ANEXO 2 EVIDENCIAS

SSPD – AFINIA

INFORME DE SEGUIMIENTO No. 9
PRIMER TRIMESTRE 2023

TABLA DE CONTENIDO

1.1 Indicadores Parciales 3

1.1.1 Objetivo 1. Continuidad del servicio en El SDL 3

Indicador Parcial 1.1 Ejecución de inversiones orientadas a la calidad del servicio en el SDL aprobadas en el plan de inversión 3

Indicador Parcial 1.2 Cumplimiento del programa de mantenimiento por circuitos. ... 25

1.1.2 Objetivo 2. Confiabilidad en El STR 40

Indicador Parcial 2.1. Ejecución de Inversiones Orientadas a la Calidad del Servicio en el STR aprobadas en el Plan de Inversión. 40

Indicador Parcial 2.2. Cumplimiento del programa de mantenimiento por activo. 41

1.1.3 Objetivo 3 . Calidad de la potencia en los niveles de tensión 4,3 y 2 76

1.1.4 Objetivo 4 . Perdidas 81

1.1.5 Objetivo 6 . Atención al cliente 139

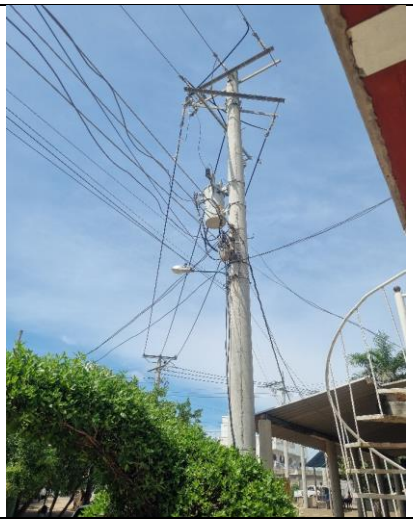
1.1 INDICADORES PARCIALES

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:

BAYUNCA 3

<table>
<tr><td>  </td><td></td><td>  </td></tr>
<tr><td>10°32'15.0"N 75°23'59.5"W, Inicio tramo conductor cable trifásico CF200.</td><td></td><td>10°32'14.7"N 75°24'04.8"W, Estructura Terminal conductor cable CF200, 600 metros.</td></tr>
<tr><td>  </td><td></td><td>  </td></tr>
<tr><td>10°32'14.1"N 75°24'16.1"W, Estructura inicio tramo 1 cable trenzado 4/0 y poste de 12x735</td><td></td><td>10°32'15.4"N 75°24'15.0"W, poste concreto 9x735.</td></tr>
</table>

Fuente: SSPD visita en campo

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

CIRCUITO BAYUNCA 3

		
10°32'16.0"N 75°24'15.3"W, Poste de 9x735.		10°32'16.0"N 75°24'15.3"W, Estructura terminal, tramo 1 cable trenzado 4/0, 120 ml, poste 9x735 y SPT
		
10°32'16.6"N 75°24'14.7"W, Estructura derivación tramo 1 red trenzada 1/0		10°32'14.9"N 75°24'12.3"W, poste de 9x735

Fuente: SSPD visita en campo

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

CIRCUITO BAYUNCA 3

		
10°32'17.6"N 75°24'15.6"W, Estructura fin tramo 1 red trenzada 1/0, 50 metros Poste de 9x735 y SPT		10°32'14.3"N 75°24'16.1"W, Estructura inicio tramo 2, cable trenzado 4/0, poste 9x1030.
		
10°32'16.1"N 75°24'13.1"W, poste de 9x735.		10°32'17.5"N 75°24'14.1"W, fin tramo 2 conductor trenzado 4/0, 40 metros, poste de 9x1030 y SPT

Fuente: SSPD visita en campo

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

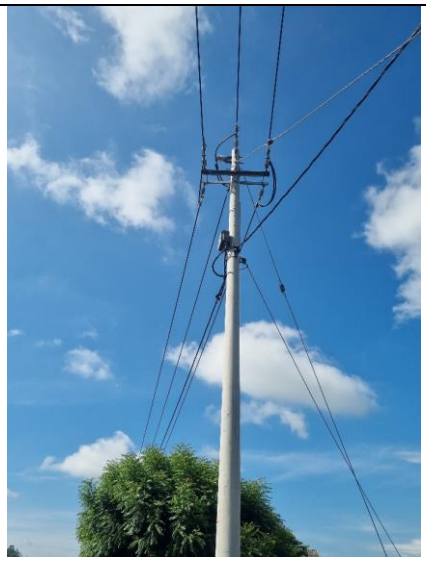
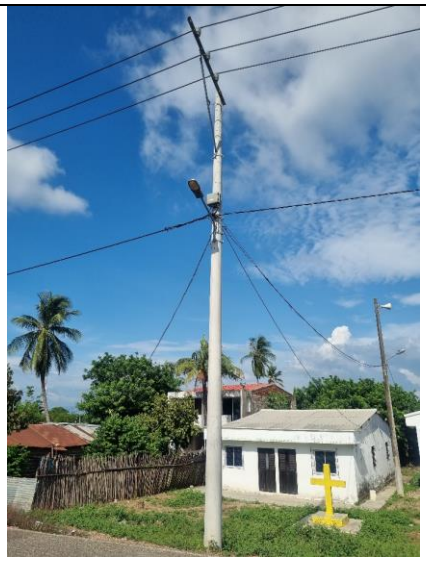
CIRCUITO BAYUNCA 3

		
10°32'17.5"N 75°24'14.1"W, Estructura Transformador monofásico 50 kva, poste de 12x735, Inicio Tramo 3 conductor trenzado 4/0 y SPT.		10°32'20.0"N 75°24'13.0"W, Estructura final tramo 3, cable trenzado 4/0, 200 metros, poste 9x1030 y SPT.
		
10°32'14.4"N 75°24'06.9"W, poste de 12x1030 y SPT.		10°32'15.5"N 75°24'12.3"W, poste de 12x735 y SPT

Fuente: SSPD visita en campo

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

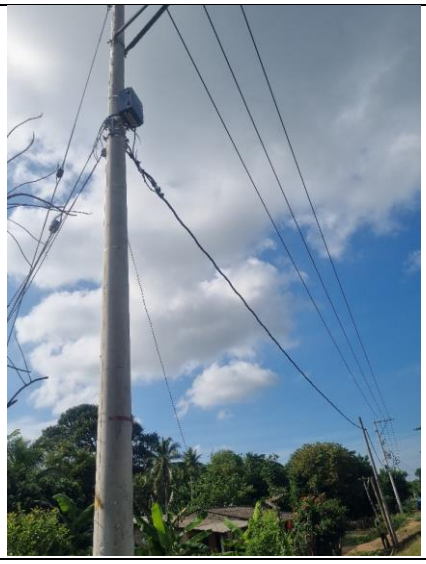
CIRCUITO BAYUNCA 2

		
10°39'52.0"N 75°16'01.6"W, Estructura inicio cable CF125, Cable trenzado 1/0, poste de 12x735 y SPT.		10°39'53.7"N 75°16'01.8"W, Poste de 12x735.
		
10°39'57.2"N 75°16'00.6"W, Estructura terminal cable CF125, 240 metros, poste de 12x1600 y SPT.		Estructura terminal cable trenzado 1/0, 270 metros, poste de 9x1030 y SPT.

Fuente: SSPD visita en campo

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

		
10°39'57.3"N 75°16'00.6"W, Estructura inicio tramo cable trenzado 4/0, poste de 9x500 y SPT		10°39'55.3"N 75°16'01.9"W, Poste 9x500.
		
10°39'54.1"N 75°16'01.6"W, poste fibra 9x500.		10°39'46.1"N 75°16'04.2"W, Estructura terminal cable trenzado 4/0, 380 metros.

Fuente: SSPD visita en campo

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

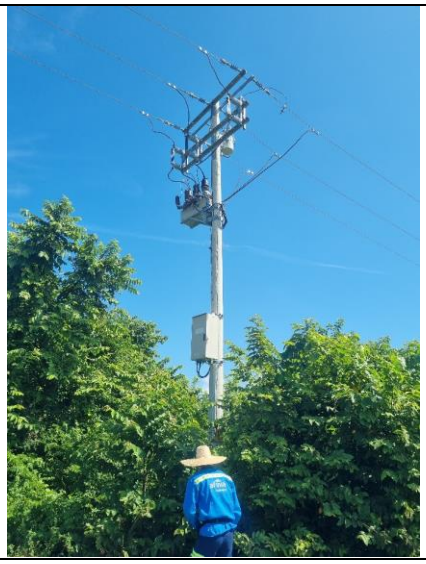
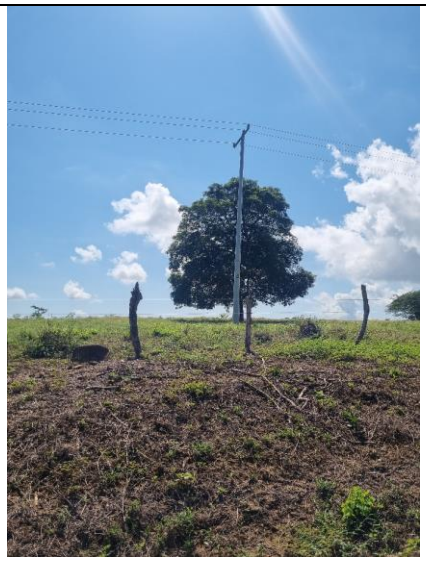
CIRCUITO BAYUNCA 2

		
10°46'39.1"N 75°15'53.5"W, Estructura inicio tramo CF 125, poste 12x1030 y SPT		10°46'41.2"N 75°15'54.9"W, Poste 12x1030 y SPT.
		
10°46'44.6"N 75°15'54.1"W, poste 12x1030 Y SPT.		10°47'09.0"N 75°15'47.4"W, Estructura terminal cable CF125, 970 metros.

Fuente: SSPD visita en campo

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

CIRCUITO CALAMAR 2

		
10°14'55.7"N 75°06'47.1"W, Estructura inicio cable ACSR 1/0		10°14'55.5"N 75°06'48.7"W Poste de fibra 12x735.
		
10°14'48.5"N 75°06'45.6"W, Poste fibra 12x735		10°14'44.7"N 75°06'43.2"W, Poste de fibra 12x735.

Fuente: SSPD visita en campo

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

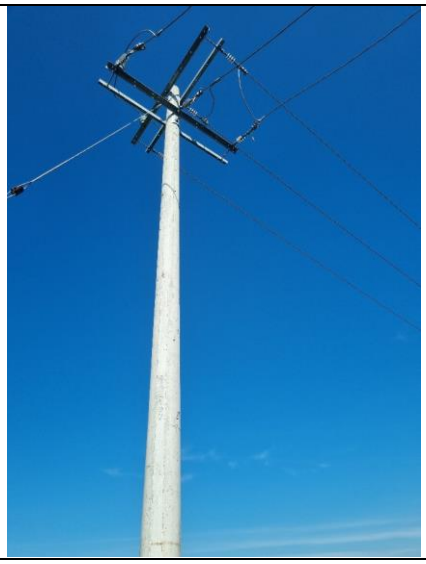
CIRCUITO CALAMAR 2

		
10°14'34.6"N 75°06'38.4"W, Poste fibra 12x735.		10°14'31.1"N 75°06'35.6"W, Poste de fibra 12x735.
		
10°14'26.6"N 75°06'33.0"W, Poste fibra 12x735		10°14'15.8"N 75°06'27.8"W, Estructura terminal cable CF125, 1440 metros.

Fuente: SSPD visita en campo

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

CIRCUITO SAN SEBASTIAN

		
9°13'34.5"N 74°25'06.8"W, estructura inicio tramo AAAC 246.9, Poste de 14x1030.		9°13'08.7"N 74°24'39.6"W. Estructura cruce cambio costado de vía, van 1150 metros 9°13'32.5"N 74°25'06.6"W
		
9°12'21.6"N 74°23'11.6"W, Poste de 14x1324		9°12'37.5"N 74°22'50.6"W, Poste de 12x1030

Fuente: SSPD visita en campo

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

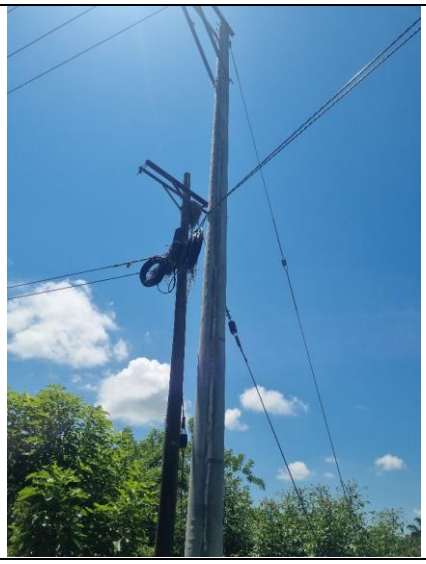
CIRCUITO SAN SEBASTIAN

		
9°12'54.4"N 74°22'33.3"W, estructura cambio red abierta a red compacta CF159, Poste 12x1030		9°13'36.4"N 74°21'33.5"W. cambio red compacta a red abierta AAC 246.9
		
9°13'26.8"N 74°20'51.9"W, Cambio de red abierta 246.9 a red compacta CF125, Poste de 12x1030.		9°13'23.6"N 74°20'34.4"W, Fin red compacta y tramo repotenciado, 8300 metros, Poste de 12x1030.

Fuente: SSPD visita en campo

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

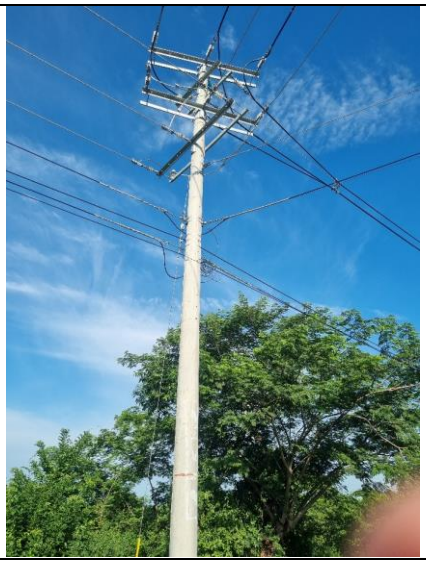
CIRCUITO SAN SEBASTIAN

		
9°12'45.3"N 74°22'43.9"W, Poste fibra 12x735		9°12'22.1"N 74°23'08.8"W. Poste 14x1324.
		
9°12'30.5"N 74°23'42.8"W, Poste fibra 12x1030.		9°12'33.7"N 74°23'54.3"W, Poste de fibra 12x1030.

Fuente: SSPD visita en campo

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

CIRCUITO SANTA ANA

		
9°13'32.5"N 74°25'06.6"W, Estructura de inicio compartida con el inicio del circuito San Sebastián, Tramo en conductor CF159.		9°13'36.6"N 74°25'08.6"W, Poste 12x500.
		
9°13'40.4"N 74°25'09.9"W, Poste de 12x735.		9°13'39.2"N 74°25'10.3"W, Poste de 12x2500.

Fuente: SSPD visita en campo

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

CIRCUITO SANTA ANA

		
9°13'39.1"N 74°25'10.6"W, Poste de fibra 12x735.		9°13'41.5"N 74°25'12.9"W, Poste fibra 12x735.
		
9°13'50.3"N 74°25'16.9"W, Poste de 12x2500.		9°13'57.7"N 74°25'26.2"W, Poste de fibra 12x735.

Fuente: SSPD visita en campo

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

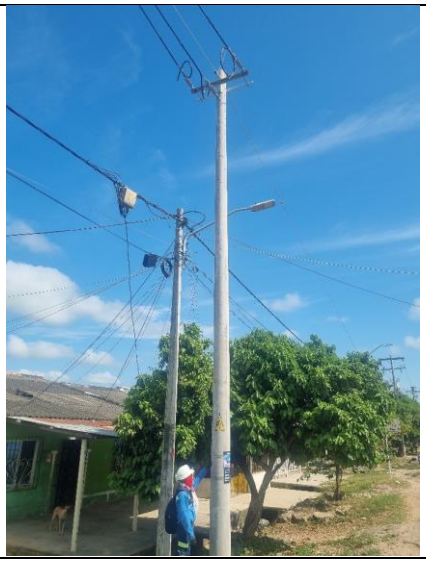
CIRCUITO SANTA ANA

		
9°14'01.3"N 74°25'28.8"W, Poste de fibra 12x1030.		9°14'01.3"N 74°25'28.7"W, Poste fibra 12x1030.
		
9°14'03.2"N 74°25'30.4"W, Poste de 12x2500.		9°14'11.6"N 74°25'36.8"W, Poste de f 12x2500.

Fuente: SSPD visita en campo

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

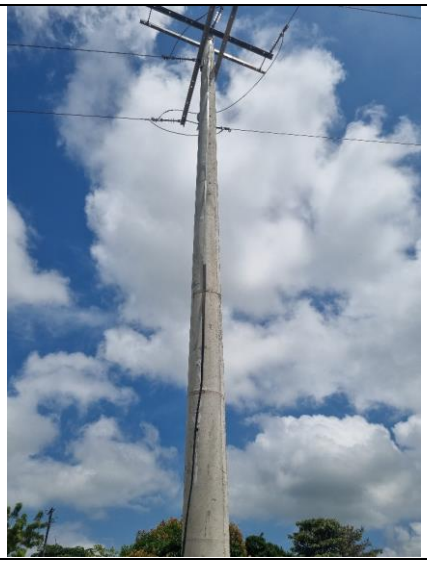
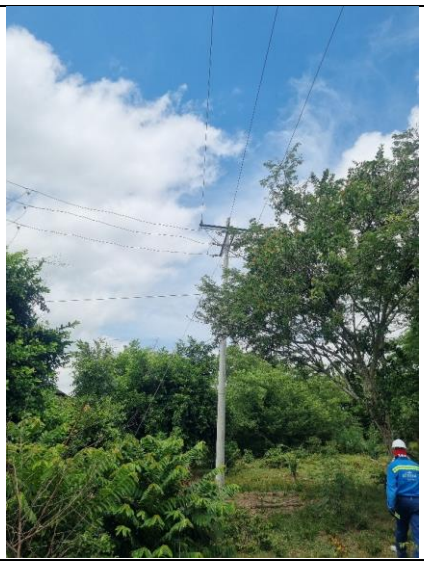
CIRCUITO SANTA ANA

		
9°14'24.0"N 74°25'48.2"W, Poste de 12x1030.		9°14'28.8"N 74°25'51.0"W, Poste de 12x1030
		
9°14'39.2"N 74°25'52.7"W, Poste de 12x500.		9°14'45.8"N 74°25'54.5"W, Estructura Final, 2820 metros y poste de 12x1030

Fuente: SSPD visita en campo

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

CIRCUITO SANTA ANA – SECTOR PEÑONCITO VIA A SAN ZENON.

		
9°16'40.4"N 74°28'10.1"W, inicio tramo AAAC 1/0 y Poste de 12x1030.		9°16'40.7"N 74°28'12.4"W, Estructura cambio de dirección.
		
9°16'35.8"N 74°28'13.3"W, Estructura cambio de dirección.		9°16'23.6"N 74°28'54.4"W, Poste de 12 x 735.

Fuente: SSPD visita en campo

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

CIRCUITO SANTA ANA – SECTOR PEÑONCITO VIA A SAN ZENON.

		
9°15'57.4"N 74°29'06.4"W, Poste de 12x735.		9°15'20.1"N 74°29'41.3"W, Poste fibra 12x500.
		
9°14'40.8"N 74°29'55.5"W, Poste de 12x1030.		9°14'35.9"N 74°30'00.3"W, Estructura final tramo reportado, AAAC 1/0, 6130 metros y Poste de 12 x 1030.

Fuente: SSPD visita en campo

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

CIRCUITO MAGANGUE 4 – (CIRCUITO OLAYA).

		
9°18'05.4"N 74°34'23.8"W, Estructura inicio tramo en cable CF63 y Poste de 14x735.		9°18'03.9"N 74°34'25.1"W, Poste de 12x1030.
		
9°18'04.5"N 74°34'24.1"W, Poste de fibra 12x735.		9°17'57.3"N 74°34'23.1"W, Poste de fibra 12 x735.

Fuente: SSPD visita en campo

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

CIRCUITO MAGANGUE 4 – (CIRCUITO OLAYA).

		
9°17'55.7"N 74°34'24.0"W, Poste de 12x1030.		9°17'50.9"N 74°34'28.0"W, Poste de 12x735
		
9°17'35.5"N 74°34'55.7"W, Poste de 14x1324.		9°16'59.4"N 74°35'34.8"W, Fin tramo conductor CF63, 3300 metros y poste 12x1030.

Fuente: SSPD visita en campo

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

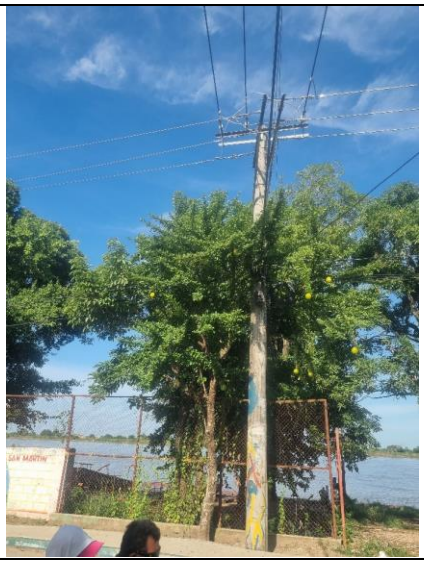
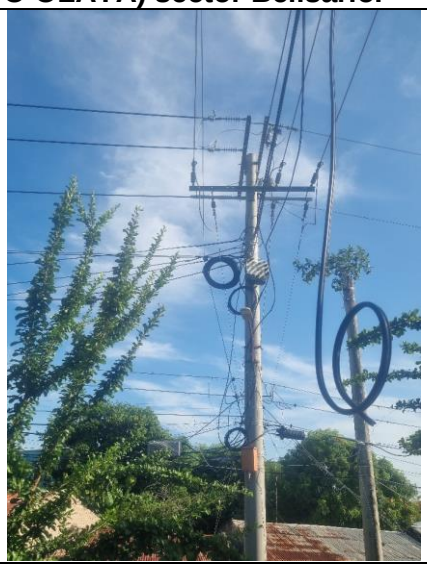
CIRCUITO MAGANGUE 4 – (CIRCUITO OLAYA) sector Santa Fe

		
9°17'31.9"N 74°42'43.3"W, Estructura inicio tramo AAAC 123.		9°18'29.0"N 74°42'40.0"W, Poste de 12x735.
		
Cambio de conductor de AAAC 123 a CF125 Y Poste de 12x735.		9°18'49.0"N 74°42'40.2"W, Fin tramo conductor CF125, longitud total 3350 metros y poste 12x1030.

Fuente: SSPD visita en campo

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

CIRCUITO MAGANGUE 4 – (CIRCUITO OLAYA) sector Belisario.

		
9°14'40.0"N 74°44'28.8"W, Estructura inicio tramo cable CF159.		9°14'39.8"N 74°44'29.8"W, Termina tramo CF159, 47 metros, inicia tramo cable CF200.
		
9°14'41.1"N 74°44'29.1"W, Poste de 12x1030.		9°14'50.5"N 74°44'26.3"W, Fin tramo conductor CF200, longitud 340 metros y poste de fibra 12x500.

Fuente: SSPD visita en campo

Indicador Parcial 1.2 Cumplimiento del programa de mantenimiento por circuitos.

Evidencias que soportan la ejecución:

CIRCUITO BAYUNA 1
Poda
Fuente: AFINIA



Indicador Parcial 1.2 Cumplimiento del programa de mantenimiento por circuitos.

BAYUNCA 2
Poda
Fuente: AFINIA



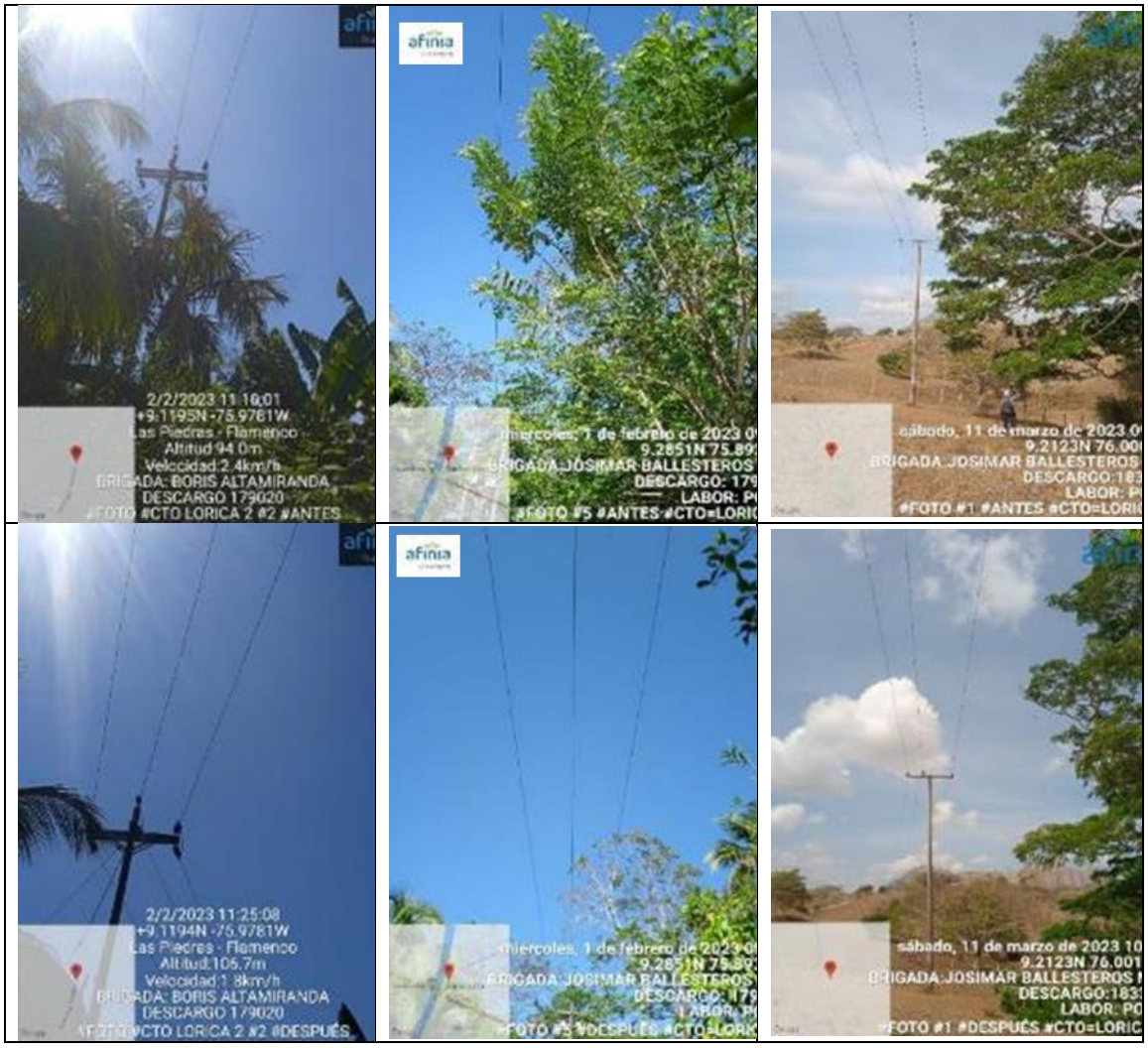
Indicador Parcial 1.2 Cumplimiento del programa de mantenimiento por circuitos.

CIRCUITO EL COPEY
Poda
Fuente: AFINIA



Indicador Parcial 1.2 Cumplimiento del programa de mantenimiento por circuitos.

PUERTO LORICA 2
Poda
Fuente: AFINIA



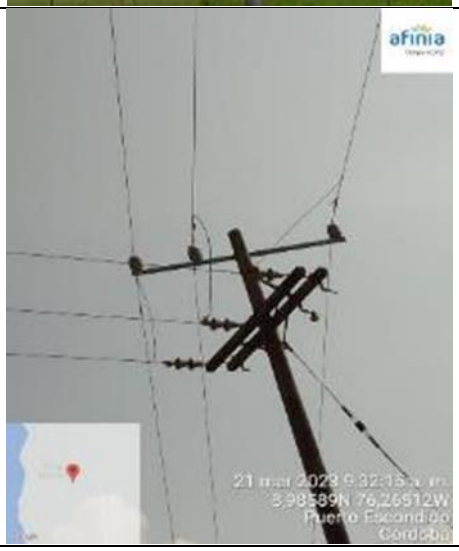
Indicador Parcial 1.2 Cumplimiento del programa de mantenimiento por circuitos.

CIRCUITO PUERTO ESCONDIDO
Recorrido
Fuente: AFINIA





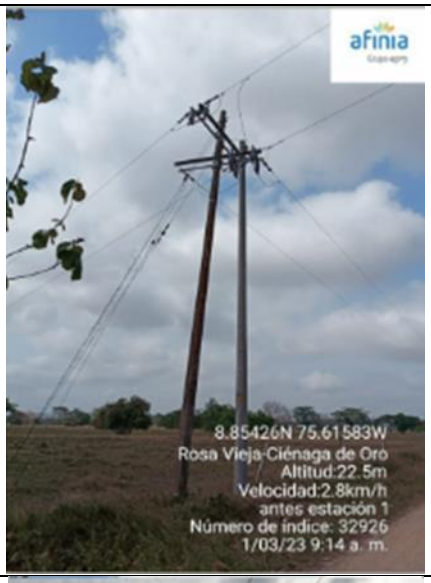




Indicador Parcial 1.2 Cumplimiento del programa de mantenimiento por circuitos.

CIRCUITO CIENAGA DE ORO
Recorrido
Fuente: AFINIA







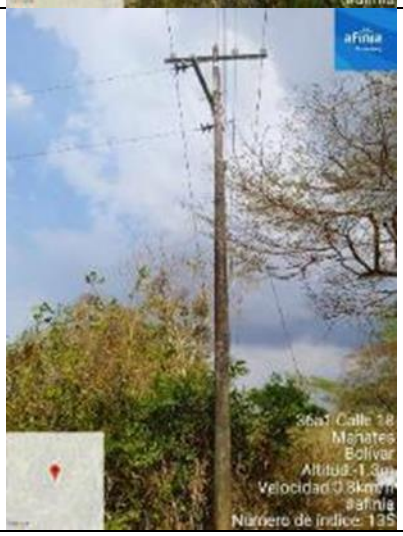


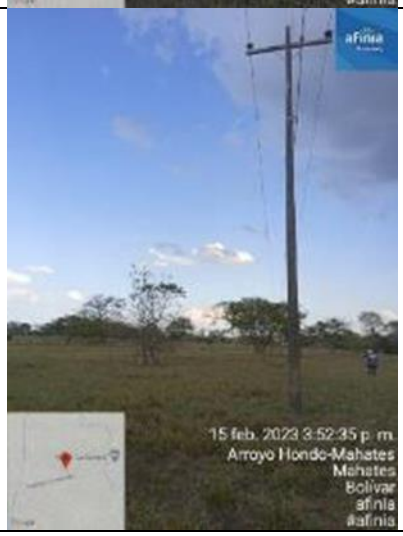
Indicador Parcial 1.2 Cumplimiento del programa de mantenimiento por circuitos.

CIRCUITO GAMBOTE 4
Recorrido
Fuente: AFINIA



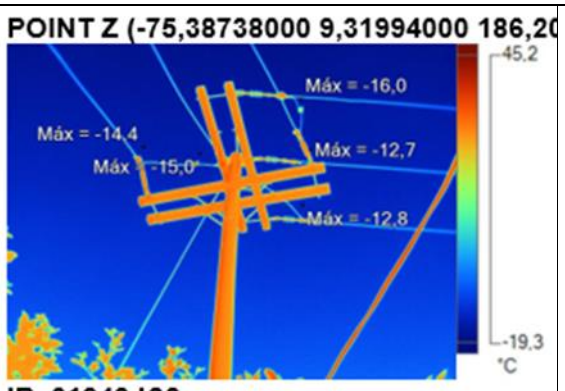




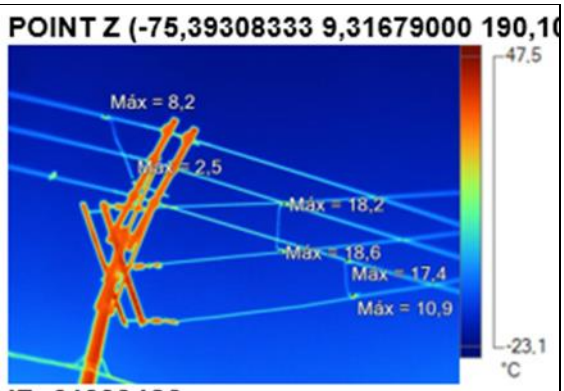


Indicador Parcial 1.2 Cumplimiento del programa de mantenimiento por circuitos.

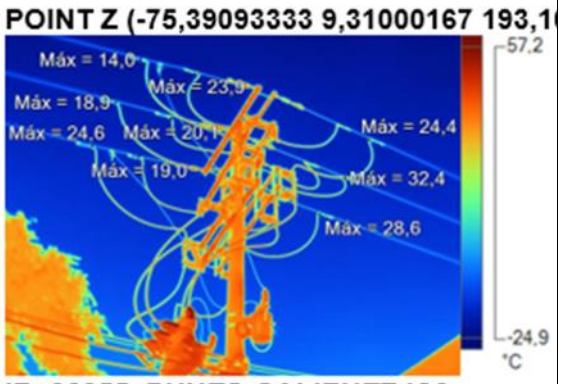
CIRCUITO SF3030
Termografías
Fuente: AFINIA



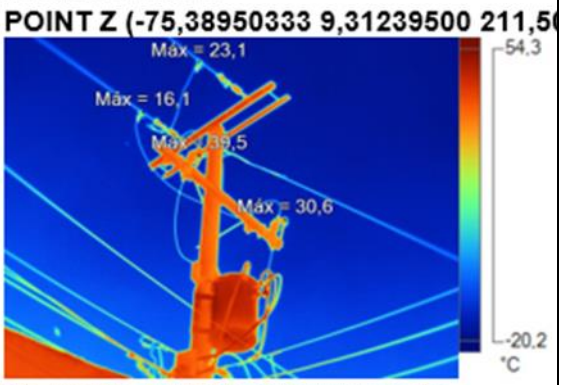
IR_01949.IS2
26/01/2023 8:39:07



IR_01993.IS2
26/01/2023 10:01:46



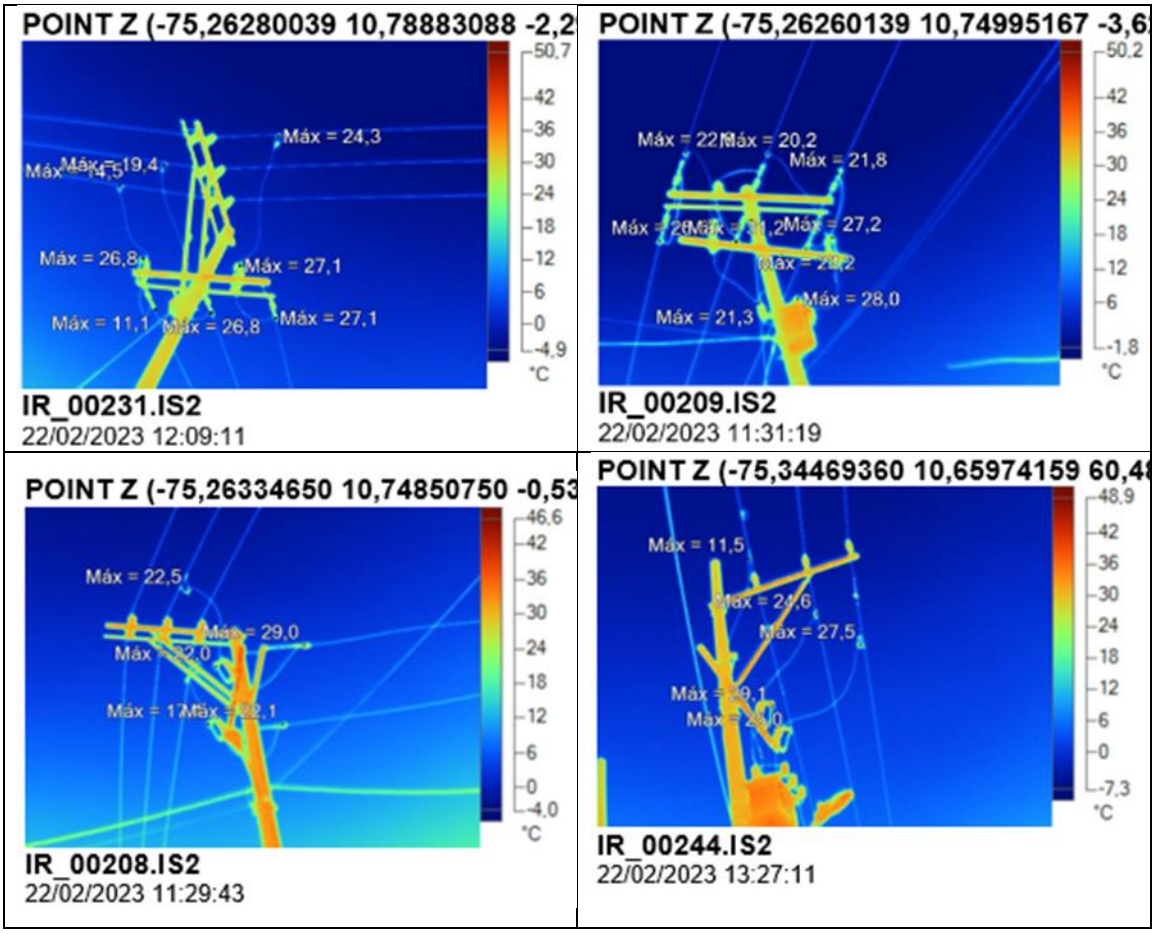
IR_02055_PUNTO CALIENTE.IS2
26/01/2023 11:52:45



IR_02070_PUNTO CALIENTE.IS2
26/01/2023 12:25:00

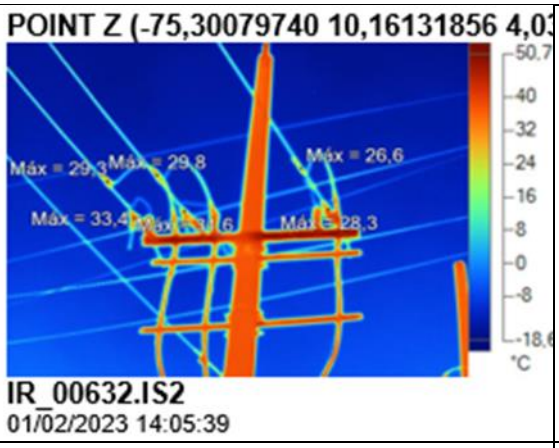
Indicador Parcial 1.2 Cumplimiento del programa de mantenimiento por circuitos.

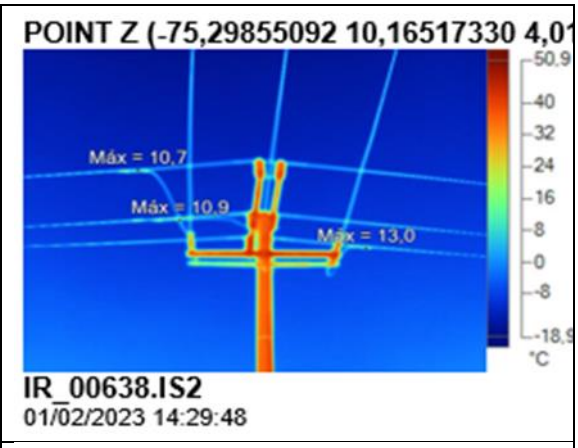
CIRCUITO BAYUNCA 2
Termografías
Fuente: AFINIA

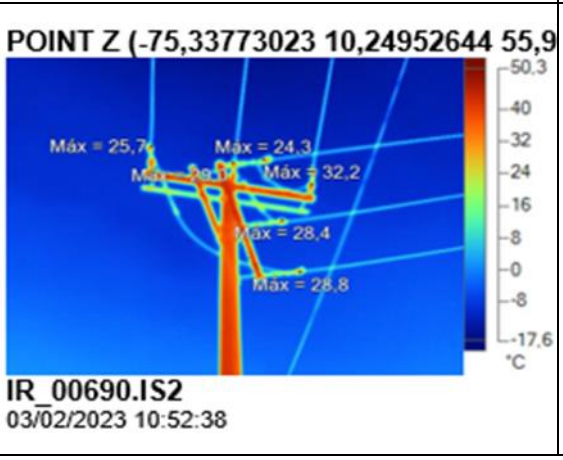


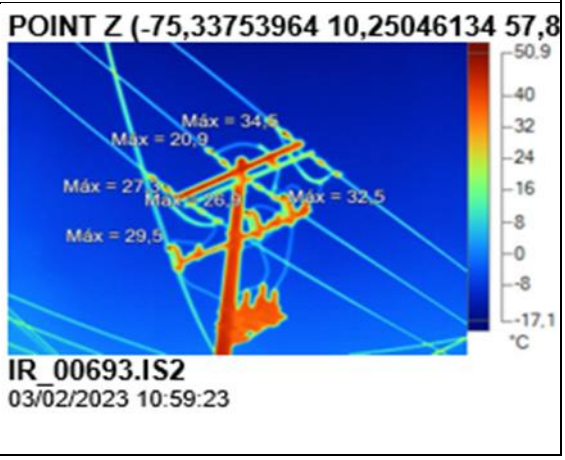
Indicador Parcial 1.2 Cumplimiento del programa de mantenimiento por circuitos.

CIRCUITO GAMBOTE 5
Termografías
Fuente: AFINIA



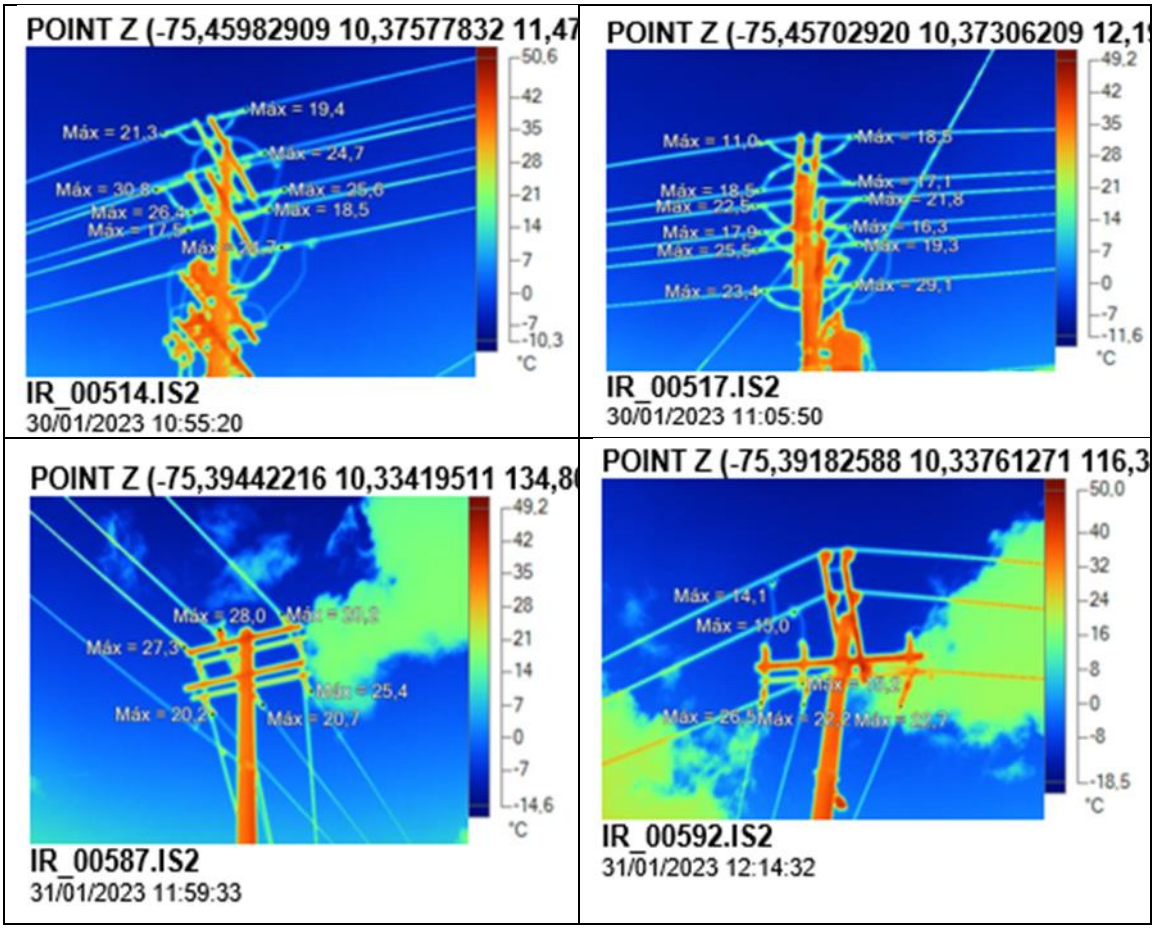






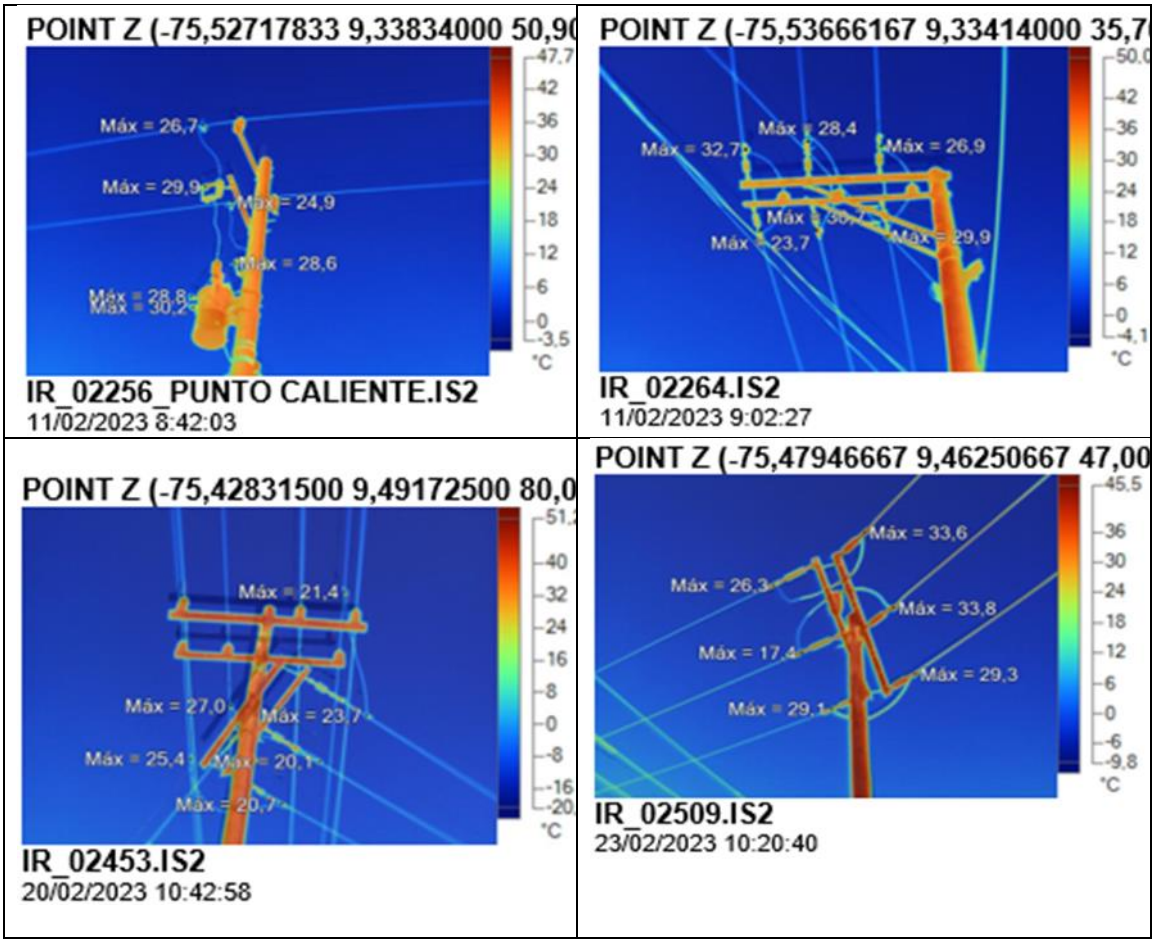
Indicador Parcial 1.2 Cumplimiento del programa de mantenimiento por circuitos.

CIRCUITO TERNERA 2
Termografías
Fuente: AFINIA



Indicador Parcial 1.2 Cumplimiento del programa de mantenimiento por circuitos.

CIRCUITO TOLU VIEJO 3
Termografías
Fuente: AFINIA

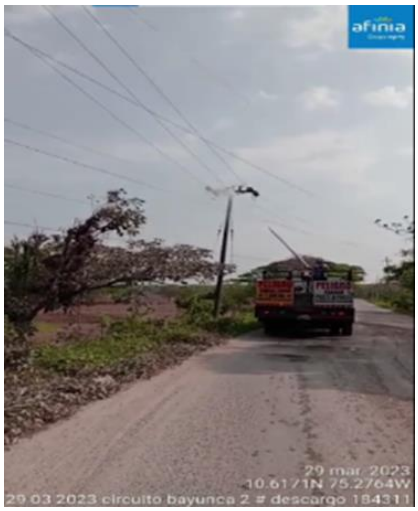


Indicador Parcial 1.2 Cumplimiento del programa de mantenimiento por circuitos.

CIRCUITO BAYUNCA 2
LAVADO
Fuente: AFINIA





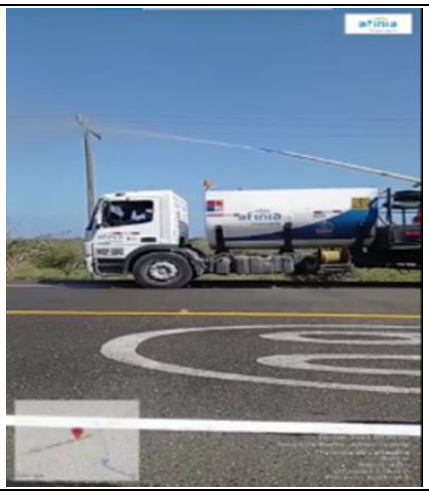




Indicador Parcial 1.2 Cumplimiento del programa de mantenimiento por circuitos.

CIRCUITO BAYUNCA 3
LAVADO
Fuente: AFINIA



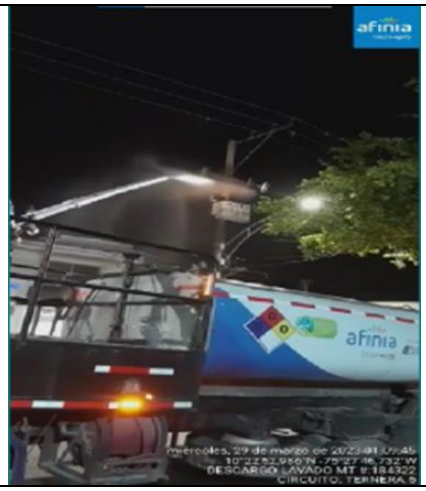


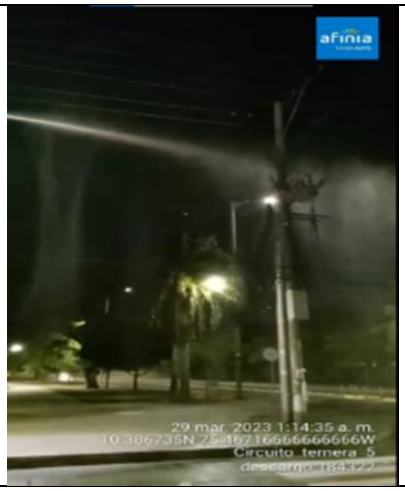




Indicador Parcial 1.2 Cumplimiento del programa de mantenimiento por circuitos.

CIRCUITO TERNERA 5
LAVADO
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.

Evidencias:

Reposición de estructura LN750 El Copey – El Paso 110kV	
	

Fuente: AFINIA

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

Fuente: AFINIA

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

Evidencias:

Departamento: Bolívar
TERMOGRAFÍA
LN-628/LN614
TERMOGRAFIA

Numero	Tipo Elemento	Elemento	Fecha Inicio	Trabajos a Realizar
394475	LN-628	EL BOSQUE - CHAMBACU 1 66 kV	6/03/2023	INSPECCION AEREA TERMOGRAFICA DE LINEA



Cliente:	**Afinia - Grupo EPM**
Instalacion:	LN 628 BOSQUE-CHAMBACU 2
Modulo:	BAHIA 66 kV
Elemento:	SALIDA LN 628 FASE R-S
Punto:	Conexión
Fase: R - S - T	Tension: 66 kV
Exterior / Interior	Exterior

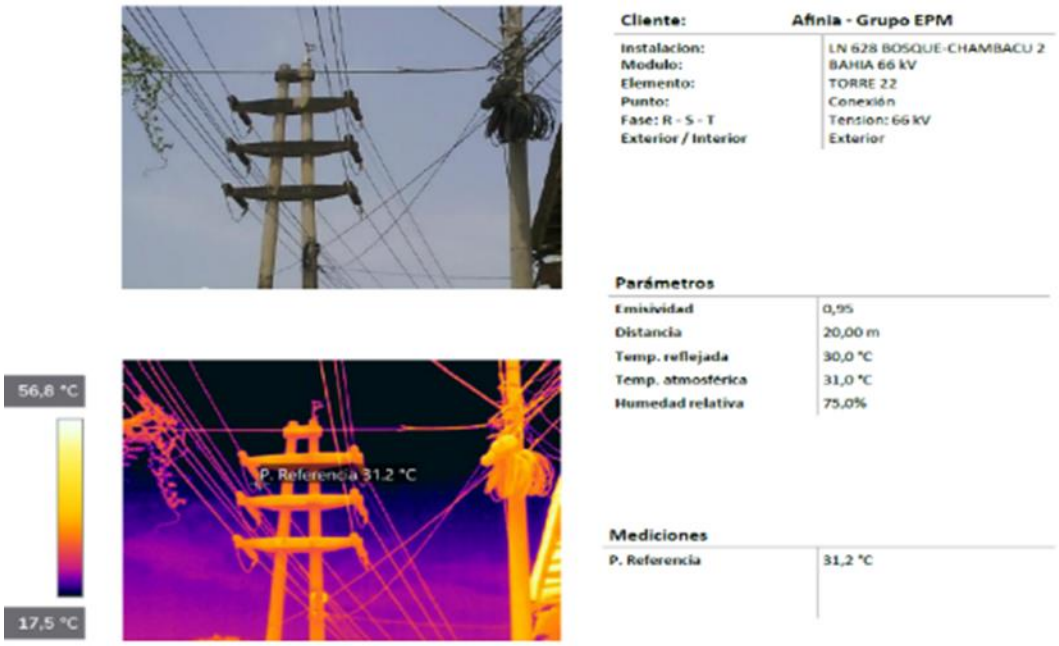


Parámetros	
Emisividad	0,95
Distancia	20,00 m
Temp. reflejada	30,0 °C
Temp. atmosférica	31,0 °C
Humedad relativa	75,0%

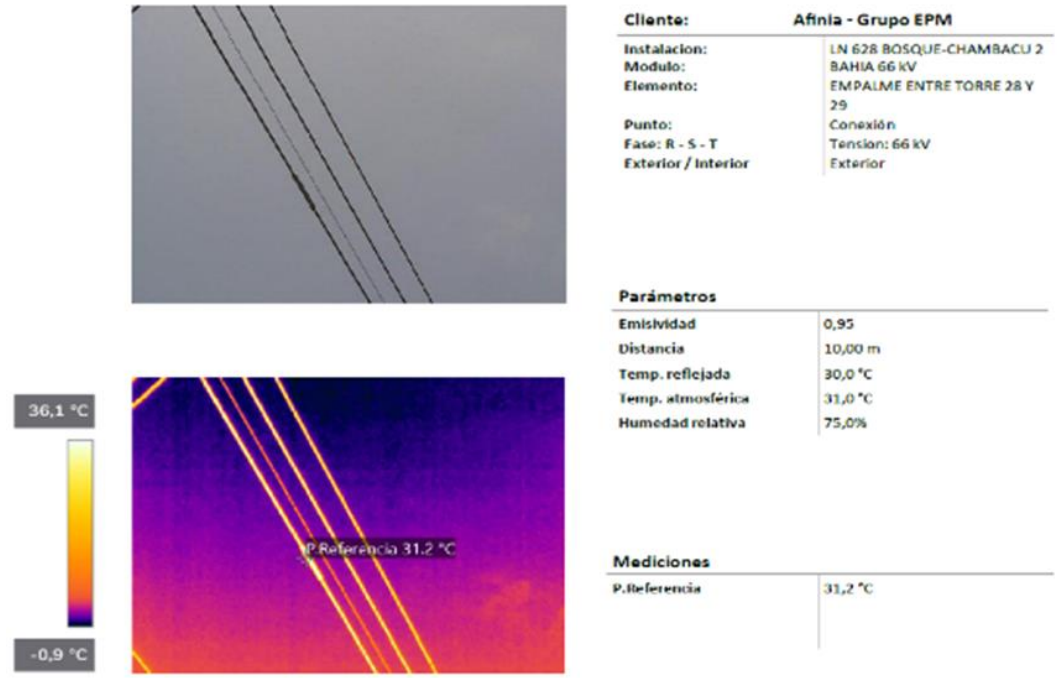
Mediciones	
P. Referencia	27,7 °C

Fuente: Registro Fotográfico AFINIA I Trimestre

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



Fuente: Registro Fotográfico AFINIA I Trimestre



Fuente: Registro Fotográfico AFINIA I Trimestre

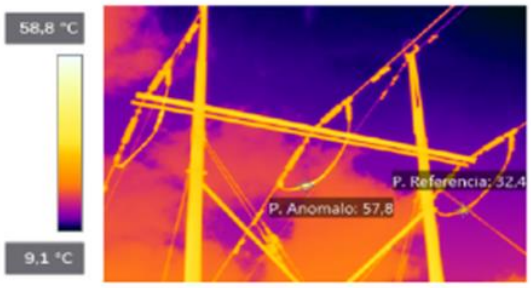
Indicador Parcial 2.2. Cumplimiento del programa de mantenimientos por activo.



FLIR6568.jpg

Cliente:	Afinia - Grupo EPM
Instalacion:	LINEA 614
Modulo:	BAHIA 66 kV
Elemento:	TORRE 334
Punto:	Conexión
Fase: R - S - T	Tension: 66 kV
Exterior / Interior	Exterior

Parámetros	
Emisividad	0,95
Distancia	15,00 m
Temp. reflejada	20,0 °C
Temp. atmosférica	29,0 °C
Humedad relativa	50,0%



Mediciones	
P. Anomalo	57,8 °C
P. Referencia	32,4 °C
Delta de Temperatura	
P. Anomalo-P. Referencia	25,5 °C

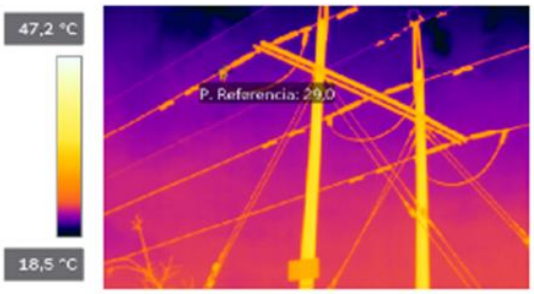
Fuente: Registro Fotográfico AFINIA I Trimestre 2023



FLIR6576.jpg

Cliente:	Afinia - Grupo EPM
Instalacion:	LINEA 614
Modulo:	BAHIA 66 kV
Elemento:	TORRE 325
Punto:	Conexión
Fase: R - S - T	Tension: 66 kV
Exterior / Interior	Exterior

Parámetros	
Emisividad	0,95
Distancia	15,00 m
Temp. reflejada	20,0 °C
Temp. atmosférica	29,0 °C
Humedad relativa	50,0%



Mediciones	
P. Referencia	29,0 °C

Fuente: Registro Fotográfico AFINIA I Trimestre 2023

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

Departamento: Súcre/Córdoba
TERMOGRAFÍA
LN-761/LN-730

Numero	Tipo Elemento	Elemento	Fecha Inicio	Trabajos a Realizar
386117	LN-761	EL CARMEN - TOLUVIEJO 1 110 kV	21/03/2023	INSPECCION AEREA TERMOGRAFICA DE LINEA
386118	LN-761	EL CARMEN - TOLUVIEJO 1 110 kV	22/03/2023	INSPECCION AEREA TERMOGRAFICA DE LINEA
386119	LN-761	EL CARMEN - TOLUVIEJO 1 110 kV	23/03/2023	INSPECCION AEREA TERMOGRAFICA DE LINEA
386120	LN-761	EL CARMEN - TOLUVIEJO 1 110 kV	24/03/2023	INSPECCION AEREA TERMOGRAFICA DE LINEA
386121	LN-761	EL CARMEN - TOLUVIEJO 1 110 kV	25/03/2023	INSPECCION AEREA TERMOGRAFICA DE LINEA
386133	LN-761	EL CARMEN - TOLUVIEJO 1 110 kV	21/03/2023	INSPECCION AEREA TERMOGRAFICA DE LINEA
386134	LN-761	EL CARMEN - TOLUVIEJO 1 110 kV	22/03/2023	INSPECCION AEREA TERMOGRAFICA DE LINEA
386135	LN-761	EL CARMEN - TOLUVIEJO 1 110 kV	23/03/2023	INSPECCION AEREA TERMOGRAFICA DE LINEA
386136	LN-761	EL CARMEN - TOLUVIEJO 1 110 kV	24/03/2023	INSPECCION AEREA TERMOGRAFICA DE LINEA
386137	LN-761	EL CARMEN - TOLUVIEJO 1 110 kV	25/03/2023	INSPECCION AEREA TERMOGRAFICA DE LINEA

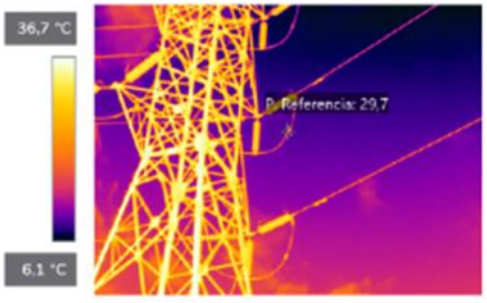


FLIR0546.jpg

Cliente:	Afinia - Grupo EPM
Instalacion:	LINEA 761
Modulo:	BAHIA 110 kV
Elemento:	TORRE 002
Punto:	Conexión
Fase: R - S - T	Tension: 110 kV
Exterior / Interior	Exterior

Parámetros

Emisividad	0,95
Distancia	15,00 m
Temp. reflejada	15,5 °C
Temp. atmosférica	30,0 °C
Humedad relativa	62,0%

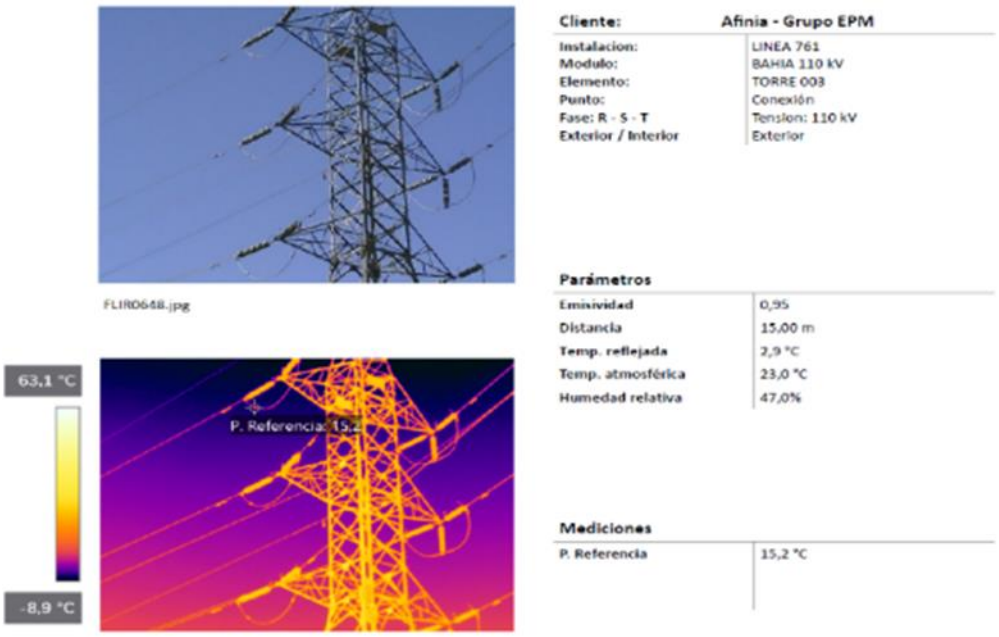


Mediciones

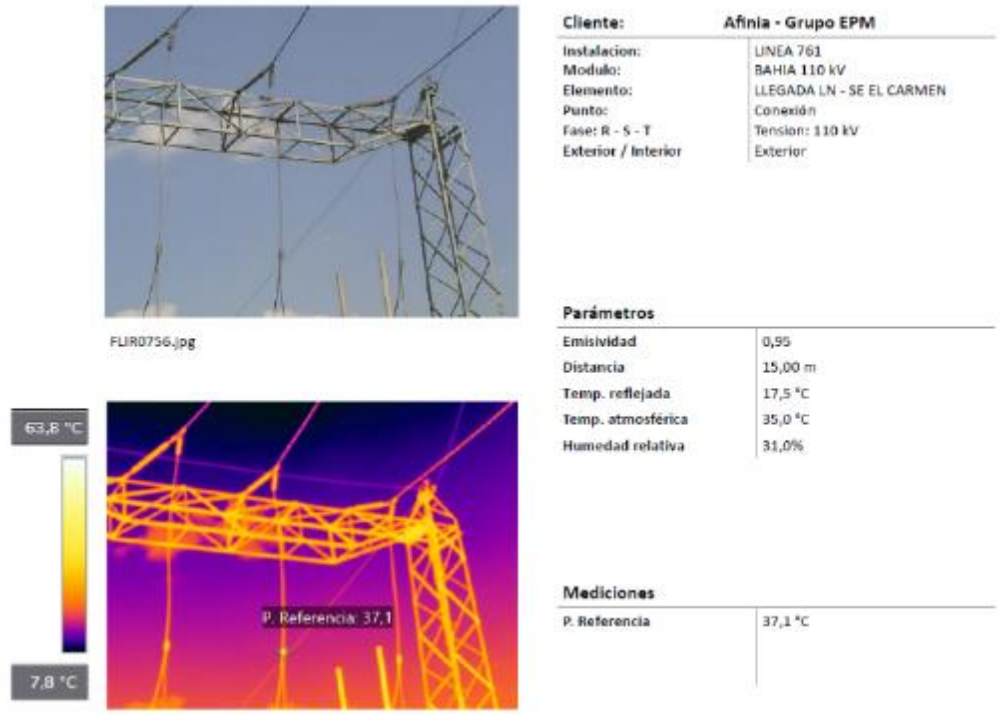
P. Referencia	29,7 °C

Fuente: Registro Fotográfico AFINIA I Trimestre 2023

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



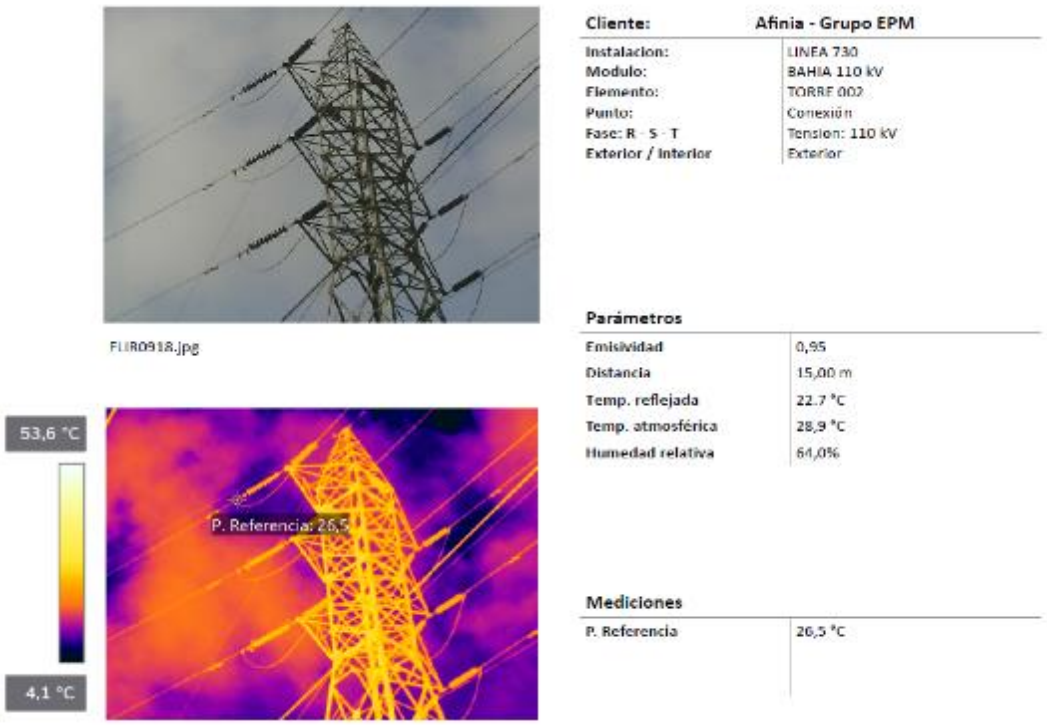
Fuente: Registro Fotográfico AFINIA I Trimestre



Fuente: Registro Fotográfico AFINIA I Trimestre 2023

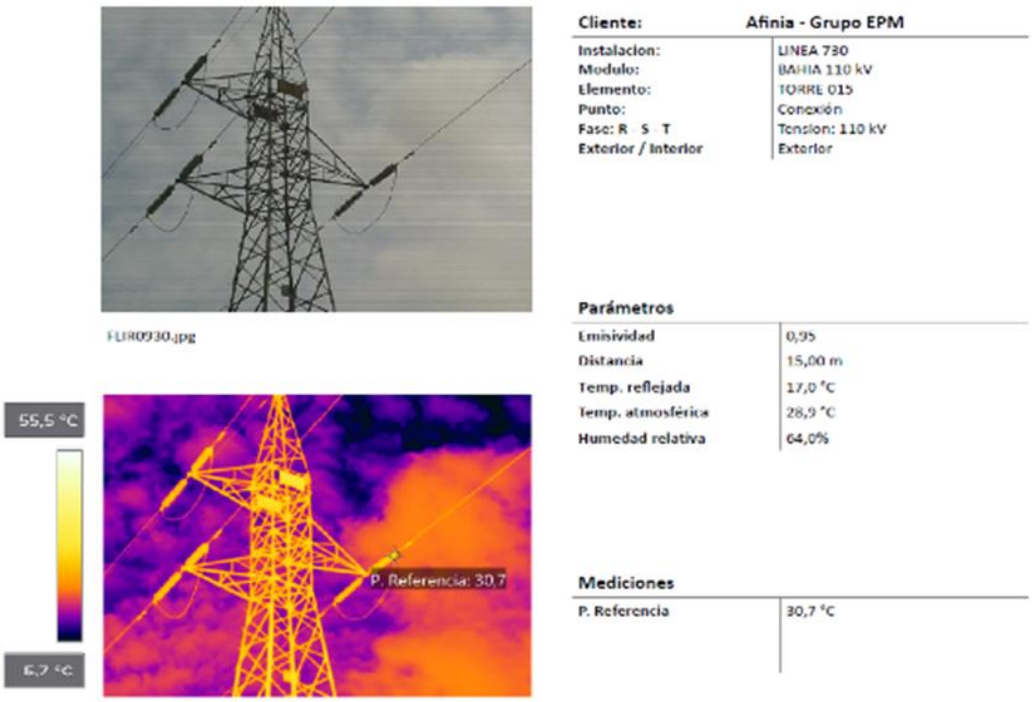
Indicador Parcial 2.2. Cumplimiento del programa de mantenimientos por activo.

Numero	Tipo Elemento	Elemento	Fecha Inicio	Trabajos a Realizar
386122	LN-730	CHINU - SAN MARCOS (SUCRE) 1 110 kV	27/03/2023	INSPECCION AEREA TERMOGRAFICA DE LINEA
386123	LN-730	CHINU - SAN MARCOS (SUCRE) 1 110 kV	28/03/2023	INSPECCION AEREA TERMOGRAFICA DE LINEA
386124	LN-730	CHINU - SAN MARCOS (SUCRE) 1 110 kV	29/03/2023	INSPECCION AEREA TERMOGRAFICA DE LINEA
386125	LN-730	CHINU - SAN MARCOS (SUCRE) 1 110 kV	30/03/2023	INSPECCION AEREA TERMOGRAFICA DE LINEA
386126	LN-730	CHINU - SAN MARCOS (SUCRE) 1 110 kV	31/03/2023	INSPECCION AEREA TERMOGRAFICA DE LINEA
386138	LN-730	CHINU - SAN MARCOS (SUCRE) 1 110 kV	27/03/2023	INSPECCION AEREA TERMOGRAFICA DE LINEA
386139	LN-730	CHINU - SAN MARCOS (SUCRE) 1 110 kV	28/03/2023	INSPECCION AEREA TERMOGRAFICA DE LINEA
386140	LN-730	CHINU - SAN MARCOS (SUCRE) 1 110 kV	29/03/2023	INSPECCION AEREA TERMOGRAFICA DE LINEA
386141	LN-730	CHINU - SAN MARCOS (SUCRE) 1 110 kV	30/03/2023	INSPECCION AEREA TERMOGRAFICA DE LINEA
386142	LN-730	CHINU - SAN MARCOS (SUCRE) 1 110 kV	31/03/2023	INSPECCION AEREA TERMOGRAFICA DE LINEA

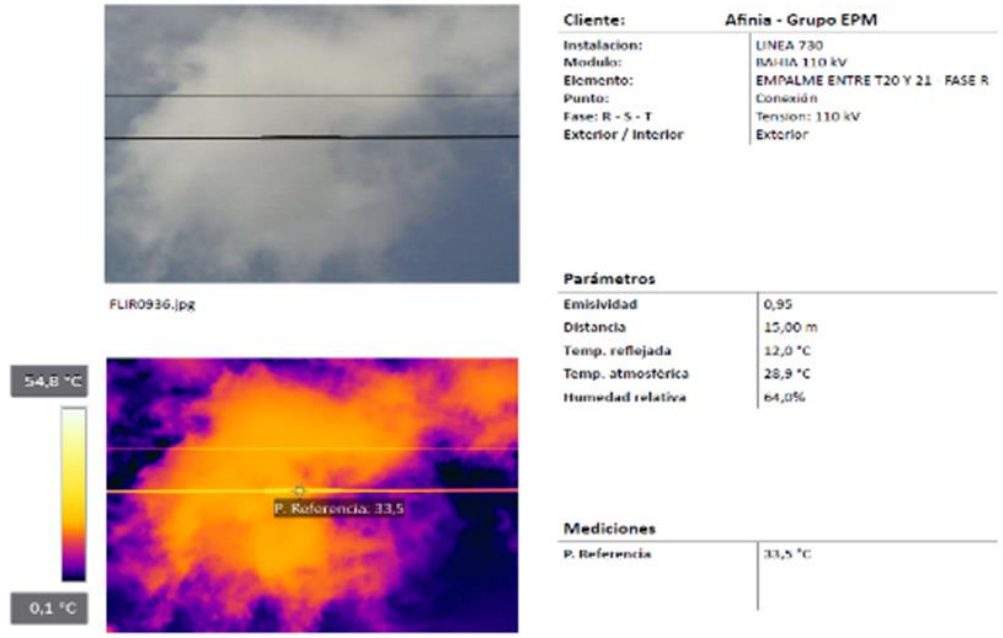


Fuente: Registro Fotográfico AFINIA I Trimestre 2023

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



Fuente: Registro Fotográfico AFINIA I Trimestre 2023



Fuente: Registro Fotográfico AFINIA I Trimestre 2023

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

Departamento: Bolívar

PODA

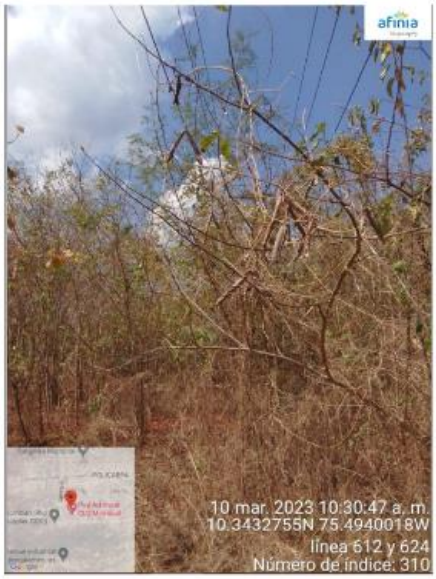
LN-612, LN-613, LN-614, LN-615, LN-628 y LN-715

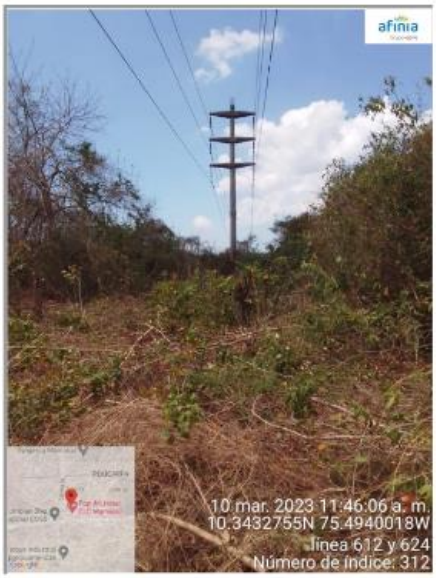
Numero	Tipo Elemento	Elemento	Fecha Inicio	Trabajos a Realizar
375015	LN-612	TERNERA - MAMONAL 1 66 kV	2/03/2023	PODA Y TROCHA
378947	LN-612	TERNERA - MAMONAL 1 66 kV	8/03/2023	PODA Y TROCHA





Fuente: Registro Fotográfico AFINIA I Trimestre 2023





Fuente: Registro Fotográfico AFINIA I Trimestre 2023

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



Fuente: Registro Fotográfico AFINIA I Trimestre 2023

Numero	Tipo Elemento	Elemento	Fecha Inicio	Trabajos a Realizar
375076	LN-613	EL CARMEN - ZAMBRANO 1 66 kV	28/02/2023	PODA Y TROCHA



Fuente: Registro Fotográfico AFINIA I Trimestre 2023

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



Fuente: Registro Fotográfico AFINIA I Trimestre 2023

Numero	Tipo Elemento	Elemento	Fecha Inicio	Trabajos a Realizar
375074	LN-614	EL CARMEN - TSAN JACINTO 1 66 kV	4/02/2023	PODA Y TROCHA



Fuente: Registro Fotográfico AFINIA I Trimestre 2023

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





Fuente: Registro Fotográfico AFINIA I Trimestre 2023





Fuente: Registro Fotográfico AFINIA I Trimestre 2023

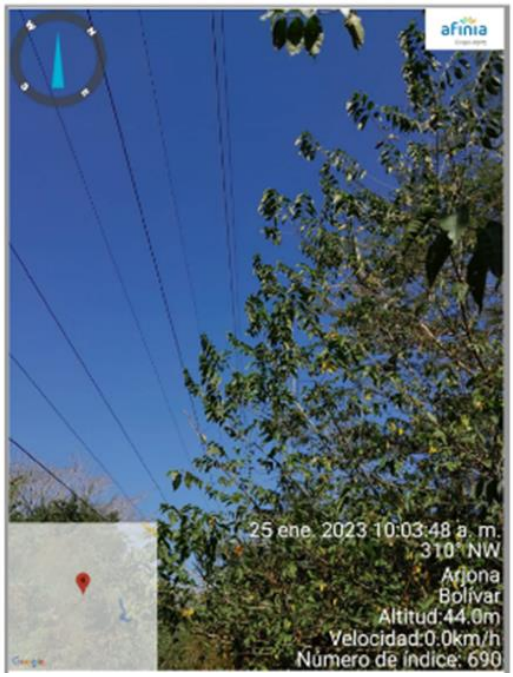
Numero	Tipo Elemento	Elemento	Fecha Inicio	Trabajos a Realizar
375022	LN-615	TERNERA - GAMBOTE 1 66 kV	10/01/2023	PODA Y TROCHA

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





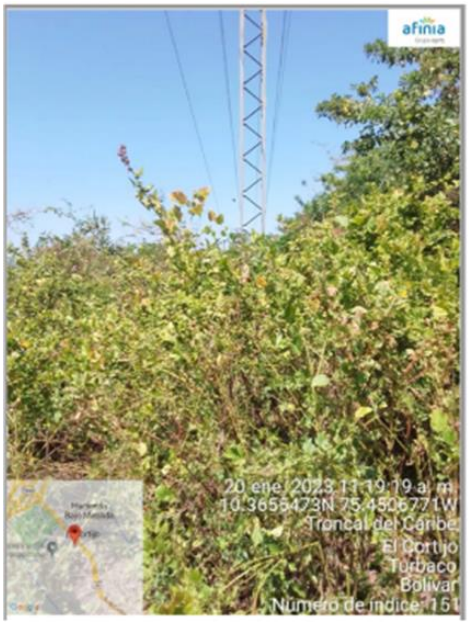
Fuente: Registro Fotográfico AFINIA I Trimestre 2023

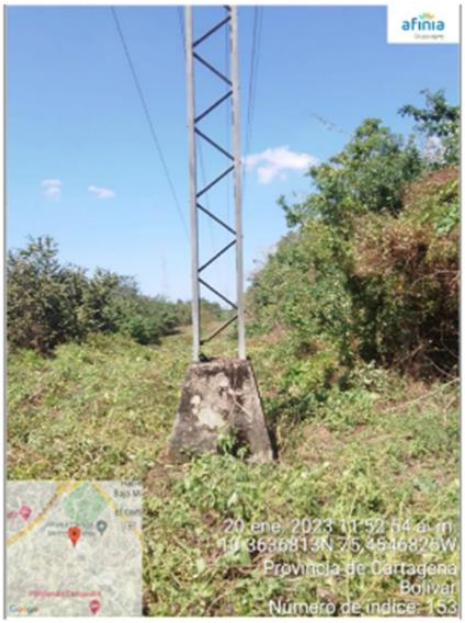




Fuente: Registro Fotográfico AFINIA I Trimestre 2023

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





Fuente: Registro Fotográfico AFINIA I Trimestre 2023

Numero	Tipo Elemento	Elemento	Fecha Inicio	Trabajos a Realizar
375012	LN-628	EL BOSQUE - CHAMBACU 1 66 kV	1/03/2023	PODA Y TROCHA





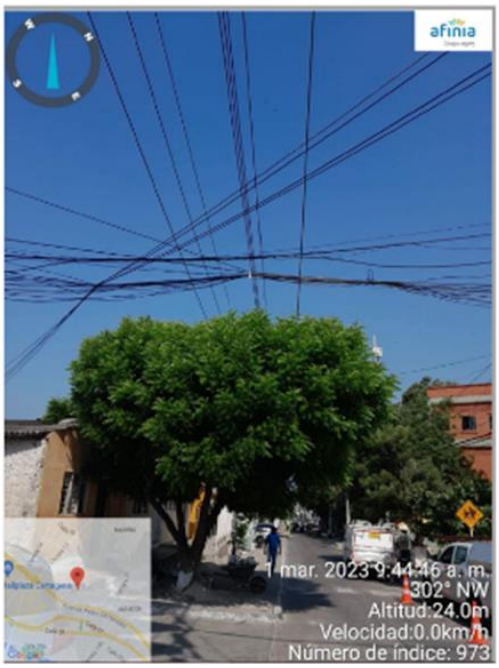
Fuente: Registro Fotográfico AFINIA I Trimestre 2023

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





Fuente: Registro Fotográfico AFINIA I Trimestre 2023





Fuente: Registro Fotográfico AFINIA I Trimestre 2023

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

Numero	Tipo Elemento	Elemento	Fecha Inicio	Trabajos a Realizar
375073	LN-715	MAGANGUE - MOMPOX 1 110 kV	12/01/2023	PODA Y TROCHA





Fuente: Registro Fotográfico AFINIA I Trimestre 2023



Fuente: Registro Fotográfico AFINIA I Trimestre 2023

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



Fuente: Registro Fotográfico AFINIA I Trimestre 2023

DEPARTAMENTO: CESAR
PODA
LN-745, LN-749, LN-750, LN-752

Numero	Tipo Elemento	Elemento	Fecha Inicio	Trabajos a Realizar
374017	LN-745	CODAZZI (CESAR) - LA JAGUA 1 110 kV	2/01/2023	PODA Y TROCHA
374018	LN-745	CODAZZI (CESAR) - LA JAGUA 1 110 kV	3/01/2023	PODA Y TROCHA
374019	LN-745	CODAZZI (CESAR) - LA JAGUA 1 110 kV	4/01/2023	PODA Y TROCHA
374020	LN-745	CODAZZI (CESAR) - LA JAGUA 1 110 kV	5/01/2023	PODA Y TROCHA
374021	LN-745	CODAZZI (CESAR) - LA JAGUA 1 110 kV	6/01/2023	PODA Y TROCHA
374022	LN-745	CODAZZI (CESAR) - LA JAGUA 1 110 kV	10/01/2023	PODA Y TROCHA
374023	LN-745	CODAZZI (CESAR) - LA JAGUA 1 110 kV	11/01/2023	PODA Y TROCHA
374037	LN-745	CODAZZI (CESAR) - LA JAGUA 1 110 kV	1/02/2023	PODA Y TROCHA
374038	LN-745	CODAZZI (CESAR) - LA JAGUA 1 110 kV	2/02/2023	PODA Y TROCHA
374039	LN-745	CODAZZI (CESAR) - LA JAGUA 1 110 kV	3/02/2023	PODA Y TROCHA
374040	LN-745	CODAZZI (CESAR) - LA JAGUA 1 110 kV	6/02/2023	PODA Y TROCHA
374041	LN-745	CODAZZI (CESAR) - LA JAGUA 1 110 kV	7/02/2023	PODA Y TROCHA
374042	LN-745	CODAZZI (CESAR) - LA JAGUA 1 110 kV	8/02/2023	PODA Y TROCHA
374043	LN-745	CODAZZI (CESAR) - LA JAGUA 1 110 kV	9/02/2023	PODA Y TROCHA
374057	LN-745	CODAZZI (CESAR) - LA JAGUA 1 110 kV	1/03/2023	PODA Y TROCHA
374058	LN-745	CODAZZI (CESAR) - LA JAGUA 1 110 kV	2/03/2023	PODA Y TROCHA

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

374059	LN-745	CODAZZI (CESAR) - LA JAGUA 1 110 kV	3/03/2023	PODA Y TROCHA
374060	LN-745	CODAZZI (CESAR) - LA JAGUA 1 110 kV	6/03/2023	PODA Y TROCHA
374061	LN-745	CODAZZI (CESAR) - LA JAGUA 1 110 kV	7/03/2023	PODA Y TROCHA
374062	LN-745	CODAZZI (CESAR) - LA JAGUA 1 110 kV	8/03/2023	PODA Y TROCHA
374063	LN-745	CODAZZI (CESAR) - LA JAGUA 1 110 kV	9/03/2023	PODA Y TROCHA
374097	LN-745	CODAZZI (CESAR) - LA JAGUA 1 110 kV	30/01/2023	PODA Y TROCHA
374112	LN-745	CODAZZI (CESAR) - LA JAGUA 1 110 kV	20/02/2023	PODA Y TROCHA
374113	LN-745	CODAZZI (CESAR) - LA JAGUA 1 110 kV	21/02/2023	PODA Y TROCHA
374114	LN-745	CODAZZI (CESAR) - LA JAGUA 1 110 kV	22/02/2023	PODA Y TROCHA
374115	LN-745	CODAZZI (CESAR) - LA JAGUA 1 110 kV	23/02/2023	PODA Y TROCHA
374116	LN-745	CODAZZI (CESAR) - LA JAGUA 1 110 kV	24/02/2023	PODA Y TROCHA
374117	LN-745	CODAZZI (CESAR) - LA JAGUA 1 110 kV	27/02/2023	PODA Y TROCHA
374132	LN-745	CODAZZI (CESAR) - LA JAGUA 1 110 kV	22/03/2023	PODA Y TROCHA
374133	LN-745	CODAZZI (CESAR) - LA JAGUA 1 110 kV	23/03/2023	PODA Y TROCHA
374134	LN-745	CODAZZI (CESAR) - LA JAGUA 1 110 kV	24/03/2023	PODA Y TROCHA
374135	LN-745	CODAZZI (CESAR) - LA JAGUA 1 110 kV	27/03/2023	PODA Y TROCHA
374136	LN-745	CODAZZI (CESAR) - LA JAGUA 1 110 kV	28/03/2023	PODA Y TROCHA
374137	LN-745	CODAZZI (CESAR) - LA JAGUA 1 110 kV	29/03/2023	PODA Y TROCHA
374138	LN-745	CODAZZI (CESAR) - LA JAGUA 1 110 kV	30/03/2023	PODA Y TROCHA



Fuente: Registro Fotográfico AFINIA I Trimestre 2023

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



Fuente: Registro Fotográfico AFINIA I Trimestre 2023



Fuente: Registro Fotográfico AFINIA I Trimestre 2023

Numero	Tipo Elemento	Elemento	Fecha Inicio	Trabajos a Realizar
374024	LN-749	VALLEDUPAR - CODAZZI (CESAR) 1 110 kV	12/01/2023	PODA Y TROCHA
374025	LN-749	VALLEDUPAR - CODAZZI (CESAR) 1 110 kV	13/01/2023	PODA Y TROCHA
374026	LN-749	VALLEDUPAR - CODAZZI (CESAR) 1 110 kV	16/01/2023	PODA Y TROCHA
374027	LN-749	VALLEDUPAR - CODAZZI (CESAR) 1 110 kV	17/01/2023	PODA Y TROCHA
374028	LN-749	VALLEDUPAR - CODAZZI (CESAR) 1 110 kV	18/01/2023	PODA Y TROCHA

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

374029	LN-749	VALLEDUPAR - CODAZZI (CESAR) 1 110 kV	19/01/2023	PODA Y TROCHA
374030	LN-749	VALLEDUPAR - CODAZZI (CESAR) 1 110 kV	20/01/2023	PODA Y TROCHA
374031	LN-749	VALLEDUPAR - CODAZZI (CESAR) 1 110 kV	23/01/2023	PODA Y TROCHA
374032	LN-749	VALLEDUPAR - CODAZZI (CESAR) 1 110 kV	24/01/2023	PODA Y TROCHA
374033	LN-749	VALLEDUPAR - CODAZZI (CESAR) 1 110 kV	25/01/2023	PODA Y TROCHA
374034	LN-749	VALLEDUPAR - CODAZZI (CESAR) 1 110 kV	26/01/2023	PODA Y TROCHA
374035	LN-749	VALLEDUPAR - CODAZZI (CESAR) 1 110 kV	27/01/2023	PODA Y TROCHA
374036	LN-749	VALLEDUPAR - CODAZZI (CESAR) 1 110 kV	30/01/2023	PODA Y TROCHA
374044	LN-749	VALLEDUPAR - CODAZZI (CESAR) 1 110 kV	10/02/2023	PODA Y TROCHA
374045	LN-749	VALLEDUPAR - CODAZZI (CESAR) 1 110 kV	13/02/2023	PODA Y TROCHA
374046	LN-749	VALLEDUPAR - CODAZZI (CESAR) 1 110 kV	1/02/2023	PODA Y TROCHA
374047	LN-749	VALLEDUPAR - CODAZZI (CESAR) 1 110 kV	14/02/2023	PODA Y TROCHA
374048	LN-749	VALLEDUPAR - CODAZZI (CESAR) 1 110 kV	15/02/2023	PODA Y TROCHA
374049	LN-749	VALLEDUPAR - CODAZZI (CESAR) 1 110 kV	16/02/2023	PODA Y TROCHA
374050	LN-749	VALLEDUPAR - CODAZZI (CESAR) 1 110 kV	17/02/2023	PODA Y TROCHA
374051	LN-749	VALLEDUPAR - CODAZZI (CESAR) 1 110 kV	20/02/2023	PODA Y TROCHA
374052	LN-749	VALLEDUPAR - CODAZZI (CESAR) 1 110 kV	21/02/2023	PODA Y TROCHA
374053	LN-749	VALLEDUPAR - CODAZZI (CESAR) 1 110 kV	22/02/2023	PODA Y TROCHA
374054	LN-749	VALLEDUPAR - CODAZZI (CESAR) 1 110 kV	23/02/2023 06:00:00 a.m.	PODA Y TROCHA
374055	LN-749	VALLEDUPAR - CODAZZI (CESAR) 1 110 kV	24/02/2023 06:00:00 a.m.	PODA Y TROCHA
374056	LN-749	VALLEDUPAR - CODAZZI (CESAR) 1 110 kV	27/02/2023 06:00:00 a.m.	PODA Y TROCHA
374064	LN-749	VALLEDUPAR - CODAZZI (CESAR) 1 110 kV	10/03/2023 06:00:00 a.m.	PODA Y TROCHA
374065	LN-749	VALLEDUPAR - CODAZZI (CESAR) 1 110 kV	13/03/2023 06:00:00 a.m.	PODA Y TROCHA
374066	LN-749	VALLEDUPAR - CODAZZI (CESAR) 1 110 kV	14/03/2023 06:00:00 a.m.	PODA Y TROCHA
374067	LN-749	VALLEDUPAR - CODAZZI (CESAR) 1 110 kV	15/03/2023 06:00:00 a.m.	PODA Y TROCHA

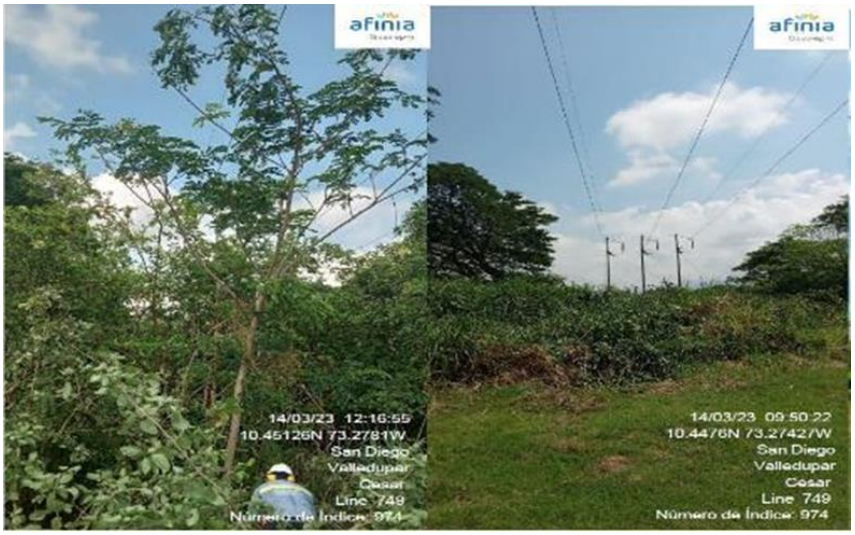
Indicador Parcial 2.2. Cumplimiento del programa de mantenimientos por activo.

374068	LN-749	VALLEDUPAR - CODAZZI (CESAR) 1 110 kV	16/03/2023 06:00:00 a.m.	PODA Y TROCHA
374069	LN-749	VALLEDUPAR - CODAZZI (CESAR) 1 110 kV	17/03/2023 06:00:00 a.m.	PODA Y TROCHA
374070	LN-749	VALLEDUPAR - CODAZZI (CESAR) 1 110 kV	21/03/2023 06:00:00 a.m.	PODA Y TROCHA
374071	LN-749	VALLEDUPAR - CODAZZI (CESAR) 1 110 kV	22/03/2023 06:00:00 a.m.	PODA Y TROCHA
374072	LN-749	VALLEDUPAR - CODAZZI (CESAR) 1 110 kV	23/03/2023 06:00:00 a.m.	PODA Y TROCHA
374073	LN-749	VALLEDUPAR - CODAZZI (CESAR) 1 110 kV	24/03/2023 06:00:00 a.m.	PODA Y TROCHA
374074	LN-749	VALLEDUPAR - CODAZZI (CESAR) 1 110 kV	27/03/2023 06:00:00 a.m.	PODA Y TROCHA
374075	LN-749	VALLEDUPAR - CODAZZI (CESAR) 1 110 kV	28/03/2023 06:00:00 a.m.	PODA Y TROCHA
374076	LN-749	VALLEDUPAR - CODAZZI (CESAR) 1 110 kV	29/03/2023 06:00:00 a.m.	PODA Y TROCHA
374077	LN-749	VALLEDUPAR - CODAZZI (CESAR) 1 110 kV	30/03/2023 06:00:00 a.m.	PODA Y TROCHA



Fuente: Registro Fotográfico AFINIA I Trimestre 2023

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



Fuente: Registro Fotográfico AFINIA I Trimestre 2023



Fuente: Registro Fotográfico AFINIA I Trimestre 2023

Numero	Tipo Elemento	Elemento	Fecha Inicio	Trabajos a Realizar
374149	LN-750	EL PASO - EL COPEY 1 110 kV	17/01/2023	PODA Y TROCHA
374150	LN-750	EL PASO - EL COPEY 1 110 kV	18/01/2023	PODA Y TROCHA
374151	LN-750	EL PASO - EL COPEY 1 110 kV	19/01/2023	PODA Y TROCHA
374152	LN-750	EL PASO - EL COPEY 1 110 kV	20/01/2023	PODA Y TROCHA
374153	LN-750	EL PASO - EL COPEY 1 110 kV	23/01/2023	PODA Y TROCHA

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

374154	LN-750	EL PASO - EL COPEY 1 110 kV	24/01/2023	PODA Y TROCHA
374155	LN-750	EL PASO - EL COPEY 1 110 kV	25/01/2023	PODA Y TROCHA
374156	LN-750	EL PASO - EL COPEY 1 110 kV	26/01/2023	PODA Y TROCHA
374157	LN-750	EL PASO - EL COPEY 1 110 kV	27/01/2023	PODA Y TROCHA
374158	LN-750	EL PASO - EL COPEY 1 110 kV	30/01/2023	PODA Y TROCHA
374169	LN-750	EL PASO - EL COPEY 1 110 kV	14/02/2023	PODA Y TROCHA
374170	LN-750	EL PASO - EL COPEY 1 110 kV	15/02/2023	PODA Y TROCHA
374171	LN-750	EL PASO - EL COPEY 1 110 kV	16/02/2023	PODA Y TROCHA
374172	LN-750	EL PASO - EL COPEY 1 110 kV	17/02/2023	PODA Y TROCHA
374173	LN-750	EL PASO - EL COPEY 1 110 kV	20/02/2023	PODA Y TROCHA
374174	LN-750	EL PASO - EL COPEY 1 110 kV	21/02/2023	PODA Y TROCHA
374175	LN-750	EL PASO - EL COPEY 1 110 kV	22/02/2023	PODA Y TROCHA
374176	LN-750	EL PASO - EL COPEY 1 110 kV	23/02/2023	PODA Y TROCHA
374177	LN-750	EL PASO - EL COPEY 1 110 kV	24/02/2023	PODA Y TROCHA
374178	LN-750	EL PASO - EL COPEY 1 110 kV	27/02/2023	PODA Y TROCHA
374189	LN-750	EL PASO - EL COPEY 1 110 kV	15/03/2023	PODA Y TROCHA
374190	LN-750	EL PASO - EL COPEY 1 110 kV	16/03/2023	PODA Y TROCHA
374191	LN-750	EL PASO - EL COPEY 1 110 kV	17/03/2023	PODA Y TROCHA
374192	LN-750	EL PASO - EL COPEY 1 110 kV	21/03/2023	PODA Y TROCHA
374193	LN-750	EL PASO - EL COPEY 1 110 kV	22/03/2023	PODA Y TROCHA
374194	LN-750	EL PASO - EL COPEY 1 110 kV	23/03/2023	PODA Y TROCHA
374195	LN-750	EL PASO - EL COPEY 1 110 kV	24/03/2023	PODA Y TROCHA
374196	LN-750	EL PASO - EL COPEY 1 110 kV	27/03/2023	PODA Y TROCHA
374197	LN-750	EL PASO - EL COPEY 1 110 kV	28/03/2023	PODA Y TROCHA
374198	LN-750	EL PASO - EL COPEY 1 110 kV	29/03/2023	PODA Y TROCHA
374199	LN-750	EL PASO - EL COPEY 1 110 kV	30/03/2023	PODA Y TROCHA



Fuente: Registro Fotográfico AFINIA I Trimestre 2023

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



Fuente: Registro Fotográfico AFINIA I Trimestre 2023



Fuente: Registro Fotográfico AFINIA I Trimestre 2023

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



Fuente: Registro Fotográfico AFINIA I Trimestre 2023



Fuente: Registro Fotográfico AFINIA I Trimestre 2023

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



Fuente: Registro Fotográfico AFINIA I Trimestre 2023

Numero	Tipo Elemento	Elemento	Fecha Inicio	Trabajos a Realizar
374139	LN-752	EL PASO - EL BANCO 1 110 kV	2/01/2023	PODA Y TROCHA
374140	LN-752	EL PASO - EL BANCO 1 110 kV	3/01/2023	PODA Y TROCHA
374141	LN-752	EL PASO - EL BANCO 1 110 kV	4/01/2023	PODA Y TROCHA
374142	LN-752	EL PASO - EL BANCO 1 110 kV	5/01/2023	PODA Y TROCHA
374143	LN-752	EL PASO - EL BANCO 1 110 kV	6/01/2023	PODA Y TROCHA
374144	LN-752	EL PASO - EL BANCO 1 110 kV	10/01/2023	PODA Y TROCHA
374145	LN-752	EL PASO - EL BANCO 1 110 kV	11/01/2023	PODA Y TROCHA
374146	LN-752	EL PASO - EL BANCO 1 110 kV	12/01/2023	PODA Y TROCHA
374147	LN-752	EL PASO - EL BANCO 1 110 kV	13/01/2023	PODA Y TROCHA
374148	LN-752	EL PASO - EL BANCO 1 110 kV	16/01/2023	PODA Y TROCHA
374159	LN-752	EL PASO - EL BANCO 1 110 kV	1/02/2023	PODA Y TROCHA
374160	LN-752	EL PASO - EL BANCO 1 110 kV	2/02/2023	PODA Y TROCHA
374161	LN-752	EL PASO - EL BANCO 1 110 kV	3/02/2023	PODA Y TROCHA
374162	LN-752	EL PASO - EL BANCO 1 110 kV	6/02/2023	PODA Y TROCHA
374163	LN-752	EL PASO - EL BANCO 1 110 kV	7/02/2023	PODA Y TROCHA
374164	LN-752	EL PASO - EL BANCO 1 110 kV	8/02/2023	PODA Y TROCHA
374165	LN-752	EL PASO - EL BANCO 1 110 kV	9/02/2023	PODA Y TROCHA
374166	LN-752	EL PASO - EL BANCO 1 110 kV	10/02/2023	PODA Y TROCHA
374167	LN-752	EL PASO - EL BANCO 1 110 kV	13/02/2023	PODA Y TROCHA
374168	LN-752	EL PASO - EL BANCO 1 110 kV	1/02/2023	PODA Y TROCHA
374179	LN-752	EL PASO - EL BANCO 1 110 kV	1/03/2023	PODA Y TROCHA
374180	LN-752	EL PASO - EL BANCO 1 110 kV	2/03/2023	PODA Y TROCHA

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

374181	LN-752	EL PASO - EL BANCO 1 110 kV	3/03/2023	PODA Y TROCHA
374182	LN-752	EL PASO - EL BANCO 1 110 kV	6/03/2023	PODA Y TROCHA
374183	LN-752	EL PASO - EL BANCO 1 110 kV	7/03/2023	PODA Y TROCHA
374184	LN-752	EL PASO - EL BANCO 1 110 kV	8/03/2023	PODA Y TROCHA
374185	LN-752	EL PASO - EL BANCO 1 110 kV	9/03/2023	PODA Y TROCHA
374186	LN-752	EL PASO - EL BANCO 1 110 kV	10/03/2023	PODA Y TROCHA
374187	LN-752	EL PASO - EL BANCO 1 110 kV	13/03/2023	PODA Y TROCHA
374188	LN-752	EL PASO - EL BANCO 1 110 kV	14/03/2023	PODA Y TROCHA



Fuente: Registro Fotográfico AFINIA I Trimestre 2023



Fuente: Registro Fotográfico AFINIA I Trimestre 2023

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



Fuente: Registro Fotográfico AFINIA I Trimestre 2023



Fuente: Registro Fotográfico AFINIA I Trimestre 2023

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



Fuente: Registro Fotográfico AFINIA I Trimestre 2023



Fuente: Registro Fotográfico AFINIA I Trimestre 2023

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

DEPARTAMENTO: CÓRDOBA/ SÚCRE
PODA
LN-713, LN-730, LN-731, LN-737, LN-761

Numero	Tipo Elemento	Elemento	Fecha Inicio	Trabajos a Realizar
378860	LN-713	CHINU - SINCE 1 110 kV	21/03/2023	PODA Y TROCHA
378861	LN-713	CHINU - SINCE 1 110 kV	22/03/2023	PODA Y TROCHA
378862	LN-713	CHINU - SINCE 1 110 kV	23/03/2023	PODA Y TROCHA
378863	LN-713	CHINU - SINCE 1 110 kV	24/03/2023	PODA Y TROCHA
378864	LN-713	CHINU - SINCE 1 110 kV	25/03/2023	PODA Y TROCHA
378865	LN-713	CHINU - SINCE 1 110 kV	27/03/2023	PODA Y TROCHA
378866	LN-713	CHINU - SINCE 1 110 kV	28/03/2023	PODA Y TROCHA
378867	LN-713	CHINU - SINCE 1 110 kV	29/03/2023	PODA Y TROCHA
378868	LN-713	CHINU - SINCE 1 110 kV	30/03/2023	PODA Y TROCHA
378869	LN-713	CHINU - SINCE 1 110 kV	31/03/2023	PODA Y TROCHA



Fuente: Registro Fotográfico AFINIA I Trimestre 2023



Fuente: Registro Fotográfico AFINIA I Trimestre 2023

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



Fuente: Registro Fotográfico AFINIA I Trimestre 2023

Numero	Tipo Elemento	Elemento	Fecha Inicio	Trabajos a Realizar
378881	LN-730	CHINU - SAN MARCOS (SUCRE) 1 110 kV	16/01/2023	PODA Y TROCHA
378882	LN-730	CHINU - SAN MARCOS (SUCRE) 1 110 kV	17/01/2023	PODA Y TROCHA
378883	LN-730	CHINU - SAN MARCOS (SUCRE) 1 110 kV	18/01/2023	PODA Y TROCHA
378884	LN-730	CHINU - SAN MARCOS (SUCRE) 1 110 kV	19/01/2023	PODA Y TROCHA
378885	LN-730	CHINU - SAN MARCOS (SUCRE) 1 110 kV	20/01/2023	PODA Y TROCHA
378886	LN-730	CHINU - SAN MARCOS (SUCRE) 1 110 kV	21/01/2023	PODA Y TROCHA

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





Fuente: Registro Fotográfico AFINIA I Trimestre 2023





Fuente: Registro Fotográfico AFINIA I Trimestre 2023

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



Fuente: Registro Fotográfico AFINIA I Trimestre 2023

Numero	Tipo Elemento	Elemento	Fecha Inicio	Trabajos a Realizar
378789	LN-731	BOSTON - CHINU 1 110 kV	2/01/2023	PODA Y TROCHA
378790	LN-731	BOSTON - CHINU 1 110 kV	3/01/2023	PODA Y TROCHA
378791	LN-731	BOSTON - CHINU 1 110 kV	4/01/2023	PODA Y TROCHA
378792	LN-731	BOSTON - CHINU 1 110 kV	5/01/2023	PODA Y TROCHA
378793	LN-731	BOSTON - CHINU 1 110 kV	6/01/2023	PODA Y TROCHA
378794	LN-731	BOSTON - CHINU 1 110 kV	7/01/2023	PODA Y TROCHA



Fuente: Registro Fotográfico AFINIA I Trimestre 2023

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



Fuente: Registro Fotográfico AFINIA I Trimestre 2023



Fuente: Registro Fotográfico AFINIA I Trimestre 2023

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

DEPARTAMENTO: BOLÍVAR

LAVADO AT

LN-612, LN-620, LN-624, LN-628,

Numero	Tipo Elemento	Elemento	Fecha Inicio	Trabajos a Realizar
374870	LN-612	TERNERA - MAMONAL 1 66 kV	16/01/2023	LAVADO DE AISLADORES
374896	LN-612	TERNERA - MAMONAL 1 66 kV	1/02/2023	LAVADO DE AISLADORES
374922	LN-612	TERNERA - MAMONAL 1 66 kV	10/02/2023	LAVADO DE AISLADORES
374948	LN-612	TERNERA - MAMONAL 1 66 kV	7/03/2023	LAVADO DE AISLADORES
374974	LN-612	TERNERA - MAMONAL 1 66 kV	16/03/2023	LAVADO DE AISLADORES
391542	LN-612	TERNERA - MAMONAL 1 66 kV	18/02/2023	LAVADO DE AISLADORES
391548	LN-612	TERNERA - MAMONAL 1 66 kV	25/03/2023	LAVADO DE AISLADORES





Fuente: Registro Fotográfico AFINIA I Trimestre 2023





Fuente: Registro Fotográfico AFINIA I Trimestre 2023

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

Numero	Tipo Elemento	Elemento	Fecha Inicio	Trabajos a Realizar
374871	LN-624	PROELECTRICA - MAMONAL 1 66 kV	16/01/2023	LAVADO DE AISLADORES
374897	LN-624	PROELECTRICA - MAMONAL 1 66 kV	1/02/2023	LAVADO DE AISLADORES
374923	LN-624	PROELECTRICA - MAMONAL 1 66 kV	10/02/2023	LAVADO DE AISLADORES
374949	LN-624	PROELECTRICA - MAMONAL 1 66 kV	7/03/2023	LAVADO DE AISLADORES
374975	LN-624	PROELECTRICA - MAMONAL 1 66 kV	16/03/2023	LAVADO DE AISLADORES
391543	LN-624	PROELECTRICA - MAMONAL 1 66 kV	18/02/2023	LAVADO DE AISLADORES
391549	LN-624	PROELECTRICA - MAMONAL 1 66 kV	25/03/2023	LAVADO DE AISLADORES



Fuente: Registro Fotográfico AFINIA I Trimestre 2023



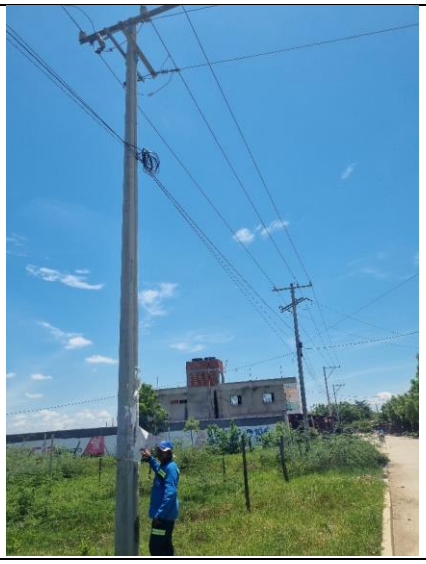
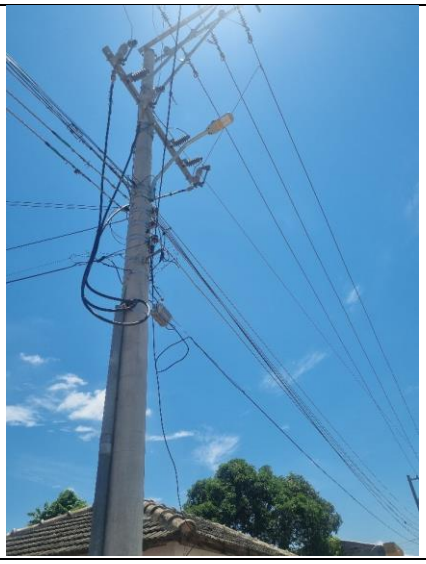
Fuente: Registro Fotográfico AFINIA I Trimestre 2023

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:

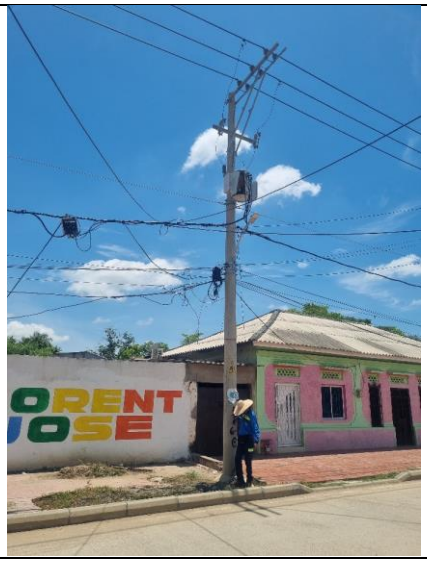
CIRCUITO CALAMAR 3

		
10°14'17.1"N 74°55'04.7"W, Estructura inicio conductor ACSR 4/0.		10°14'25.4"N 74°54'59.3"W. Poste de 12x1030.
		
10°14'35.0"N 74°54'57.0"W, Poste de 12x1030		10°14'45.6"N 74°54'54.5"W, Poste de 12x1030.

Fuente: SSPD visita en campo

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

CIRCUITO CALAMAR 3

		
10°14'46.7"N 74°54'53.2"W, Poste de 12x1030.		10°15'02.2"N 74°54'48.7"W, Estructura Terminal cable ACSR 4/0, 1520 metros, inicia cable CF125, poste de 12x1030.
		
10°15'03.2"N 74°54'48.5"W, Poste de 12x1030		10°15'04.4"N 74°54'47.7"W, Poste de 12x1030.

Fuente: SSPD visita en campo

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

CIRCUITO CALAMAR 3

		
10°15'07.3"N 74°54'47.4"W, Poste de 12x1030.		10°15'17.2"N 74°54'44.5"W, Estructura Terminal cable CF125, 2030 metros.
		
10°15'26.8"N 74°54'51.8"W, Estructura inicio cable AAAC 246.9		10°15'33.2"N 74°54'54.7"W, Estructura Terminal cable AAAC 246.9, 260 metros.

Fuente: SSPD visita en campo

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

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



Nuevo pórtico de entrada.



Bahía de línea



Banco condensadores 8 MVAR



Bahía transformador

Fuente: SSPD visita en campo

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

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



Vía interna – Modulo común



Iluminación y apantallamiento – Modulo común



Sistema de drenaje – Modulo común



Aisladores de soportes y cadenas de retención barrajes

Fuente: SSPD visita en campo

1.1.4 Objetivo 4 . Perdidas

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

Proyecto de consumidores regulados y medidos

Bolívar Norte - OS: 29861508



Fuente: Informe I Trimestre 2023 AFINIA

Córdoba Norte - OS: 29857986



Fuente: Informe I Trimestre 2023 AFINIA

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

Visita SSPD:

San Pelayo:

Usuario 1 Oscar Galván, Nic. 4476993, orden de servicio 29749188. La orden se dio por reporte de línea directa



Fuente: Visita SSPD - DTGE

Usuario 2 DIRECTV Colombia, Nic 7751117, orden de servicio 29851632



Fuente: Visita SSPD - DTGE

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

Cereté:

Usuario 1 Mercy Cecilia Rodríguez Narváez, Nic. 4469270, orden de servicio 29782570. La orden se dio porque en revisión se encontró medidor con fotocelda invertida, razón por la cual se cambió el medidor y se inició proceso de recuperación de energía



Fuente: Visita SSPD - DTGE

Usuario 2 Herly Luisana Carrascal Triana, Nic. 6697392, orden de servicio 29740882. En la orden se cambió el medidor porque se encontró dañado y desprogramado



Fuente: Visita SSPD – DTGE

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

Corozal:

Usuario 1 Nic. 5077364, orden de servicio 29496424






Fuente: Visita SSPD – DTGE

Usuario 2 Nic. 7913777, orden de servicio 29799039





Fuente: Visita SSPD – DTGE

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

Carmen de Bolívar:

Usuario 1 Nic. 4263386, orden de servicio 29906576, barrio Siete de Agosto. El usuario se normalizó por que se levantó irregularidad ya que aparecía como residencial y realmente es comercial




Fuente: Visita SSPD – DTGE

Usuario 2 Nic. 4265421, orden de servicio 29883690, barrio El Páramo. En la orden se realizó cambio de medidor por display dañado, imposibilidad para toma de lectura.




Fuente: Visita SSPD – DTGE

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

Usuario 3 Nic. 4263674, orden de servicio 29758325, barrio Paraíso. En la orden de servicio se realizó revisión de medidor, el cual se encontró conforme, pero se cambió la caja para evitar manipulación



Fuente: Visita SSPD – DTGE

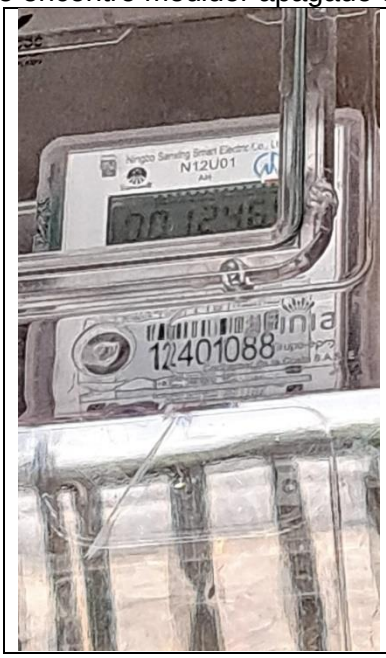
Usuario 4 Nic. 6625737, orden de servicio 29866060, barrio Las Palmas. En la orden de servicio se realizó revisión a medidor el cual se encontró desprendido y luego se fijó

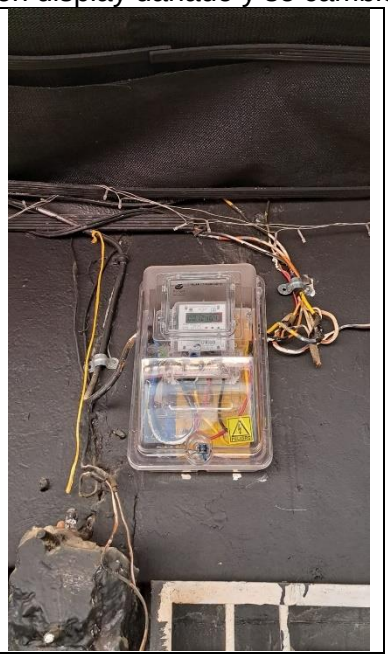


Fuente: Visita SSPD – DTGE

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

Usuario 5 Nic. 6519805, orden de servicio 29890543, barrio 1 de Mayo. En la orden de servicio se encontró medidor apagado con display dañado y se cambió medidor





Fuente: Visita SSPD – DTGE

Usuario 6 Nic. 4233896, orden de servicio 29855414, barrio Nariño. En la orden de servicio se encontró caja opaca y se cambió toda la caja por impedimento de lectura





Fuente: Visita SSPD – DTGE

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

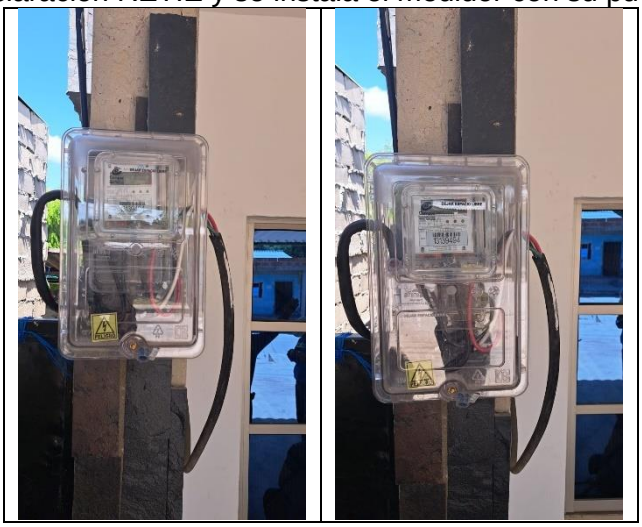
Arjona:

Jhanet Mayoral Martínez, Nic 7216644, barrio Nuevo**,** orden de servicio 29831272. En la orden de servicio se realizó normalización de servicio directo con medidor, se adecuó acometida y caja descolgada



Fuente: Visita SSPD – DTGE

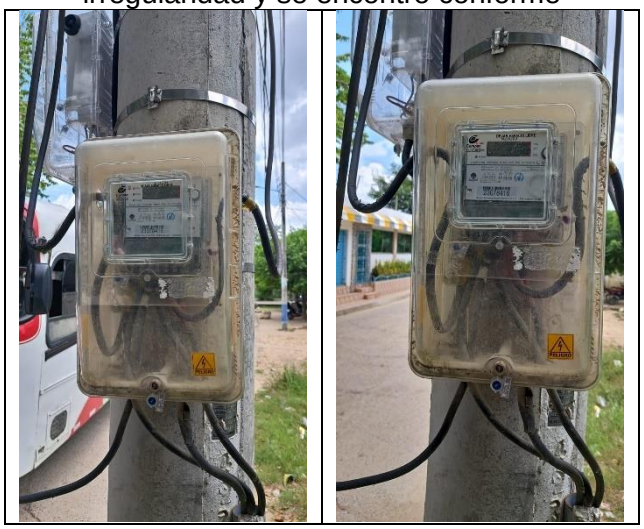
Olga Patricia Gutiérrez Varón, barrio El Ceibal, Nic 1100842, orden de servicio 29834235. Se realizó habilitación de vivienda (HV), el contratista de AFINIA es quien emite la declaración RETIE y se instala el medidor con su puesta a tierra



Fuente: Visita SSPD – DTGE

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

Institución Educativa Domingo Tarraguaro, sector Calle El Coco, Nic. 4246803, orden de servicio 29758139. En la orden de servicio se realizó revisión por posible irregularidad y se encontró conforme



Fuente: Visita SSPD – DTGE

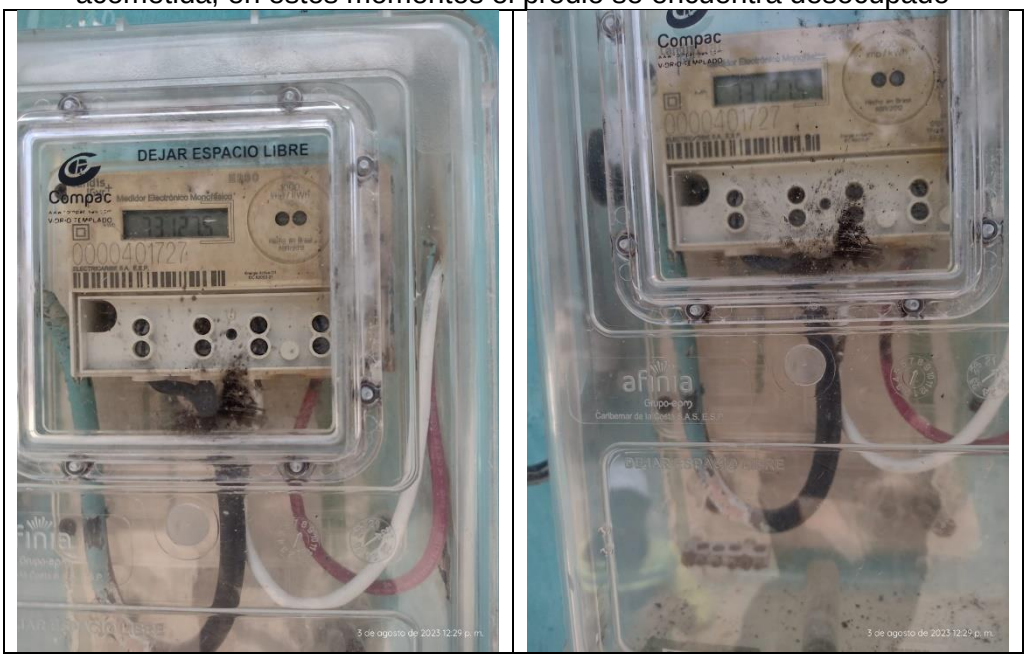
COOTRANSAR, sector calle el coco Arjona, Nic. 4246809, orden de servicio 29677667, En la orden de servicio se revisó medidor por posible irregularidad y se encontró conforme, sin embargo, se cambió la caja



Fuente: Visita SSPD – DTGE

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

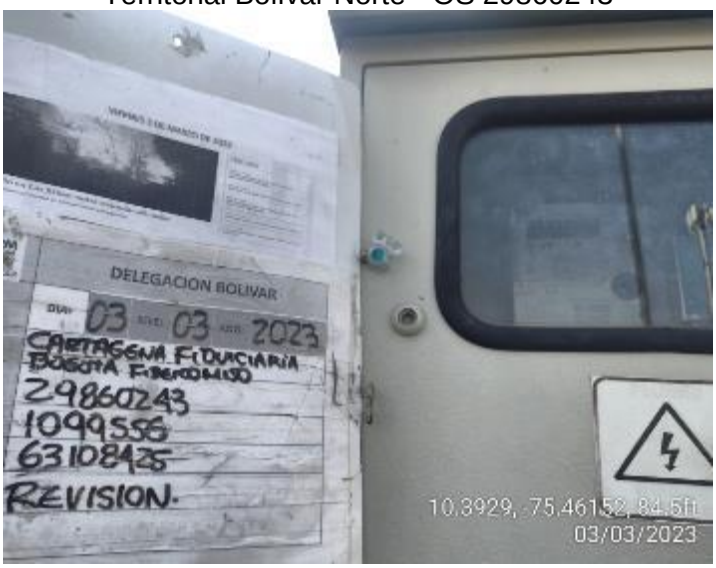
Luis Eduardo Villa, Nic 4246485, orden se servicio 29691185. En la orden de servicio se realizó revisión por tarifa inadecuada, se cambió caja y se hizo adecuación de acometida, en estos momentos el predio se encuentra desocupado



Fuente: Visita SSPD – DTGE

Proyecto de gestión de grandes consumidores:

Territorial Bolívar Norte - OS 29860243



Fuente: Informe I Trimestre 2023 AFINIA

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

Territorial Bolívar Norte - OS 29862719



Fuente: Informe I Trimestre 2023 AFINIA

Territorial Bolívar Norte – OS 29901050



Fuente: Informe I Trimestre 2023 AFINIA

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

Visita SSPD
Montería:
Barrio Chuchurubí

Usuario Centro Familiar Cristiano, Nic. 4557603



Fuente: Visita SSPD – DTGE

Usuario Fiscalía, Nic. 4551400



Fuente: Visita SSPD – DTGE

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

Usuario Viva 1A IPS, Nic. 4530660



Fuente: Visita SSPD - DTGE

Usuario Policía Nacional, Nic. 4551409



Fuente: Visita SSPD – DTGE

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

Barrio Centro

Usuario Hotel SAMA, Nic. 4576661







Fuente: Visita SSPD – DTGE

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

Usuario Bancamía, Nic. 4533125



Fuente: Visita SSPD – DTGE

Usuario Tierra Santa, Nic. 7517855



Fuente: Visita SSPD – DTGE

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

Usuario Tienda del Interior, Nic. 4614082



Fuente: Visita SSPD – DTGE

Barrio El Mora:

Usuario PLASDECOR, Nic. 6860840



Fuente: Visita SSPD – DTGE

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

Barrio Villa Caribe:

Usuario Tubos y Metales, Nic. 6806957



Fuente: Visita SSPD - DTGE

Cereté:

Usuario: Municipio de Cereté, Nic 7693638, en la orden de servicio se realizó cambio de equipo de comunicación y revisión del equipo



Fuente: Visita SSPD – DTGE

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

Sincelejo:

Usuario: Hotel Panorama, Nic. 7833523, orden de servicio 29893725. En la OS se realizó reemplazo de modem en el marco del PTM, plan tecnología de la medida. Para control de pérdidas de medida



Fuente: Visita SSPD - DTGE

Usuario: Sala de Velación La Esperanza, Nic. 5092024, orden de servicio 29890932. En la OS se realizó una inspección periódica para verificar el estado de la medida y diagnosticar la migración a medición industrial y con una orden de servicio posterior se instaló medida industrial, la medición cuenta con sensor de apertura de gabinete para evitar la manipulación del usuario



Fuente: Visita SSPD - DTGE

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

Usuario: Sol Marina Perna de Sierra, Nic. 7552835, orden de servicio 29823940. Con la OS se instaló la tecnología FOCUS, en el marco de PTM, en este medidor industrial se le instalo módem para hacerle seguimiento



Fuente: Visita SSPD - DTGE

Corozal:

Usuario: Estación de Servicio Las Brisas, Nic. 5077240, orden de servicio 29831536. En la OS se hizo revisión de la medición industrial y revisión periódica de seguimiento a los equipos de medida



Fuente: Visita SSPD - DTGE

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

Usuario: Olímpica de Corozal, Nic. 7871389, orden de servicio 29823963. En la OS se realizó cambio de los dos transformadores de tensión (TT)



Fuente: Visita SSPD - DTGE

Carmen de Bolívar

Usuario: Universidad de Cartagena, Barrio Prado, Medidor 62083123, orden de servicio 29798628. En la orden de servicio se realizó una revisión periódica para verificar el estado del equipo y comunicaciones



Fuente: Visita SSPD - DTGE

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

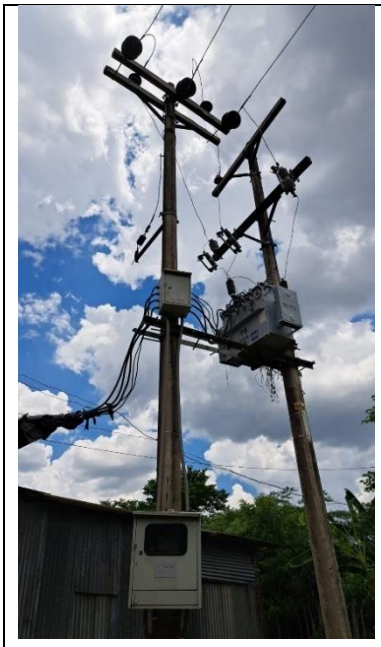
Usuario: Hogares Campesinos Ancianato, Barrio Concordia, Medidor 053054850, orden de servicio 29762274. En la orden se realizó revisión periódica para verificar estado del equipo y de comunicaciones





Fuente: Visita SSPD - DTGE

Usuario: Compañía del Agro, Barrio La Esperanza, Medidor 62038061, orden de servicio 29798629. En la orden de servicio se encontró módem sin señal y se cambió el modem





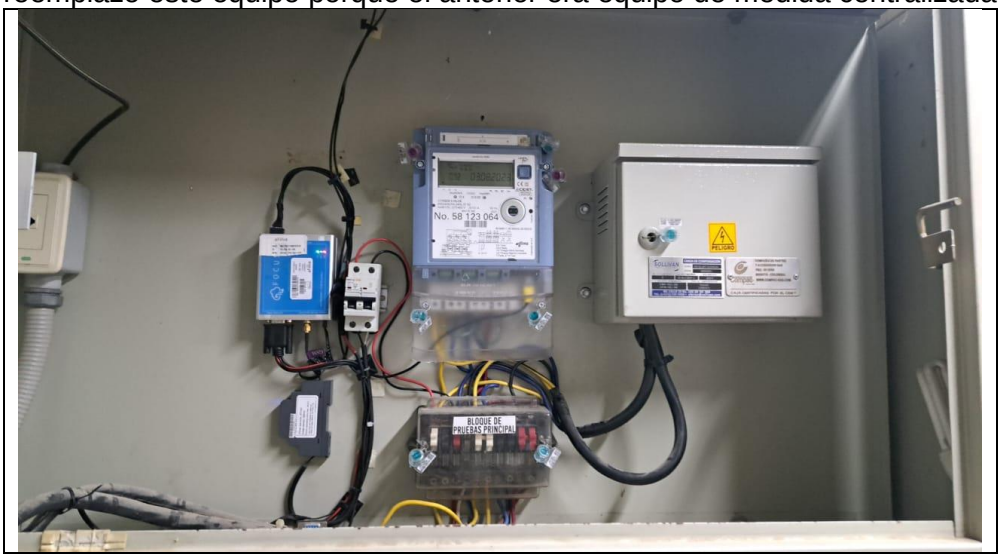
Fuente: Visita SSPD – DTGE

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

Arjona:

Barrio San José:

Usuario: Estación de Servicio Arjona, Nic. 58123064, orden de servicio 29880573. En la orden de revisión se instaló módem y antena y se hizo prueba de comunicación, se reemplazó este equipo porque el anterior era equipo de medida centralizada



Fuente: Visita SSPD - DTGE

Barrio 5 de Noviembre.

Usuario: CDI Municipio de Arjona, Nic 1274590, medidor 02924403, orden de servicio 29859701. En la orden de servicio se realizó instalación completa de medida semidirecta, tenía medida centralizada residencial, y además se instalaron el módem y antena



Fuente: Visita SSPD - DTGE

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

Barrio El Tanque Sector Gambote

Usuario: Acueducto y Alcantarillado de Arjona, Nic 1073737, orden de servicio 29785838. En la orden de servicio solamente se realizó inspección periódica para verificar estado de equipos de medida y pruebas de comunicación





Fuente: Visita SSPD - DTGE

Barrio El Tanque

Usuario: Acueducto y Alcantarillado de Colombia SA ESP, Nic. 084292021, orden de servicio 29785837, en la orden de servicio del 24 de enero se realizó revisión del equipo de medida y prueba de comunicación, en la visita se encontró un medidor diferente debido a que se cambió el 14 de julio con orden de servicio 69794431





Fuente: Visita SSPD – DTGE

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

Barrio Subnormal San Rafael de la Cruz

Usuario: Barrio Subnormal San Rafael de la Cruz, Nic 5368339, orden de servicio 29872901. En la orden de servicio se realizó inspección del equipo y se encontró conforme. Este es un equipo totalizador y no tiene módem ni antena. El totalizador tiene asociadas 34 casas y está asociado al transformador A636188



Fuente: Visita SSPD - DTGE

Cartagena:

Usuario: Aduanas Hubemar, Barrio Manga, Nic 1190620, orden de servicio 29805046, Número de medidor 62086345. En la orden de servicio se realizó revisión periódica y resultó conforme, no sé cambió ni equipo de medida ni módem ni antena



Fuente: Visita SSPD - DTGE

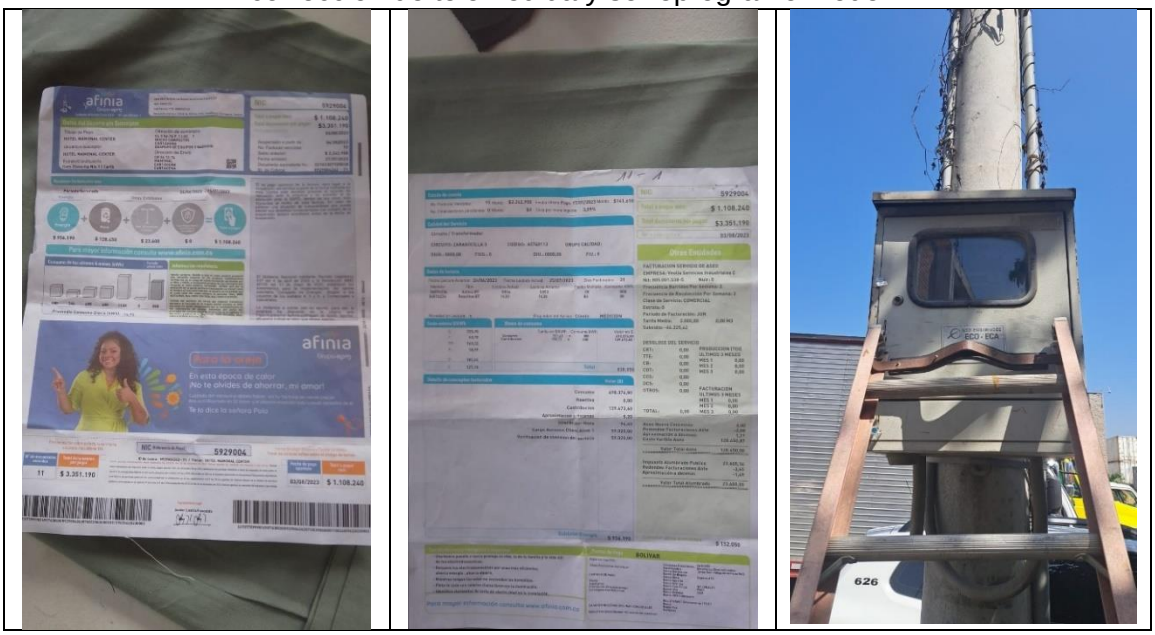
Indicador Parcial 4.2 Ejecución Plan de Control de Pérdidas de Energía.

Usuario: Hotel Avenida Buenos Aires, Barrio El Bosque, Nic 1200162, medidor número 62019413, orden de servicio 29755258. En la orden de servicio se realizó revisión periódica con resultado conforme y se realizó pruebas conformes



Fuente: Visita SSPD - DTGE

Usuario: Hotel Mamonal Center, Barrio Nuevo Campestre, Nic 5929004, medidor número 36076234, orden de servicio 29896223. En la orden de servicio se realizó corrección de telemedida y se reprogramó módem



Fuente: Visita SSPD – DTGE

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

Proyectos para la instalación de macromedida:

Macromedida ZZEE: RPM 98921298 ZE BOCAGRANDE- BN



Fuente: Informe I Trimestre 2023 AFINIA

Macromedida SSEE: MACROMEDIDOR N2 SE TAMALAMEQUE-CESAR



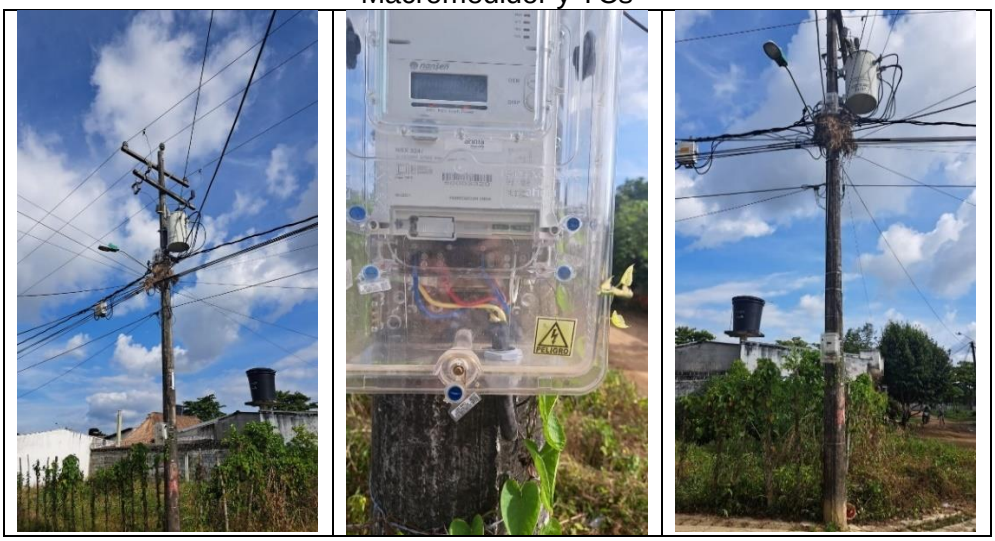
Fuente: Informe I Trimestre 2023 AFINIA

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

Visita SSPD

San Pelayo

Macromedidor y TCs



Fuente: Visita SSPD – DTGE

Cereté:

Código del Trafo AH422 asociado al macromedidor instalado. Con la orden de servicio se realizó la instalación completa de macromedidor



Fuente: Visita SSPD – DTGE

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

Sincelejo:

Proyecto Espiga 1:

Macromedidor 1: Código de macromedidor 50002481 asociado a transformador 1 Cod. AM802



Fuente: Visita SSPD – DTGE

Macromedidor 2: Código de macromedidor 50001697 asociado a transformador 2 Cod. AM600



Fuente: Visita SSPD – DTGE

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

Macromedidor 3: Código de macromedidor 50002222 asociado a transformador 3 Cod. X8629



Fuente: Visita SSPD - DTGE

Macromedidor 4: Código de macromedidor 50001700 asociado a transformador 4 Cod. 1057P



Fuente: Visita SSPD - DTGE

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

Proyecto Espiga 10:

Macromedidor 1: Código de macromedidor 50001703 asociado a transformador 1 Cod. C8658





Fuente: Visita SSPD - DTGE

Macromedidor 2: Código de macromedidor 50001704 asociado a transformador 2 Cod. AM799





Fuente: Visita SSPD – DTGE

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

Corozal:

Macromedidor 1: Código de macromedidor 50001264 asociado a transformador Cod. X6394



Fuente: Visita SSPD - DTGE

Macromedidor 2: Código de macromedidor 00167162 asociado a transformador 2 Cod. X6395



Fuente: Visita SSPD - DTGE

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

Macromedidor 3: Código de macromedidor 50002222 asociado a transformador 3 Cod. AM932



Fuente: Visita SSPD - DTGE

Carmen de Bolívar:

Barrio Siete de Agosto

Macromedidor 1: Código de macromedidor 50004385 asociado a transformador Cod. H5968



Fuente: Visita SSPD – DTGE

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

Macromedidor 2: Código de macromedidor 50004386 asociado a transformador 2 Cod. B6226



Fuente: Visita SSPD - DTGE

Barrio Monte Carmelo

Macromedidor 3: Código de macromedidor 50003001 asociado a transformador 3 Cod. B6925



Fuente: Visita SSPD - DTGE

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

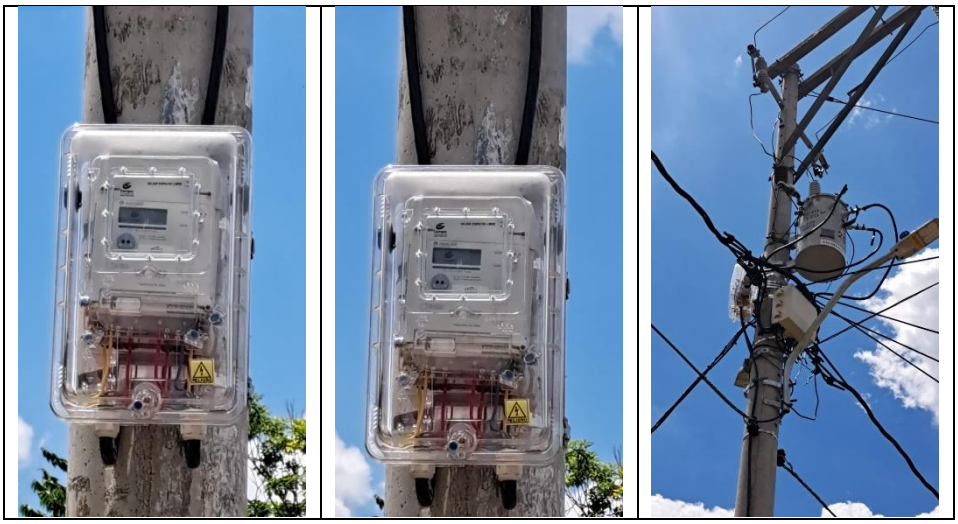
Barrio Nariño

Macromedidor 4: Código de macromedidor 50003004 asociado a transformador 3 Cod. 36982



Fuente: Visita SSPD - DTGE

Macromedidor 5: Código de macromedidor 50003825 asociado a transformador 3 Cod. P1247



Fuente: Visita SSPD - DTGE

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

Cartagena:

Barrio Nelson Mandela:

Macromedidor 1: Código de macromedidor 50004845 asociado a transformador Cod. 0093P



Fuente: Visita SSPD - DTGE

Macromedidor 2: Código de macromedidor 50004896 asociado a transformador 2 Cod. 0084P



Fuente: Visita SSPD – DTGE

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

Macromedidor 3: Código de macromedidor 50004885 asociado a transformador 3 Cod. 0806P



Fuente: Visita SSPD - DTGE

Barrio San Fernando:

Macromedidor 1: Código de macromedidor 50003099 asociado a transformador 1 Cod. X7883



Fuente: Visita SSPD - DTGE

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

Macromedidor 2: Código de macromedidor 50003330 asociado a transformador 1 Cod. AM651



Fuente: Visita SSPD - DTGE

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

Instalación de medidores a usuarios sin medición:

Orden de Servicio: 29848330



Fuente: Informe I Trimestre 2023 AFINIA

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

Orden de Servicio: 29868536



Fuente: Informe I Trimestre 2023 AFINIA

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

Visita SSPD

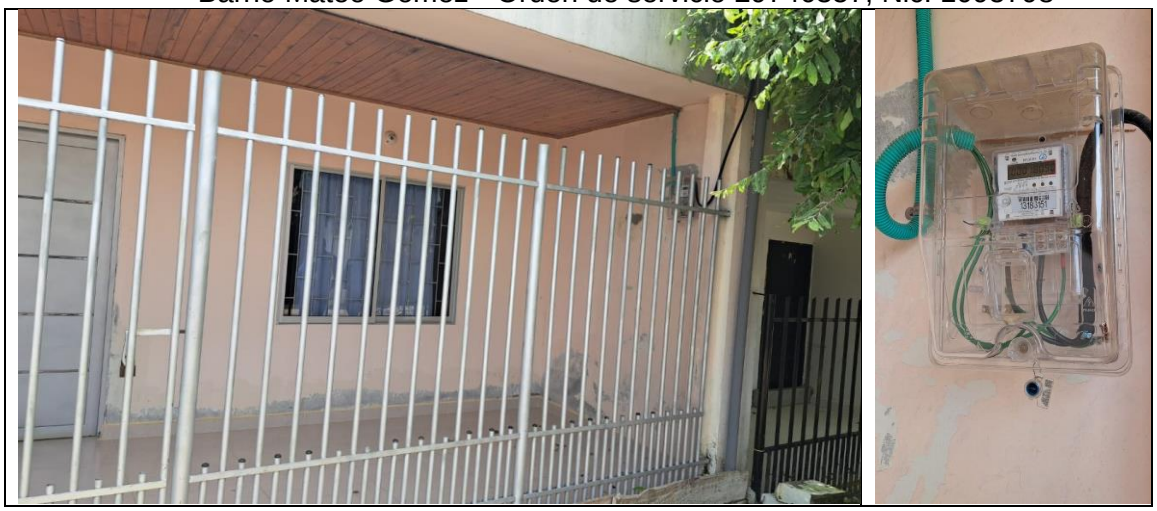
Montería:

Barrio el Triunfo (Mocarí) - Orden de servicio 29779871, Nic 6256198



Fuente: Visita de inspección SSPD – DTGE

Barrio Mateo Gómez --Orden de servicio 29746357, Nic. 1095798



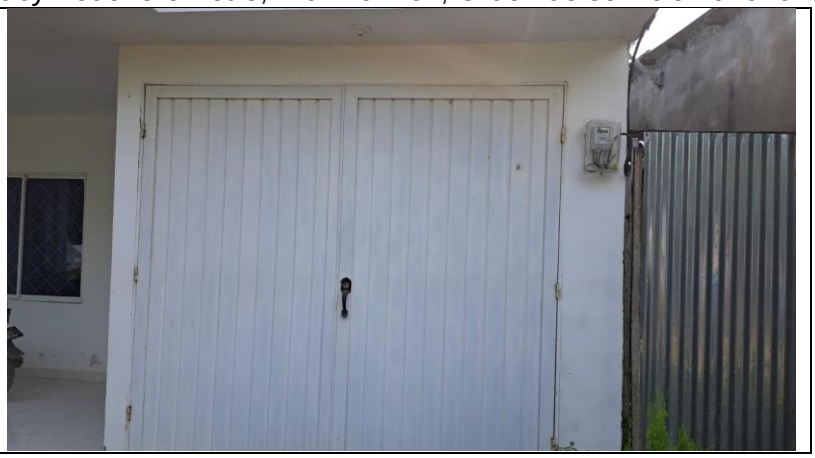
Fuente: Visita de inspección SSPD - DTGE

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

San Pelayo:

Usuario normalizado Ruby Bodonero Petro, Nic 7294267, Orden de servicio 29707679



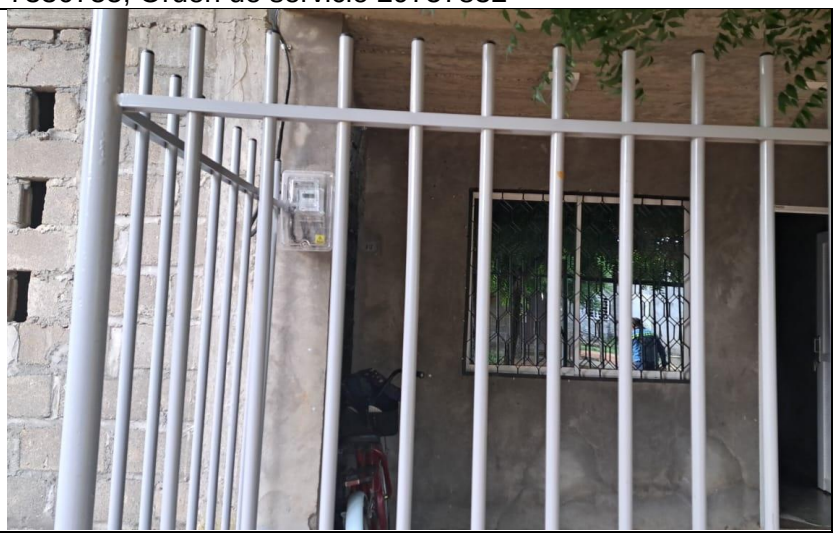


Fuente: Visita de inspección SSPD - DTGE

Cereté:

Barrio Nuevo horizonte, Usuario normalizado Edwin Dario Plaza Gonzáles, Nic 7336755, Orden de servicio 29757832





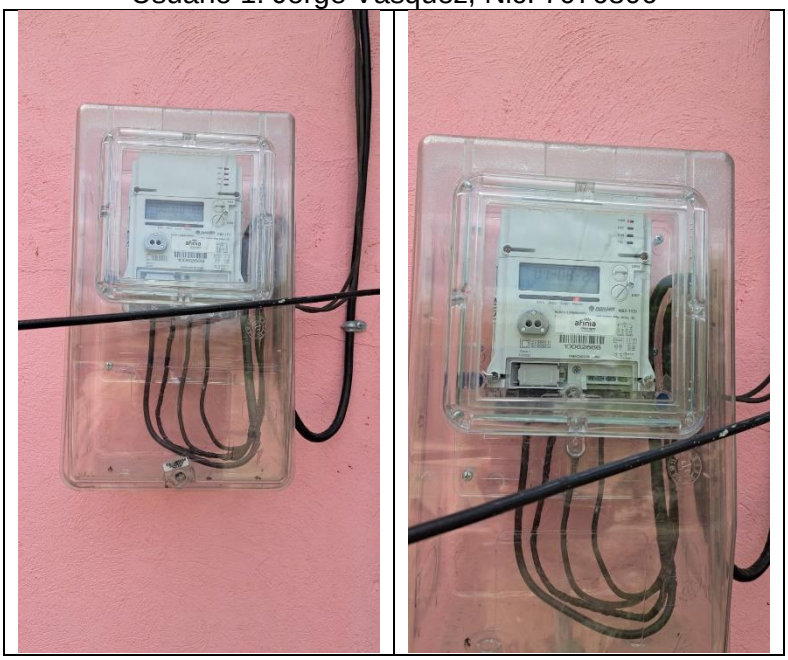
Fuente: Visita de inspección SSPD - DTGE

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

Sincelejo:

Barrio Costa Azul:

Usuario 1: Jorge Vásquez, Nic. 7076806



Fuente: Visita SSPD - DTGE

Usuario 2: Seferino Parra, Nic. 7173400



Fuente: Visita SSPD - DTGE

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

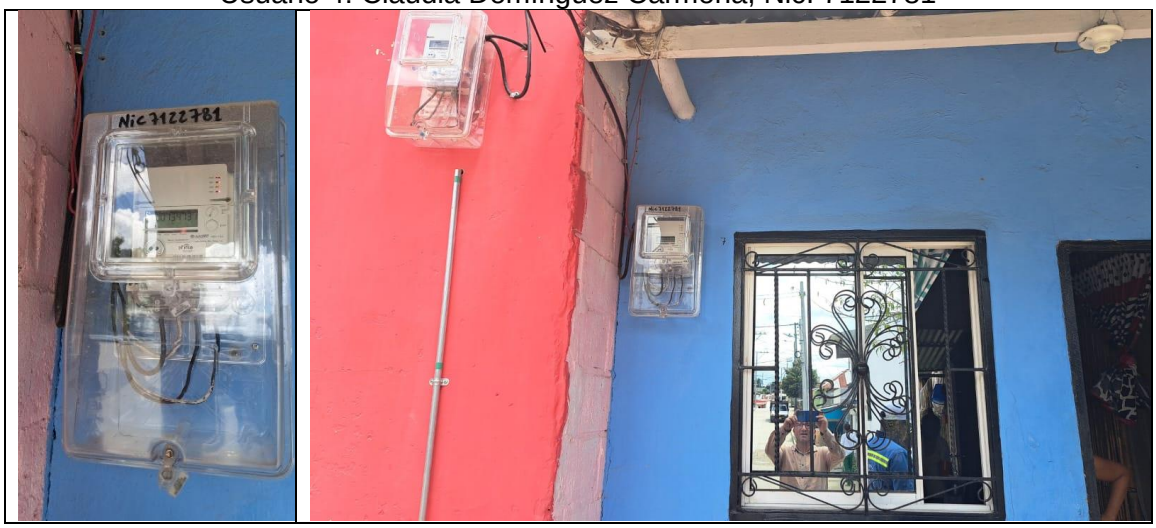
Usuario 3: Harold David Bustos, Nic. 7300999



Fuente: Visita SSPD - DTGE

Barrio Villa Mady:

Usuario 4: Claudia Domínguez Carmona, Nic. 7122781



Fuente: Visita SSPD - DTGE

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

Usuario 5: Darlys Cervantes, Nic. 7028182

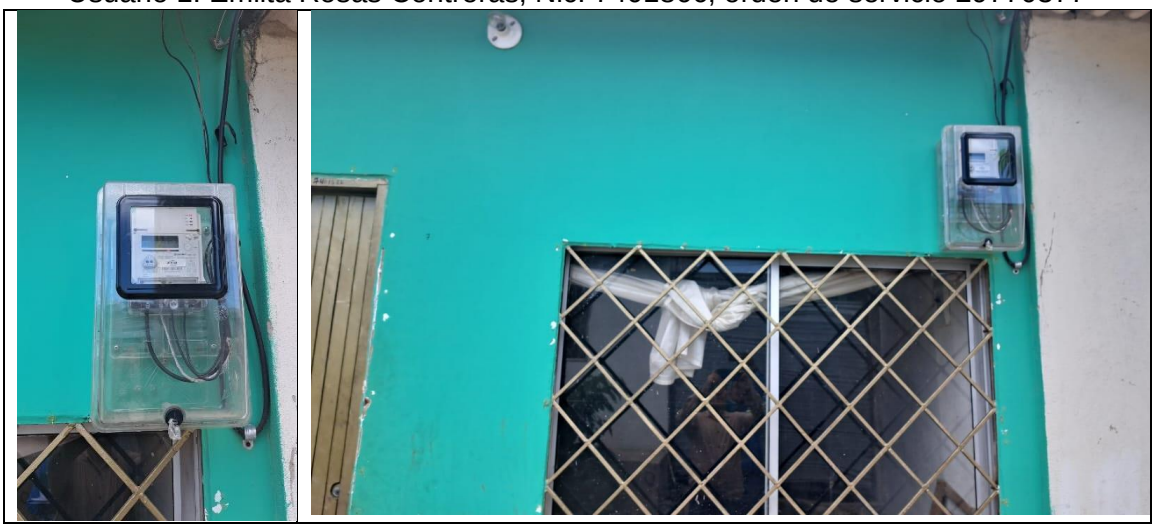


Fuente: Visita SSPD - DTGE

Corozal:

Barrio Cartagena de Indias

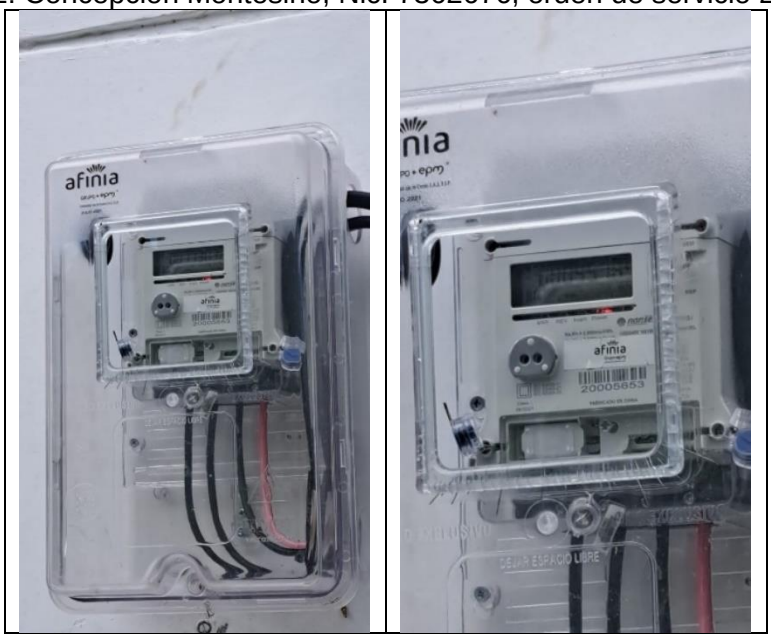
Usuario 1: Emilta Rosas Contreras, Nic. 7401866, orden de servicio 29770377



Fuente: Visita SSPD - DTGE

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

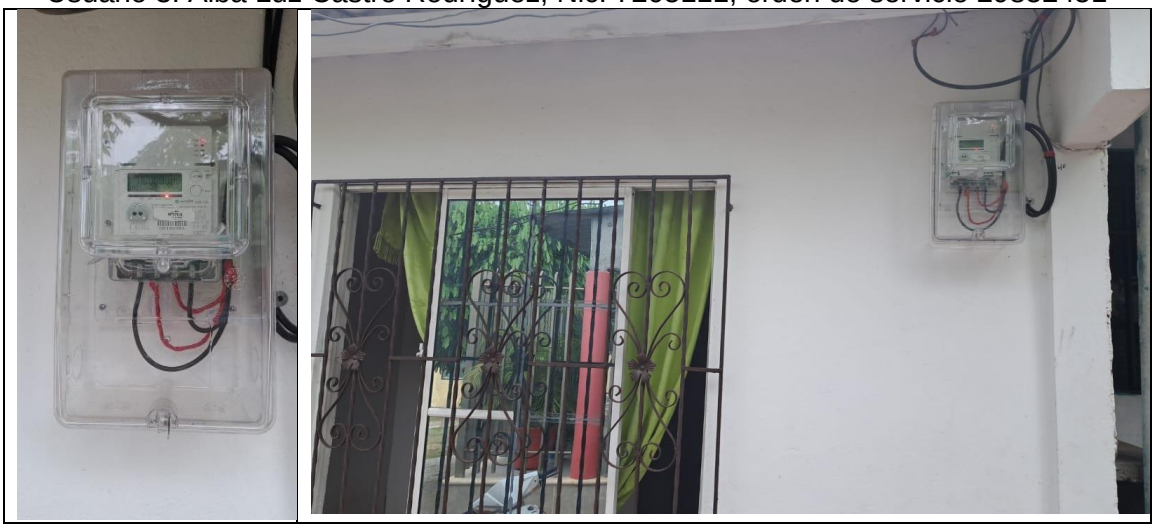
Usuario 2: Concepción Montesino, Nic. 7362676, orden de servicio 29849901



Fuente: Visita SSPD - DTGE

Barrio Dager Chadid:

Usuario 3: Alba Luz Castro Rodríguez, Nic. 7205111, orden de servicio 29852451



Fuente: Visita SSPD – DTGE

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

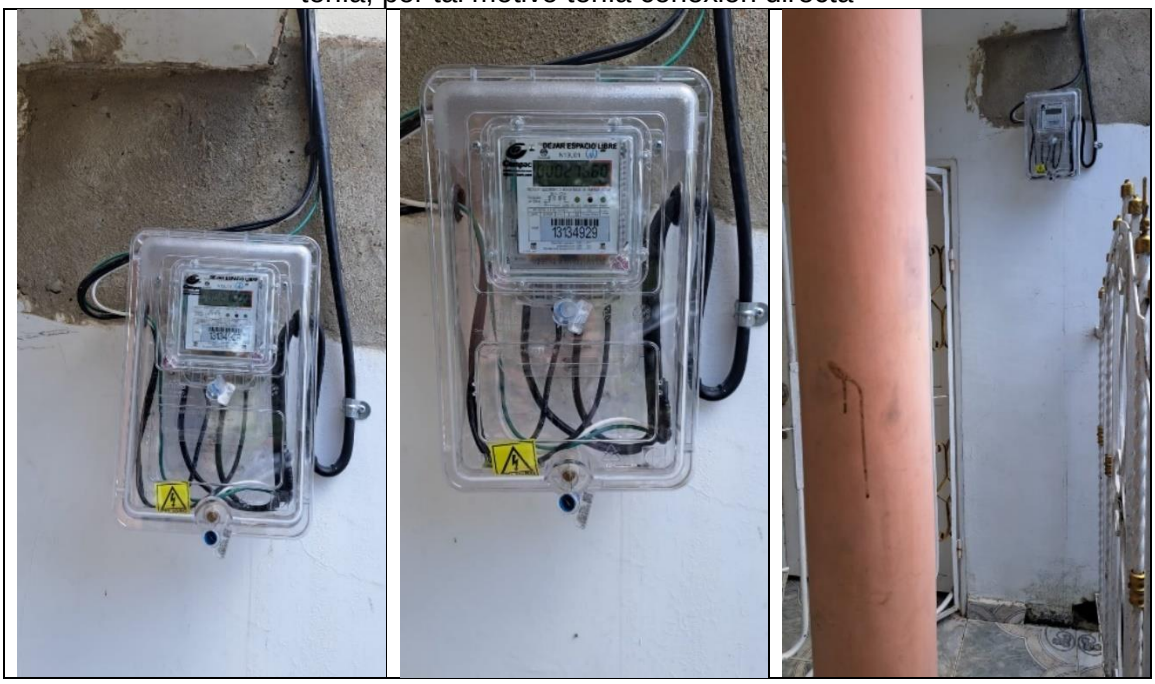
Usuario 4: Karen Carcamo Acosta, Nic. 7401853, orden de servicio 29852454



Fuente: Visita SSPD – DTGE

Arjona:

Mario Ramos Castaño, Nic 7018804, barrio El Silencio, orden de servicio 29830386. En la orden de servicio se realizó instalación completa de medidor porque el usuario no lo tenía, por tal motivo tenía conexión directa



Fuente: Visita SSPD – DTGE

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

Sistema de medición centralizada:

Bolívar Norte

Medida avanzada - Instalación de medidores medida avanzada sobre fachada, luego su conexión a las acometidas





Fuente: Informe I Trimestre 2023 AFINIA

Córdoba Norte

Medida avanzada - Instalación de medidores medida avanzada sobre fachada, luego su conexión a las acometidas





Fuente: Informe I Trimestre 2023 AFINIA

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

Aseguramiento de red:

Actividad de excavación, hincado y cimentación de postes de 14M, 12M y 9M. Instalación de transformador y redes baja tensión tendidas y energizadas sobre postes de 12 metros instalados en de la ciudad de Cartagena.





Fuente: Informe I Trimestre 2023 AFINIA

Evidencias Fotográficas:

RPM 98921298 ZE BOCAGRANDE- BN



Fuente: Informe I Trimestre 2023 AFINIA

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

Visita SSPD:

Sincelejo: Proyecto Espiga 1: Usuarios beneficiados aproximadamente 3.160, transformadores instalados 118 y en el primer trimestre 2023 se instalaron 27 transformadores con 547 usuarios asociados.

Transformador 1 Cod. AM802: Usuario 1 Medidor No. 10066779, Usuario 2 Medidor No. 13145462





Fuente: Visita SSPD - DTGE

Transformador 2: Cod. AM600: Usuario 1 Medidor No. 00107033, Usuario 2 Medidor No. 12063141





Fuente: Visita SSPD - DTGE

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

Transformador 3: Cod. X8629: Usuario 1 Medidor No. 10066859, Usuario 2 Medidor No. 10066856



Fuente: Visita SSPD - DTGE

Transformador 4: Cod. 1057P: Usuario 1 Medidor No. 10066793, Usuario 2 Medidor No. 10066790



Fuente: Visita SSPD – DTGE

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

Proyecto Espiga 10: Para el primer trimestre el transformador 1 tiene asociados 34 usuarios normalizados; el transformador 2 tiene 35 usuarios normalizados.

Transformador 1 Cod. C8658: Usuario 1 Medidor No. 00134421, Usuario 2 Medidor No. 00134465





Fuente: Visita SSPD – DTGE

Transformador 2: Cod. AM799: Usuario 1 Medidor No. 12076023, Usuario 2 Medidor No. 12154867



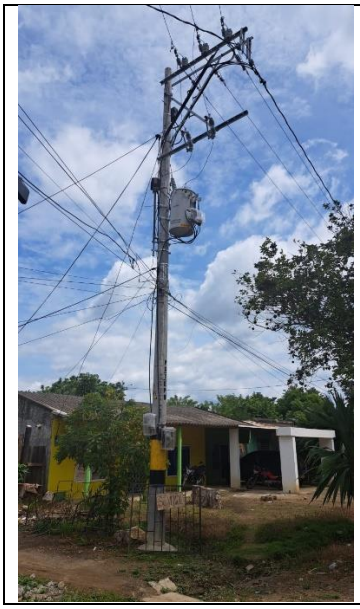



Fuente: Visita SSPD - DTGE

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

Montería - Proyecto Berástegui: Usuarios beneficiados aproximadamente 1.400, transformadores instalados 34 y en el primer trimestre 2023 se instalaron 5 transformadores con 191 usuarios asociados.

Transformador 1: Usuario 1 Orden de servicio 29758912, Usuario 2 Orden de servicio 29758942





Fuente: Visita de inspección SSPD – DTGE

Transformador 2: Usuario 1 Orden de servicio 29714150





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



Fuente: Visita de inspección SSPD - DTGE

Transformador 3: Usuario 1 Orden de servicio 29833831, Usuario 2 Orden de servicio 29833819



Fuente: Visita de inspección SSPD - DTGE

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

San Pelayo:

Usuario: CAMU, Nic. 7525641. Orden de servicio se cambió gabinete y se cambió el equipo de comunicación



Fuente: Visita de inspección SSPD – DTGE

Cartagena: Proyecto Sector Nelson Mandela: En el proyecto se han instalado 150 transformadores beneficiando aproximadamente a 3.000 usuarios. En el primer trimestre 2023 se instalaron 26 transformadores en el barrio Nelson Mandela

Transformador 1: Cod. 0093P, Usuario 1 Elio Pitalua, Nic. 1108275, orden de servicio 29788412 número de medidor 00130733, Usuario 2 Wilmer Simancas, Nic. 1108311, orden de servicio 29788414, número de medidor 00059561, Usuario 3 número de medidor 00130737. En el transformador 1 se normalizaron 29 usuarios



Fuente: Visita SSPD – DTGE

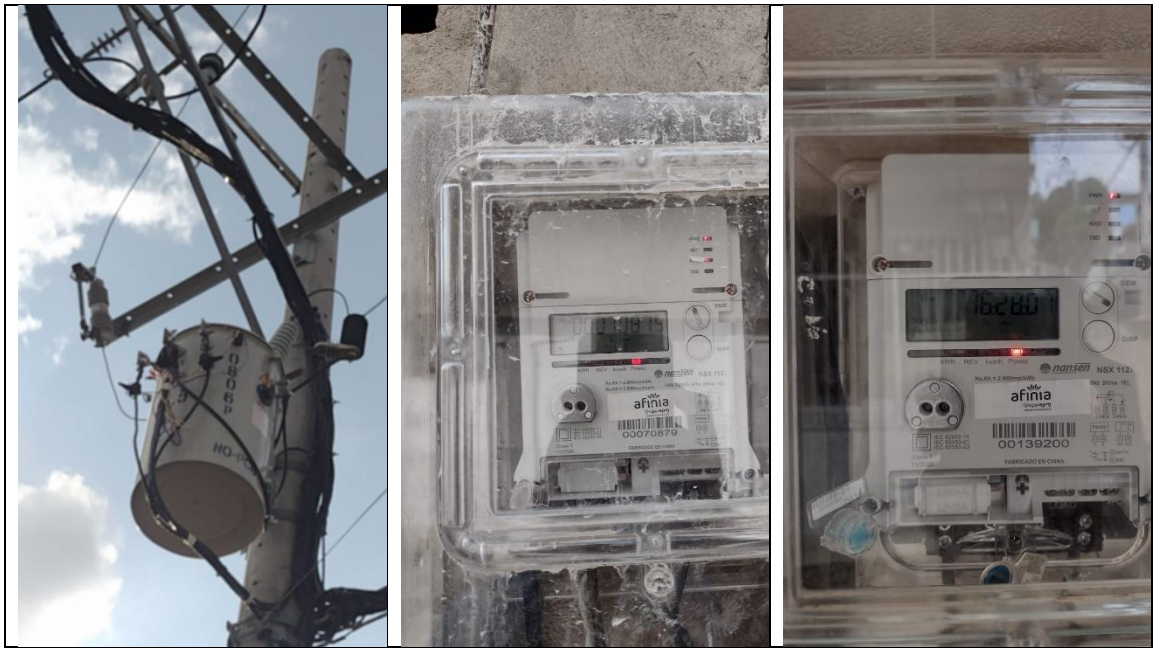
Indicador parcial 4.4 Ejecución plan de inversiones activos de uso dirigido a gestión de pérdidas.

Transformador 2: código 0084P Usuario 1 Bivia Mendoza, Nic 1108345, orden de servicio 29728997, número de medidor 00131303, Usuario 2 Alexander Julio Silgado, Nic. 1108258, Usuario 3 Raimundo José Payares, Nic. 1266434. Orden de servicio 29849875. En el transformador 2 se normalizaron 34 usuarios



Fuente: Visita SSPD – DTGE

Transformador 3: código 0806P Usuario 1 Dagobis Vargas, Nic. 1268398, orden de servicio 29777880, Usuario 2 Argenida Agamez, Nic. 1268404, orden de servicio 29777881. En el transformador 3 se normalizaron 44 usuarios

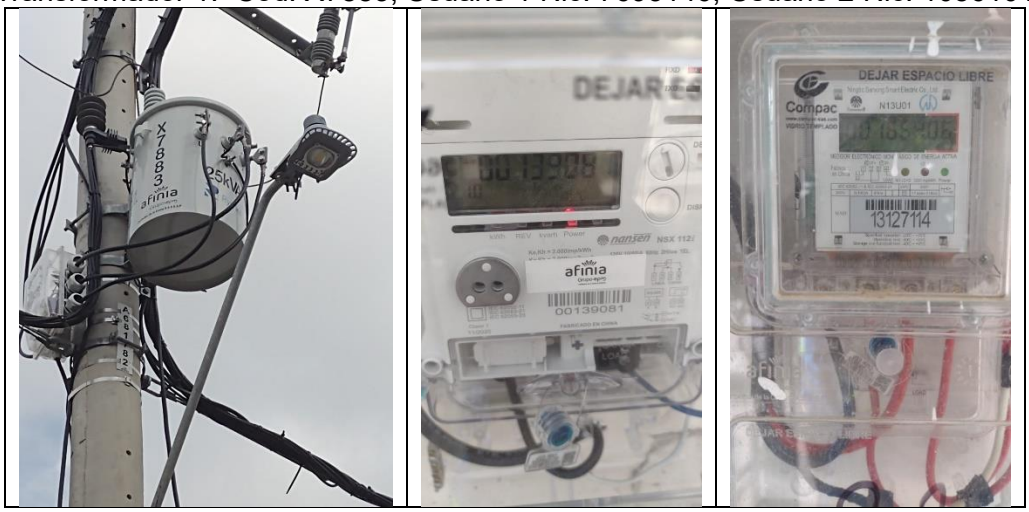


Fuente: Visita SSPD – DTGE

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

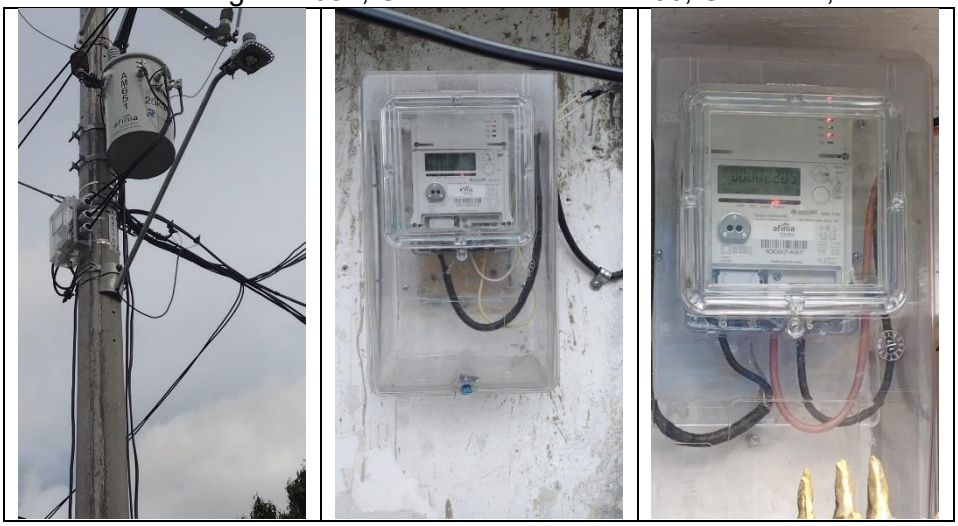
Proyecto Sector San Fernando: La mayoría de los usuarios de San Fernando cuentan con medidores inteligentes y a la espera de la instalación de antena para transmitir información de la medida.

Transformador 1: Cod. X7883, Usuario 1 Nic. 7693146, Usuario 2 Nic. 1056101



Fuente: Visita SSPD – DTGE

Transformador 2: código AM651, Usuario 1 Nic. 1227786, Usuario 2, Nic. 1227787



Fuente: Visita SSPD – DTGE

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

Macromedida SSEE:

MACROMEDIDOR N2 SE TAMALAMEQUE-CESAR



Fuente: Informe I Trimestre 2023 AFINIA

Multifamiliar Villa Plaza – Cartagena – 24/03/2023



Fuente: Informe I Trimestre 2023 AFINIA

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

Red aérea Foco Rojo – Cartagena



Fuente: Informe I Trimestre 2023 AFINIA

Red aérea Los Ciruelos (Gabinete en red) – Cartagena



Fuente: Informe I Trimestre 2023 AFINIA

1.1.5 Objetivo 6 . Atención al cliente

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:

Tabla de cobertura de objetivo población del personal de AFINIA

TERRITORIO	N° EMPLEADOS	Ciudad Ejecución Entrenamiento
Bolívar Norte	101	Cartagena
Cesar	53	Valledupar
Córdoba Norte	54	Monteria
Bolívar Sur	21	Magangué
Córdoba Sur	23	Planeta Rica
Sucre	28	Sincelejo
TOTAL	**280**	

Fuente: Informe Primer Trimestre 2023 de AFINIA

Tabla- Documentación del Gestor de Contenidos

Tipo documento	Cantidad
Peticiones	37
Quejas	24
Reclamos	24
Sugerencias	22

Fuente: Informe Primer Trimestre 2023 de AFINIA

Tabla de beneficios y nuevas funcionalidades SAVIA – Afinia

Beneficios y Nuevas funcinalidades en el Nuevo Gestor Documental SAVIA

Beneficios de contar con el Gestor de Contenidos SAVIA:

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

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

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

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

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

Imagen – Documentos finales incluidos en el Gestor de documentos SAVIA para consulta de personal de atención al cliente AFINIA – Atención Presencial Tarifa Incorrecta

afinia Grupo-epm

AFINIA/RECLAMO

Atención Presencial

TARIFA INCORRECTA



Descripción

Cuando el suscriptor o usuario cuestiona el valor de la tarifa aplicada en la factura. Aplica para los casos en los que se factura con un nivel de tensión diferente o el usuario es propietario del activo. No debe confundirse con los reclamos por uso o estrato.

Consideraciones Generales

- El beneficio de propiedad de activo lo vemos reflejado en el sistema en consulta por contrato/servicios asociados en el campo "Pro. Equipos. Red", valida la propiedad del activo.

- Toda **Reclamación** que quede en **trámite** debe ser respondida por escrito o por correo electrónico, éste último si el cliente diligencia y firma el respectivo Formato de Autorización para la Notificación Electrónica.

- Todo **Contacto** que se realice a través del canal de atención presencial, deberá quedar radicado en OPEN SGC. Si el cliente queda satisfecho con la información brindada y no amerita apertura de PQR, se deberá RADICAR transacción en OPEN SGC por **INFORMACIÓN GENERAL**, la cual **se cerrará en primer contacto.**

- Para todas las PQR, no se debe informar textualmente lo consignado en los aplicativos internos de la empresa. Ejemplo: Avisos, órdenes de servicio, libreta de incidencias, etc. Ya que hay información correspondiente al manejo interno de la compañía que no debe ser difundida al cliente.

Actualización de Datos:

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

Nota:

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

Importante

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

Registrar o documentar de manera correcta y completa:
- Cantidad de folios aportados.
- Información de la queja presentada por el cliente.
- Datos del cliente.

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

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

Sistema de Gestión de Turnos:

Todos los clientes que se atiendan deben quedar registrados:
- **Centros de atención CON sistema de gestión de turnos:** El registro del contacto se realiza en el sistema en mención.
- **Centros de atención SIN sistema de gestión de turnos:** El registro del contacto se realiza en el registro manual de afluencia.

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

ANÁLISIS ATENCIÓN PRESENCIAL	REGISTRO DEL CONTACTO	REGISTRO PQR
1. Si el cliente cuestiona el valor de la tarifa, indica no esta de acuerdo porque el predio es uso residencial y no comercial. Deriva: Clase de uso incorrecto. **2. Si el cliente cuestiona el valor de la tarifa, indica no esta de acuerdo porque el predio pertenece al estrato 1 y no 2 como registra en la factura.** Deriva: Estrato incorrecto.	**Tipo de servicio:** N/A **Información a registrar en comentarios:** N/A	**Código Asunto:** N/A **Tipo:** N/A **Medio de Atención:** N/A **Observaciones y Referencia:** N/A
3. Si el cliente cuestiona el valor de la tarifa, indica que los activos son de su propiedad, al validar confirmas lo indicado por el cliente: - Procede a generar PQR, documenta de manera clara y completa la información que aporta el cliente en observaciones y referencias del reclamo. - Informa el número del reclamo y los tiempos de respuesta de 1 a 15 días hábiles, sin embargo, puede ponerse en contacto con nosotros al onceavo día hábil para brindar una posible respuesta.	**Tipo de servicio:** Reclamo verbal **Información a registrar en comentarios:** Nombre y apellidos del cliente y NIC. En caso de no aportar el NIC, colocar 00	**Código Asunto:** 40 **Tipo:** Tarifa incorrecta **Medio de Atención:** En persona **Observaciones y Referencia:** Nombre, CC, teléfono(s), información suministrada por el cliente y lo identificado en sistema.
4. Cliente desea radicar escrito, sigue este procedimiento: • Recepciona el escrito ingresándolo en la herramienta de gestión documental correspondiente, el cual arroja Stikers que contiene la información: Código de la recepción del documento, Nro. De radicado del Open SGC, Asunto, Nro. Folio, fecha y hora. • Coloca los stikers tanto en la copia como en el original. • Registrar nombre completo y legible del funcionario que recepciona el escrito. • Genera la RECLAMACIÓN, registra en la herramienta de gestión documental. • Carga los anexos que sean necesario en la herramienta de gestión documental. • Devuelve la copia del escrito al cliente con el sello debidamente documentado. • Informa los tiempos de notificación. **Nota:** En los casos que **no se encuentre habilitada la herramienta de gestión documental y/o para aquellos centros de atención que no cuenten con la impresora,** se debe utilizar el sello entregado por Afinia y registrando como mínimo la siguiente información: • Fecha de Recibido, No. de folios, No. de radicación con que se encuentra registrado en el Sistema Comercial o el TMP según el caso. • Nombre completo y legible del funcionario que recepciona el escrito. • Dirección de notificación. • Se debe revisar en qué calidad de usuario está presentando PQR.	**Tipo de servicio:** Reclamo Escrito **Información a registrar en comentarios:** Nombre y apellidos del cliente, teléfono(s), NIC	**Código Asunto:** 3 **Tipo:** Tarifa incorrecta **Medio de Atención:** Por correo o carta **Observaciones y Referencia:** Nombre, CC, teléfono(s), información suministrada por el cliente y lo identificado en sistema.

Fuente: Informe Primer 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***.

Imagen – Documentos finales incluidos en el Gestor de documentos SAVIA para consulta de personal de atención al cliente AFINIA – Atención Presencial Cobro de Revisiones

afinia Grupo-epm

AFINIA/RECLAMO

Atención Presencial

COBRO DE REVISIONES



Descripción

Cuando el suscriptor o usuario reclama por el cobro de las revisiones realizadas por la empresa.

Consideraciones Generales

- Toda **Reclamación** que quede en **trámite** debe ser respondida por escrito o por correo electrónico, éste último si el cliente diligencia y firma el respectivo Formato de Autorización para la Notificación Electrónica.

- Todo **Contacto** que se realice a través del canal de atención presencial, deberá quedar radicado en OPEN SGC. Si el cliente queda satisfecho con la información brindada y no amerita apertura de PQR, se deberá RADICAR transacción en OPEN SGC por **INFORMACIÓN GENERAL**, la cual **se cerrará en primer contacto.**

- Revisa las observaciones de las ordenes de servicio las cuales deben indicar que fue atendido el cliente, el cobro de la orden de servicio aplica en aquellos casos que haya sido una orden resuelta y efectiva, no se toman en cuenta las órdenes de servicio como visita fallida.

- Afinia otorga una revisión gratuita al medidor cada 6 meses, las ordenes deben estar ejecutadas, no cuentan las ordenes fallidas.

- Para todas las PQR no se debe informar textualmente lo consignado en los aplicativos internos de la empresa. Ejemplo: Avisos, órdenes de servicio, libreta de incidencias, etc. Ya que hay información correspondiente al manejo interno de la compañía que no debe ser difundida al cliente.

Actualización de Datos:

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

Nota:

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

Importante

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

Registrar o documentar de manera correcta y completa:
- Cantidad de folios aportados.
- Información de la queja presentada por el cliente.
- Datos del cliente.

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

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

Sistema de Gestión de Turnos:

Todos los clientes que se atiendan deben quedar registrados:
- **Centros de atención CON sistema de gestión de turnos:** El registro del contacto se realiza en el sistema en mención.
- **Centros de atención SIN sistema de gestión de turnos:** El registro del contacto se realiza en el registro manual de afluencia.

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

ANÁLISIS ATENCIÓN PRESENCIAL	REGISTRO DEL CONTACTO	REGISTRO PQR
1. Cliente indica no esta de acuerdo con el cobro de la revisión porque los técnicos le informaron que no generaría cobro o el valor facturado es diferente al indicado, pero la información de la O/S confirma las acciones realizadas en el predio y el cobro de la misma: - Informa lo identificado en sistema, motivo por el cual se generó este cobro. - Si el cliente queda satisfecho con la información brindada, **genera transacción de tipo: INFORMACIÓN GENERAL.** - Genera PQR e Imprime constancia PQ. - Documenta la reclamación con la información brindada al cliente. - Cierra la PQ en OPEN SGC.	**Tipo de servicio:** Consulta **Información a registrar en comentarios:** Nombre y apellidos del cliente, teléfono(s), NIC	**Código Asunto:** N/A **Tipo:** Información general **Medio de Atención:** En persona **Observaciones y Referencia:** Nombre, CC, teléfono(s), información suministrada por el cliente y lo identificado en sistema.
1.a. Si el cliente insiste: - Procede a generar PQR En MERCURIO, documenta de manera clara y completa la información que aporta el cliente en observaciones y referencias del reclamo. - Informa el número del reclamo y los tiempos de respuesta de 1 a 15 días hábiles, sin embargo, puede ponerse en contacto con nosotros al onceavo día hábil para brindar una posible respuesta.	**Tipo de servicio:** Reclamo Verbal **Información a registrar en comentarios:** Nombre y apellidos del cliente, teléfono(s), NIC	**Código Asunto:** 40 **Tipo:** Cobro de revisiones **Medio de Atención:** En Persona **Observaciones y Referencia:** Nombre, CC, teléfono(s), información suministrada por el cliente y lo identificado en sistema.
2. Cliente reclama porque le facturan un cobro de la revisión, indica no le han realizado ningún trabajo en su casa, validas en sistema, no tiene orden de servicio que confirme trabajo realizado en el predio: - Procede a generar PQR, documenta de manera clara y completa la información que aporta el cliente en observaciones y referencias del reclamo. - Informa el número del reclamo y los tiempos de respuesta de 1 a 15 días hábiles, sin embargo, puede ponerse en contacto con nosotros al onceavo día hábil para brindar una posible respuesta.	**Tipo de servicio:** Reclamo Verbal **Información a registrar en comentarios:** Nombre y apellidos del cliente, teléfono(s), NIC	**Código Asunto:** 40 **Tipo:** Cobro de revisiones **Medio de Atención:** En Persona **Observaciones y Referencia:** Nombre, CC, teléfono(s), información suministrada por el cliente y lo identificado en sistema.
3. Cliente reclama porque le facturan un cobro de la revisión, indica no le han realizado ningún trabajo en su casa, validas en sistema tiene orden de servicio, pero no fue ejecutada por predio cerrado o no permitieron el ingreso: - Procede a generar PQR, documenta de manera clara y completa la información que aporta el cliente en observaciones y referencias del reclamo. - Informa el número del reclamo y los tiempos de respuesta de 1 a 15 días hábiles, sin embargo, puede ponerse en contacto con nosotros al onceavo día hábil para brindar una posible respuesta.	**Tipo de servicio:** Reclamo Verbal **Información a registrar en comentarios:** Nombre y apellidos del cliente, teléfono(s), NIC	**Código Asunto:** 40 **Tipo:** Cobro de revisiones **Medio de Atención:** En Persona **Observaciones y Referencia:** Nombre, CC, teléfono(s), información suministrada por el cliente y lo identificado en sistema.
4. Cliente reclama porque le facturan un cobro de revisión, valida en open SGC si cuenta con más de una orden de servicio para revisión del medidor con fecha de ejecución igual o menor a 6 meses. **4.a. Cuenta con una sola orden de servicio ejecutada dentro de los últimos 6 meses:** - Procede a generar PQR, documenta de manera clara y completa la información que aporta el cliente en observaciones y referencias del reclamo. - Informa el número del reclamo y los tiempos de respuesta de 1 a 15 días hábiles, sin embargo, puede ponerse en contacto con nosotros al onceavo día hábil para brindar una posible respuesta.	**Tipo de servicio:** Reclamo Verbal **Información a registrar en comentarios:** Nombre y apellidos del cliente, teléfono(s), NIC	**Código Asunto:** 40 **Tipo:** Cobro de revisiones **Medio de Atención:** En Persona **Observaciones y Referencia:** Nombre, CC, teléfono(s), información suministrada por el cliente y lo identificado en sistema.
4.b. Cuenta con más de una orden de servicio ejecutada dentro de los últimos 6 meses: - Aclárale al cliente que Afinia otorga una revisión gratuita al medidor cada 6 meses, para este predio se ejecutó una primera revisión (fecha de ejecución y motivo de la visita) la cual no genero costos; sin embargo, se ejecutó una segunda visita (fecha de ejecución y motivo de la visita) dentro del tiempo (6 meses) motivo por el cual se generó este cobro. - Si el cliente queda satisfecho con la información brindada anteriormente, **genera transacción de tipo: INFORMACIÓN GENERAL** - Genera PQR e Imprime constancia PQ - Documenta la reclamación con la información brindada al cliente - Cierra la PQ en OPEN SGC	**Tipo de servicio:** Consulta **Información a registrar en comentarios:** Nombre y apellidos del cliente, teléfono(s), NIC	**Código Asunto:** N/A **Tipo:** Información general **Medio de Atención:** En persona **Observaciones y Referencia:** Nombre, CC, teléfono(s), información suministrada por el cliente y lo identificado en sistema.

Fuente: Informe Primer 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***.

Imagen – Documentos finales incluidos en el Gestor de documentos SAVIA para consulta de personal de atención al cliente AFINIA – Atención Presencial Terminación del Contrato

afinia Grupo-epm

AFINIA/PETICIÓN

Atención Presencial

TERMINACIÓN DEL CONTRATO



Descripción

Cuando el cliente solicita el retiro del servicio por cambio de producto, demolición, desalojo, desastre, conflicto armado, orden del propietario, por planeación, reubicación de la vivienda, terminación de obra o unificación de vivienda.

Medio de presentación

- Personal
- Por escrito
- Por la web

Consideraciones Generales

- Este tipo de petición será gestionada por el medio de atención escrito, desde el canal de atención presencial deberemos garantizar su correcta recepción.

- Toda PQR que quede en trámite debe ser respondida por escrito o por correo electrónico, éste último si el cliente diligencia y firma Formato de Autorización para la Notificación Electrónica.

- Todo contrato a solicitar la baja debe estar completamente al día por conceptos facturados: Es decir, no presentar saldos pendientes, saldos a favor, ni saldos castigados de servicios prestados por Afinia (Si presenta saldos de terceros, puede continuar con el proceso).

- Si el propietario o el suscriptor (quien solicitó el servicio) fallecieron, un tercero puede presentar la solicitud de retiro adjuntando el certificado de defunción e informando el vínculo con el inmueble.

- Si la solicitud es presentada por un tercero (Arrendatario, familiar, etc.), además de presentar los requisitos administrativos, debe presentar fotocopia de la cédula y carta de autorización firmada por el propietario del inmueble.

- Para todas las PQR, no se debe informar textualmente lo consignado en los aplicativos internos de la empresa. Ejemplo: Avisos, órdenes de servicio, libreta de incidencias, etc. Debido a que hay información correspondiente al manejo interno de la compañía que no debe ser difundida al cliente.

Requisitos Técnicos

- Para gestionar este tipo de solicitud se requiere que el servicio se haya dejado de utilizar y el medidor se encuentre sin carga conectada.

Requisitos Administrativos

1. Formato retiro definitivo de servicios públicos domiciliarios diligenciado. En el cual se deberá seleccionar motivo de retiro (*Demolición, unificación, otros*). **Importante:** Para el retiro de varios inmuebles de un mismo propietario, al formato de retiro se debe adjuntar el formato "Anexo para retiro masivo de servicios públicos".

2. Documento para acreditar la propiedad del inmueble:

- Propietario:
• Certificado de libertad y tradición con una fecha de expedición menor a 30 días.
• o Fotocopia del impuesto predial vigente (Documento físico o lo puedes consultar y descargar en la página de impuesto predial de la Alcaldía, en caso de que el municipio cuente con esta opción)

- Poseedor:
• Declaración extra-juicio de la posesión del inmueble rendida ante Notario. Para solicitar el servicio de energía eléctrica, en caso de que el solicitante del servicio es poseedor del inmueble, pero el inmueble está en cabeza de otra persona y actualmente el poseedor tiene proceso judicial o administrativo, para obtener la posesión formal del predio debe presentar constancia del proceso judicial o administrativo en trámite.

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

- Arrendatario:
• Carta de autorización del propietario
• Fotocopia de la cédula de ciudadanía del propietario del inmueble
• Certificado de tradición y libertad del inmueble, expedido por la Oficina de Instrumentos Públicos con fecha de expedición menor o igual a 30 días.

- NOTA 1: Excepcionalmente se podrán recibir los siguientes documentos para acreditar propiedad del inmueble: Promesa de Compraventa, Documento de Posesión del Inmueble, Sentencia judicial de Adjudicación del predio, Resolución administrativa de adjudicación del predio, Escritura Pública, Índice de Propiedad, documento expedido por la inspección de policía donde conste la vivencia y posesión del inmueble. Cuando el solicitante habite en un resguardo indígena, certificación de ocupación del inmueble firmado por el Gobernador Indígena.

- NOTA 2: En caso de que la dirección del certificado de tradición y libertad no concuerde con la registrada en el sistema de gestión comercial, el cliente deberá aportar:
• Certificado de nomenclatura emitido por Planeación que contenga el código de Referencia Catastral, el cual deberá coincidir con el registrado en el certificado de tradición y libertad aportado.
• Y/o certificado de Agustín Codazzi que contenga el número de matrícula inmobiliaria o de identificación catastral, los cuales deberán coincidir con los registrados en el certificado de tradición y libertad aportado.

3. Documentos que acreditan identidad de solicitante:

• PERSONA NATURAL

- Fotocopia de cédula de ciudadanía del propietario

- Extranjeros: Cédula de Extranjería o pasaporte o permiso de permanencia en Colombia o la cédula de su país

• PERSONA JURÍDICA

- Fotocopia de la cédula de ciudadanía del representante legal

- Certificado de existencia o representación legal (Cámara de Comercio), con registro no mayor a 3 meses

- Copia del RUT (Registro único tributario) con fecha de generación documento máximo 15 días

• OFICIAL

- Fotocopia de cédula de ciudadanía del director o gerente de la entidad

- Solicitud descrita del director o gerente de la entidad y acto administrativo que lo faculte para actuar en nombre de la entidad oficial

- Copia del RUT (Registro único tributario) con fecha de generación documento máximo 15 días

- Documento que acredite y representación legal de la entidad oficial (No aplica para Departamentos, Municipios y Distrito)

Documentos Adicionales Para Casos Especiales

- Cuando el retiro del servicio sea por orden de autoridad competente, solo es necesario la comunicación de la entidad oficial con la solicitud (entidades: municipio, inspecciones de policía).

- Los requisitos para Proyectos de Ciudad son; formato retiro definitivo de servicios públicos domiciliarios diligenciado y firmado por el responsable de la Entidad, copia del documento de identidad del propietario del inmueble y el acta de entrega del inmueble firmada por el propietario y la Entidad.

- Para clientes reasentados: presentar comunicación escrita firmada por las diferentes entidades y adjuntar el acta de entrega y demolición del inmueble y comunicación escrita de autorización de traslado de saldos firmada por el cliente, en la cual se indique la dirección destino.

- Inmueble demolido por el municipio: el solicitante debe aportar el acta de entrega del inmueble al Municipio o promesa de compraventa al Municipio o proyecto.

Actualización de Datos:

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

Nota:

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

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

Importante

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

Registrar o documentar de manera correcta y completa:
- Cantidad de folios aportados.
- Información de la queja presentada por el cliente.
- Datos del cliente.

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

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

Sistema de Gestión de Turnos:

Todos los clientes que se atiendan deben quedar registrados:
- **Centros de atención CON sistema de gestión de turnos:** El registro del contacto se realiza en el sistema en mención.
- **Centros de atención SIN sistema de gestión de turnos:** El registro del contacto se realiza en el registro manual de afluencia.

ANÁLISIS ATENCIÓN PRESENCIAL	REGISTRO DEL CONTACTO	REGISTRO PQR
1. Si el cliente solicita información sobre la terminación del contrato: - Infórmale los requisitos técnicos y administrativos, así mismo los mencionados en las consideraciones generales. - Recuerda verificar si el suministros presenta deuda, estado del suministro y órdenes de servicio recientes, brinda información al cliente con base en lo identificado. **2. Cliente solicita la suspensión temporal del servicio (Por desocupación, remodelación o porque está suspendido por impago u otros motivos).** - Indícale al cliente que no es posible retirar el servicio de manera temporal, solo procede suspensión definitiva del servicio. - Registrada en libreta de incidencias, la información brindada al cliente.	**Tipo de servicio:** Consulta **Información a registrar:** Nombre del cliente y NIC. En caso de no aportar el NIC, colocar 00	**Tipo de Recl:** N/A **Medio:** N/A **Motivo:** N/A
3. Si el cliente solicita terminar con su contrato o darle de baja al servicio de energía y facturación de Afinia: - Verifica que el cliente cumpla con los requisitos técnicos y administrativos. **3.a. Cliente NO cuenta con la totalidad de los requisitos exigidos.** Infórmale al cliente; Informa al cliente la importancia de contar con los documentos completos, de ésta manera los tiempos de atención son menores. Si el cliente se encuentra de acuerdo con la información deja el registro en libreta de incidencias, de lo contrario realiza trámite de **PETICIONES INCOMPLETAS.**	**Tipo de servicio:** Consulta **Información a registrar en comentarios:** Nombre y apellidos del cliente, teléfono(s), NIC	**Tipo:** N/A **Medio de Atención:** N/A **Observaciones y Referencia:** N/A
3.b. Cliente aporta documentación COMPLETA, procede con la radicación de la petición por medio (Correo o carta) así: • Recepciona el escrito ingresándolo en la herramienta de gestión documental correspondiente, el cual arroja Stikers que contiene la información: Código de la recepción del documento, Nro. De radicado del Open SGC, Asunto, Nro. Folio, fecha y hora. • Coloca los stikers tanto en la copia como en el original. • Registrar nombre completo y legible del funcionario que recepciona el escrito. • Genera la petición, registra en la herramienta de gestión documental. • Carga los anexos que sean necesario en la herramienta de gestión documental. • Devuelve la copia del escrito al cliente con el sello debidamente documentado. • Informa los tiempos de notificación. **Nota:** En los casos que no se encuentre habilitada la herramienta de gestión documental y/o para aquellos centros de atención que no cuenten con la impresora, se debe utilizar el sello entregado por Afinia y registrando como mínimo la siguiente información: • Fecha de Recibido, No. de folios, No. de radicación con que se encuentra registrado en el Sistema Comercial o el TMP según el caso. • Nombre completo y legible del funcionario que recepciona el escrito. • Dirección de notificación. • Se debe revisar en qué calidad de usuario está presentando PQR.	**Tipo de servicio:** Petición Escrita **Información a registrar en comentarios:** Nombre y apellidos del cliente, teléfono(s), NIC	**Código Asunto:** 2 **Tipo:** Terminación del contrato **Medio de Atención:** Por correo o carta **Observaciones y Referencia:** Nombre, CC, teléfono(s), información suministrada por el cliente.

Fuente: Informe Primer 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***.

Imagen – Documentos finales incluidos en el Gestor de documentos SAVIA para consulta de personal de atención al cliente AFINIA – Atención Presencial Terminación del Contrato

afinia Grupo-epm

AFINIA/PETICIÓN

Atención Presencial

NO PROCEDEN RECURSOS



Descripción

Aplica cuando el cliente y/o usuario interpone recurso sobre una PQR para la cual no aplican, por ejemplo: Daño en equipo eléctrico.

Consideraciones Generales

- Esta transacción aplica en los casos en los que el cliente pretende presentar recursos y se trata de un acto carácter informativo; como: Devolución o traslado de saldo a favor, Peticiones técnicas, etc.

- Para todas las PQR, no se debe informar textualmente lo consignado en los aplicativos internos de la empresa. Ejemplo: Avisos, órdenes de servicio, libreta de incidencias, etc. Ya que hay información correspondiente al manejo interno de la compañía que no debe ser difundida al cliente.

Actualización de Datos:

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

Nota:

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

Importante

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

Registrar o documentar de manera correcta y completa:
- Cantidad de folios aportados.
- Información de la queja presentada por el cliente.
- Datos del cliente.

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

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

Sistema de Gestión de Turnos:

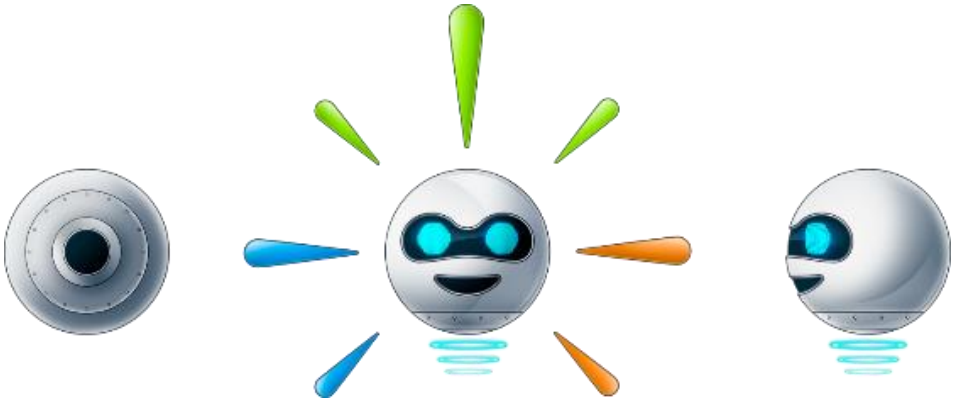
Todos los clientes que se atiendan deben quedar registrados:
- Centros de atención CON sistema de gestión de turnos: El registro del contacto se realiza en el sistema en mención.
- Centros de atención SIN sistema de gestión de turnos: El registro del contacto se realiza en el registro manual de afluencia.

ANÁLISIS ATENCIÓN PRESENCIAL	REGISTRO DEL CONTACTO	REGISTRO PQR
1. Cliente inconforme con la respuesta emitida a su PQR (Acto informativo) y desea presentar recursos de ley: - Revisas la respuesta a su PQR e identificas que no se conceden los recursos de ley, debido a que no aplican para ese tipo de gestión u acto informativo, brinda ésta información al cliente. - Genera la petición e Imprime constancia PQ - Documenta la petición con la información recibida - Cierra la PQ en OPEN SGC ***Nota:*** *Recuerda registrar información del cambio en libreta de incidencias.*	**Tipo de servicio:** Consulta **Información a registrar en comentarios:** Nombre y apellidos del cliente, teléfono(s), NIC	**Código Asunto:** 41 **Tipo:** No proceden recursos **Medio de Atención:** En persona **Observaciones y Referencia:** Nombre, CC, teléfono(s), información suministrada por el cliente.
2. Si el cliente insiste en radicar escrito: Realiza el siguiente procedimiento: • Recepciona el escrito ingresándolo en la herramienta de gestión documental correspondiente, el cual arroja Stikers que contiene la información: Código de la recepción del documento, Nro. De radicado del Open SGC, Asunto, Nro. Folio, fecha y hora. • Coloca los stikers tanto en la copia como en el original. • Registrar nombre completo y legible del funcionario que recepciona el escrito. • Genera la petición, registra en la herramienta de gestión documental. • Carga los anexos que sean necesario en la herramienta de gestión documental. • Devuelve la copia del escrito al cliente con el sello debidamente documentado. • Informa los tiempos de notificación. **Nota:** En los casos que no se encuentre habilitada la herramienta de gestión documental y/o para aquellos centros de atención que no cuenten con la impresora, se debe utilizar el sello entregado por Afinia y registrando como mínimo la siguiente información: • Fecha de Recibido, No. de folios, No. de radicación con que se encuentra registrado en el Sistema Comercial o el TMP según el caso. • Nombre completo y legible del funcionario que recepciona el escrito. • Dirección de notificación. • Se debe revisar en qué calidad de usuario está presentando PQR.	**Tipo de servicio:** Petición Escrita **Información a registrar en comentarios:** Nombre y apellidos del cliente, teléfono(s), NIC	**Código Asunto:** 1 **Tipo:** No proceden recursos **Medio de Atención:** En correo o Carta **Observaciones y Referencia:** Nombre, CC, teléfono(s), información suministrada por el cliente.

Fuente: Informe Primer 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***.

Imagen – Avatar tecnológico ALIX – Afinia



Fuente: Informe Primer Trimestre 2023 de AFINIA

Imagen – requerimiento interno Validación funcionarios Afinia IVR y CHAT

millenium tipo s.a.	FOR-DE-01 ESPECIFICACIÓN DE REQUERIMIENTO	Versión 2 25/02/2022

Proyecto:	Validación funcionarios Afinia IVR y CHAT		
No. Requerimiento GLPI:	458162	**Fecha de solicitud:**	23/02/2023
URL aplicación:			
Nombre Solicitante:	Rodrigo Olivera Suarez	**Cargo:**	Ingeniero de procesos
Correo:		**No. Contacto**	
Nombre Gerente de Cuenta o jefe de área:	Iván José Gómez Jaramillo	**Cargo:**	Gerente de Cuenta
Correo:		**No. Contacto**	
Nombre Gerente de operaciones o proceso:	Octavio Alberto Pabón Cadena	**Cargo:**	Gerente de Operaciones
Correo:		**No. Contacto**	
Impacto económico:	N/A		
Tipificación de Prioridad:	LEY del cliente		
Consideraciones de Seguridad de la información:	Asegurar la disponibilidad de la aplicación y los datos en el canal		

Objetivo del requerimiento: Diseñar nueva opción en IVR y chat Bot para confirmar a través del documento de identidad que si es personal afiliado a la empresa.

Descripción del requerimiento:

Contexto:

- Por solicitud del cliente se solicita diseñar una nueva opción en el IVR y en el chat de afinia, donde el usuario pueda validar si el personal que la visita es aliado de la empresa a través de su número de identificación y de forma automática con el fin generarles más confianza y seguridad para nuestros usuarios.

ÁREA IVR

- Se solicita crear un nuevo submenú dentro de la opción del menú inicial 3. (Para tramites de PQR y otras solicitudes) que lleve la numeración "5" y por nombre "Validación funcionarios Afinia"
- Cuando el cliente ingresa a esa opción deberá salir el siguiente guion:

  "Por medio de esta opción podrás validar que las personas que te visitan son funcionarios de Afinia. Ten presente que cada uno de nuestro personal, debe portar el uniforme y un carné que lo identifique como aliado comercial, puedes reportar cualquier irregularidad marcando 0 en cualquier momento de la llamada"

- Se debe habilitar la opción 0 del menú principal (Para denuncias o hurto de energía) dentro del submenú 3.5 si el cliente desea marcarla.

Fuente: Informe Primer 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***.

Imagen – requerimiento interno Agendamiento de llamada

millenium bpo s.a.	FOR-DE-01 ESPECIFICACIÓN DE REQUERIMIENTO	Versión 2 25/02/2022

Proyecto:	Agendamiento de llamada – AFINIA		
No. Requerimiento GLPI:	430721	**Fecha de solicitud:**	07/01/2023
URL aplicación:	https://crmafinia1.millenium.com.co:8443/milleafinia/pages/Application.jsp		
Nombre Solicitante:	Rodrigo Olivera Suarez	**Cargo:**	Ingeniero de procesos
Correo:		**No. Contacto**	
Nombre Gerente de Cuenta o jefe de área:	Iván José Gómez Jaramillo	**Cargo:**	Gerente de Cuenta
Correo:		**No. Contacto**	
Nombre Gerente de operaciones o proceso:	Octavio Alberto Pabón Cadena	**Cargo:**	Gerente de Operaciones
Correo:		**No. Contacto**	
Impacto económico:	N/A		
Tipificación de Prioridad:	LEY del cliente		
Consideraciones de Seguridad de la Información:	Asegurar la disponibilidad de la aplicación y los datos en el canal		

Objetivo del requerimiento: Agregar nueva función en la funcionalidad de llamada virtual de "Agendamiento de llamadas"

Descripción del requerimiento:

Contexto: En afinia contamos con distintos medios de comunicación para nuestros clientes y siempre estamos generando innovaciones para su mayor comodidad y tranquilidad por tal motivo es necesario diseñar un canal el cual el mismo cliente pueda elegir su horario para contactarlo.
Se requiere:

- Se requiere adicionar una nueva opción de agendamiento de llamada en la opción de **llamada virtual**, en la cual el cliente pueda agendar su llamada en su horario de preferencia. El cliente deberá escoger la opción Agendar llamada para ser redireccionado al formulario de el agendamiento de cita, donde deberá seleccionar la fecha y hora y confirmar el agendamiento.



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

millenium bpo s.a.	FOR-DE-01 ESPECIFICACIÓN DE REQUERIMIENTO	Versión 2 25/02/2022



- La nueva opción estará disponible 24/7 y solo mostrará la disponibilidad que exista para el agendamiento que sería de lunes a viernes de 7:00am a 7:30pm y sábados de 7:00am a 1:30pm

- Los datos para solicitar serían los mismo que actualmente se encuentran, pero se debe añadir un nuevo campo en donde el cliente pueda dejar un breve comentario de su consulta y se deben desplegar la opción de "Seleccione fecha y hora".

- Se debe permitir que el usuario en el campo teléfono pueda digitar número de celular como teléfono fijo con su respectivo indicativo.

- Se requiere cambiar la información de las recomendaciones "Ten presente lo siguiente." Con el siguiente texto:

    - Diligenciar los campos marcados con *****.
    - Hacer clic en "**Confirmar llamada**".
    - Nuestros agentes te contactarán al **número telefónico** brindado y en el **horario programado**.
    - Todos nuestros agentes se identificarán previamente para brindarte la atención a tu requerimiento.
    - Se realizarán hasta 3 intentos de contacto en la hora agendada
    - Para reportar o alertar sobre situaciones de peligro que ponga en riesgo la vida de las personas, te invitamos a comunicarte inmediatamente con nuestra línea Afinia marcando 115 opción 1.2.

- Seleccione fecha y hora. Al seleccionar esta opción se debe desplegar una agenda disponible la cual debe contener lo siguiente:

    Consideraciones:

    1. Dos fechas disponibles la del día de la agenta y la del día siguiente, ejemplo: El cliente ingresa a la opción hoy 28/09, entonces deben aparecer 2 opciones las del 28/0 y las del 29/09. Teniendo en cuenta días hábiles y los rangos de atención dispuesto en este documento. lunes a viernes de 7:00am a 7:30pm y sábados de 7:00am a 1:30pm

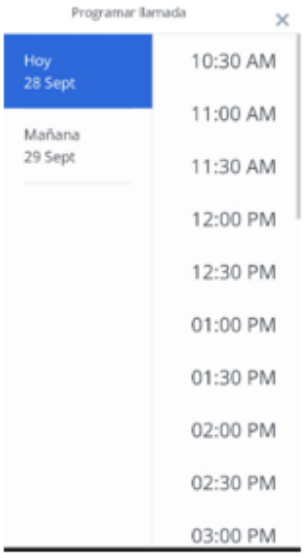
Indicador Parcial 6.1 - ***Implementar una estrategia que optimice el procedimiento de trámite oportuno y de calidad de reclamaciones por parte de la empresa***.

millenium bpo s.a.	FOR-DE-01 ESPECIFICACIÓN DE REQUERIMIENTO	Versión 2 25/02/2022

2. Las horas para escoger deben ser en rangos de 30 min ejemplo: 10:30 – 11:00 -11:30 (lunes a viernes de 7:00am a 7:30pm y sábados de 7:00am a 1:30pm)

3. Cuando el cliente ingrese agendar su llamada el sistema automáticamente debe arrojar la hora mas cercana disponible en el formato de 30 min, ejemplo: Si ingresa en rangos de 10:01 al 10:30 la primera agenda debe ser a las 11:00. Si es de 10:31 a 11:00 la primera agenda disponible debe ser 11:30 y así sucesivamente.

4. Un boceto del diseño despiegable con fecha y hora:



- Luego que el cliente llene todos los datos obligatorios y seleccione su fecha de agenda correctamente, se debe arrojar un mensaje de confirmación: Tu llamada está programada para FECHA y HORA.
- Se debe redireccionar a la pagina principal de afinia una vez se finalice el agendamiento
- Se deberá contar con un límite de agendas de llamada para cada rango horario y fecha específica, una vez alcanzado dicho límite se deberá bloquear automáticamente la disponibilidad en este rango horario y el cliente solo podrá seleccionar los rangos de hora que cuentan con disponibilidad de agendamiento. **El límite de llamadas por cada media hora será de 5** y esto debe ser autoadminsitrable por la operación de acuerdo a las volumetrías.
- Se deberán realizar hasta 3 intentos de contacto con el cliente agendado.

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

millenium bpo s.a.	FOR-DE-01 ESPECIFICACIÓN DE REQUERIMIENTO	Versión 2 25/02/2022

REPORTES

- Se debe crear un reporte donde lleve los siguientes datos:
  - ✓ Controles de entrada:

    Fecha inicio
    Fecha fin

Nombre	
Número de documento	
Correo electrónico	
Teléfono	
Nic	
Observaciones	
Fecha agendada	
Hora agendada	
Fecha de ingreso a la opción	
Hora de ingreso a la opción	

Fuente: Informe Primer Trimestre 2023 de AFINIA

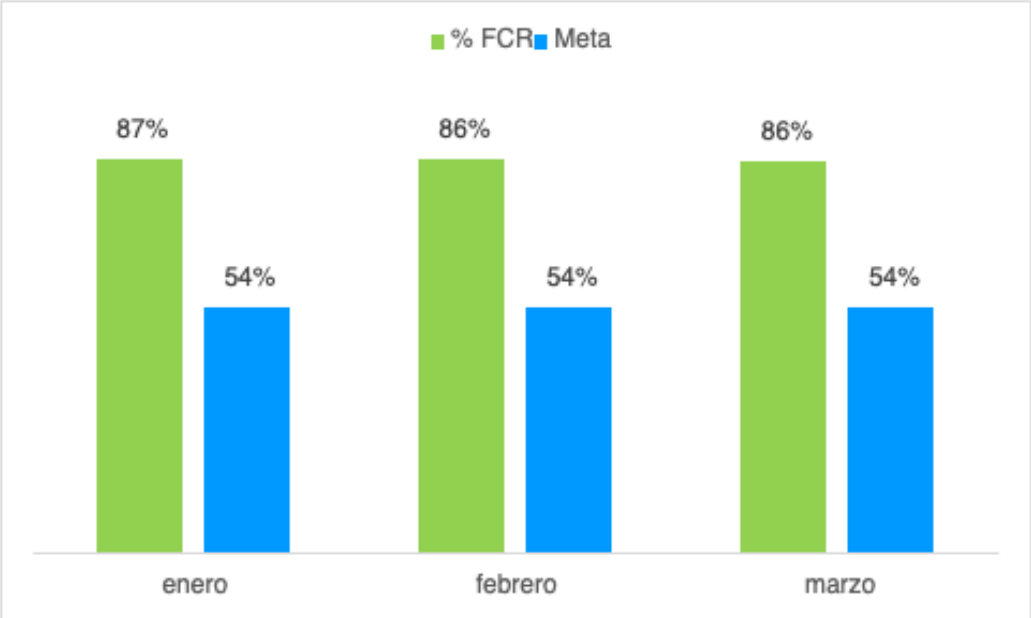
Indicador parcial 6.2. Mantener el porcentaje de casos resueltos mediante el programa de atención al cliente en primer contacto del universo de casos que aplique.

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

Mes	Cantidad FCR	% FCR	Meta	Cantidad NO FCR	% NO FCR	Total general
Enero	26.351	87%	54%	4.090	13%	30.441
Febrero	28.155	86%	54%	4.443	14%	32.598
Marzo	34.003	86%	54%	5.576	14%	39.579
Acumulado primer trimestre 2023	**88.509**	**86%**	**54%**	**14.109**	**14%**	**102.618**

Fuente: Informe Primer Trimestre 2023 de AFINIA.

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



Fuente: Informe Primer Trimestre 2023 de AFINIA.