

ANEXO 2 EVIDENCIAS

SSPD – AFINIA

INFORME DE SEGUIMIENTO No. 11 TERCER TRIMESTRE 2023

TABLA DE CONTENIDO

1.1	Indicadores Parciales	3
1.1.1	Objetivo 1. Continuidad del servicio en El SDL	3
1.1.2	Objetivo 2. Confiabilidad en el STR	33
1.1.3	Objetivo 3. Calidad de la potencia en los niveles de tensión 4,3 y 2	42
1.1.4	Objetivo 4 Pérdidas	44
1.1.5	Objetivo 5 Riesgo eléctrico	53
1.1.6	Objetivo 6 Atención al usuario	58
1.1.7	Objetivo 7 Responsabilidad Social Empresarial.....	64
1.1.8	Objetivo 8 Programa de Normalización, Gestión de Pérdidas Eléctricas y Cartera	68

1.1 INDICADORES PARCIALES

1.1.1 Objetivo 1. Continuidad del servicio en El SDL

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

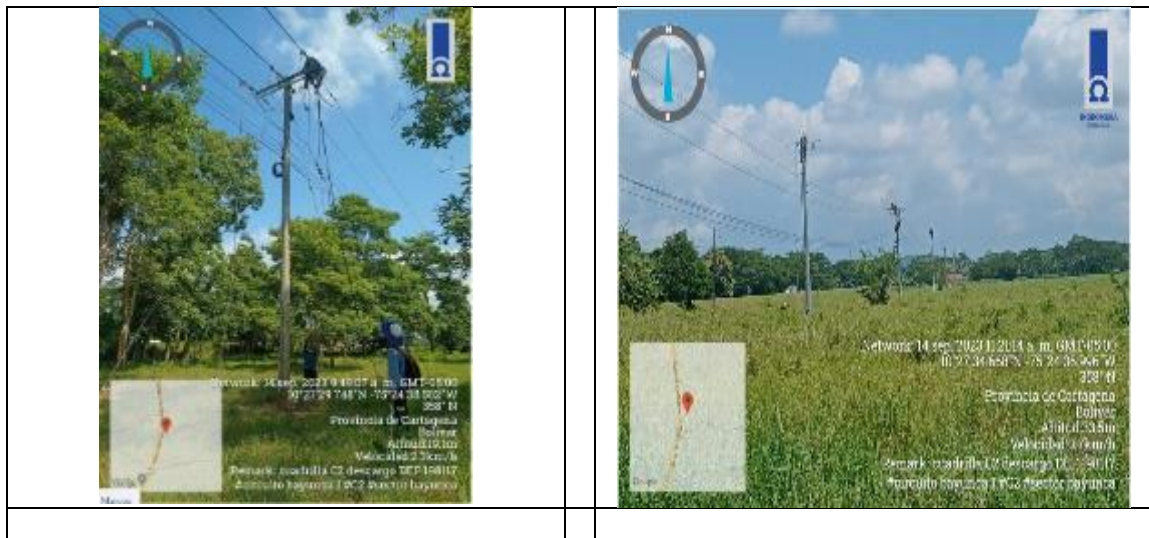
Evidencias que soportan la ejecución:

CIRCUITO BARRANCO DE LOBA 2



Fuente: AFINIA

CIRCUITO BAYUNCA 1



Fuente: AFINIA

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

CIRCUITO BAYUNCA 2

 lunes, 28 de agosto de 2023 09:02:24.718 10.61265703N 75.28013416W 51° NE Altitud: 25.8m C2, TEF 198539 Bayunca 2 Sector Santa Catalina Número de índice: 6794	 lunes, 28 de agosto de 2023 08:58:30.092 10.61159641N 75.28094443W 227° SW Altitud: 25.2m C2, TEF 198539 Bayunca 2 Sector Santa Catalina Número de índice: 6792
--	--

Fuente: AFINIA

CIRCUITO BAYUNCA 3

 19 sept 2023 11:05:38 a. m. 10.6542N 75.3947W Provincia de Cartagena Bolívar Cargo: 200948 cto bayunca 3 sector: Arroyo las cañas	 19 sept 2023 11:05:38 a. m. 10.6542N 75.3947W Provincia de Cartagena Bolívar Cargo: 200948 cto bayunca 3 sector: Arroyo las cañas
--	---

Fuente: AFINIA

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

CIRCUITO BOCAGRANDE 7

	
---	--

Fuente: AFINIA

CIRCUITO CALAMAR 2

	
---	--

Fuente: AFINIA

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

CIRCUITO CARRILLO

 11 ago. 2023 9:52:40 a. m. 0.0160000000000000N 75.75128500000000W +1.90m Via a Las Arepas Cotorra Córdoba Altitud: 1.9m DESCARGO: 190122	 11 ago. 2023 9:51:51 a. m. 9.046135N 75.75082833333333W +1.90m Via a Las Arepas Cotorra Córdoba Altitud: 21.6m DESCARGO: 190122
---	---

Fuente: AFINIA

CIRCUITO CENTRO (CIENAGA DE ORO)

 11 ago. 2023 4:33:33N 75.64819333333333W 231° SW Las Palmitas-Rosa Vieja Altitud: 9.6m Velocidad: 2.9km/h después estación 2 Número de índice: 43737 20/06/23 2:28 p. m.	 8.627169999999999N 75.65051333333334W 281° W Altitud: 20.6m Velocidad: 1.0km/h Número de índice: 43776 20/06/23 4:06 p. m.
---	--

Fuente: AFINIA

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

CIRCUITO CERETE 3



Fuente: AFINIA

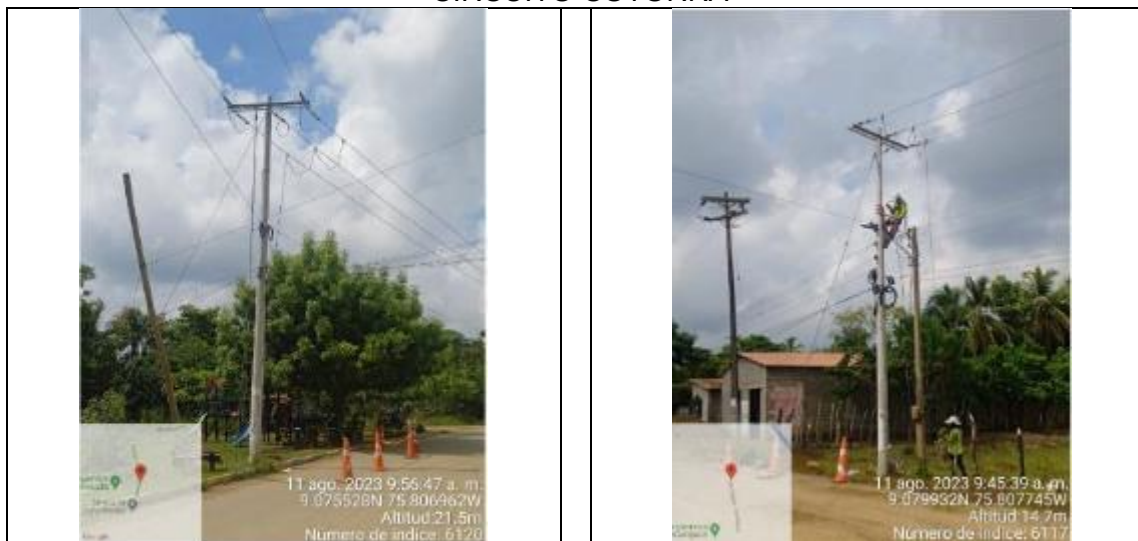
CIRCUITO CHAMBACU 1



Fuente: AFINIA

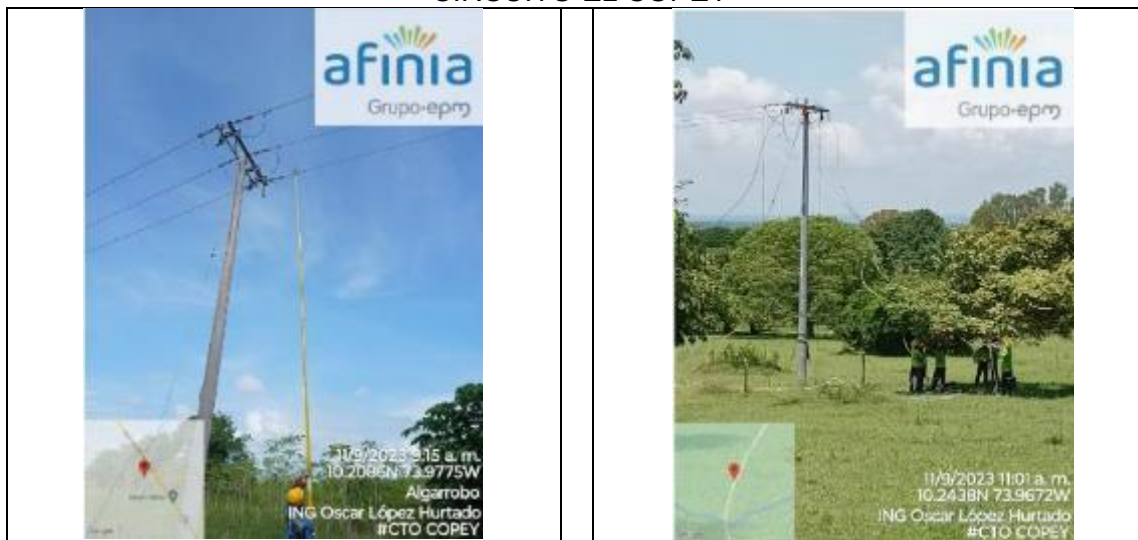
Indicador Parcial 1.1 Ejecución de inversiones orientadas a la calidad del servicio en el SDL aprobadas en el plan de inversión

CIRCUITO COTORRA



Fuente: AFINIA

CIRCUITO EL COPEY



Fuente: AFINIA

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

CIRCUITO GAMBOTE 4



Fuente: AFINIA

CIRCUITO GAMBOTE 5



Fuente: AFINIA

CIRCUITO LORICA 1

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

	
---	--

Fuente: AFINIA

CIRCUITO CENTRO LORICA 2

	
---	--

Fuente: AFINIA

CIRCUITO LORICA 3

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



Fuente: AFINIA

CIRCUITO LOS CORDOBAS



Fuente: AFINIA

CIRCUITO OLAYA – MARIA LA BAJA 2

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

	
---	--

Fuente: AFINIA

CIRCUITO MOÑITOS 2

	
---	--

Fuente: AFINIA

CIRCUITO OLAYA – MAGANGUE

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

	
--	---

Fuente: AFINIA

CIRCUITO PINILLOS

	
--	---

Fuente: AFINIA

CIRCUITO PUERTO ESCONDIDO

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

 12 sep. 2023 14:55:45 8.9374N 76.2145W Puerto Escondido Córdoba PUERTO ESCONDIDO 2 MUJERES	 12 sep. 2023 14:56:41 8.9377N 76.2143W Vía sin nombre Puerto Escondido Córdoba PUERTO ESCONDIDO 2 MUJERES
---	---

Fuente: AFINIA

CIRCUITO RIO SINU

 11/09/23 9:41 a.m. 8.586433 - 76.080260 131° SE Altitud: 26.5 msnm Velocidad: 0.0 km/h	 11/09/23 10:00 a.m. 8.586667 - 76.080950 347° N Altitud: 27.4 msnm Velocidad: 0.0 km/h
---	--

Fuente: AFINIA

CIRCUITO SAHAGÚN 1

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

 afinia Superservicios 28 ago. 2023 2:06:57 p. m. 39° NE Altitud: 88.0m Número de índice: 493	 afinia Superservicios 28 ago. 2023 10:00 p. m. 10° NE Cabeza 11 Saladón Córdoba Altitud: 87.0m Número de índice: 493

Fuente: AFINIA

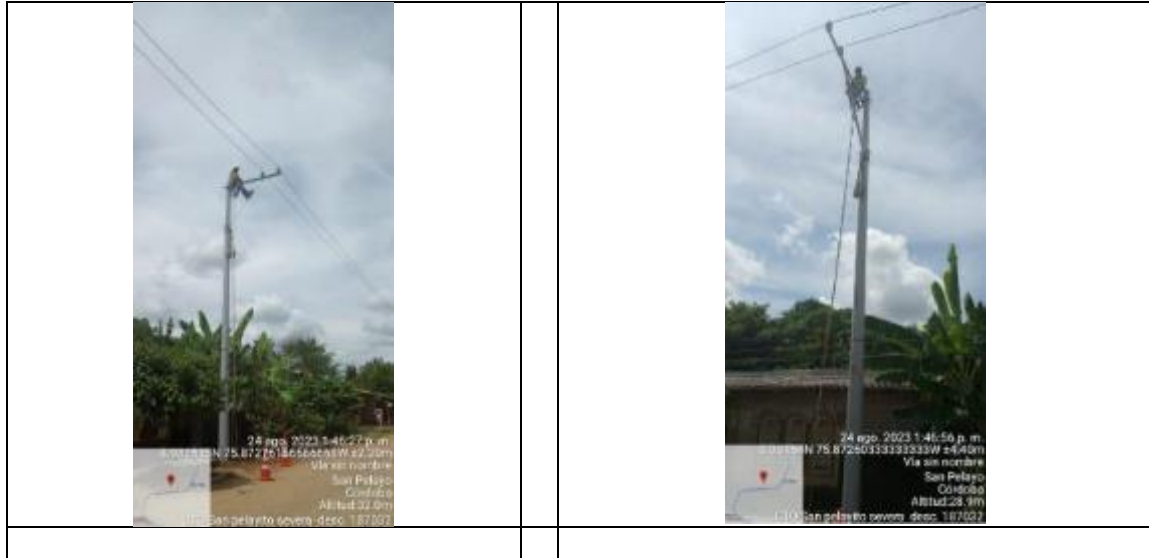
CIRCUITO SAN ÁNGEL

 miércoles, 6 de septiembre de 2023 11:45:30 10° 14' 19.643" N - 74° 10' 59.83691" W Sabanas de San Ángel Magdalena Altitud: 117.0m EPP 35 CIRCUITO SAN ÁNGEL Número de índice: 2046	 miércoles, 6 de septiembre de 2023 10:32:22 10° 14' 7.4455" N - 74° 11' 7.85618" W Sabanas de San Ángel Magdalena Altitud: 108.0m EPP 48 CIRCUITO SAN ÁNGEL Número de índice: 2045

Fuente: AFINIA

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

CIRCUITO SAN PELAYITO



Fuente: AFINIA

CIRCUITO SAN SEBASTIÁN



Fuente: SSPD AFINIA

CIRCUITO SANTA ANA

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

	
---	--

Fuente: AFINIA

CIRCUITO SANTA LUCIA

	
---	--

Fuente: AFINIA

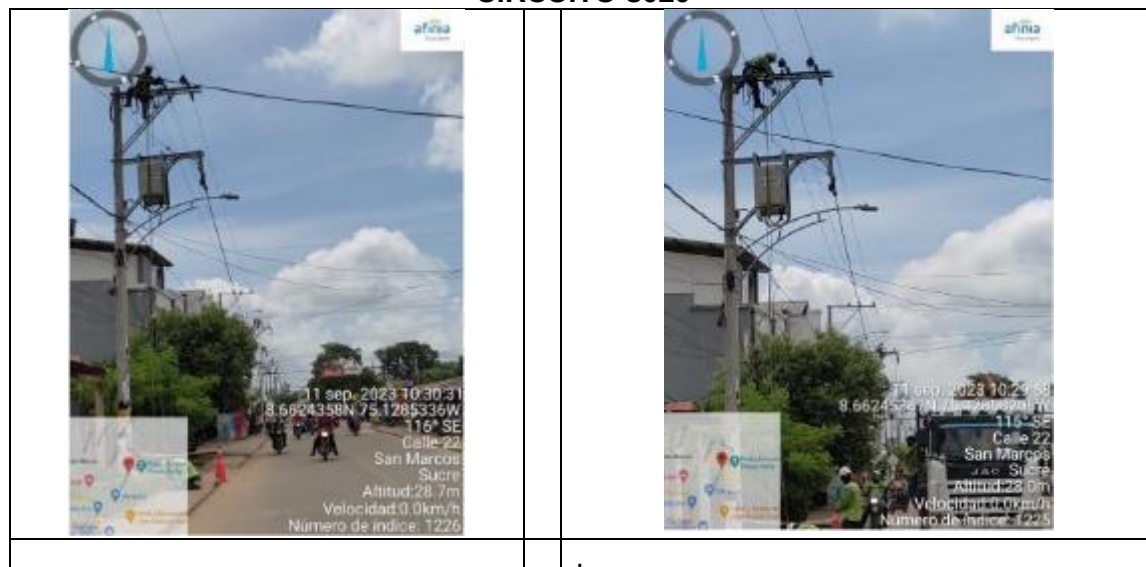
CIRCUITO SF 3030

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



Fuente: AFINIA

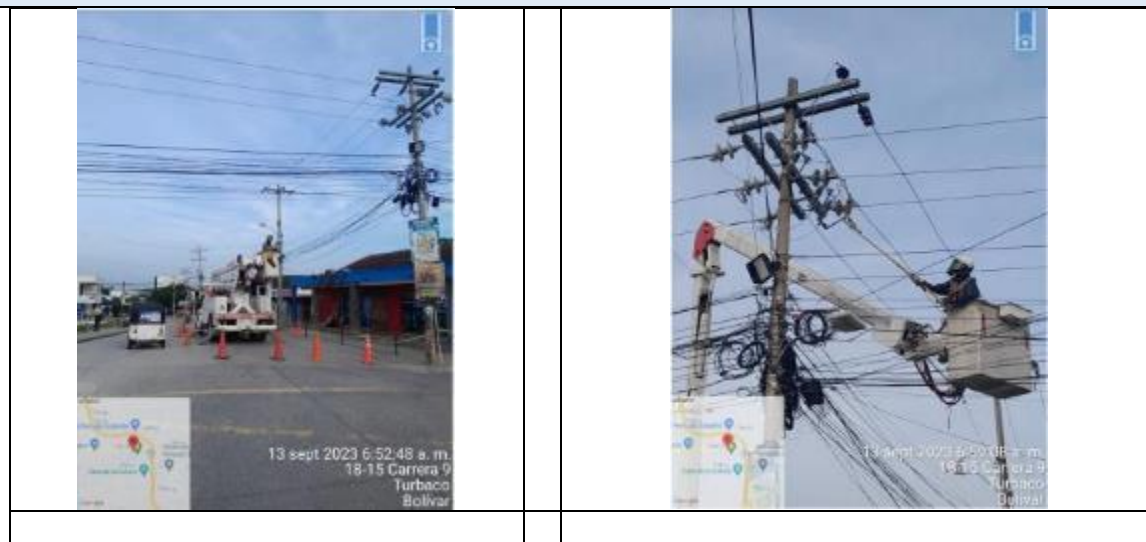
CIRCUITO 3020



Fuente: AFINIA

CIRCUITO TERNERA 2

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



Fuente: AFINIA

CIRCUITO TERNERA 5



Fuente: AFINIA

Indicador Parcial 1.2 Cumplimiento del programa de mantenimiento por circuitos.

Evidencias que soportan la ejecución:

CIRCUITO EL CARMEN 1

Poda

Fuente: AFINIA



Indicador Parcial 1.2 Cumplimiento del programa de mantenimiento por circuitos.

CALAMAR 2
Poda
Fuente: AFINIA



Indicador Parcial 1.2 Cumplimiento del programa de mantenimiento por circuitos.

CIRCUITO BOCAGRANDE 7

Poda

Fuente: AFINIA



TERNERA 8

Indicador Parcial 1.2 Cumplimiento del programa de mantenimiento por circuitos.

Poda

Fuente: AFINIA



CIRCUITO EL CARMEN 1

Recorrido

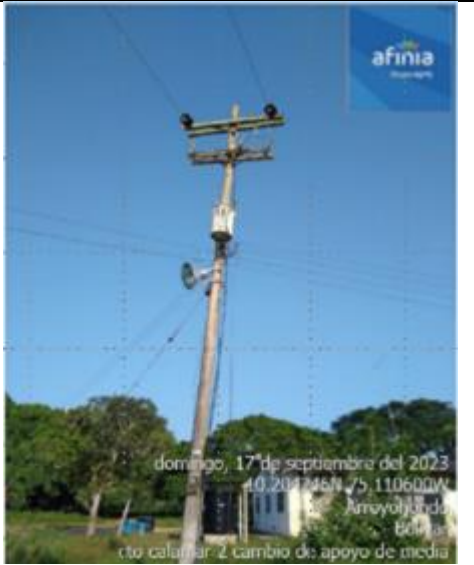
Fuente: AFINIA

Indicador Parcial 1.2 Cumplimiento del programa de mantenimiento por circuitos.



CIRCUITO CALAMAR 2
Recorrido
Fuente: AFINIA

Indicador Parcial 1.2 Cumplimiento del programa de mantenimiento por circuitos.

	
	
CIRCUITO BAYUNCA 3 Recorrido Fuente: AFINIA	

Indicador Parcial 1.2 Cumplimiento del programa de mantenimiento por circuitos.

 24 jul. 2023 11:16:59 a. m. +10.6291N -75.4277W brigada tet Nicolás Arcia desc 194559	 10.6527N -75.3965W 13 jul. 2023 2:35:31 p. m. brigada tet Nicolás Arcia desc 193988
 24 jul. 2023 10:02:09 a. m. +10.6290N -75.4276W brigada tet Nicolás Arcia desc 194559	 13 jul. 2023 3:19:04 p. m. +10.6527N -75.3965W brigada tet Nicolás Arcia desc 193988
CIRCUITO EL CARMEN 1 Termografías Fuente: AFINIA	

Indicador Parcial 1.2 Cumplimiento del programa de mantenimiento por circuitos.

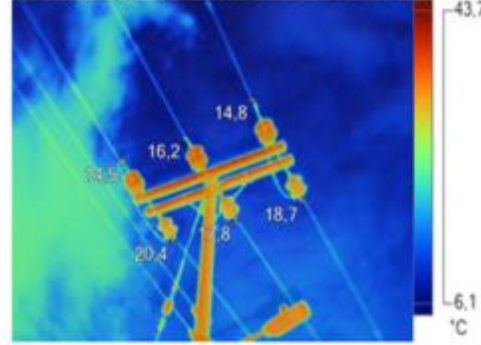
POINT Z (-75.14354057 9.72596477 185.000)



AM_05851.IS2

01/07/2023 8:28:27

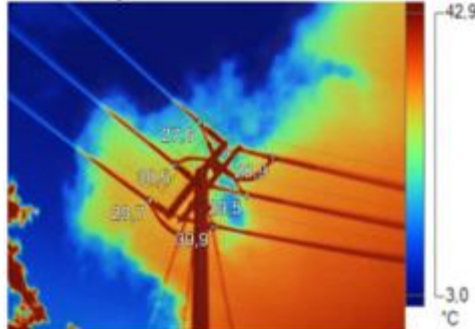
POINT Z (-75.17646819 9.73337516 205.971)



AM_05886.IS2

04/07/2023 10:06:21

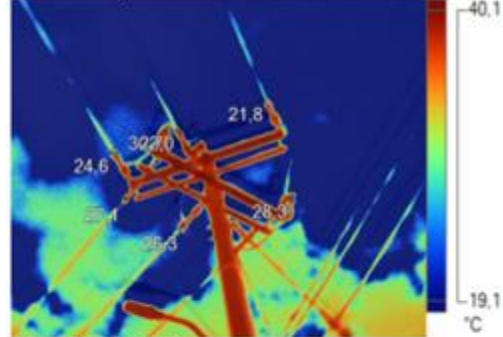
POINT Z (-75.22611798 9.73894349 290.091)



AM_05914.IS2

05/07/2023 10:09:13

POINT Z (-75.10365963 9.71258368 143.750)



AM_05953.IS2

07/07/2023 11:26:56

CIRCUITO RIO SINU 3
Termografías
Fuente: AFINIA

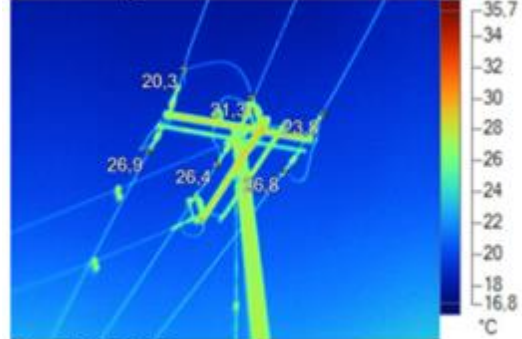
Indicador Parcial 1.2 Cumplimiento del programa de mantenimiento por circuitos.

POINT Z (-75.93802738 8.72692310 19.644)



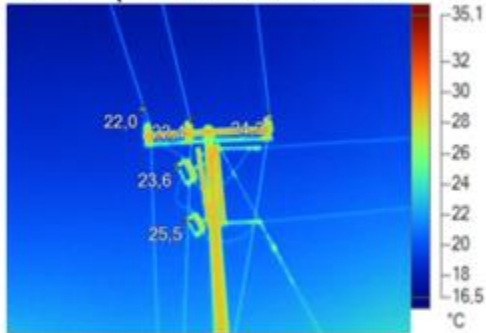
IR_03479.IS2
07/08/2023 9:28:02

POINT Z (-75.94443549 8.72224884 23.617)



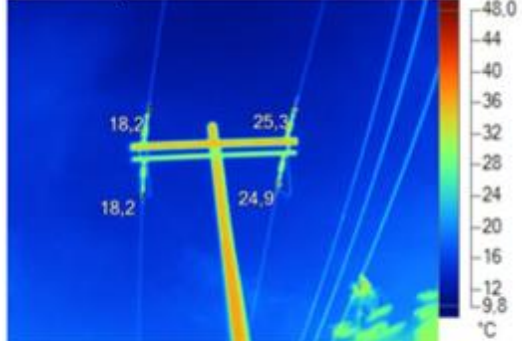
IR_03482.IS2
07/08/2023 9:31:08

POINT Z (-76.00757296 8.70945057 26.777)



IR_03504.IS2
07/08/2023 10:17:45

POINT Z (-76.03148103 8.67936783 30.016)

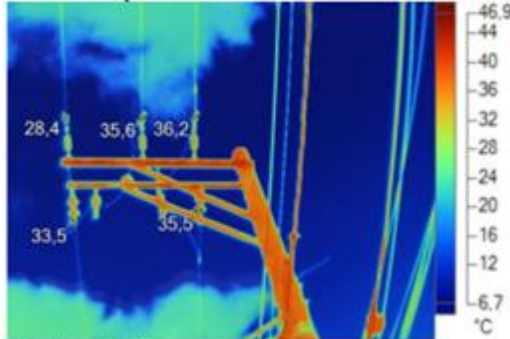


IR_03528.IS2
13/08/2023 9:12:58

CIRCUITO SAHAGÚN 1
Termografías
Fuente: AFINIA

Indicador Parcial 1.2 Cumplimiento del programa de mantenimiento por circuitos.

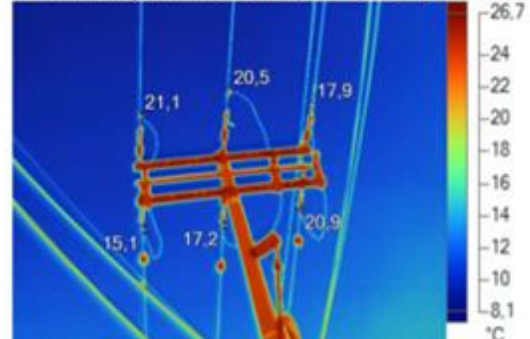
POINT Z (-75.44237815 8.94364179 82.836)



IR_03607.IS2

26/08/2023 10:37:39

POINT Z (-75.44359520 8.93895970 86.948)



IR_03701.IS2

02/09/2023 9:28:49

POINT Z (-75.44306561 8.93890723 86.205)



IR_03703.IS2

02/09/2023 9:31:12

POINT Z (-75.44437813 8.92907860 89.855)



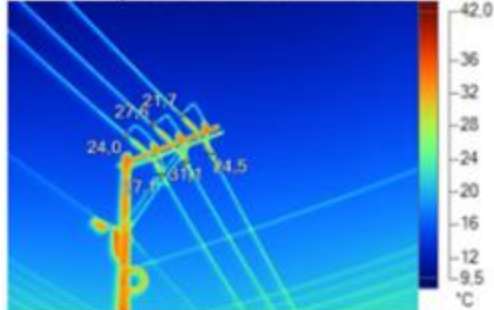
IR_03728.IS2

02/09/2023 10:19:13

CIRCUITO LOS CÓRDOBAS
Termografías
Fuente: AFINIA

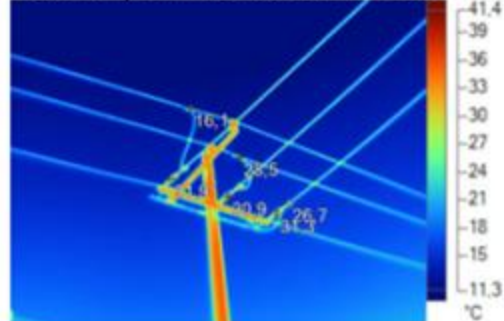
Indicador Parcial 1.2 Cumplimiento del programa de mantenimiento por circuitos.

POINT Z (-76.35629403 8.89436998 11.734)



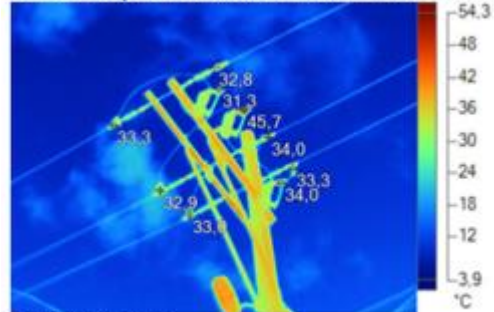
IR_03952.IS2
16/09/2023 9:02:17

POINT Z (-76.35597790 8.89504877 15.784)



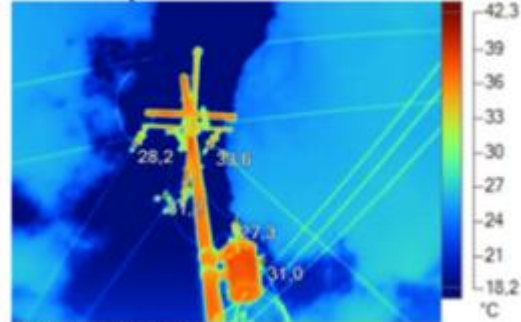
IR_03954.IS2
16/09/2023 9:05:16

POINT Z (-76.35392479 8.89677221 16.231)



IR_03980.IS2
16/09/2023 10:15:17

POINT Z (-76.32940705 8.90653749 23.320)

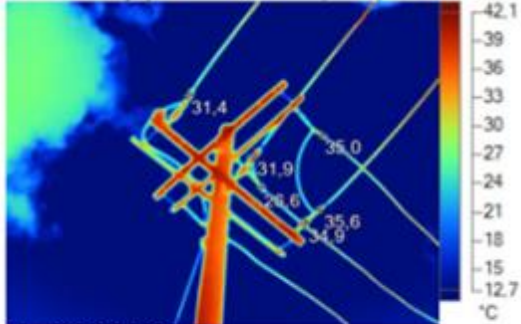


IR_04132.IS2
24/09/2023 11:33:29

CIRCUITO COTORRA
Termografías
Fuente: AFINIA

Indicador Parcial 1.2 Cumplimiento del programa de mantenimiento por circuitos.

POINT Z (9,03842503192, -75,8117157965)



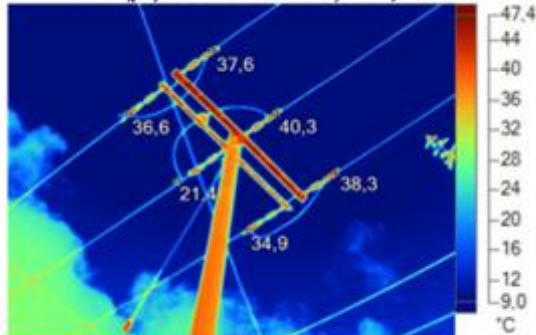
IR_00693.IS2
20/09/2023 9:45:02

POINT Z (9,03912864651, -75,7923763990)



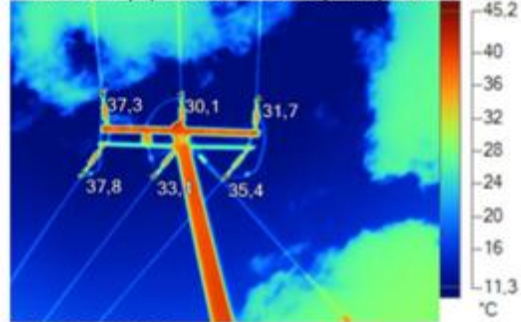
IR_00720.IS2
20/09/2023 10:38:06

POINT Z (9,03871276906, -75,7910560816)



IR_00721.IS2
20/09/2023 10:40:37

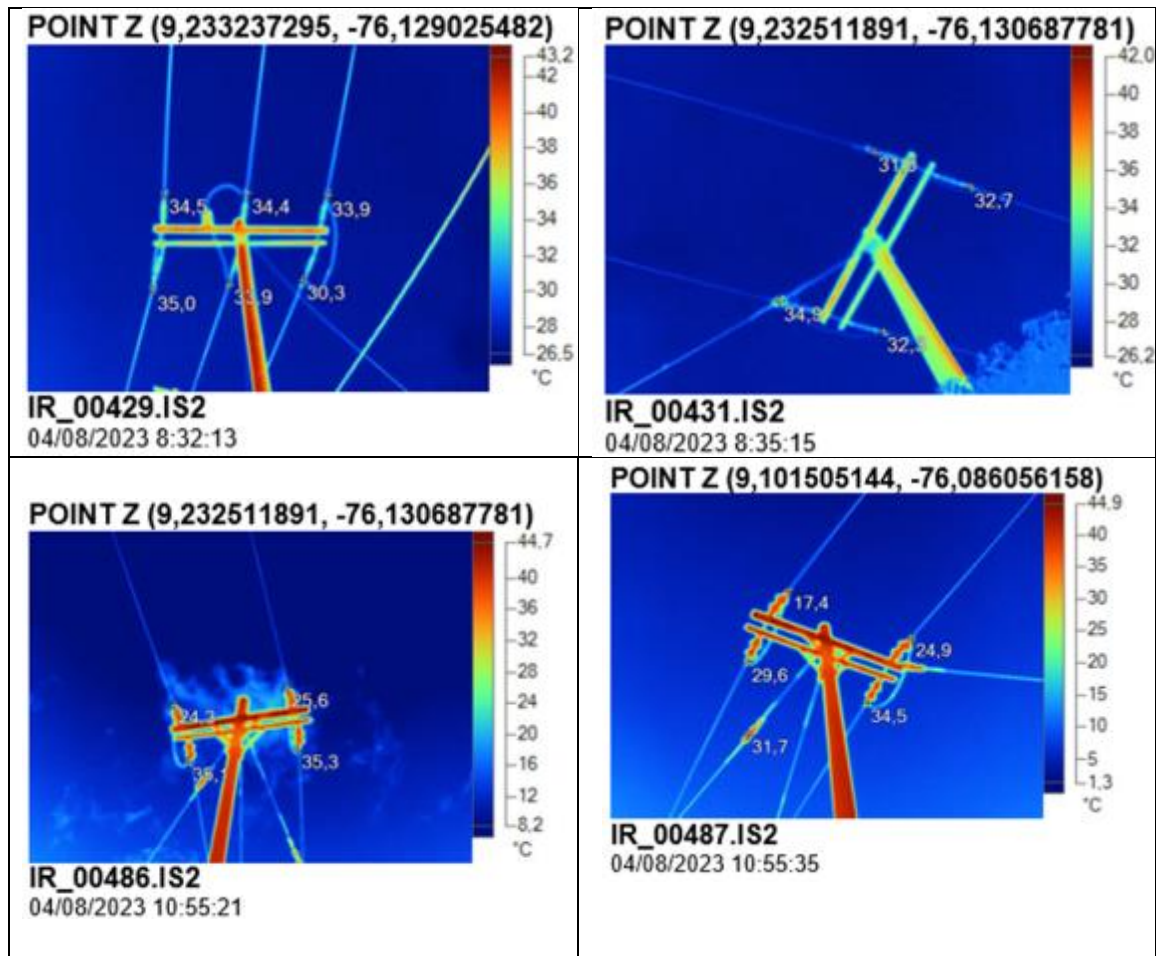
POINT Z (9,06970855929, -75,8120594546)



IR_00759.IS2
20/09/2023 11:50:23

Indicador Parcial 1.2 Cumplimiento del programa de mantenimiento por circuitos.

CIRCUITO MOÑITOS 2
Termografías
Fuente: AFINIA



1.1.2 Objetivo 2. Confiabilidad en el STR

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

Reposición de Estructura LN714 Chinú-Cereté 110 kV



Fuente: Informe III Trimestre AFINIA

Reposición de sistemas de puesta a tierra LN758 Río Sinú – Tierra Alta 110 kV



Fuente: Informe III Trimestre AFINIA

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

Reposición de estructura LN 717 Ternera – Tolviejo 110 kV



Fuente: Informe III Trimestre AFINIA

Reposición de estructura LN614 El Carmen de Bolívar – San Jacinto – Calamar – Gambote 66 kV



Fuente: Informe III Trimestre AFINIA

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

Reposición de estructura LN615 Ternera – Gambote 66 kV



Fuente: Informe III Trimestre AFINIA

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

Reposición de Estructura LN714 Chinú-Cereté 110 kV



Fuente: Informe III Trimestre AFINIA

Reposición de sistemas de puesta a tierra In758 Río Sinú – Tierra Alta 110 kV



Fuente: Informe III Trimestre AFINIA

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

Reposición de estructura LN 717 Ternera – Toluvié 110 kV



Fuente: Informe III Trimestre AFINIA

Reposición de estructura LN614 El Carmen de Bolívar – San Jacinto – Calamar – Gambote 66 kV



Fuente: Informe III Trimestre AFINIA

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

Reposición de estructura LN615 Ternera – Gambote 66 kV



Fuente: Informe III Trimestre AFINIA

Indicador Parcial 2.2 - Cumplimiento del programa de mantenimientos por activo

Termografía – CESAR - LN750 – El Paso El Copey 1 110 kV



FLIR5364.jpg



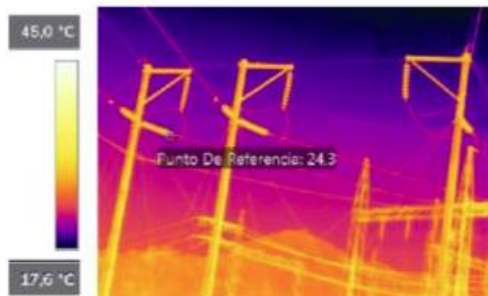
Cliente:	Afinia - Grupo EPM
Instalacion:	LINEA 750
Modulo:	BAHIA 110 kV
Elemento:	PORTICO DE SALIDA SE EL COPEY
Punto:	Conexión
Fase: R - S - T	Tension: 110 kV
Exterior / Interior	Exterior

Parámetros	
Emisividad	0,95
Distancia	25,00 m
Temp. reflejada	30,0 °C
Temp. atmosférica	30,0 °C
Humedad relativa	70,00%

Mediciones	
Punto De Referencia	26,3 °C



FLIR5366.jpg



Cliente:	Afinia - Grupo EPM
Instalacion:	LINEA 750
Modulo:	BAHIA 110 kV
Elemento:	TORRE 001
Punto:	Conexión
Fase: R - S - T	Tension: 110 kV
Exterior / Interior	Exterior

Parámetros	
Emisividad	0,95
Distancia	25,00 m
Temp. reflejada	30,0 °C
Temp. atmosférica	30,0 °C
Humedad relativa	70,00%

Mediciones	
punto De Referencia	24,3 °C

Fuente: Informe III Trimestre AFINIA

Indicador Parcial 2.2 - Cumplimiento del programa de mantenimientos por activo

Termografía – Sucre/Córdoba - LN713 – Chinú Since 1 110 kV



FUR4878.jpg

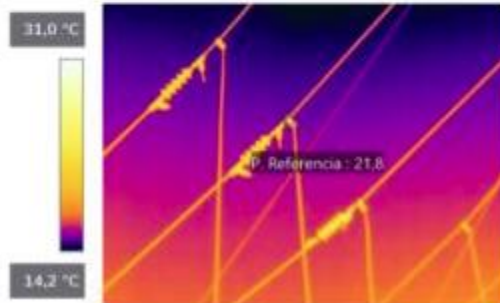
Cliente:	Afinia - Grupo EPM
Instalación:	LINEA 713
Módulo:	BAHIA 110 kV
Elemento:	LLEGADA LN 713 SE SINCE
Punto:	Conexión
Fase:	R - S - T
Exterior / Interior	Exterior

Parámetros

Emisividad	0,95
Distancia	25,00 m
Temp. reflejada	30,0 °C
Temp. atmosférica	30,0 °C
Humedad relativa	68,00%

Mediciones

P. Referencia	21,8 °C
----------------------	---------



FUR4928.jpg

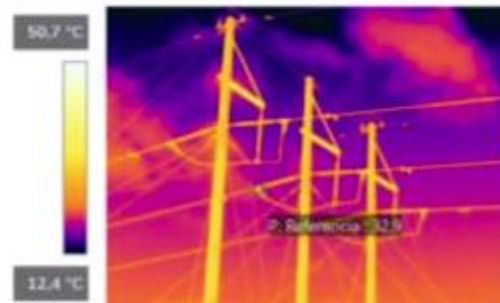
Cliente:	Afinia - Grupo EPM
Instalación:	LINEA 713
Módulo:	BAHIA 110 kV
Elemento:	TORRE 057
Punto:	Conexión
Fase:	R - S - T
Exterior / Interior	Exterior

Parámetros

Emisividad	0,95
Distancia	25,00 m
Temp. reflejada	30,0 °C
Temp. atmosférica	30,0 °C
Humedad relativa	68,00%

Mediciones

P. Referencia	32,9 °C
----------------------	---------



Fuente: Informe III Trimestre AFINIA

Indicador Parcial 2.2 - Cumplimiento del programa de mantenimientos por activo

Poda – Bolívar - LN7612 (Ternera Mamonal 1 66 kV), LN615 (Ternera – Gambote 1 66 kV), LN715 (Magangue Mompox 1 110 kV)



Fuente: Informe III Trimestre AFINIA

1.1.3 Objetivo 3. Calidad de la potencia en los niveles de tensión 4,3 y 2

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

Evidencias que soportan la ejecución:

SUBESTACIÓN CALAMAR – CELDAS
Fuente: AFINIA



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

COMPENSACIÓN 110 KV – SUBESTACIÓN MOMPOX
UBICACIÓN: 9°13'35.8"N 74°25'04.9"W



Fuente: AFINIA

1.1.4 Objetivo 4 Pérdidas

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

Clientes regulares y medios – Bolívar Norte – OS 69859176



Fuente: Informe III Trimestre AFINIA

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

Clientes regulares y medios – Córdoba Norte – OS 69884560



Fuente: Informe III Trimestre AFINIA

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

Grandes consumidores – Bolívar Norte – OS 69866042



Fuente: Informe III Trimestre AFINIA

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

Grandes consumidores – Bolívar Norte – OS 69824218



Fuente: Informe III Trimestre AFINIA

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

Macromedidor N2 SE SAN ROQUE – CESAR



Fuente: Informe III Trimestre AFINIA

Macromedidor ZZEE PLANETA RICA - CÓRDOBA SUR



Fuente: Informe III Trimestre AFINIA

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

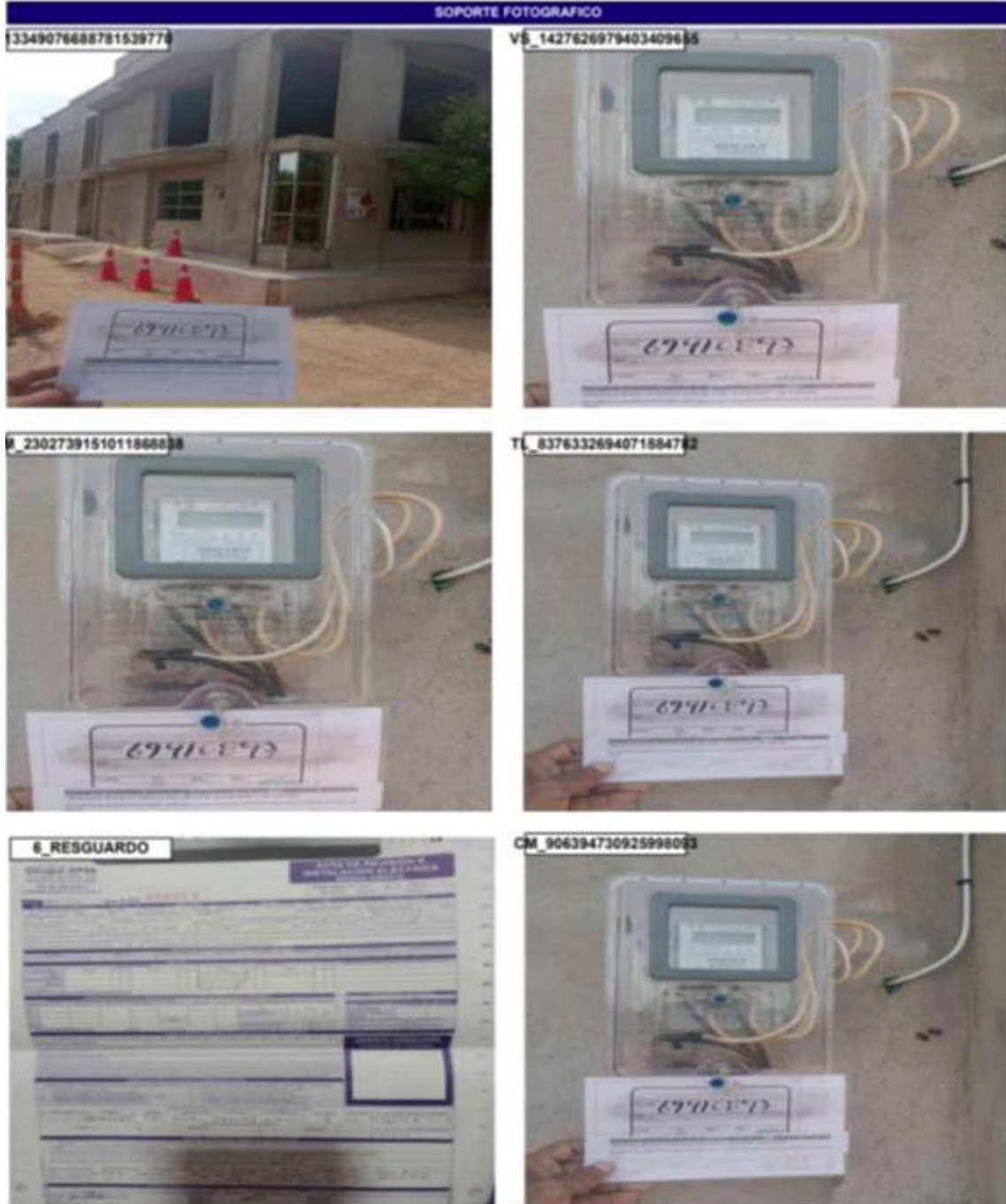
Macromedidor ZZEE TERNERA – BOLÍVAR NORTE



Fuente: Informe III Trimestre AFINIA

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

OS 69910897



Fuente: Informe III Trimestre AFINIA

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

OS 69948521



Fuente: Informe III Trimestre AFINIA

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

Bolívar Norte – Medida Avanzada



Fuente: Informe III Trimestre AFINIA

Bolívar Norte – Aseguramiento de Red



Fuente: Informe III Trimestre AFINIA

1.1.5 Objetivo 5 Riesgo eléctrico

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

Circuito Gambote 1



Reposición de Redes 1,26 Kms de Red Intervenidos

Fuente: Afinia

Circuitos El Carmen 4



Fuente: Afinia

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

Circuito San Diego



Fuente: Afinia

Circuito Centro (Ciénaga de Oro)



Fuente: Afinia

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

Circuito Los córdobas



Fuente: Afinia

Circuitos Hoyo Oscuro



Fuente: Afinia

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

Circuito San Carlos 2



Fuente: Afinia

Circuito Pradera 4



Fuente: Afinia

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

Circuito Sahagún 1



Fuente: Afinia

Circuito Saha viejo 3 (San Antonio)



Fuente: Afinia

1.1.6 Objetivo 6 Atención al usuario

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

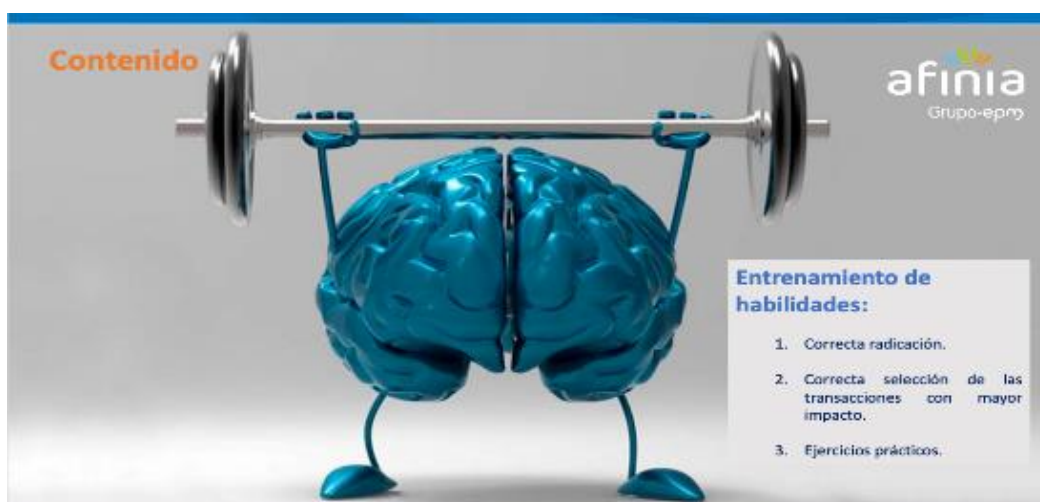
Evidencias que soportan la ejecución:

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

Fuente: Informe Tercer Trimestre 2023 de AFINIA

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

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

Monitoreo Canales de Atención – Afinia



**Estándar de Canal Presencial
Cliente Incognito**

6

Visitas
Mensualmente



Monitoreo de Canal Virtual



300

Monitoreo
Presencial
Agosto 2023

Chat en Vivo



Formulario Virtual



Lenguas de Soños



Videollamada



WhatsApp



Contact Center

Fuente: Informe Tercer Trimestre 2023 de AFINIA

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

Diseño Encuesta de satisfacción – Afinia

The image displays four sequential screenshots of a satisfaction survey for Afinia, presented on a blue background with a stylized robot character at the top of each screen.

- Screen 1:** Asks "¿Recibió la atención?" (Did you receive attention?). It features two emoji-based options: a sad face (SI) and a happy face (NO). A green "Siguiente" (Next) button is at the bottom.
- Screen 2:** Asks "¿Recibió la solución?" (Did you receive the solution?). It features two emoji-based options: a sad face (SI) and a happy face (NO). Below the options, it says "No como técnico, sino como experto, ¿cuánto tiempo le tomó resolver el problema que pudo reportar?" (Not as a technician, but as an expert, how long did it take to solve the problem you could report?). There is a text input field for "Escriba el comentario:" and a "Marcar como resuelto" (Mark as resolved) checkbox. A green "Siguiente" button is at the bottom.
- Screen 3:** Asks "¿Me recomendaría a otros?" (Would I recommend to others?). It features a horizontal bar with a green gradient and a scale from 1 to 10. Below the bar, it says "Tiene una buena recomendación y la recomendaría" (It has a good recommendation and I would recommend it). A green "Otro" (Other) button is at the bottom.
- Screen 4:** Asks "¿Con qué satisfacción quedo?" (How satisfied are you?). It features five stars (☆☆☆☆☆) for rating. A green "Siguiente" button is at the bottom.

Fuente: Informe Tercer Trimestre 2023 de AFINIA

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 1 Tercer Encuentro de Vocales de Control - AFINIA

Propuestas de Vocales..



- Recaudo de cartera con el apoyo de Vocales de control en cada territorio, reconociendo un incentivo (Educativo, Alimenticio) para fortalecer a veedores e impactar comunidades.
- Legalizar los sectores ilegales para que el recaudo sea eficaz y buscar que los usuarios practiquen el uso eficiente de la energía.
- Normalizar el servicio en los barrios Subnormales para lo cual se requiere hacer una inversión en la que a cada usuario se le instale correctamente el servicio y cobrar el consumo real.
- Reposición de las redes de distribución rediseño e instalación de nuevas redes y transformadores.
- Campañas masivas de normalización.
- Poner totalizador para ver cuanta energía se pierde en el sector, sensibilizar a la comunidad sobre el uso racional de la energía y que esta misma sea veedora y llegar a las personas que tengan conexiones fraudulentas que no lo sigan realizando para reducir las pérdidas de energía.
- Otorgar incentivos a usuarios que paguen oportunamente la factura.
- Parte social incentivar para lograr puntajes con la empresa para obtener beneficios para la misma comunidad y estimularlos con regalos que sean beneficio para la comunidad ej.: parques, celebración navidad, etc..
- Recaudo de cartera con el apoyo de Vocales de control en cada territorio, reconociendo un incentivo (Educativo, Alimenticio) para fortalecer a veedores e impactar comunidades.
- Socializar con el usuario el tema de PQR.
- Formaciones y visitas a los clientes (visitas, escucha al cliente, dado que cliente informado ayuda a minimizar el rechazo).
- Mayor presencia en las zonas de fraude.

SEGUNDO ENCUENTRO REGIONAL VOCALES DE CONTROL



Socialización de la cartilla de riesgo eléctrico.



Fuente: Informe Tercer Trimestre 2023 de AFINIA

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 2 Centros de Atención Tercerizado CAT- AFINIA

Nuevo Modelo Contratistas Integrales

Manual de imagen



Nuevo Modelo Contratistas Integrales

Manual de imagen



La fachada del local debe ser pintado con el color blanco.

Fuente: Informe Tercer Trimestre 2023 de AFINIA

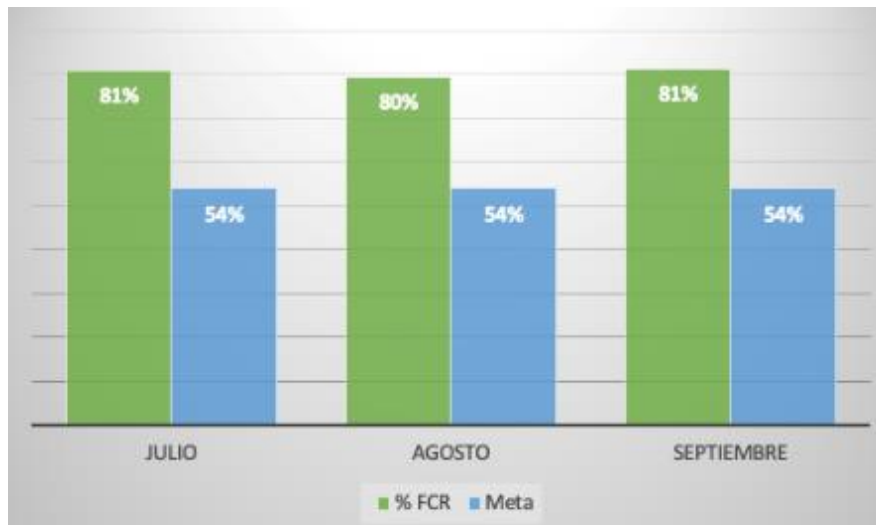
Indicador parcial 6.2. Mantener el porcentaje de casos resueltos mediante el programa de atención al cliente en primer contacto del universo de casos que aplique.

Tabla 1 Evolución del FCR en CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S E. S. P.

Mes	Cantidad FCR	% FCR	Meta	Cantidad NO FCR	% NO FCR	Total, general
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 3 Evolución del FCR en CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S E. S. P - AFINIA



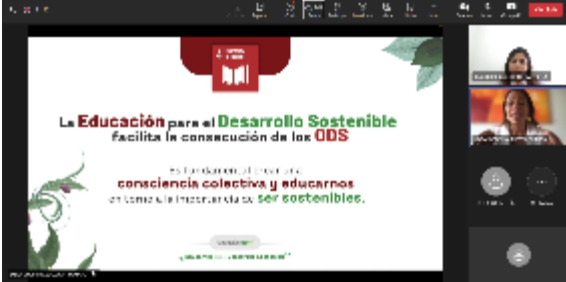
Elaborado por la SSPD a partir de información de reportada por AFINIA en el informe del tercer trimestre de 2023.

1.1.7 Objetivo 7 Responsabilidad Social Empresarial

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

Evidencias:

Charla fundación EPM – Educación para el desarrollo sostenible

Fuente: Informe Tercer Trimestre 2023 de AFINIA

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

Conecta – Contribución Afinia ODS

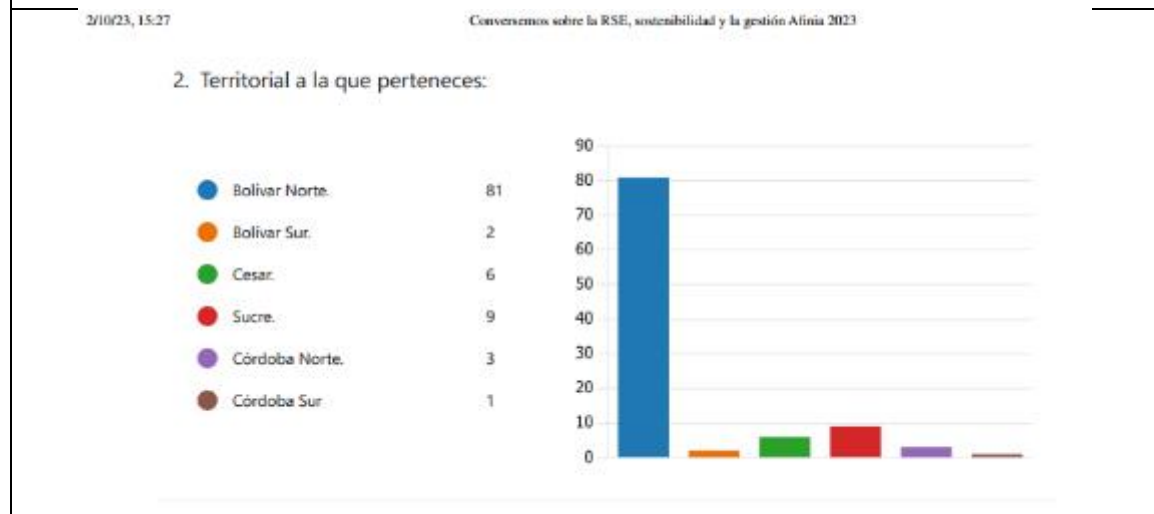
The first screenshot shows the top navigation bar with links to 'Informe de Sostenibilidad 2022', 'Informe de Gestión 2021', and 'Informe de Gestión 2020'. Below the navigation bar, there are three columns of text and images. The second screenshot shows the main content area with a banner for 'Sostenibilidad | Gestión Afinia' and a section titled 'Con orgullo, en Afinia contribuimos a los Objetivos de Desarrollo Sostenible'. The third screenshot shows a detailed table of ODS contributions.

Objetivo	Meta	Contribución de la compañía
1. FIN DE LA POBREZA	1.1 Para 2030, erradicar la pobreza extrema para todas las personas en el mundo. Actualmente la media de un ingreso por persona es inferior a 1.25 dólares al día.	- Nos enfocamos en contribuir con el desarrollo social y cultural de las comunidades de mayor vulnerabilidad, así como también en promover la salud y el bienestar de 351 niños con el programa Transformando Realidades. - Continuamos desarrollando en las comunidades a través de la identificación y potencialización de destrezas y capacidades para el emprendimiento con la iniciativa Aprender para Emprender.
3. SALUD Y BIENESTAR	3.1 Reforzar la capacidad de todos los países, en particular los países en desarrollo, en materia de alerta temprana, reducción de riesgos y gestión de los riesgos para la salud nacional y mundial.	- Contamos con un plan de bienestar para nuestros colaboradores, proyectado desde 4 pilares: 1) Bienestar Físico emocional, 2) Bienestar Social, 3) Bienestar Ambiental, 4) Bienestar Económico.

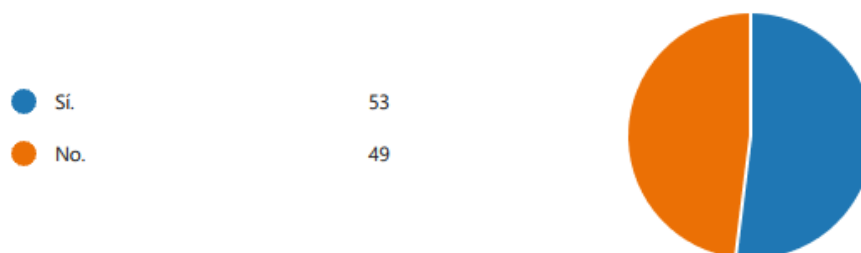
Fuente: Informe Tercer Trimestre 2023 de AFINIA

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

Conversemos sobre la RSE sostenibilidad y la gestión Afinia 2023



4. ¿Has participado en iniciativas, programas o acciones de la empresa que han significado para ti crecimiento personal y profesional?



Fuente: Informe Tercer Trimestre 2023 de AFINIA

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

Nodo Bolívar



Encuentro Pacto Global



capacitación sostenibilidad y desarrollo económico equitativo



Nodos regionales reunión de integración



Mesa regional Nodo Bolívar

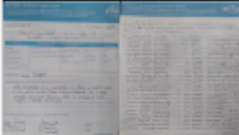
Fuente: Informe Tercer Trimestre 2023 de AFINIA

1.1.8 Objetivo 8 Programa de Normalización, Gestión de Pérdidas Eléctricas y Cartera

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

Evidencias:

Programa de normalización - Socialización normas y leyes vigentes (ARMD ZDG) -

REGISTRO DE ACTIVIDADES		afinia	
Grupo-epm			
TERRITORIAL: SOUVAR SUR	FECHA: 2/03/2023	ID: 25920799	
NOMBRE DEL INDICADOR: No. De personas socializadas en medición prepaga áreas especiales			
TEMAS: MEDICIÓN PREPAGADA	OTRO TEMA:		
GESTOR SOCIAL: ANDY PATRICIA PATERNINA VALDES	EMPRESA: AFINIA		
TIPO DE PUEBLO: ADULTOS	TIPO DE MEDICIÓN: ARMD		
MUNICIPIO: GUAMAL	BARRIO: LOS ANDES RURAL		
REGISTRO FOTOGRÁFICO:			
			
REGISTRO DE ASISTENCIA Y ACTA:			
			
CANTIDAD ASISTENTES: 25			
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD:			
visitas personalizadas socializando a los usuarios conocen un poco sobre la medida prepaga, que es, en que consiste y demás			

REGISTRO DE ACTIVIDADES		afinia	
Grupo-epm			
TERRITORIAL: COROIMA NORTE	FECHA: 11/03/2023	ID: 25920888	
NOMBRE DEL INDICADOR: No. De personas socializadas en medición prepaga áreas especiales			
TEMAS: MEDICIÓN PREPAGADA	OTRO TEMA:		
GESTOR SOCIAL: CORNELIO JHANA CORDELO SANTAMARIA	EMPRESA: AFINIA		
TIPO DE PUEBLO: ADULTOS	TIPO DE MEDICIÓN: SUBNORMAL		
MUNICIPIO: CERETE	BARRIO: SAN VILLA CELINA		
REGISTRO FOTOGRÁFICO:			
			
REGISTRO DE ASISTENCIA Y ACTA:			
			
CANTIDAD ASISTENTES: 20			
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD:			
Se realizó socialización medición prepaga como posible forma de medición para los clientes.			

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

REGISTRO DE ACTIVIDADES 	
TERRITORIAL: BOUVAR SUR	FECHA: 2/06/2023 ID: 20025709
NOMBRE DEL INDICADOR: No. De Personas socializadas en Normas y leyes vigentes en ARMO-ZDG	
TEMAS: NORMATIVA VIGENTE	OTRO TEMA:
GESTOR SOCIAL: YIBALDEM CASTILLO PEREZ	EMPRESA: AFINIA
TIPO DE PUEBLO: ADULTOS	TIPO DE MERCADO: ARMO
MUNICIPIO: GUANAL	BARRIO: LOS ANDES RURAL
REGISTRO FOTOGRÁFICO:	
	
REGISTRO DE ASISTENCIA Y ACTA:	
	
CANTIDAD ASISTENTES: 35	
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD: Se realizó visita personalizada en la comunidad, se explicó a los usuarios la normativa vigente según la resolución 220 de CREG y el Decreto 0214/2022, las características de las zonas especiales (ARMO, zona y barrio subnormal), que es el subsidio de ley por terreno y cuál es el porcentaje de energía eléctrica que se subsidia según el consumo básico de subsidio en kWh. Además, se explicó la forma de medición, la fidelidad del pago como incentivo cultura de pago y un rango de porcentaje de aplicación.	

REGISTRO DE ACTIVIDADES 	
TERRITORIAL: BOUVAR NORTE	FECHA: 6/06/2023 ID: 20076194
NOMBRE DEL INDICADOR: No. De Personas socializadas en Normas y leyes vigentes en ARMO-ZDG	
TEMAS: PDES Y SUBSIDIO DE LEY	OTRO TEMA:
GESTOR SOCIAL: YOLIMA GABRIEL MENDOZA	EMPRESA: AFINIA
TIPO DE PUEBLO: ADULTOS	TIPO DE MERCADO: ZDG
MUNICIPIO: SANTA ROSA	BARRIO: EL TRENDOL
REGISTRO FOTOGRÁFICO:	
	
REGISTRO DE ASISTENCIA Y ACTA:	
	
CANTIDAD ASISTENTES: 40	
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD: Se realizó socialización de reglamentación vigente a usuarios del ciclo crítico key m, del municipio de Santa Rosa, se les explica como aplica el subsidio por estandarización y el fondo de energía social el cual aplica en los primeros 173kWh. Al final se dan recomendaciones de ahorro de energía.	

REGISTRO DE ACTIVIDADES 	
TERRITORIAL: CRISA	FECHA: 30/05/2023 ID: 20104130
NOMBRE DEL INDICADOR: No. De Personas formadas en taller USE/USE SUBNORMAL	
TEMAS: USO EFICIENTE DE LA ENERGÍA	OTRO TEMA:
GESTOR SOCIAL: CLARA AUCIA PEREZ ROMO	EMPRESA: AFINIA
TIPO DE PUEBLO: ADULTOS	TIPO DE MERCADO: SUBNORMAL
MUNICIPIO: VALLEDUPAR	BARRIO: SAN JUAN
REGISTRO FOTOGRÁFICO:	
	
REGISTRO DE ASISTENCIA Y ACTA:	
	
CANTIDAD ASISTENTES: 30	
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD: Se realizó taller responsable de la energía a los adultos mayor del congreso ubicado en el barrio San Juan, dando a conocer el uso eficiente de la energía y de esta manera hacer un ahorro de energía.	

REGISTRO DE ACTIVIDADES 	
TERRITORIAL: BOUVAR NORTE	FECHA: 16/06/2023 ID: 20007287
NOMBRE DEL INDICADOR: No. De Personas formadas en taller USE/USE ARMO-ZDG	
TEMAS: RIESGO ELÉCTRICO	OTRO TEMA:
GESTOR SOCIAL: GLORIA JULIANA CHICA BARRERA	EMPRESA: AFINIA
TIPO DE PUEBLO: ADULTOS	TIPO DE MERCADO: ZDG
MUNICIPIO: CARTAGENA	BARRIO: OLAYA HERRERA
REGISTRO FOTOGRÁFICO:	
	
REGISTRO DE ASISTENCIA Y ACTA:	
	
CANTIDAD ASISTENTES: 18	
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD: Se realizó taller de uso seguro de la energía donde se dio a conocer los elementos de protección y se dan recomendaciones de riesgo eléctrico	

Fuente: Informe Tercer Trimestre 2023 de AFINIA