monitoreo y tomar medidas preventivas ante cambios significativos.	- Observación: Valores cumplen con parámetros. - Recomendación: Continuar monitoreo y asegurar cumplimiento continuo.	- Observación: Niveles aceptables. - Recomendación: Revisar periódicamente niveles de iluminación.
SE Chambacú	Hallazgos	NO ACEPTABLE	NO ACEPTABLE	ACEPTABLE	ACEPTABLE	ACEPTABLE
	Observaciones y Recomendaciones	- Observación: Valor que supera el límite (1.7Ω en lugar de 1Ω). - Recomendación: Tomar medidas correctivas para ajustar la resistencia.	- Observación: Falta de equipotencialidad identificada. - Recomendación: Implementar acciones correctivas para garantizar equipotencialidad.	- Observación: Valores aceptables. - Recomendación: Mantener monitoreo y revisar periódicamente.	- Observación: Valores cumplen con parámetros. - Recomendación: Continuar monitoreo y asegurar cumplimiento continuo.	- Observación: Niveles aceptables. - Recomendación: Revisar periódicamente niveles de iluminación.
SE Salguero	Hallazgos	NO ACEPTABLE	NO ACEPTABLE	ACEPTABLE	NO APLICA	ACEPTABLE
	Observaciones y Recomendaciones	- Observación: Resistencia excede límites (2.3Ω en lugar de 1Ω).	- Observación: Falta de equipotencialidad identificada. - Recomendación:	- Observación: Valores aceptables. - Recomendación: Mantener	- Observación: No aplica para este tipo de subestaciones.	- Observación: Niveles aceptables. - Recomendación:

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)

		-Recomendación: Tomar medidas correctivas para ajustar la resistencia.	Implementar acciones correctivas para garantizar equipotencialidad.	monitoreo y revisar periódicamente.	- Recomendación: N/A.	Revisar periódicamente niveles de iluminación.
--	--	---	---	-------------------------------------	--------------------------	--

Fuente: Elaboración SSPD Informe AFINIA 3T 2023

1.1 Auditoría mensual de llamadas del centro de control de AFINIA: Esta actividad desempeña un papel importante para garantizar la seguridad y la eficiencia de la operación. La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios reconoce la labor de AFINIA en la realización de auditorías mensuales en colaboración con los equipos operativos y aliados, lo que subraya su compromiso con el cumplimiento del protocolo de comunicaciones y la implementación de su plan de gestión de riesgo eléctrico. Se recomienda continuar fortaleciendo este tipo de análisis, profundizar en la identificación de áreas de mejora, y empezar con la implementación de los planes de mejora informados con el objetivo de asegurar una respuesta más eficaz y confiable en sus operaciones cotidianas.

1.2 Control operacional de aliados estratégicos con Inspecciones Documentadas - Informe de eficacia de acción: Se observa el cumplimiento de la actividad dentro del plan de inspecciones propuesto dando seguimiento a las inspecciones documentadas de seguridad y salud en el trabajo de 30 frentes operativos en donde hizo el seguimiento y verificación del cumplimiento de las cinco reglas de oro, uso adecuado de elementos de protección personal entre otros, cumpliendo con la meta programada de 30 grupos de trabajo a inspeccionar durante el tercer trimestre en el marco del programa de seguridad operacional.

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

Tabla 47 Cronograma de Actividades del Plan de Riesgo Eléctrico 3T 2023 AFINIA

Ítem	Plan de Gestión Riesgo Eléctrico	Peso	Planeado/ Ejecutado	3er Trimestre		
				Jul	Ago.	Sep.
1	Sensibilización a la comunidad en general, Fortalecemos Conciencia Ciudadana	40%				
1,2	AFINIA en Cercanía a las comunidades	20%	Planeado	0%	0%	15%
			Ejecutado	0%	0%	27%
1,1	Programa Familia Polo a tierra; seguridad eléctrica, ahorro de energía y conciencia ciudadana (estrategias de educación en Barrios)	5%	Planeado			33%
			Ejecutado			33%
1,2	Disponibilidad de cartillas de Riesgo de Eléctrico en las Oficinas Comerciales (Propias).	5%	Planeado			
			Ejecutado			50%
1,3	Socialización de la cartilla de Riesgo Eléctrico en las reuniones generadas con los públicos de interés: Personeros (1), Vocales de Control (1).	5%	Planeado			
			Ejecutado			
1,4	Taller de formación en uso seguro de la energía, con tres enfoques: *Instalaciones internas (público adulto) *Distancias de seguridad (público adulto) *Reconoces el peligro (público infantil)	5%	Planeado			25%
			Ejecutado			25%
1,2		20%	Planeado	8%	8%	8%

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)

	Comunicaciones periódicas (Mínimo 2 publicaciones mensuales en medios internos o externos)		Ejecutado	8%	8%	8%
1.2.1	Comunicaciones periódicas (Mínimo 2 publicaciones mensuales en medios internos o externos) a partir del mes de Enero 2023	20%	Planeado	8%	8%	8%
			Ejecutado	8%	8%	8%
2	Fortalecimientos la Seguridad Operacional	60%				
2.1	Capacitaciones/campañas al personal Operativo Propio y aliados	20%	Planeado	28%		
			Ejecutado	35%		
2.1.1	Formación a supervisores, administradores de contratos y aliados estratégicos en riesgo eléctrico	2%	Planeado	40%		
			Ejecutado	60%		
2.1.2	Certificación por Competencias al personal operativo acorde a sus funciones primordiales y las competencias que se encuentren vigente en SENA (continuidad del proceso)	3%	Planeado			
			Ejecutado			
2.1.3	Actualización e implementación del nuevo proceso de habilitación de personal en cuanto a la Resolución 5018 de 2019	3%	Planeado			50%
			Ejecutado			50%
2.1.4	Aplicación de nuevas estrategias de formación a través del aula virtual en relación con el protocolo de comunicaciones	4%	Planeado			20%
			Ejecutado			0%
2.1.5	Sensibilización en roles y responsabilidades del personal competente-habilitado para el trabajo en subestaciones y líneas (cargos de gestoría y coordinación)	3%	Planeado		50%	
			Ejecutado		100%	
2.1.6	Capacitación o actividades en seguridad operacional al personal del COR	3%	Planeado			
			Ejecutado			
2.1.7	Festival de prevención del riesgo con aliados estratégicos	2%	Planeado		50%	
			Ejecutado	50%	10%	
2.2	Cumplimiento de las formaciones de Riesgo Eléctrico por parte de los contratistas de MT (5 contratistas)	20%	Planeado	25%		
			Ejecutado	0%		
2.2.1	Seguimiento a la ejecución de formaciones trimestrales (al menos una) por parte de los contratistas de MT.	20%	Planeado		25%	
			Ejecutado		0%	
2.3	Aseguramiento de proceso	20%	Planeado	32,5%		
			Ejecutado	32,0%		
2.3.1	Informes de reevaluación de riesgos operacionales en las subestaciones eléctricas (10 subestaciones)	6%	Planeado	50%		
			Ejecutado	50%		
2.3.2	Realizar auditoria mensual (llamadas telefónicas grabadas) de cumplimiento de Protocolo de comunicación inicialmente 5 llamadas, se entregará informe de los realizado.	10%	Planeado	8%	8%	8%
			Ejecutado	8%	8%	8%
2.3.3	Control operacional de aliados estratégicos con Inspecciones Documentadas - Informe de eficacia de acción	4%	Planeado			25%
			Ejecutado			25%

Fuente: AFINIA 3T 2023

Con base en la revisión de los documentos y evidencias presentadas por el operador, se observa que en el tercer trimestre de 2023 AFINIA cumplió con las actividades programadas en el cronograma de implementación del Plan de Gestión de Riesgo Eléctrico en un 97,9% de ejecución, cumpliendo con la meta establecida para este indicador.

Tras un análisis detallado de las líneas de acción implementadas por AFINIA en el marco del objetivo 5, "Sensibilización a la comunidad en general, Fortalecemos Conciencia Ciudadana" y "Fortalecimiento de la Seguridad Operacional", se destaca un compromiso evidente con la mejora continua y la excelencia en la gestión de riesgos eléctricos.

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)

AFINIA demuestra un enfoque integral para abordar los riesgos eléctricos, combinando estrategias de concienciación comunitaria con acciones específicas para fortalecer la seguridad operacional. La identificación de áreas de mejora, indica una visión proactiva y orientada a la seguridad. La empresa está en la senda correcta hacia una gestión robusta de riesgos eléctricos, y se sugiere mantener la atención en la implementación efectiva de las acciones correctivas identificadas.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

- Capacitación en Seguridad Operacional para el Personal del COR: En el tercer trimestre de 2023, AFINIA señala que no se presenta avance en esta actividad. El operador informa que espera cumplir con estas actividades de formación en el próximo trimestre.
- Aplicación de nuevas estrategias de formación a través del aula virtual en relación con el protocolo de comunicaciones: en este aspecto no se presenta avance se espera reportar en el cuarto trimestre.

Evidencias que soportan la ejecución:

Informe del tercer trimestre del año 2023 remitido por AFINIA.

- 5.1.1 Plan de gestión de riesgo eléctrico tercer trimestre 2023.
- 5.1.1 Plan de riesgo eléctrico 2023 tercer trimestre.
- 5.1.1 Soporte fotográfico campañas de divulgación.
- 5.1.1 Soportes Anexos

1.6. Objetivo 6 Atención al Usuario

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

Objetivo del Indicador:

Fortalecer las respuestas al usuario en cuanto a calidad y oportunidad, generando reducciones en los trámites administrativos por silencio administrativo positivo – SAP y recursos de apelación, adicionalmente, para que CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. (AFINIA). estimule en sus usuarios el uso de los canales de atención no presenciales, que han sido debidamente establecidos por la empresa, con el fin de garantizar el derecho a la defensa de los usuarios.

Fórmula del indicador:

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

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 48 - 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%	80%	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:

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

- i) Plan de Cultura del servicio.
- ii) Proceso formativo (normativa y Nuevo Gestor Documental).
- iii) Homologación del diseño e imagen en los centros de experiencia.
- iv) Fortalecimiento del 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 virtual con el operador de red CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. (AFINIA) el día 4 de diciembre de 2023, con el fin de validar y ampliar la información reportada esta entidad durante el tercer trimestre de 2023, en el informe de avance del Programa de Gestión de Largo Plazo – PGLP (Acordado y firmado por esta Superintendencia con dicho OR), cumpla con lo informado.

Actividades particulares reportadas por la empresa

A continuación, se exponen las tareas que hacen parte de cada actividad.

1. Plan de Cultura del servicio.

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

Dentro de este plan para el tercer trimestre de 2023 se avanzaron en el siguiente hito

1.3 Adjudicación de Contrato

El prestador informó se realizaron actividades tendientes a realizar la adjudicación del contrato con la cual se pretende mejorar la experiencia del cliente en las territoriales de Bolívar Norte, Bolívar Sur, Cesar, Sucre, Córdoba Norte y Córdoba Sur, indicando que este proceso de adjudicación, se encuentran en la etapa final con la entrega de la propuesta para aprobación del Gerente General y la comunicación de aceptación del contrato.

Se presenta el cronograma de avance de la adjudicación del contrato

Gráfica 26 – Cronograma para la Adjudicación del Contrato para Prestación de los Servicios Especializados de Consultoría, Formación, Capacitación y Entrenamiento en Cultura de Servicio – AFINIA

CRONOGRAMA 61703323T1	
0 Definición de necesidades y preparación de la documentación (Preparación pliego)	NA
1 Publicación Concurso Pagina Web	NA
2 Cierre publicación Pagina Web / Recepción intención de participación proveedores	NA
3 Elaboración de la Estrategia	NA
4 Aprobación de la Estrategia de Compras	NA
5 Se lanza concurso a Strataggi - Correo	12/09/23
6 Reunión informativa	15/09/23
7 Preguntas al pliego:	18/09/23
8 Respuestas al pliego:	19/09/23
9 Recepción de ofertas técnicas y económicas	21/09/23
10 Envío de Ofertas Técnicas a la Unidad de Negocio	22/09/23
11 Solicitud de Aclaraciones (si aplica)	26/09/23
12 Respuesta a aclaraciones	27/09/23
13 Ev. técnica y contractual	28/09/23
14 Informe LAFI	
15 Segunda Ronda y/o solicitud ajustes propuesta (si aplica)	NA
16 Informe de Recomendación y Aceptación	5/10/23
17 Elaboración de Propuesta de Adjudicación	
18 Entrega de Propuesta para aprobación del Gerente General	6/10/23
19 Comunicación de aceptación	10/10/23

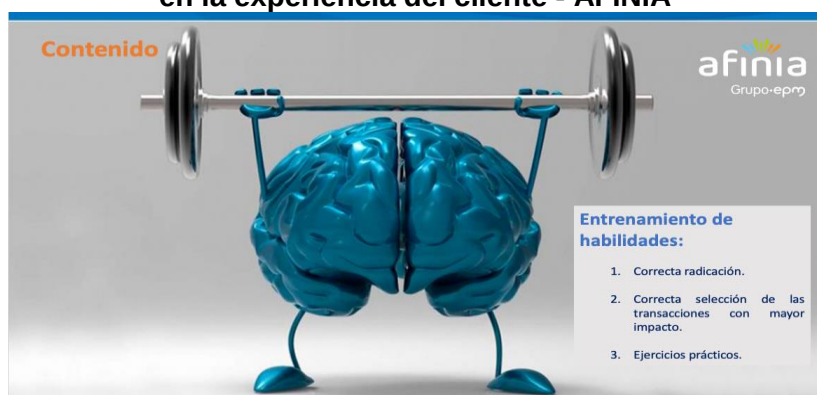
Fuente: Informe Tercer Trimestre 2023 de AFINIA

2. Proceso formativo (normativa y nuevo gestor documental)

2.4 Segunda fase de Formación.

La Empresa informa que el día 30 de septiembre, se realizó la acción formativa sobre los contenidos del Gestor documental afianzando los temas de las transacciones de mayor impacto que interponen los clientes. Entre estas transacciones se destacan la inconformidad con el consumo o producción facturado, el cobro múltiple y/o acumulado, los cobros basados en promedios, la inconformidad con el aforo y el cobro desconocido.

Gráfica 27 – Actividades de Formación para fortalecer la capacidad de respuesta y la mejora en la experiencia del cliente - AFINIA



Fuente: Informe Tercer Trimestre 2023 de AFINIA

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

La Empresa informó que en el mes de agosto se logra la adjudicación de los contratos para las territoriales de Bolívar Norte, Bolívar Sur, Cesar, Córdoba Norte y Córdoba Sur. Estos contratos representan un paso esencial en la reestructuración de los CAT implementando el nuevo modelo similar a las oficinas comerciales propias de AFINIA, con esta transformación estaremos mejorando la experiencia del cliente.

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

De igual manera la empresa manifestó, que se llevó a cabo una reunión con las distintas territoriales para presentar el modelo de servicios, en línea con las especificaciones técnicas establecidas en el RFP. Siendo este paso - fundamental para garantizar que los CAT tercerizados cumplan con los estándares de calidad y eficiencia requeridos en esta importante iniciativa.

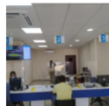
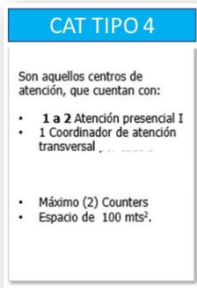
Gráfica 28 – Características Centros de Atención Tercerizado CAT- AFINIA

Nuevo Modelo Contratistas Integrales



Centro de Atención Tercerizado CAT

El CAT tiene como características generales las siguientes:



¿Qué Incluye?

Gastos recurrentes

- Alquiler de Local con espacio mínimo 100 mt².
- Servicio de Agua
- Servicio de Energía
- Servicio telefónico
- Papelería
- Mantenimiento Sede
- Mantenimiento Aire acondicionado - mínimo 6 veces al año
- Servicio de WIFI

- ▶ El local es de titularidad de un tercero, bien sea de propiedad o de alquiler, además de las que específicamente constituyen la atención a los clientes.
- ▶ EL PROPONENTE se obliga a instalar los Centros de Atención Tercerizados (Tipo 4) en las condiciones y formas de gestión definidas en el manual de imagen que hace parte integral de este contrato

Fuente: Informe Tercer Trimestre 2023 de AFINIA

4. Fortalecimiento del contact Center

4.2 Lanzamiento y Posicionamiento de asistente virtual "Alix"

La empresa informó, que desarrolló un chatbot conversacional basado en inteligencia artificial para brindar una atención inmediata a las consultas y solicitudes más frecuentes de nuestros clientes. Este chatbot estará disponible las 24 horas del día, los 365 días del año a través de nuestro Chat Virtual en la página web www.AFINIA.com.co a partir del 1 de noviembre del 2024.

Gráfica 29 – Prueba de Alix en la Web de AFINIA



Fuente: Informe Tercer Trimestre 2023 de AFINIA

Como parte de esta mejora, la empresa manifiesta que ajustado el tono y la forma de comunicación del asistente virtual, orientándolo hacia una interacción más amigable y cercana. Informando que con estos cambios se busca mejorar la experiencia del cliente, promoviendo una relación más cordial a través de este canal de comunicación.

La empresa informa que otro punto a resaltar es que se realizara el cambio del look and feel de los servicios de Llamada Virtual, agendamiento de llamadas, Videollamada, lengua de señas acordes con el nuevo estilo visual de Alix:

Gráfica 30 Alix Agendamiento de Llamada en la Web en el ambiente de pruebas – AFINIA.

Fuente: Informe Tercer Trimestre 2023 de AFINIA

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

4.3 Campaña de fidelización de Llamadas.

La empresa indica que se está realizando actualmente el proceso de parametrización del sistema con el proveedor Millenium BPO para implementar el envío de SMS a través de una carga base a aquellos clientes que han solicitado los servicios de Virtual Hold y agendamiento de llamadas, y no hemos logrado establecer comunicación después de tres intentos.

Adicionalmente, la empresa manifiesta que se está asegurando que sus clientes sientan que están atentos a sus necesidades y al mismo tiempo, ofrecerles alternativas de comunicación eficaces con el prestador.

En este sentido, planean enviar un mensaje de texto con el siguiente contenido:

- Para AFINIA es importante mantenernos conectados, te llamamos y no fue posible contactarte. Nuestros canales están disponibles para ti en www.AFINIA.com.co
- Para AFINIA es importante mantenernos conectados, te llamamos y no fue posible contactarte. Agenda tu llamada nuevamente en <https://bit.ly/AgendAFINIA>

4.4 Diseño nueva encuesta de satisfacción.

La empresa informó que teniendo en cuenta las nuevas tendencias de medición de la experiencia del cliente, diseñó una nueva encuesta de satisfacción para los canales de atención virtual, enfocadas en validar el correcto funcionamiento del diseño de la experiencia en dichos canales.

La encuesta de satisfacción evaluará:

- *Satisfacción (CSAT - Customer Satisfaction Score)*: Esta métrica analiza el nivel general de satisfacción de los clientes con sus interacciones. Los clientes pueden calificar su experiencia en una escala de 1 a 5 estrellas, donde 5 representa "muy satisfecho," 4 indica "satisfecho," 3 denota "neutral," 2 refleja "insatisfecho," y 1 significa "muy insatisfecho." Estas calificaciones les proporcionan información valiosa para evaluar la percepción global de la calidad del servicio ofrecido.
- *Resolución en primer contacto (FCR - First Contact Resolution)*: Esta métrica tiene como objetivo evaluar la capacidad tanto del chatbot como de los agentes para resolver las consultas de los clientes en el primer contacto, evitando la necesidad de posteriores interacciones por la misma solicitud. La respuesta se clasificará como "Sí" o "No."

En el diseño de la experiencia de la encuesta, se contempló que, cuando el cliente indique "No", se le brinde la oportunidad de proporcionar una explicación sobre por qué no se logró resolver su solicitud en esa interacción. Esta información les permitirá tomar medidas para optimizar nuestros procesos para continuar optimizando la experiencia.

- *Grado de Esfuerzo (CES - Customer Effort Score)*: Esta métrica se centra en evaluar la facilidad con la que los clientes satisfacen sus necesidades a través de la interacción con

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.

nuestro canal de atención. La calificación refleja el esfuerzo que los clientes han debido realizar para resolver sus solicitudes o realizar sus consultas. Un menor esfuerzo implica una experiencia más favorable.

La empresa empleó un método de calificación basado en iconografía que permite a los clientes expresar sus opiniones de manera visual y rápida, reflejando su experiencia a través del uso de emojis. La escala de emojis es la siguiente:

- Muy fácil:



- Fácil:



- Ni fácil, ni difícil:



- Difícil:



- Muy Difícil:



La empresa informó que la encuesta de satisfacción se implementará simultáneamente al lanzamiento del nuevo asistente virtual Alix.

5 Actividades Adicionales

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.

5.1 Monitoreo de canales de Atención.

La empresa indicó, que con el propósito de mejorar la experiencia del cliente en todos los canales de atención, AFINIA está realizando un monitoreo de calidad a través de un seguimiento permanente al levantamiento de información, registros, comportamientos, uso de herramientas y aplicativos del negocio, con el propósito de emitir una valoración del desempeño, midiendo el cumplimiento de los procedimientos, protocolos, requisitos legales y normativos, así como la identificación de oportunidades de mejora.

Se informó que este monitoreo se realiza por un Equipo Auditor externo QAVISIÓN, empresa con experiencia en la verificación de calidad en empresas de servicios. Certificado en la norma internacional COPC.

Gráfica 31 – Presentación Monitoreo Canales de Atención – AFINIA.



Fuente: Informe Tercer Trimestre 2023 de AFINIA

5.2 Segundo Encuentro Vocales de Control.

Se informó que los días 11 y 12 del mes de Julio se llevó a cabo el Segundo Encuentro Regional de Vocales de Control en la ciudad de Sincelejo, que contó con la participación de 45 Vocales de todos los territorios donde opera AFINIA GRUPO EPM, Gerente y Directivos de la empresa, cuyo objetivo es fortalecer las relaciones de confianza con el público de interés.

El evento inició con la intervención del Gerente General, quien socializó los resultados obtenidos por AFINIA GRUPO EPM desde sus inicios de operaciones hasta el cierre del año 2022. Estos resultados incluyen mejoras en la calidad del servicio de energía, la infraestructura eléctrica y la reducción de

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

pérdidas de energía, así como los desafíos actuales para garantizar la continuidad del servicio en el sector energético.

Gráfica 32 - Presentación Segundo Encuentro Regional Vocales de Control – AFINIA.

SEGUNDO ENCUENTRO REGIONAL VOCALES DE CONTROL

afinia
Grupo-epm

Los días 11 y 12 se llevó a cabo el Segundo Encuentro Regional de Vocales de Control en la ciudad de Sincelejo, se contó con la participación de 45 Vocales de todos los territorios donde opera AFINIA GRUPO EPM y Gerente y Directivos de la empresa, cuyo objetivo es fortalecer las relaciones de confianza con el público de interés.

Fuente: Informe Tercer Trimestre 2023 de AFINIA

Análisis de la SSPD:

- Se informa que el 4 de diciembre de 2023, la DTGE - realizó reunión virtual con la Gerencia de Atención al Cliente de la empresa AFINIA, donde presentaron y complementan las actividades que se reportan en el informe de gestión del tercer trimestre de 2023, así como los soportes de estas.

Monitoreo de canales de Atención: la empresa informó que este proceso adicional cuenta con espacio de retroalimentación para verificar los aspectos más importantes a mejorar, siendo esta actividad importante para los asesores, permitiéndoles contar con las herramientas para afianzar los conocimientos del personal de atención al cliente de AFINIA.

Gráfica 33 Monitoreo Canales de Atención al Cliente / Canal Telefónico - AFINIA.

Estándar de Canal Telefónico

BLAQUE DE EVALUACIÓN	Atributos	NOTAS DESCRIPTIVAS
CLIENTE	Comple con el propósito de la gestión	Información brindada al cliente.
	Actitud de servicio y amabilidad	No cuelgue intencional. No presente lenguaje maltrato de maltrato. Sensibilidad para la atención. Aplicación correcta del proceso establecido por EPM.
NECESIDAD	Aplicación de procedimientos	Correcto uso de aplicaciones. Identificación del cliente y de la llamada. Pase al caso al área correspondiente. Mantenga constantemente información confidencial de AFINIA o del Contact Center.
	Información confidencial	Validar Datos de notificación. No utilizar los credenciales asignados para fines personales.
CUMPLIMIENTO	Confidencialidad y manejo de datos personales (LFP 1361 - 2002)	Validar Datos de notificación. No utilizar los credenciales asignados para fines personales.
	Seguridad de la información	No haya uso de credenciales sin elementos no asignados para desarrollo de su gestión. Aplicación de protocolos. Preservación de la llamada. Lenguaje. Voz/entonación.
NO CRÍTICOS	Manejo de protocolos de atención	Escucha activa. Atención oportuna de la llamada. Manejo de tiempos de espera.
	Habilidades de comunicación	Verifica y agradece los tiempos de espera. Mantenga constantemente al tanto. Confidencialidad. Documentación.
	Atención de servicio	Manejo de tiempos de espera.

afinia
Grupo-epm

500
Llamadas Auditadas mensuales

- ✓ Nota Global y PEC.
- ✓ Nota por línea de Atención.
- ✓ Principales errores críticos y no críticos.
- ✓ Top de mejores agentes.
- ✓ Evaluativo de calificación los últimos 3 meses por línea y agente.
- ✓ Tipos/temas reiterativos en el error.
- ✓ Novedades.

Fuente: Reunión SSPD - AFINIA del 4 de diciembre de 2023.

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.

Encuentro de Vocales de Control, El enfoque principal del encuentro es fortalecer relaciones de confianza, desarrollar estrategias para mejorar indicadores y garantizar la continuidad del servicio en la costa caribe, todo ello centrado en el bienestar de las comunidades y promoviendo la innovación como medio de transformación.

Gráfica 34 – Segundo Encuentro de Vocales de Control - AFINIA



Fuente: Reunión SSPD - AFINIA del 4 de diciembre de 2023.

Diseño de nueva encuesta de satisfacción, se presentó por parte la empresa lo que sería nueva encuesta de satisfacción para los usuarios, se pretende agilizar y tener una mayor comprensión por parte de los usuarios haciéndola más visual, para este proceso se empleó una escala de calificación del 1 al 10 en una esca de semáforo, Por lo que este enfoque cromático simplifica la interpretación de la pregunta para nuestros clientes y ofrece una clara indicación de su disposición para recomendarnos.

Gráfica 35 – Diseño Encuesta de satisfacción – AFINIA



Fuente: Informe tercer Trimestre 2023 de AFINIA

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

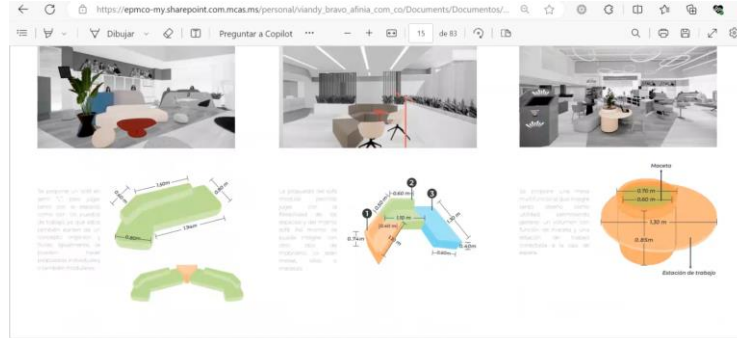
Gráfica 36 - Curva S – Estrategia para Trámite Oportuno



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

- Se informa que el 4 de diciembre de 2023, la DTGE realizó reunión virtual con la Gerencia de Atención al Cliente de la empresa AFINIA donde presentaron la construcción del Nuevo Centro de Experiencia de Atención al Cliente de AFINIA ubicado en centro comercial nuestro Montería, para el mejoramiento del servicio de Atención al Cliente en la ciudad Montería

Gráfica 37– Local comercial Nuevo Centro de Experiencia de Atención al Cliente de AFINIA centro comercial nuestro Montería



Fuente: Reunión SSPD - AFINIA del 4 de diciembre de 2023.

Gráfica 38 – Planos Centro de Experiencia de Atención al Cliente de AFINIA centro comercial nuestro Montería



Fuente: Reunión SSPD - AFINIA del 4 de diciembre de 2023.

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.

Tabla 49 - Ejecución acumulada para el Tercer trimestre de 2022 de cronograma de actividades de optimización de trámites oportunos.

ACTIVIDAD	%
Plan de cultura de servicio	19.50%
Proceso Formativo (Normativa y Nuevo Gestor Documental)	30%
Homologación del diseño e imagen en los centros tercerizados	4%
Fortalecimiento del Contac Center	26.50%
Promedio de cumplimiento	80%

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

Por lo anterior, es pertinente indicar que se desarrollaron las actividades contenidas en su cronograma de optimización de trámites oportunos y de calidad de reclamaciones para el tercer trimestre del año 2023 por parte del prestador CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. (AFINIA).

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

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

Evidencias que soportan la ejecución:

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

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

Objetivo del Indicador:

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

Fórmula del indicador:

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

Donde:

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

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

Resultado del indicador:

Tabla 50 - 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%	33%	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.

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.

Se realizó reunión virtual con operador de red CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. (AFINIA) el día 4 de diciembre de 2023, con el fin de validar la información reportada a la SSPD durante el tercer trimestre de 2023, en el informe de avance del Programa de Gestión de Largo Plazo – PGLP (Acordado y firmado por esta Superintendencia con dicho OR), cumpla con lo informado.

Actividades particulares reportadas por la empresa

La empresa reportó un resultado obtenido en el Tercer Trimestre del año 2023 del **81 %** para casos resueltos en un primer contacto (FCR), soportado en la siguiente información:

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

Mes	Cantidad FCR	% FCR	Meta	Cantidad NO FCR	% NO FCR	Total, general
Julio	28.777	81%	54%	6.786	19%	35.563
Agosto	29.730	80%	54%	7.626	20%	37.356
Septiembre	30.594	81%	54%	6.995	19%	37.589
Acumulado Tercero trimestre 2023	89.101	81%	54%	21.407	19%	110.508

Fuente: Informe Tercer Trimestre 2023 de AFINIA.

Gráfica 39 - Evolución del FCR en CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S E.S.P - AFINIA



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

Análisis de la SSPD:

Durante el periodo de julio a septiembre de 2023:

1. Se registró un total de 110.508 atenciones al cliente en primer contacto.
2. Se resolvieron un total de 89.101 atenciones al cliente en primer contacto.
3. No se resolvieron un total de 21.407 atenciones al cliente en primer contacto.

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

De lo anterior, se evidencia que durante el tercer trimestre del año 2023 la empresa alcanzó un porcentaje del 81%, es decir, un 31% 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 50%, con lo cual, se cumple con lo presupuestado en el indicador.

$$= \left(\frac{81\% - 54\%}{81\%} \right) * 100$$

$$= (0.33333) * 100$$

$$= 33,33333$$

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 tercer trimestre del año 2023 remitido por CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. (AFINIA).

1.7. Objetivo 7 Responsabilidad Social Empresarial

1.7.1. Indicador Parcial 7.1. Construir y establecer la línea base de RSE

Objetivo del Indicador:

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

Fórmula del indicador:

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

Donde:

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

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

Resultado del indicador:

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

Meta	Evaluación	Resultado
≥80%	NO APLICA	NO APLICA

Beneficios y recursos asociados.

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

Información utilizada para el seguimiento:

El seguimiento de este indicador parcial tuvo 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 tercer trimestre del año 2023.

1.7.1. Indicador Parcial 7.1. Construir y establecer la línea base de RSE

Actividades particulares reportadas por la empresa: NA

Análisis de la SSPD: NA

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

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

Evidencias que soportan la ejecución:

No aplica

1.7.2. Indicador Parcial 7.1. Construir y establecer la línea base de RSE

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:

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

Donde:

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

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

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

Resultado del indicador:

Tabla 53 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 tercer trimestre 2023 por parte del operador.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

Dentro de las actividades reportadas en el cronograma del Programa de Responsabilidad Social por parte de la empresa para el tercer trimestre de 2023 se encuentra:

1. Participación de AFINIA en reuniones y espacios de concertación en el Nodo Bolívar de Pacto Global. AFINIA reporta la colaboración activa con diversas empresas e instituciones regionales para fomentar el compromiso del sector privado, público y la sociedad civil. Enfocándose en alinear estrategias y operaciones con los principios universalmente aceptados del Pacto Global en áreas

1.7.2. Indicador Parcial 7.1. Construir y establecer la línea base de RSE

clave como Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción, contribuyendo así a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Durante el año 2023, AFINIA reporta haber participado en (5) cinco reuniones y espacios de concertación en el Nodo Bolívar del Pacto Global. Estos encuentros buscan fortalecer prácticas sostenibles entre las empresas adheridas mediante alianzas estratégicas y compromisos compartidos. En estos espacios se han abordado temas cruciales, como la implementación de los principios de empoderamiento de las mujeres, el desarrollo económico equitativo, las declaraciones universales que respaldan los principios del Pacto Global, el papel de los nodos regionales en fortalecer prácticas sostenibles, y la importancia de la economía del cuidado en relación con derechos humanos, ODS e igualdad de género.

Gráfica 40 Participación espacios de concertación Pacto Global Nodo Bolívar



Fuente: AFINIA 3T 2023

2. Desarrollar la Semana de la Sostenibilidad e involucrar la participación de las áreas donde se promueva el comportamiento socialmente responsable y la práctica y asimilación de los ODS – Objetivos de Desarrollo Sostenible – en las prácticas cotidianas de AFINIA. AFINIA, reporta que, durante la semana del 18 al 22 de septiembre de 2023, llevó a cabo la Semana de la Sostenibilidad con el objetivo principal de informar a todos los colaboradores sobre los conceptos clave de la sostenibilidad y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). La iniciativa buscó promover prácticas sostenibles dentro de la organización, destacando su impacto tanto interno como externo.

Destaca que, mediante diversos canales de comunicación, como fondos de pantalla, correos electrónicos y la plataforma interna "Conecta", se compartieron piezas informativas sobre temas de sostenibilidad, incluyendo la socialización de los ODS y la contribución específica de AFINIA para alcanzar estos objetivos. Además, se llevó a cabo una charla especial con la participación de la directora de la fundación EPM. Durante esta charla, se profundizó en la importancia de la sostenibilidad, la relación entre la Educación para el Desarrollo Sostenible y los ODS, así como las estrategias adoptadas por el Grupo EPM para abordar estos desafíos.

3. Elaborar Encuesta de percepción y conocimientos frente a la Sostenibilidad, derechos humanos, comportamiento socialmente responsable y ODS, ética y anticorrupción con Gente AFINIA. A través de la gerencia de Planeación y Sostenibilidad de AFINIA se impulsó la elaboración de una

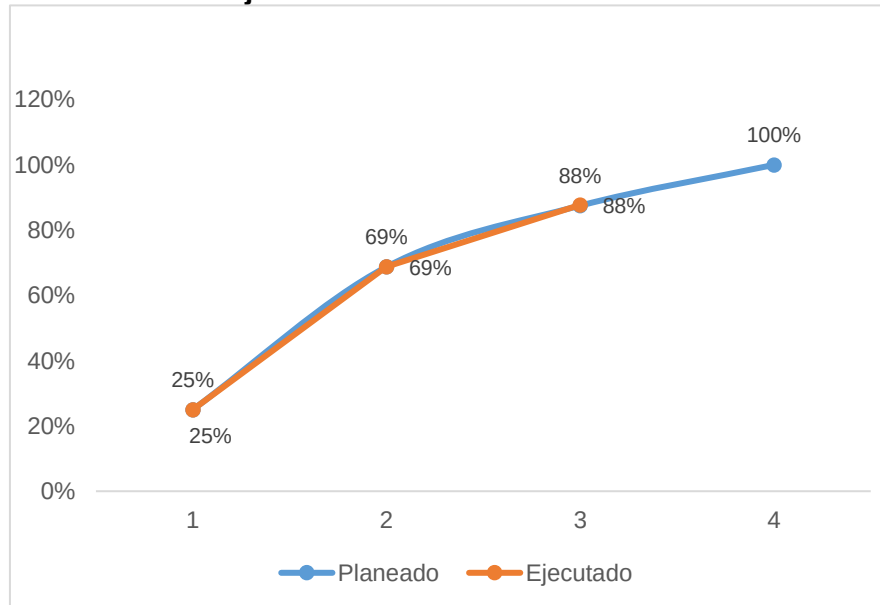
1.7.2. Indicador Parcial 7.1. Construir y establecer la línea base de RSE

encuesta para evaluar la percepción y conocimientos de los empleados sobre Sostenibilidad, Derechos Humanos, Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), comportamiento socialmente responsable, ética y anticorrupción. La encuesta, realizada el 30 de septiembre de 2023, reveló la necesidad de un mayor esfuerzo educativo para que los colaboradores comprendan y se apropien de los ODS y la importancia de la sostenibilidad. Dentro de los hallazgos encontrados se sugirió realizar esfuerzos significativos de educación y divulgación dentro de la organización para fortalecer los conceptos y la aplicación de la sostenibilidad, permitiendo a los empleados contribuir al cumplimiento de los ODS y mantener la sostenibilidad de la empresa.

Adicionalmente, como parte de la información reportada durante este trimestre por el operador, se presenta la siguiente reflexión; en AFINIA, se implementan estrategias y eventos, como la Semana de la Sostenibilidad, con el propósito de educar y concientizar a los colaboradores sobre la importancia de prácticas sostenibles para el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). A pesar de estos esfuerzos, se reconoce la necesidad de seguir ejecutando acciones y desarrollar nuevas estrategias que impulsen una cultura sostenible dentro de la organización.

El informe presentado por el operador incluye una representación gráfica (Curva S) de la ejecución de las actividades en relación al cronograma previsto en cumplimiento del Programa de Responsabilidad Social Empresarial para el año 2023. Durante el tercer trimestre, se reporta un cumplimiento del 88%, que coincide con el 88% programado.

Gráfica 41 Curva S Ejecución Acumulada Plan RSE - Tercer Trimestre 2023



Fuente: Informe Tercer Trimestre 2023 AFINIA

De acuerdo con la información entregada por el operador, se reporta un porcentaje de avance acumulado para el tercer trimestre del 100%, representados mediante tres (3) hitos programados y ejecutados para este periodo.

1.7.2. Indicador Parcial 7.1. Construir y establecer la línea base de RSE

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 tercer trimestre del año 2023, dando cumplimiento a los tres (3) hitos programados para este periodo.

Tabla 54 Cronograma de actividades plan de mejoras RSE 3T 2023 AFINIA

TRIMESTRES 2023	Hitos programados año	Hitos ejecutados año	% Cumplimiento	Peso	Descripción del hito
TRIMESTRE III	1	1	100%	30%	Participación de AFINIA en 3 reuniones y espacios de concertación en el Nodo Bolívar de Pacto Global.
	1	1	100%	40%	Desarrollar Semana de la Sostenibilidad e involucrar la participación de las áreas donde se promueva el comportamiento socialmente responsable y la práctica y asimilación de los ODS- Objetivos de Desarrollo Sostenible- en las prácticas cotidianas de AFINIA
	1	1	100%	30%	Elaborar Encuesta de percepción y conocimientos frente a la Sostenibilidad, derechos humanos, comportamiento socialmente responsable y ODS, ética y anticorrupción con Gente AFINIA
	3	3		19%	

Fuente: AFINIA 3T 2023

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

- La participación de AFINIA en reuniones y espacios de concertación del Nodo Bolívar del Pacto Global demuestra un compromiso con la sostenibilidad y la alineación de estrategias con principios universalmente aceptados.
- Se resalta el enfoque en la igualdad de género, La atención a la implementación de principios de empoderamiento de las mujeres y el enfoque en el Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) No. 5 de Igualdad de género y empoderamiento de la mujer es admirable y refleja una sensibilidad hacia cuestiones sociales relevantes.
- La iniciativa de la Semana de la Sostenibilidad refleja un compromiso claro de AFINIA con la sensibilización de sus empleados sobre la importancia de la sostenibilidad y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). De igual manera, invitar a la Directora de la Fundación EPM para

1.7.2. Indicador Parcial 7.1. Construir y establecer la línea base de RSE

hablar sobre sostenibilidad y los ODS aporta credibilidad y experiencia externa, enriqueciendo la perspectiva de los empleados.

- La acción definida en el plan de mejora de elaborar una encuesta para medir la percepción y conocimientos de los empleados sobre sostenibilidad, derechos humanos, ODS y comportamiento socialmente responsable demuestra un enfoque proactivo hacia la evaluación interna. Adicionalmente es importante que, las conclusiones obtenidas a partir de la encuesta, en donde se destaca la necesidad de un mayor esfuerzo en la comprensión y apropiación de los ODS, son fundamentales para identificar áreas de mejora y focalizar futuras iniciativas.

Durante el tercer trimestre de 2023, AFINIA ha reafirmado su compromiso integral con la sostenibilidad y la responsabilidad social empresarial. Desde su participación activa en el Nodo Bolívar del Pacto Global hasta el desarrollo de la Semana de la Sostenibilidad y la implementación de una encuesta de percepción, la empresa ha centrado sus esfuerzos en sensibilizar, educar y comprometer a sus colaboradores en la integración de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y prácticas socialmente responsables en su quehacer diario. Estas iniciativas reflejan un enfoque estratégico para fomentar una cultura organizacional arraigada en la sostenibilidad, reconociendo simultáneamente la necesidad de esfuerzos continuos y acciones innovadoras para alcanzar sus metas a largo plazo.

Se recomienda a AFINIA fortalecer la medición del impacto de su participación en reuniones del Nodo Bolívar del Pacto Global mediante la presentación de métricas concretas que evidencien el impacto positivo en operaciones y la promoción de prácticas sostenibles. Además, se sugiere un enfoque práctico al compartir acciones específicas derivadas de estas reuniones para demostrar un compromiso práctico con la sostenibilidad. Se invita a profundizar mediante la provisión de información detallada sobre proyectos o iniciativas resultantes claves para desarrollo de estas iniciativas.

Por otra parte, se destaca la necesidad de que AFINIA implemente herramientas para medir el impacto a largo plazo de la Semana de la Sostenibilidad, enfocándose en cambios de comportamiento y prácticas sostenibles en el lugar de trabajo. Además, se sugiere fomentar la participación continua de los empleados más allá del evento puntual, asegurando la adopción sostenida de prácticas responsables. La incorporación de acciones prácticas y tangibles que involucren a los empleados en el día a día en prácticas sostenibles es una recomendación que le permitiría fortalecer la efectividad como parte de su plan de mejoras.

Finalmente, se señala la importancia de proporcionar acciones de seguimiento específicas en respuesta a las oportunidades identificadas en la encuesta sobre percepción y conocimientos. Se sugiere que AFINIA proporcione información específica sobre cómo abordará las deficiencias identificadas y qué nuevas estrategias implementará. Además, se enfatiza la necesidad de asegurar la participación continua y el interés de los empleados en las actividades formativas, integrándolas como parte integral de la cultura organizacional.

1.7.2. Indicador Parcial 7.1. Construir y establecer la línea base de RSE

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

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

Evidencias que soportan la ejecución:

Informe tercer trimestre 2023 AFINIA:

- 7.1.2 Informe Programa RSE III Trimestre 2023 AFINIA
- 7.1.2 Hitos III Trimestre RSE AFINIA
- 7.1.2 Soportes RSE

1.8. Objetivo 8 Programa de normalización gestión de pérdidas 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:

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

Donde:

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

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

Resultado del indicador:

Tabla 55 Evaluación indicador parcial 8.1. Diseñar e implementar un programa de acompañamiento social.

Meta	Evaluación	Resultado
≥90%	101%	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 30.766 personas educadas y socializadas en las actividades desarrolladas por el operador en el informe del tercer trimestre de 2023 dentro de la gestión de las acciones desarrolladas por AFINIA con las comunidades en los territorios.
- Departamentos beneficiados: Bolívar, Córdoba, Cesar, Sucre y Sur del Magdalena.

Información utilizada para el seguimiento:

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.

- Curva S y Cronograma del Programa con la ejecución de actividades en el tercer trimestre de 2023.
- Soportes y evidencias del Informe del tercer trimestre del 2023.

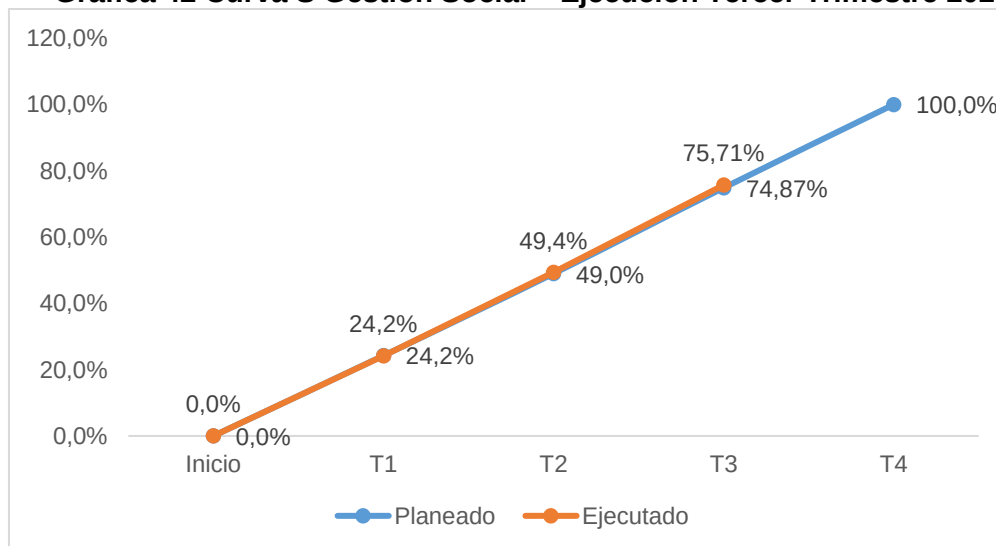
Actividades particulares reportadas por la empresa:

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

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

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

Gráfica 42 Curva S Gestión Social – Ejecución Tercer Trimestre 2023



Fuente: Informe PGLP AFINIA Tercer Trimestre de 2023

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

En relación con la implementación del programa de acompañamiento de gestión social, se reporta por parte de AFINIA una ejecución 75,71% sobre un 74,87% esperado para cierre del tercer trimestre del año 2023. Impactando a un total de 30.766 personas a través de las diferentes líneas de acción implementadas por la empresa. Estos resultados se observan en la Gráfica 42 Curva S del proyecto.

Análisis de la SSPD:

En este apartado, se presenta un análisis de la gestión realizada por AFINIA durante este trimestre, basado en las actividades reportadas en el cronograma. Teniendo en cuenta los soportes y evidencias aportados por el operador durante el tercer trimestre de 2023, se presentan en la Tabla 56 los resultados obtenidos en relación a las diferentes líneas de acción.

Tabla 56 Personas Educadas programa de acompañamiento social 3T 2023

LINEA DE ACCIÓN	INDICADOR	META ANUAL AFINIA	META	EJECUTAD O	Meta Acum. 2023	Real Acum. T3	% Acumulado T3
			T3	T3			
Aprender De Energía	No personas educadas en taller URE en ZDG -ARMD	32.064	8.016	8.427	32.064	26.454	83%
Aprender De Energía	No de personas educadas en taller URE en Subnormales - PRONE	32.076	8.019	8.314	32.076	25.195	79%
Aprender De Energía	No de personas socializados en normas y leyes ZDG -ARMD	32.164	8.042	8.042	32.164	24.379	76%
Energizando Soluciones	No de personas socializadas en proyectos comerciales	8.000	2.004	2.146	8.000	5.797	72%
Socialización Proyecto De Inversión Técnica	No de personas educadas en Proyectos de inversión Técnica (ZDG-ARMD-SUBNORMAL)	12.587	4.178	3.837	12.587	6.671	53%
TOTAL		116.891	30.259	30.766	116.891	88.496	76%

Fuente: Informe 3T AFINIA 2023

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

El operador reporta un total de 8.427 personas educadas sobre una meta planteada para el tercer trimestre de 2023 de 8.016 personas en las seis (6) regiones definidas, lo cual corresponde a una ejecución de la línea de acción para este indicador del 105% en este periodo tal como se observa en la Tabla 57.

Tabla 57 Taller de Uso Responsable ZDG - ARMD. Personas Educadas 3T 2023

TERRITORIAL	Meta Año	Julio		Agosto		Sept	
		Meta Mes	Real Mes	Meta Mes	Real Mes	Meta Mes	Real Mes
		106%		104%		106%	

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.

	32.064	2.672	2.820	2.672	2.782	2.672	2.825
Bolívar Norte	7.344	612	628	612	644	612	645
Bolívar Sur	3.612	301	401	301	301	301	304
Cesar	7.320	610	613	610	587	610	632
Córdoba Norte	5.232	436	441	436	489	436	449
Córdoba Sur	3.828	319	325	319	325	319	379
Sucre	4.728	394	412	394	436	394	416

Fuente: Informe 3T AFINIA 2023

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

Durante el tercer trimestre del año, AFINIA informa haber presentado desafíos en la implementación de talleres de energía centrados en el uso responsable. A pesar de los esfuerzos por concientizar sobre el ahorro de energía, las altas temperaturas y el costo unitario de la tarifa dificultaron la sensibilización. Los participantes expresaron su inconformidad, ya que las condiciones climáticas extremas y la época electoral generaron situaciones diversas, como la necesidad de mantener aires acondicionados encendidos por razones de salud.

A pesar de estos desafíos, el indicador relacionado con el número de personas educadas en el uso responsable de la energía cerró el tercer trimestre con un cumplimiento del 105%, alineándose con las actividades planificadas para el año.

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

El operador reporta un total de 8.314 personas educadas sobre una meta planteada para el tercer trimestre de 2023 de 8.019 personas en las seis (6) regiones definidas, lo cual corresponde a una ejecución de la línea de acción para este indicador del 104% en este periodo, la gestión trimestral se presenta en la Tabla 58.

Tabla 58 Taller de Uso Responsable BSN. Personas Educadas 3T 2023

TERRITORIAL	Meta Año	Julio		Agosto		Sept	
		Meta Mes	Real Mes	Meta Mes	Real Mes	Meta Mes	Real Mes
		107%		107%		97%	
		32.076	2.673	2.859	2.673	2.853	2.602
Bolívar Norte	6.960	580	616	580	592	580	625

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

Bolívar Sur	4.080	340	341	340	391	340	148
Cesar	6.816	568	569	568	630	568	588
Córdoba Norte	5.040	420	424	420	461	420	431
Córdoba Sur	4.320	360	500	360	375	360	399
Sucre	4.860	405	409	405	404	405	411

Fuente: Informe 3T AFINIA 2023

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

En cuanto a esta línea de acción AFINIA ha identificado durante el proceso de inmersión en estas comunidades, que se establecen relaciones que configuran las estructuras de poder y la provisión de servicios públicos, especialmente el suministro de energía eléctrica. Se destaca que, como parte del plan de inversión, se llevan a cabo obras para mejorar las redes de distribución y la medición individual. Es importante destacar que estos procesos del operador se han venido acompañados por medio de un enfoque formativo para sensibilizar a los nuevos clientes, quienes, por primera vez, están entrando en el sistema de pago de facturas comunitarias promediadas por un macro medidor.

En este trimestre, la estrategia continúa centrada en respaldar los procesos educativos mediante ajustes menores dentro del plan de inversión para fortalecer la metodología de intervención social. El cumplimiento de esta estrategia cerró en un 104%.

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

El operador reporta un total de 8.042 personas educadas sobre una meta planteada para el tercer trimestre de 2023 de 8.042 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 100% en este periodo. La gestión trimestral se presenta en la Tabla 59:

Tabla 59 Socialización de normas y leyes vigentes ZDG y ARMD. Personas Educadas 3T 2023

TERRITORIAL	Meta año	Julio		Agosto		Sept	
		Meta Mes	Real Mes	Meta Mes	Real Mes	Meta Mes	Real Mes
		104%		104%		92%	
	32.164	2.681	2.786	2.681	2.796	2.680	2.460
Bolívar Norte	6.840	570	631	570	635	570	593
Bolívar Sur	3.960	330	345	330	330	330	50
Cesar	6.804	567	585	567	569	567	575

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

Córdoba Norte	5.400	450	451	450	491	450	471
Córdoba Sur	4.120	344	350	344	350	343	350
Sucre	5.040	420	424	420	421	420	421

Fuente: Informe 3T AFINIA 2023

Desde la Superservicios se encuentra que el diseño de un folleto empelado como apoyo para educar a los usuarios de áreas especiales es una estrategia positiva que demuestra un enfoque didáctico y estructurado para la comunidad, al abordarlos de esta manera se facilita la comunicación y comprensión de la información, lo que es un acierto en el proceso de capacitación que explica de manera personalizada o en comunidades la importancia de ahorrar energía. Este enfoque permite impulsar indicadores directos en estas zonas, como la reducción de pérdidas de energía y el aumento del recaudo.

Se observa que, en las zonas de difícil gestión, la empresa continúa adelantando la labor de socialización, concientizando a las comunidades sobre los análisis de comportamiento en los niveles de recaudo. La creación de espacios de relacionamiento mediante operativos móviles a nivel comercial es un gran acierto para abordar dudas e inquietudes relacionadas con el pago de la factura.

Para este trimestre, la estrategia de socialización aplicada ha sido programando actividades en comunidades desde la experiencia de la visita personalizada y la concertación con los líderes comunitarios. En este periodo, se ha logrado alcanzar el 100% de las personas socializadas.

- Socialización de personas en medición prepagada – Áreas Especiales

El operador reporta un total de 2.146 personas educadas sobre una meta planteada para el tercer trimestre de 2.004 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 107% en este periodo.

Tabla 60 Socialización de personas en medición prepagada - Personas Educadas 3T 2023

TERRITORIAL	Meta año	Julio		Agosto		Sept	
		Meta Mes	Real Mes	Meta Mes	Real Mes	Meta Mes	Real Mes
		103%		108%		109%	
	8.000	670	693	669	725	665	728
Bolívar Norte	2.000	168	175	168	181	166	198
Bolívar Sur	600	50	50	50	50	50	-
Cesar	1.800	150	151	150	151	150	150
Córdoba Norte	1.600	134	138	133	168	133	205
Córdoba Sur	800	68	75	68	75	66	75
Sucre	1.200	100	104	100	100	100	100

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

Fuente: Informe 3T AFINIA 2023

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

El operador reporta que, mediante las socializaciones, se busca promover la medición prepagada como una nueva modalidad de servicio de energía dirigida a favorecer a aquellos usuarios que enfrentan dificultades con el pago del servicio en áreas especiales. En estos territorios, la falta de conocimiento sobre este modelo y sus beneficios genera dudas entre los usuarios, especialmente en cuanto a los equipos de medida y la normativa asociada

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

El operador reporta un total de 3.837 personas educadas sobre una meta planteada para el tercer trimestre de 2023 de 4.178 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 92% en este periodo.

Tabla 61 Socialización proyectos técnicos - Personas Educadas 3T 2023

TERRITORIAL	Meta Año	Julio		Agosto		Sept	
		Meta Mes	Real Mes	Meta Mes	Real Mes	Meta Mes	Real Mes
		115%		80%		83%	
	12.587	1.268	1.462	1.586	1.275	1.324	1.100
Bolívar Norte	6.752	514	241	910	13	770	252
Bolívar Sur	887	141	412	110	241	60	373
Cesar	2.099	161	257	244	604	244	244
Córdoba Norte	1.244	170	265	104	192	130	111
Córdoba Sur	603	65	65	68	75	65	65
Sucre	1.002	217	222	150	150	55	55

Fuente: Informe 3T AFINIA 2023

En esta línea de acción AFINIA, informó a los usuarios sobre las inversiones y mejoras realizadas en los proyectos de barrios eléctricamente subnormales, respaldadas por los proyectos conjuntos con el Ministerio de Minas y Energía a través del programa de normalización de redes eléctricas PRONE en todos los territorios de AFINIA. Esto es una estrategia significativa para promover la comprensión y el apoyo a los esfuerzos de mejora en la infraestructura eléctrica. La ejecución de estos proyectos requiere una documentación completa y socializaciones detalladas en las comunidades, abordando específicamente la modalidad de la medida. El operador informa que, este enfoque se ha vuelto

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.

crucial en su gestión debido a los desafíos inherentes a la falta de hábito de ahorro de energía, falta de control de medida y condiciones internas deficientes en estos barrios.

Se evidencia que la ejecución de las acciones contempladas en el programa de acompañamiento social se ha llevado a cabo con un enfoque particularmente sensible hacia las comunidades atendidas. Un aspecto a destacar por parte de la Superservicios es la estrategia de personalización de los talleres, así como en el establecimiento de relaciones cercanas con líderes comunitarios. La iniciativa del operador ha demostrado un compromiso significativo al emplear material educativo adaptado a las realidades específicas de las Zonas de Difícil Gestión (ZDG) y los Barrios Eléctricamente Subnormales (BSN).

De acuerdo con las evidencias entregadas por AFINIA, se establece el cumplimiento del 101% de las acciones definidas en el plan de acompañamiento social, para el tercer trimestre del año 2023, dando cumplimiento con el alcance planteado en las diferentes líneas de acción. A continuación, se presentan algunas recomendaciones:

- Se recomienda mantener un seguimiento del flujo de caja necesario para la operación, asegurando la disponibilidad de recursos para ejecutar las acciones planificadas.
- Se sugiere continuar alineando las acciones con los objetivos estratégicos del plan de negocio, toda vez que se continúe priorizando la disminución de pérdidas de energía y el aumento del recaudo.
- La Superservicios destaca el alcance y la eficacia de los programas de formación en uso eficiente y seguro de la energía, así como la socialización de la normativa vigente. Se sugiere seguir fortaleciendo estas iniciativas, especialmente en áreas rurales y comunidades específicas con condiciones especiales.
- Se recomienda continuar con proyectos de adecuación menor en áreas que mejoren la calidad del servicio de energía, como se hizo en el Municipio de Mahates. Estos proyectos contribuyen significativamente a la satisfacción de la comunidad.
- Se sugiere continuar el acompañamiento a iniciativas socio ambientales, como el programa *barrio sostenible*, para contribuir al desarrollo sostenible y fortalecer el relacionamiento con la comunidad.
- Ante las alertas de seguridad por la presencia de grupos armados, se recomienda coordinar con las autoridades locales y organismos de seguridad para garantizar la seguridad del personal y la continuidad de las actividades.
- Se sugiere mantener la participación activa en programas de normalización de redes eléctricas PRONE.
- Se invita a continuar trabajando en iniciativas sociales, como "*Aprender para Emprender*", especialmente en áreas especiales, promoviendo de esta manera el desarrollo de emprendimientos y fortaleciendo la economía local.

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

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

- Interrupción de obras técnicas de inversión y actividades propias de la empresa en municipios de Córdoba Norte, como Valencia, Sahagún y Tierra Alta, debido a la presencia de grupos armados al margen de la ley y sus intimidaciones.
- Problemas con el suministro de transporte para el personal de gestión social en septiembre, debido a inconvenientes con los pagos al personal proveedor de este servicio, lo que resultó en la cancelación de acciones planificadas en comunidades de las áreas especiales.

Evidencias que soportan la ejecución:

Informe tercer trimestre 2023 AFINIA:

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

2. INDICADORES DE RESULTADO

2.1. Objetivo 5. Riesgo Eléctrico

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

Objetivo del Indicador:

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

Fórmula del indicador:

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

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

Meta	Evaluación	Resultado
≥80%	80,8%	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.
- 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 tercer trimestre de 2023.
- Información reportada por el operador en el Informe del tercer trimestre de 2023, con los soportes y evidencias presentadas

Actividades particulares reportadas por la empresa:

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

Para el informe del tercer trimestre de 2023, 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 46, los cuales se detallan en la siguiente tabla:

Tabla 63 Ejecución circuitos sustitución red monohilo – 3T 2023

No	Circuito	PLAN	JUL		AGO		SEPT		TERCER TRIMESTRE		
			REAL	PLAN	REAL	PLAN	REAL	PLAN	PLAN ACUM	REAL ACUM	% Avance Acum
1	GAMBOTE 1	Bolívar Centro	0,10	0,00	0,10	0,00	0,09	0,01	1,00	1,26	126%
2	TERNERA 13	Bolívar Norte	0,16	0,00	0,15	0,00	0,14	0,00	1,50	3,89	259%
3	TERNERA 4	Bolívar Norte	0,03	0,00	0,03	0,00	0,03	0,00	0,30	0,35	117%
4	MA LA BAJA 2	Bolívar Centro	0,10	0,00	0,10	0,00	0,09	0,00	1,00	1,19	119%
5	EL CARMEN 1	Bolívar Centro	0,19	0,00	0,18	0,00	0,17	0,00	1,80	5,32	296%
6	EL CARMEN 4	Bolívar Centro	0,04	1,00	0,04	2,20	0,04	3,13	0,40	6,80	1700%
7	BOSQUE 11	Bolívar Norte	0,05	0,00	0,05	0,00	0,05	0,00	0,50	0,58	116%
8	SAN JACINTO 1	Bolívar Centro	0,01	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,05	0,05	100%
9	TERNERA 11	Bolívar Norte	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,04	0,04	100%
10	ZARAGOCILLA 4	Bolívar Norte	0,08	0,00	0,08	0,00	0,07	0,00	0,80	0,87	109%
11	GAMBOTE 5	Bolívar Norte	0,66	0,00	0,63	0,00	0,59	0,00	6,33	3,73	59%
12	MONPOX 5	Bolívar Sur	0,10	0,00	0,10	0,00	0,09	0,00	1,00	2,93	293%
13	BECERRIL 1	Cesar Norte	0,16	0,00	0,15	0,00	0,14	0,00	1,50	-	0%
14	EL DESASTRE	Cesar Norte	0,06	0,00	0,06	0,00	0,06	0,00	0,62	-	0%
15	VALLEDUPAR 4	Cesar Norte	0,03	0,00	0,03	0,00	0,03	0,00	0,32	-	0%
16	SAN DIEGO	Cesar Norte	0,85	0,00	0,81	1,30	0,76	1,70	8,20	3,00	37%
17	VALENCIA DE JESÚS URBANO	Cesar Norte	0,71	0,00	0,68	0,00	0,63	0,00	6,84	-	0%
18	LA JAGUA 2	Cesar Norte	0,14	0,00	0,14	0,00	0,13	0,00	1,38	-	0%
19	CERRO LOS SANTOS	Cesar Sur	1,07	0,00	1,02	0,00	0,95	0,00	10,29	-	0%
20	BOSCONIA	Cesar Sur	0,22	0,00	0,21	0,00	0,20	0,00	2,11	-	0%
21	CURUMANI RURAL	Cesar Sur	0,02	0,00	0,02	0,00	0,02	0,00	0,20	-	0%
22	EL COPEY	Cesar Sur	0,22	0,00	0,21	0,00	0,19	0,00	2,09	-	0%
23	SALIDA 1 (LA LOMA)	Cesar Sur	0,22	0,00	0,20	0,00	0,19	0,00	2,07	-	0%
24	SAN ÁNGEL	Cesar Sur	0,02	0,00	0,02	0,00	0,02	0,00	0,20	-	0%
25	LÍNEA 593	Cesar Sur	0,75	0,00	0,72	0,00	0,67	0,00	7,25	-	0%
26	RINCON HONDO	Cesar Sur	0,19	0,00	0,18	0,00	0,17	0,00	1,82	-	0%
27	LN-579	Cesar Sur	0,11	0,00	0,10	0,00	0,09	0,00	1,02	-	0%
28	CENTRO C. ORO	Córdoba Centro	0,15	0,00	0,15	0,59	0,14	0,31	1,49	0,90	61%
29	EL VIAJANO	Córdoba Sur	0,08	0,00	0,08	0,00	0,07	0,00	0,78	0,82	104%
30	LOS CÓRDOBAS	Córdoba Centro	0,08	0,00	0,08	1,72	0,08	0,00	0,82	1,72	210%
31	HOYO OSCURO	Córdoba Centro	0,41	0,00	0,39	0,00	0,36	0,64	3,92	0,64	16%
32	SAN CARLOS 2	Córdoba Centro	0,12	0,00	0,11	0,00	0,11	0,00	1,15	-	0%
33	CERETE 2	Córdoba Centro	0,12	0,00	0,12	0,16	0,11	0,69	1,20	4,90	408%
34	PRADERA 4	Córdoba Centro	0,12	0,00	0,12	0,00	0,11	0,73	1,20	4,83	403%
35	PUERTO ESCONDIDO	Córdoba Norte	0,12	0,00	0,12	0,00	0,11	0,00	1,20	1,72	143%
36	SAHAGÚN 1	Córdoba Norte	0,12	0,00	0,12	1,59	0,11	1,73	1,20	7,93	661%
37	LORICA 2	Córdoba Norte	0,25	0,00	0,24	0,00	0,22	0,00	2,39	-	0%
38	EL PROGRESO	Córdoba Norte	0,06	0,00	0,06	0,00	0,06	0,00	0,61	-	0%

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

39	SAN ANDRÉS SOTAVENTO 1	Córdoba Norte	0,38	0,00	0,36	0,00	0,34	0,00	3,69	-	0%
40	SANTA ROSA 1	Sucre	0,80	0,00	0,76	0,00	0,71	0,00	7,66	-	0%
41	BELÉN	Córdoba Sur	0,31	0,00	0,30	0,00	0,28	0,00	3,01	3,10	103%
42	PLANETA RICA 1	Córdoba Sur	0,07	0,00	0,07	0,00	0,06	0,00	0,70	0,70	100%
43	PLANETA RICA 3	Córdoba Sur	0,31	0,00	0,29	0,00	0,28	0,00	2,98	2,98	100%
44	BOSTON 2	Sucre	0,16	0,00	0,16	0,00	0,15	0,00	1,59	-	0%
45	TOLÚ VIEJO 2	Sucre	0,14	0,00	0,13	0,00	0,12	0,00	1,35	1,37	102%
46	TOLÚ VIEJO 3 (	Sucre	1,05	0,00	1,00	5,00	0,94	5,30	10,11	10,30	102%
Total General			11,20	1,00	10,64	12,56	9,98	14,24	107,68	71,91	-

Fuente: Informe 3T AFINIA 2023

Para el tercer trimestre el avance alcanzado se presenta en 26 de los 46 circuitos priorizados para el año 2023, el operador reporta una inversión acumulada de \$5.346 M, esto se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 64 Avance acumulado sustitución de red monohilo – 3T 2023

CIRCUITO	Territorio	TIPO RATIOS	Total	ACUM	REAL ACUM	INCURRIDO
GAMBOTE 1	Bolívar Centro	TENDIDO MT AÉREO	1,00	1,00	1,26	77.898.661
TERNERA 13	Bolívar Norte	TENDIDO MT AÉREO	1,50	1,50	3,89	242.420.632
TERNERA 4	Bolívar Norte	TENDIDO MT AÉREO	0,30	0,30	0,35	21.811.625
MA LA BAJA 2	Bolívar Centro	TENDIDO MT AÉREO	1,00	1,00	1,19	74.159.525
EL CARMEN 1	Bolívar Centro	TENDIDO MT AÉREO	1,80	1,80	5,32	331.536.700
EL CARMEN 4	Bolívar Centro	TENDIDO MT AÉREO	0,40	0,40	6,80	529.710.892
BOSQUE 11	Bolívar Norte	TENDIDO MT AÉREO	0,50	0,50	0,58	36.144.979
SAN JACINTO 1	Bolívar Centro	TENDIDO MT AÉREO	0,05	0,05	0,05	3.115.946
TERNERA 11	Bolívar Norte	TENDIDO MT AÉREO	0,04	0,04	0,04	2.492.757
ZARAGOCILLA 4	Bolívar Norte	TENDIDO MT AÉREO	0,80	0,80	0,87	54.217.468
GAMBOTE 5	Bolívar Norte	TENDIDO MT AÉREO	6,33	6,33	3,73	696.440.322
MONPOX 5	Bolívar Sur	TENDIDO MT AÉREO	1,00	1,00	2,93	182.594.461
SAN DIEGO	Cesar Norte	TENDIDO MT AÉREO	8,21	8,20	3,00	233.695.982
CENTRO(CIÉNAGA DE ORO)	Córdoba Centro	TENDIDO MT AÉREO	1,49	1,49	0,90	70.108.795
EL VIAJANO	Córdoba Sur	TENDIDO MT AÉREO	0,78	0,78	0,82	79.271.664
LOS CÓRDOBAS	Córdoba Centro	TENDIDO MT AÉREO	0,82	0,82	1,72	120.587.127
HOYO OSCURO	Córdoba Centro	TENDIDO MT AÉREO	3,92	3,92	0,64	44.869.629
CERETE 2	Córdoba Centro	TENDIDO MT AÉREO	1,20	1,20	4,90	381.391.843
PRADERA 4	Córdoba Centro	TENDIDO MT AÉREO	1,20	1,20	4,83	376.250.531
PUERTO ESCONDIDO	Córdoba Norte	TENDIDO MT AÉREO	1,20	1,20	1,72	120.587.127
SAHAGÚN 1	Córdoba Norte	TENDIDO MT AÉREO	1,20	1,20	7,93	555.962.741
BELÉN	Córdoba Sur	TENDIDO MT AÉREO	3,01	3,01	3,10	67.456.118
PLANETA RICA 1	Córdoba Sur	TENDIDO MT AÉREO	0,70	0,70	0,70	39.567.004
PLANETA RICA 3	Córdoba Sur	TENDIDO MT AÉREO	2,98	2,98	2,98	185.710.407
TOLÚ VIEJO 2 (COLOSO CHALA)	Sucre	TENDIDO MT AÉREO	1,35	1,35	1,37	96.049.049

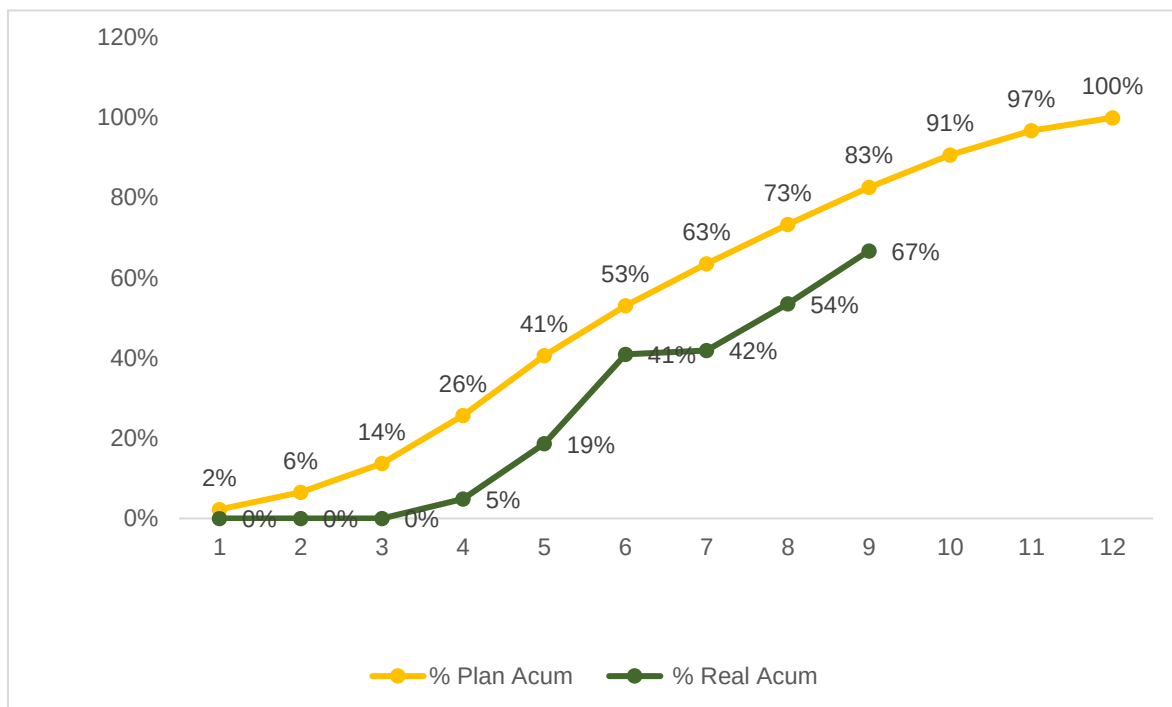
2.1.1. Indicador de Resultado 5.2. Ejecución de inversiones orientadas a la sustitución de red monohilo aprobadas en el plan de inversión.

TOLÚ VIEJO 3 (SAN ANTONIO)	Sucre	TENDIDO MT AÉREO	10,12	10,11	10,30	722.120.584
Total general			107,7	107,7	71,9	5.346.172.566

Fuente: Informe 3T AFINIA 2023

De acuerdo con lo anterior, el operador presenta en el informe del tercer trimestre la Curva S de la ejecución de los proyectos de sustitución de red monohilo aprobadas en el plan de inversiones para el tercer año del programa de gestión.

Curva S Sustitución Red Monohilo 2023 – Tercer Trimestre 2023



Fuente: Informe 3T AFINIA 2023

Análisis de la SSPD:

El operador presenta los resultados de su plan de ejecución y reposición de red monohilo para el tercer trimestre del 2023, reportando la intervención de 27,8 km de red, con respecto a 31,8 km programados para este periodo. En general, se observa un esfuerzo continuo por parte de AFINIA en la sustitución de este tipo de infraestructura, pero los retrasos acumulados, especialmente la no ejecución en el tercer trimestre, han incidido en el cumplimiento de la programación.

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios reconoce el progreso alcanzado; sin embargo, recomienda al operador abordar las causas subyacentes de los retrasos. Además, le invita a establecer estrategias para mitigar los riesgos identificados, tanto en términos de suministro de material como en situaciones de orden público. Esto con el propósito de garantizar el efecto favorable de los proyectos de reposición de red monohilo, que contribuyen por medio normalización de las redes en la mitigación de

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

los posibles riesgos de origen eléctrico y en la mejora de los indicadores de calidad media del servicio de energía.

Con base en la revisión realizada, se observa que en el tercer trimestre de 2023 las inversiones orientadas a la sustitución de red monohilo tuvieron una ejecución acumulada de 71,9 km, en comparación con los 89,0 km planeados para este periodo lo que equivale al 80,79% de avance, cumpliendo de esta manera con la meta establecida para este indicador.

La Superservicios ha señalado de manera reiterada que la falta de suministros de equipo y materiales es un área de mejora clave para AFINIA. Para abordar este problema, se recomienda reforzar la gestión de la cadena de suministro, estableciendo contratos sólidos que aseguren entregas puntuales y explorando la diversificación de proveedores.

La dependencia del suministro de materiales y equipos se ha identificado como un riesgo, subrayando la necesidad de estrategias para mitigar este riesgo y garantizar suministros oportunos. En este sentido, se sugiere que AFINIA fortalezca sus relaciones con proveedores y explore acuerdos que minimicen la posibilidad de retrasos. Además, una gestión eficiente de inventarios podría contribuir significativamente a mitigar problemas futuros.

Desde el inicio del programa de gestión, las justificaciones para las desviaciones han sido constantes, especialmente en términos de suministro de materiales. Sería valioso conocer las estrategias específicas que AFINIA planea implementar para mitigar estos problemas en el futuro y presentar propuestas que consideren medidas alternativas de ejecución.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

El operador informa que durante el transcurso del año ha presentado retrasos en la ejecución por inconvenientes que se han presentado con el suministro de materiales y equipos (cable trenzado y transformadores de Distribución. Adicionalmente informa que durante el tercer trimestre se encuentra en etapa de transición con los contratos de mano de obra, razón por la cual se ha retrasado la continuidad a la ejecución del plan de Inversión previsto para el año 2023.

Situaciones de Orden Público: La empresa reporta que durante este trimestre se presentaron situaciones de inestabilidad en la zona de operaciones, incluyendo eventos intimidatorios contra el personal operativo y atentados contra la infraestructura física de contratistas. Estas condiciones generaron suspensiones temporales de algunas actividades previstas.

Evidencias que soportan la ejecución:

Informe tercer trimestre 2023 AFINIA:

- 5.2.2. Ejecución de Inversiones_TOP 49_Monohilo
- 5.2.2. Seguimiento Super 3T_Monohilos