

PROGRAMA DE GESTIÓN ACORDADO DE LARGO PLAZO

**SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS
DOMICILIARIOS – CARIBEMAR DE LA COSTA SAS ESP (AFINIA)**

**INFORME DE SEGUIMIENTO No. 19
TERCER TRIMESTRE DE 2025**

**ANEXO 1
SEGUIMIENTO A LOS INDICADORES DEL
TERCER TRIMESTRE DE 2025**

TABLA DE CONTENIDO

1.	INDICADORES PARCIALES	3
1.1.	Objetivo 1. Mejorar la continuidad del servicio en el Sistema de Distribución Local, en cuanto a la duración y frecuencia de las interrupciones en su mercado de comercialización.....	3
1.2.	Objetivo 2. Mejorar la confiabilidad en el Sistema de Transmisión Regional (STR), en cuanto a reducir la magnitud de la demanda no atendida	28
1.3.	Objetivo 3. Mejorar la calidad de la potencia, relacionado con el perfil de tensión y distorsión armónica total en activos de los niveles de tensión II, III y IV.....	39
1.4.	Objetivo 4. Reducir las pérdidas de energía	43
1.5.	Objetivo 5. Reducir el número de accidentes de origen eléctrico	68
1.6.	Objetivo 6. Mejorar las condiciones de atención al usuario	80
1.7.	Objetivo 7. Implementar la política de responsabilidad social empresarial (RSE).....	101
1.8.	Objetivo 8. Reducir los usuarios de áreas especiales, especialmente de los Barrios Subnormales (BNS) y las Zonas de Difícil Gestión (ZDG)	126

1. INDICADORES PARCIALES

- 1.1. **Objetivo 1. Mejorar la continuidad del servicio en el Sistema de Distribución Local, en cuanto a la duración y frecuencia de las interrupciones en su mercado de comercialización.**

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

Objetivo del Indicador:

Mejorar la continuidad del Servicio en el Sistema de Distribución Local, en cuanto a la duración y frecuencia de las interrupciones en su mercado de comercialización.

Fórmula del indicador:

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

Donde:

%Ejecución_Programado: Inversión total programada hasta el trimestre que se evalúa.

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

Resultado del indicador:

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

Meta	Evaluación	Resultado
>=90%	101%	CUMPLE

Tabla 2. Cálculo del indicador

% Real Programado Septiembre	82%
% Real Acumulado Septiembre	83%
% Real Indicador	101%

Fuente: Elaboración Superservicios con información de AFINIA

1. Seguimiento top 40 inversión

Metas por circuito: Se establecieron como meta los kilómetros de red a intervenir, encaminadas a mejorar el indicador de calidad mediante la reposición de redes en media y baja tensión deterioradas, además se estableció qué tipo de actividades y materiales aplican y la ubicación geográfica de los proyectos con el fin de concentrar la operativa y optimizar los tiempos de ejecución.

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

Es de señalar que por condiciones externas a las programadas AFINA presentó adelantos en ciertos procesos.

La siguiente tabla detalla la planificación con la meta de km establecida, aplicando los cambios realizados indicados anteriormente.

Tabla 3. Planificación mensual de km de red por circuito

	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEPT
CIRCUITO	PLAN	PLAN	PLAN	PLAN	PLAN	PLAN	PLAN	PLAN	PLAN
BARRANCO DE LOBA 2	-	-	-	-	1,00	1,00	-	-	-
BAYUNCA 1	-	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
BAYUNCA 2	-	-	1,00	1,50	2,00	2,00	2,00	-	-
BOCAGRANDE 7	-	-	-	-	-	0,50	0,50	0,50	0,50
CANALETE	-	-	-	1,00	1,00	-	-	-	-
CERETE 3	-	-	1,50	1,20	-	-	0,60	0,70	0,50
CHIMICHAGUA	-	-	-	-	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
CHINU PLANTA 1	-	-	-	1,00	1,00	1,00	-	-	-
CHINU PLANTA 2	-	-	-	-	-	-	-	-	-
EL COPEY	-	-	-	0,50	0,50	0,50	-	-	-
GAMBOTE 4	-	-	0,70	0,70	0,80	0,70	1,00	0,70	0,80
JUAN JOSE	0,66	0,66	0,66	0,66	0,66	0,66	0,66	0,66	0,66
LA MOJANA 2	-	0,50	0,50	0,50	-	-	-	-	0,50
LORICA 2	0,80	0,60	0,60	0,60	0,60	0,60	0,60	0,60	0,60
MAGANGUE 4	-	-	-	-	1,00	-	-	-	-
MARIALABAJA 2	-	-	0,50	0,50	0,50	0,50	-	-	-
MARIANGOLA 1	-	-	-	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,60
MOMPOX 5	-	-	-	-	1,00	0,50	-	-	-
MONITOS 2	-	-	-	0,25	-	0,50	0,50	0,25	0,50
MONTELIBANO 1	-	-	0,30	0,25	0,25	0,25	-	-	-
PALO ALTO	-	-	-	1,50	1,50	2,00	1,50	1,80	1,50
PINILLOS	-	-	1,00	1,00	1,00	1,00	1,20	2,00	2,00

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

PIZA	-	0,20	0,40	0,20	-	-	-	-	-
PRADERA 4	-	-	-	-	-	1,10	1,40	1,80	-
PUERTO ESCONDIDO	-	0,95	0,50	0,50	0,80	0,35	0,86	-	-
RIO VIEJO 2	-	-	-	-	-	-	-	1,00	1,00
SAMPUES 1	-	-	-	2,00	2,00	2,00	2,00	1,60	-
VALENCIA	-	-	-	-	-	1,00	0,70	0,60	-
SAN MARTIN DE LOBA 1	-	-	-	-	1,00	0,50	-	-	-
SAN ONOFRE	-	-	-	0,50	0,40	-	-	-	-
SAN SEBASTIAN	-	-	-	-	1,00	0,50	-	-	-
SANTA ANA (MAGANGUE)	-	-	-	-	-	-	-	-	1,00
SANTA INES 1	-	-	0,25	0,25	0,25	0,25	-	-	-
SANTA ISABEL (MAGANGUE)	-	-	-	-	-	-	-	-	1,00
SANTA ROSA DEL SUR 1	-	-	1,00	2,00	2,00	2,00	1,20	-	-
TALAIGUA NUEVO 2	-	-	-	-	-	1,00	1,00	1,00	-
TERNERA 13	-	1,40	0,75	1,00	1,00	0,75	0,75	0,75	0,75
TERNERA 2	-	1,50	2,00	1,50	1,50	1,30	-	-	-
VALENCIA DE JESUS URBANO	-	-	1,50	1,50	1,00	1,60	2,00	2,00	2,00
VILLA ESTRELLA 4	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total general	1,46	6,81	14,16	22,61	27,76	28,06	22,47	19,96	17,91

Fuente: AFINIA

Intervenciones tercer trimestre: Para definir las intervenciones en los circuitos se realiza visita de replanteo a la zona de trabajo con la finalidad de estimar la cantidad de actuaciones que permitan cumplir la meta del trimestre.

Los resultados de cada intervención se registran en la siguiente tabla.

Tabla 4. Ejecución de circuitos en el tercer trimestre

CIRCUITO	JUL		AGOS		SEPT	
	PLAN	REAL	PLAN	REAL	PLAN	REAL
BARRANCO DE LOBA 2	-	-	-	-	-	-
BAYUNCA 1	1,00	1,80	1,00	-	1,00	0,90
BAYUNCA 2	2,00	1,28	-	-	-	-
BOCAGRANDE 7	0,50	0,45	0,50	0,70	0,50	-

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

CANALETE	-	-	-	-	-	0,99
CERETE 3	0,60	-	0,70	0,17	0,50	-
CHIMICHAGUA	2,00	2,24	2,00	0,62	2,00	1,36
CHINU PLANTA 1	-	-	-	0,27	-	-
CHINU PLANTA 2	-	-	-	-	-	-
EL COPEY	-	0,58	-	0,63	-	1,38
GAMBOTE 4	1,00	0,94	0,70	0,51	0,80	0,70
JUAN JOSE	0,66	0,68	0,66	2,00	0,66	-
LA MOJANA 2	-	-	-	-	0,50	-
LORICA 2	0,60	-	0,60	-	0,60	0,90
MAGANGUE 4	-	-	-	-	-	-
MARIALABAJA 2	-	-	-	-	-	-
MARIANGOLA 1	1,00	1,11	1,00	1,49	1,60	1,38
MOMPOX 5	-	0,15	-	0,47	-	0,88
MONITOS 2	0,50	-	0,25	0,36	0,50	-
MONTELIBANO 1	-	-	-	-	-	-
PALO ALTO	1,50	1,65	1,80	0,05	1,50	-
PINILLOS	1,20	0,22	2,00	0,70	2,00	0,93
PIZA	-	-	-	-	-	-
PRADERA 4	1,40	-	1,80	-	-	-
PUERTO ESCONDIDO	0,86	2,76	-	-	-	-
RIO VIEJO 2	-	0,34	1,00	-	1,00	-
SAMPUES 1	2,00	1,74	1,60	0,35	-	0,72
VALENCIA	0,70	-	0,60	-	-	-
SAN MARTIN DE LOBA 1	-	0,42	-	1,20	-	-
SAN ONOFRE	-	0,32	-	-	-	-
SAN SEBASTIAN	-	-	-	-	-	-
SANTA ANA (MAGANGUE)	-	0,55	-	0,37	1,00	-
SANTA INES 1	-	-	-	-	-	-
SANTA ISABEL (MAGANGUE)	-	-	-	-	1,00	-
SANTA ROSA DEL SUR 1	1,20	0,37	-	-	-	0,70
TALAIGUA NUEVO 2	1,00	1,10	1,00	0,63	-	0,92
TERNERA 13	0,75	2,05	0,75	1,62	0,75	0,75
TERNERA 2	-	0,95	-	1,07	-	-
VALENCIA DE JESUS URBANO	2,00	2,00	2,00	0,82	2,00	2,00
VILLA ESTRELLA 4	-	-	-	-	-	-
Total general	22,47	23,70	19,96	14,03	17,91	14,51

Fuente: AFINIA

Para el tercer trimestre, se logró la ejecución de 52,24 km de red y se alcanzó un avance acumulado de 163 km de red ejecutada, sobre una meta anual de 197 km, lo que representa un cumplimiento del 83 %, superando la meta trimestral proyectada del 82 %, reflejando así una gestión efectiva y un

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

desempeño superior a lo proyectado. Este resultado evidencia una mejora en la capacidad operativa y en la articulación de los equipos de ejecución en campo. No obstante, es importante señalar que aún no se han iniciado actividades en los circuitos BARRANCO DE LOBA 2, CHINU PLANTA 2, VALENCIA y VILLA ESTRELLA 4, los cuales continúan pendientes de intervención.

Avance mensual de la ejecución:

A continuación, se detalla el porcentaje de cumplimiento en los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio.

Se calcula el porcentaje de avance tomando las intervenciones realizadas sobre las metas establecidas. En la siguiente tabla se muestra el % de cumplimiento en estos meses.

$$\% \text{ Avance} = \frac{Km \text{ ejecutados}}{Km \text{ planificados}} * 100\%$$

Tabla 5. Avance por mes

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
KM PLAN ACUMULADO	1,46	8,27	22,43	45,04	72,8	100,86	123,33	143,29	161,2
KM REAL ACUMULADO	4,36	14,82	38,67	60,43	94	111,01	134,71	148,74	163,25

Fuente: AFINIA

Para la evaluación del trimestre se toma el aporte equitativo de cada mes. En la tabla 5 se observa esta distribución.

$$\% \text{ Aporte trimestre} = \frac{Km \text{ planeado mes}}{Km \text{ ejecutado mes}} * 100\%$$

Tabla 6. Distribución de cumplimiento por mes

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep
% Planeado	1%	3%	7%	11%	14%	14%	11%	10,1%	9,1%
% Real	2%	5%	12%	11%	17%	8,6%	12,0%	7,1%	7,4%

Fuente: AFINIA

Construcción de la curva S

En AFINIA, se emplea la curva S para realizar el seguimiento de la ejecución de los circuitos y revisar su comportamiento en el tiempo planificado. Esta curva se obtiene con los porcentajes acumulados y ejecutados registrados en la tabla 5.

Con lo anterior, en la tabla 6 se definen los aportes de cada trimestre planificado y con el seguimiento mensual de ejecución se registran los valores reales.

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

Tabla 7. Aporte de cada trimestre en el seguimiento de la curva S

% Planeado Acumula	1%	4%	11%	23%	37%	51%	63%	73%	82%
% Real Acumulado	2%	8%	20%	31%	48%	56%	68%	76%	83%

Fuente: AFINIA

Tabla 8. Distribución Trimestral del Indicador

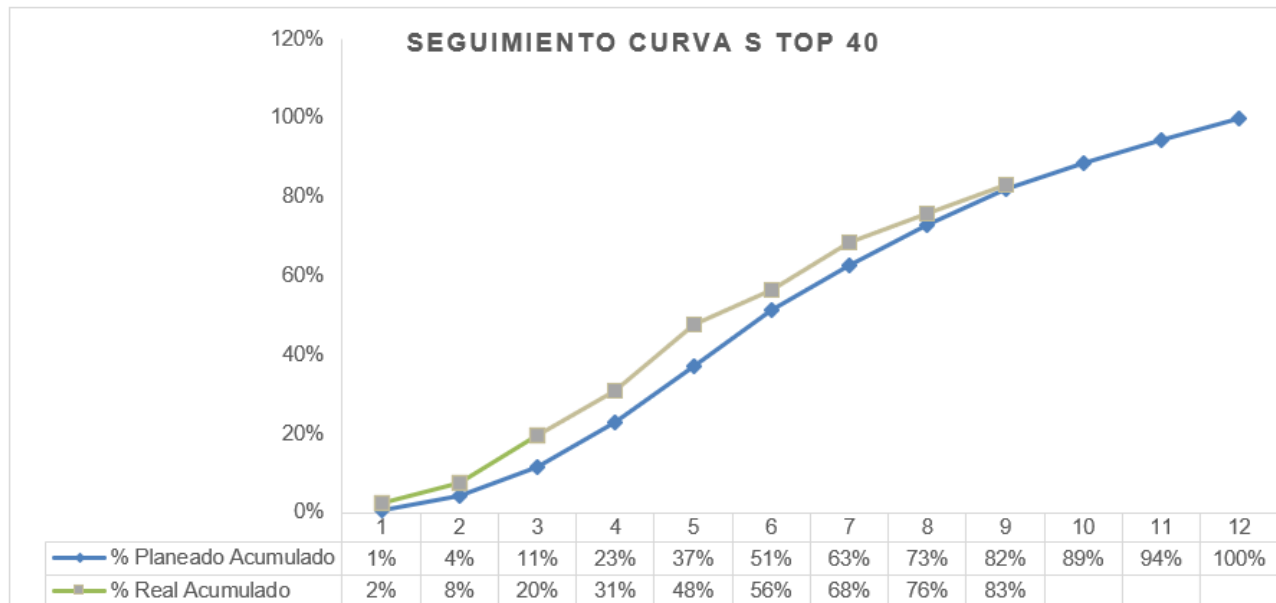
Distribución trimestral			
11%	51%	82%	100%
T-1	T-2	T-3	T-4

Fuente: AFINIA

El aporte de este tercer trimestre corresponde a un **83%**.

Finalmente, la siguiente figura muestra el avance de los circuitos y su porcentaje real acumulado. Evidenciando un cumplimiento de la meta en km propuestas por Afinia en el año 2025.

Figura 1. Seguimiento curva S Top 40



Fuente: AFINIA

Inversiones: La inversión realizada por Afinia, en las actividades señaladas hasta el Tercer trimestre 2025 se aproximan a los **\$10.818.246.770**, distribuidos en pago de mano de obra, materiales instalados y transportes realizados.

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

Tabla 9. Inversiones Plan de Gestión 2025

CIRCUITO	TERRITORIAL	RATIO	Inversión total (\$2025)
BARRANCO DE LOBA 2	Bolívar Sur	TENDIDO MT	-
BAYUNCA 1	Bolívar Norte	TENDIDO MT	776.050.267.893
BAYUNCA 2	Bolívar Norte	TENDIDO MT	940.405.918.138
BOCAGRANDE 7	Bolívar Norte	TENDIDO MT	120.615.840.099
CANALETE	Cordoba Norte	TENDIDO MT	65.609.715.219
CERETE 3	Cordoba Norte	TENDIDO MT	346.604.859.187
CHIMICHAGUA	Cesar	TENDIDO MT	362.510.244.694
CHINU PLANTA 1	Sucre	TENDIDO MT	32.473.495.411
CHINU PLANTA 2	Sucre	TENDIDO MT	-
EL COPEY	Cesar	TENDIDO MT	301.539.600.249
GAMBOTE 4	Bolívar Norte	TENDIDO MT	232.616.263.049
JUAN JOSE	Cordoba Sur	TENDIDO MT	486.439.706.775
LA MOJANA 2	Cordoba Sur	TENDIDO MT	-
LORICA 2	Cordoba Norte	TENDIDO MT	589.095.715.738
MAGANGUE 4	Bolívar Sur	TENDIDO MT	76.213.305.557
MARIALABAJA 2	Bolívar Norte	TENDIDO MT	235.929.885.030
MARIANGOLA 1	Cesar	TENDIDO MT	808.523.763.304
MOMPOX 5	Bolívar Sur	TENDIDO MT	139.834.847.588
MONITOS 2	Cordoba Norte	TENDIDO MT	192.190.074.884
MONTELIBANO 1	Cordoba Sur	TENDIDO MT	66.935.164.011
PALO ALTO	Sucre	TENDIDO MT	275.030.624.403
PINILLOS	Bolívar Sur	TENDIDO MT	481.800.636.002
PIZA	Cordoba Sur	TENDIDO MT	19.881.731.885
PRADERA 4	Cordoba Norte	TENDIDO MT	198.022.049.570
PUERTO ESCONDIDO	Cordoba Norte	TENDIDO MT	414.534.109.792
RIO VIEJO 2	Bolívar Sur	TENDIDO MT	144.672.735.680
SAMPUES 1	Sucre	TENDIDO MT	646.819.010.643
VALENCIA	Cordoba Norte	TENDIDO MT	-
SAN MARTIN DE LOBA 1	Bolívar Sur	TENDIDO MT	107.361.352.176
SAN ONOFRE	Sucre	TENDIDO MT	60.970.644.446
SAN SEBASTIAN	Bolívar Sur	TENDIDO MT	99.408.659.423
SANTA ANA (MAGANGUE)	Bolívar Sur	TENDIDO MT	104.047.730.196
SANTA INES 1	Cordoba Sur	TENDIDO MT	95.299.768.166
SANTA ISABEL (MAGANGUE)	Bolívar Sur	TENDIDO MT	89.467.793.480
SANTA ROSA DEL SUR 1	Bolívar Sur	TENDIDO MT	265.089.758.460
TALAIGUA NUEVO 2	Bolívar Sur	TENDIDO MT	241.894.404.595
TERNERA 13	Bolívar Norte	TENDIDO MT	554.435.229.820
TERNERA 2	Bolívar Norte	TENDIDO MT	509.303.698.442

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

VALENCIA DE JESUS URBANO	Cesar	TENDIDO MT	736.618.166.322
VILLA ESTRELLA 4	Bolívar Norte	TENDIDO MT	-
Total general			10.818.246.770.325

Fuente: AFINIA

Beneficios. En esta tercera etapa de intervención sobre los circuitos señalados en la primera parte del documento, beneficiamos a **20.499** clientes, que tras culminar las actividades podrán tener un servicio eléctrico más confiable.

Análisis de la SSPD:

De acuerdo con el seguimiento consolidado de la ejecución de inversiones correspondiente al indicador de redes de media tensión, se evidencia un desempeño sostenido y superior a lo planificado durante los tres primeros trimestres del año 2025.

En el primer trimestre, se ejecutaron 39 km de red en 17 circuitos, logrando un impacto del 28 % sobre la planificación anual. Este resultado permitió sentar las bases operativas del plan, destacándose niveles de ejecución superiores al 80 % en los circuitos LORICA 2, MONITOS 2, MONTELÍBANO 1, PUERTO ESCONDIDO y SANTA INÉS 1, como reflejo del buen desempeño en campo y la correcta planeación técnica. Asimismo, los replanteos de obra permitieron optimizar recursos y ampliar el alcance de las intervenciones hacia sectores aledaños, mejorando la cobertura y la calidad del servicio.

Durante el segundo trimestre, se alcanzó la ejecución de 72,3 km de red, lo que representó un avance del 56 % frente al 51 % planificado, consolidando una mejora en la capacidad operativa y de coordinación de los equipos de trabajo. Con ello, se completó la intervención de 33 circuitos de los 40 programados, equivalente a una cobertura del 110 % del plan parcial para dicho periodo.

Finalmente, al cierre del tercer trimestre de 2025, se registra un avance acumulado de 163 km ejecutados sobre una meta anual de 197 km, alcanzando un cumplimiento del 83 %, superando la meta trimestral proyectada del 82 %. Este desempeño refleja la efectiva articulación entre las áreas técnicas, operativas y de planeación, garantizando el cumplimiento oportuno de las metas establecidas y consolidando un ritmo de ejecución estable y sostenido.

La Curva S de seguimiento valida que la ejecución acumulada se mantiene alineada e incluso ligeramente por encima de la proyección planificada, reafirmando el compromiso de Afinia con los objetivos de expansión y reposición de redes. Este resultado demuestra la capacidad operativa para ejecutar con eficiencia los proyectos priorizados, avanzando en el propósito de modernizar y fortalecer la infraestructura eléctrica, contribuyendo a la mejora de la confiabilidad, seguridad y calidad del servicio de energía en toda su área de influencia.

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

El indicador de acuerdo al avance de las inversiones con corte al tercer trimestre alcanzó un 101%.

La SSPD propició varias reuniones para solicitar un alcance de la información originalmente guardada en el respectivo DRIVE creado por AFINIA para este fin. Dichas reuniones se llevaron a cabo los días 4 y 6 de noviembre de 2025, allí la SSPD solicitó información adicional para completar lo establecido en el acta de parámetros mínimos suscrita entre la SSPD y AFINIA. Además, se realizó un análisis comparativo en Unidades constructivas y kilómetros de red construidos.

Indicador parcial 1.2. Cumplimiento del programa de mantenimientos por circuito.

Objetivo del Indicador:

Mejorar la continuidad y confiabilidad del servicio en el SDL.

Fórmula del indicador:

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

Donde:

%Ejecución_Programado: Inversión total programada hasta el trimestre que se evalúa.

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

Resultado del indicador:

Tabla 10. Evaluación del Indicador Parcial 1.2. Cumplimiento del programa de mantenimiento por circuito

Meta	Evaluación	Resultado
>=90%	102,02%	CUMPLE

Beneficios:

- Mejora en la confiabilidad y continuidad del servicio a nivel de SDL.
- Disminuye la ocurrencia y frecuencia de las interrupciones no programadas.
- Ubicación de los beneficiados: Departamentos de Córdoba, Sucre, Bolívar y Cesar.

El prestador AFINIA no reportó cantidad de usuarios beneficiados con las actividades de este indicador.

Recursos asociados:

Los montos asociados a las inversiones ejecutadas en el tercer trimestre del 2025 en actividades de mantenimiento de circuitos ascendieron a \$1.069.167.520. Teniendo en cuenta que en el primer trimestre del año 2025 se ejecutaron trabajos que suman \$3.752.985.655 y en el segundo trimestre \$1.790.896.777, el valor acumulado de ejecución en el tercer trimestre de 2025 disminuyó un 71,51% respecto de la inversión que fue ejecutada durante el primer trimestre y un 40,30% respecto al segundo trimestre.

Indicador parcial 1.2. Cumplimiento del programa de mantenimientos por circuito.

Información utilizada para el seguimiento:

- Reporte 3er Trimestre 2025 a SSPD
- 1.1.2 Informe SSPD 3T
- 1.1.2 Calculo Curva S - 3T
- 1.1.2 Costos Trabajos 3T
- 1.1.2 Soporte Programacion de Trabajos - 3T
- 1.1.2 Soporte Ejecucion Planes Mto - 3er Trimestre 2025

Actividades particulares reportadas por la empresa:

La empresa reportó que estructuró sus actividades de mantenimiento, en los 40 circuitos priorizados, a partir de 4 actividades de mantenimiento preventivo y predictivo, entre las que se encuentran: a) poda, b) termografía, c) recorridos (actividad a través de la cual se evalúa el estado y requerimientos de los circuitos), y d) lavado en circuitos de 13,2 kV y 34,5 kV.

La empresa reportó que la ponderación para las actividades de mantenimiento es la siguiente:

Tabla 11. Porcentajes de ponderación de actividades de mantenimiento

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

Fuente: AFINIA

PODAS

El reporte de la programación de la empresa de la actividad de poda hasta el tercer trimestre de 2025, sobre los 40 circuitos priorizados, se presenta en la siguiente tabla.

Tabla 12. Actividades de poda programadas por AFINIA para los circuitos priorizados en 2025. Primer, Segundo y Tercer Trimestres

CIRCUITO	META HASTA EL TRIMESTRE III (km)	EJECUTADO HASTA EL TRIMESTRE III (km)	PORCENTAJE DE AVANCE
GAMBOTE 4	141,97	141,75	100%
MARIALABAJA 2	142,27	141,63	100%
BAYUNCA 1	133,78	134,00	100%
BAYUNCA 2	160,10	160,25	100%
BOCAGRANDE 7	30,35	30,20	100%
TERNERA 13	140,00	140,55	100%
TERNERA 2	114,86	114,80	100%
VILLA ESTRELLA 4	40,48	40,40	100%
BARRANCO DE LOBA 2	149,09	112,39	75%

Indicador parcial 1.2. Cumplimiento del programa de mantenimientos por circuito.

MAGANGUE 4	141,91	141,56	100%
MOMPOX 5	126,97	110,45	87%
PINILLOS	193,57	193,37	100%
RIO VIEJO 2	174,83	174,73	100%
SAN MARTIN DE LOBA 1	83,63	83,68	100%
SAN SEBASTIAN	0,00	17,65	-
SANTA ANA (MAGANGUE)	248,72	249,44	100%
SANTA ISABEL (MAGANGUE)	264,27	235,20	89%
SANTA ROSA DEL SUR 1	115,55	76,54	66%
TALAIGUA NUEVO 2	122,52	122,60	100%
MARIANGOLA 1	188,67	189,47	100%
VALENCIA DE JESUS URBANO	260,06	259,49	100%
CHIMICHAGUA	230,73	230,90	100%
EL COPEY	213,46	213,40	100%
CANALETE	281,30	281,28	100%
PRADERA 4	441,86	439,74	100%
PUERTO ESCONDIDO	152,21	152,24	100%
CERETE 3	96,10	96,00	100%
CHINU PLANTA 1	106,41	106,10	100%
CHINU PLANTA 2	163,59	163,70	100%
LORICA 2	171,32	171,70	100%
MONITOS 2	79,05	79,00	100%
SAN ANDRES SOTAVENTO 2	28,80	2,00	7%
JUAN JOSE	159,01	158,30	100%
LA MOJANA 2	258,36	258,20	100%
MONTELIBANO 1	0,00	0,00	-
PIZA	161,62	161,50	100%
SANTA INES 1	217,09	216,70	100%
PALO ALTO	144,16	143,50	100%
SAMPUES 1	170,93	170,60	100%
SAN ONOFRE	13,70	13,65	100%
TOTAL	6063,32	5928,65	97,78%

Fuente: AFINIA

TERMOGRAFÍA

El reporte de la programación de la empresa de la actividad de termografía hasta el tercer trimestre del año 2025, sobre los 40 circuitos priorizados, se presenta en la siguiente tabla.

Indicador parcial 1.2. Cumplimiento del programa de mantenimientos por circuito.

Tabla 13. Actividades de termografía programadas por AFINIA para los circuitos priorizados en 2025. Primer, Segundo y Tercer Trimestres

CIRCUITO	META HASTA EL TRIMESTRE III (No.)	EJECUTADO HASTA EL TRIMESTRE III (No.)	PORCENTAJE DE AVANCE
GAMBOTE 4	1	1	100%
MARIALABAJA 2	1	1	100%
BAYUNCA 1	1	1	100%
BAYUNCA 2	1	1	100%
BOCAGRANDE 7	1	1	100%
TERNERA 13	1	1	100%
TERNERA 2	1	1	100%
VILLA ESTRELLA 4	0	1	-
BARRANCO DE LOBA 2	0	0	-
MAGANGUE 4	1	1	100%
MOMPOX 5	1	1	100%
PINILLOS	1	1	100%
RIO VIEJO 2	0	0	-
SAN MARTIN DE LOBA 1	0	1	-
SAN SEBASTIAN	1	1	100%
SANTA ANA (MAGANGUE)	0	1	-
SANTA ISABEL (MAGANGUE)	1	1	100%
SANTA ROSA DEL SUR 1	1	1	100%
TALAIGUA NUEVO 2	1	1	100%
MARIANGOLA 1	0	0	-
VALENCIA DE JESUS URBANO	1	1	100%
CHIMICHAGUA	1	1	100%
EL COPEY	1	1	100%
CANALETE	1	1	100%
PRADERA 4	1	1	100%
PUERTO ESCONDIDO	1	1	100%
CERETE 3	1	1	100%
CHINU PLANTA 1	1	1	100%
CHINU PLANTA 2	0	0	-
LORICA 2	1	1	100%
MONITOS 2	0	1	-
SAN ANDRES SOTAVENTO 2	1	1	100%
JUAN JOSE	1	1	100%
LA MOJANA 2	1	1	100%

Indicador parcial 1.2. Cumplimiento del programa de mantenimientos por circuito.

MONTELIBANO 1	1	1	100%
PIZA	1	1	100%
SANTA INES 1	0	0	-
PALO ALTO	0	0	-
SAMPUES 1	1	1	100%
SAN ONOFRE	1	1	100%
TOTAL	30	34	113,33%

Fuente: AFINIA

RECORRIDOS

El reporte de la programación de la empresa de la actividad de recorridos de circuitos hasta el tercer trimestre del año 2025, sobre los 40 circuitos priorizados, se presenta en la siguiente tabla.

Tabla 14. Actividades de recorridos de circuitos programadas por AFINIA para los circuitos priorizados en 2025. Primer, Segundo y Tercer Trimestres

CIRCUITO	META HASTA EL TRIMESTRE III (No.)	EJECUTADO HASTA EL TRIMESTRE III (No.)	PORCENTAJE DE AVANCE
GAMBOTE 4	1	1	100%
MARIALABAJA 2	1	1	100%
BAYUNCA 1	1	1	100%
BAYUNCA 2	1	1	100%
BOCAGRANDE 7	0	0	-
TERNERA 13	1	1	100%
TERNERA 2	1	1	100%
VILLA ESTRELLA 4	1	1	100%
BARRANCO DE LOBA 2	1	1	100%
MAGANGUE 4	1	1	100%
MOMPOX 5	1	1	100%
PINILLOS	1	1	100%
RIO VIEJO 2	0	0	-
SAN MARTIN DE LOBA 1	1	1	100%
SAN SEBASTIAN	1	1	100%
SANTA ANA (MAGANGUE)	1	1	100%
SANTA ISABEL (MAGANGUE)	1	1	100%
SANTA ROSA DEL SUR 1	0	0	-
TALAIGUA NUEVO 2	0	0	-
MARIANGOLA 1	0	0	-
VALENCIA DE JESUS URBANO	0	0	-

Indicador parcial 1.2. Cumplimiento del programa de mantenimientos por circuito.

CHIMICHAGUA	1	1	100%
EL COPEY	1	1	100%
CANALETE	1	1	100%
PRADERA 4	0	0	-
PUERTO ESCONDIDO	0	0	-
CERETE 3	0	0	-
CHINU PLANTA 1	1	1	100%
CHINU PLANTA 2	1	1	100%
LORICA 2	1	1	100%
MONITOS 2	0	0	-
SAN ANDRES SOTAVENTO 2	1	1	100%
JUAN JOSE	1	1	100%
LA MOJANA 2	1	1	100%
MONTELIBANO 1	1	1	100%
PIZA	1	1	100%
SANTA INES 1	1	1	100%
PALO ALTO	1	1	100%
SAMPUES 1	1	1	100%
SAN ONOFRE	1	1	100%
TOTAL	30	30	100%

Fuente: AFINIA

LAVADO

El reporte de la programación de la empresa de la actividad de lavado hasta el tercer trimestre del año 2025, sobre los 40 circuitos priorizados, se presenta en la siguiente tabla. En el segundo y tercer trimestres no hubo programación de actividades de lavado, por lo tanto, el acumulado de esta actividad corresponde a las actividades realizadas en el primer trimestre.

Tabla 15. Actividades de lavado programadas por AFINIA para los circuitos priorizados en 2025. Primer, Segundo y Tercer Trimestres

CIRCUITO	META HASTA EL TRIMESTRE II (No.)	EJECUTADO HASTA EL TRIMESTRE II (No.)	PORCENTAJE DE AVANCE
GAMBOTE 4	0	0	-
MARIALABAJA 2	0	0	-
BAYUNCA 1	1	1	100%
BAYUNCA 2	1	1	100%
BOCAGRANDE 7	1	1	100%
TERNERA 13	1	1	100%
TERNERA 2	1	1	100%

Indicador parcial 1.2. Cumplimiento del programa de mantenimientos por circuito.

VILLA ESTRELLA 4	1	1	100%
BARRANCO DE LOBA 2	0	0	-
MAGANGUE 4	0	0	-
MOMPOX 5	0	0	-
PINILLOS	0	0	-
RIO VIEJO 2	0	0	-
SAN MARTIN DE LOBA 1	0	0	-
SAN SEBASTIAN	0	0	-
SANTA ANA (MAGANGUE)	0	0	-
SANTA ISABEL (MAGANGUE)	0	0	-
SANTA ROSA DEL SUR 1	0	0	-
TALAIGUA NUEVO 2	0	0	-
MARIANGOLA 1	0	0	-
VALENCIA DE JESUS URBANO	0	0	-
CHIMICHAGUA	0	0	-
EL COPEY	0	0	-
CANALETE	0	0	-
PRADERA 4	0	0	-
PUERTO ESCONDIDO	0	0	-
CERETE 3	0	0	-
CHINU PLANTA 1	0	0	-
CHINU PLANTA 2	0	0	-
LORICA 2	0	0	-
MONITOS 2	0	0	-
SAN ANDRES SOTAVENTO 2	0	0	-
JUAN JOSE	0	0	-
LA MOJANA 2	0	0	-
MONTELIBANO 1	0	0	-
PIZA	0	0	-
SANTA INES 1	0	0	-
PALO ALTO	0	0	-
SAMPUES 1	0	0	-
SAN ONOFRE	0	0	-
TOTAL	6	6	100%

Fuente: AFINIA

Análisis de la SSPD:

De acuerdo con la información enviada por AFINIA se puede concluir que al finalizar el Trimestre III de 2025, la empresa alcanzó en las actividades de mantenimiento el 102,02% en la evaluación del indicador parcial de mantenimiento por circuitos y cumple la meta prevista en el PGLP.

Indicador parcial 1.2. Cumplimiento del programa de mantenimientos por circuito.

A continuación, se presenta el análisis para cada actividad de mantenimiento.

PODAS

En la Tabla 16 se presenta el resumen de la actividad de poda reportada por AFINIA hasta el Trimestre III de 2025. Se presentan la meta programada para el total de los circuitos hasta el tercer trimestre de 2025, la ejecución acumulada en el mismo periodo y el avance.

Tabla 16. Avances de actividad de poda hasta el Trimestre III

META HASTA EL TRIMESTRE III (km)	EJECUTADO HASTA EL TRIMESTRE III (km)	PORCENTAJE DE AVANCE
6063,32	5928,65	97,78%

Fuente: Elaborado por la Superservicios con base en información de AFINIA

De acuerdo con el acumulado de la ejecución de la actividad de poda, se encuentra que hasta el Trimestre III de 2025 se ejecutó el 97,78% de lo programado.

TERMOGRAFÍAS

En la Tabla 17 se presenta el seguimiento a la actividad de termografía reportada por AFINIA hasta el Trimestre III de 2025. Se presentan la meta programada para el total de los circuitos hasta el tercer trimestre del año 2025, la ejecución acumulada en el mismo periodo y el avance.

Tabla 17. Avances de la actividad de termografía hasta el Trimestre III

META HASTA EL TRIMESTRE II (No.)	EJECUTADO HASTA EL TRIMESTRE II (No.)	PORCENTAJE DE AVANCE
30	34	113,33%

Fuente: Elaborado por la Superservicios con base en información de AFINIA

De acuerdo con el acumulado de la ejecución de la actividad de termografía, se encuentra que hasta el Trimestre III se ejecutó el 113,33% de lo programado.

RECORRIDOS

En la Tabla 18 se presenta el resumen del seguimiento a la actividad de recorridos de circuitos reportada por AFINIA hasta el Trimestre III de 2025. Se presentan la meta programada para el total de los circuitos hasta el tercer trimestre del año 2025, la ejecución acumulada en el mismo periodo y el avance.

Indicador parcial 1.2. Cumplimiento del programa de mantenimientos por circuito.

Tabla 18. Avances de la actividad de recorrido hasta el Trimestre III

META HASTA EL TRIMESTRE II (No.)	EJECUTADO HASTA EL TRIMESTRE II (No.)	PORCENTAJE DE AVANCE
30	30	100%

Fuente: Elaborado por la Superservicios con base en información de AFINIA

De acuerdo con el acumulado de la ejecución de la actividad de recorridos, se encuentra que hasta el Trimestre III se ejecutó el 100% de lo programado.

LAVADO

En la Tabla 19 se presenta el resumen del seguimiento a la actividad de lavado reportada por AFINIA hasta el Trimestre III de 2025. Se presentan las metas programadas para el total de los circuitos hasta el tercer trimestre del año 2025, la ejecución acumulada en el mismo periodo y el avance. En el segundo y tercer trimestre no hubo programación de actividades de lavado, por lo tanto, el acumulado de esta actividad corresponde a las actividades realizadas en el primer trimestre.

Tabla 19. Avances de la actividad de lavado hasta el Trimestre III

META HASTA EL TRIMESTRE II (No.)	EJECUTADO HASTA EL TRIMESTRE II (No.)	PORCENTAJE DE AVANCE
6	6	100%

Fuente: Elaborado por la Superservicios con base en información de AFINIA

De acuerdo con el acumulado de la ejecución de la actividad de lavado, se encuentra que hasta el Trimestre III se ejecutó el 100% de lo programado.

En la siguiente tabla se calcula el resultado del indicador, teniendo en cuenta el porcentaje de aporte de cada actividad y el porcentaje de avance acumulado hasta el tercer trimestre de 2025.

Tabla 20. Resultado del indicador

ACTIVIDAD	APORTE AL PLAN DE MANTENIMIENTO	AVANCE HASTA EL TRIMESTRE III	APORTE CON FACTOR DE PONDERACIÓN
Poda	35%	97,78%	34,22%
Termografía	21%	113,33%	23,80%
Lavado	1%	100%	1%
Recorrido	43%	100%	43%
TOTAL	100%		102,02%

Fuente: Superservicios

Indicador parcial 1.2. Cumplimiento del programa de mantenimientos por circuito.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

AFINIA reportó que en los circuitos Santa Isabel (Magangué) y San Andrés Sotavento 2 la no ejecución se debió a la priorización de otros circuitos, en respuesta a necesidades del sistema.

Evidencias que soportan la ejecución:

Ver en Anexo 2 “Evidencias - Indicador parcial 1.2 Cumplimiento del programa de mantenimientos por circuito”.

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

Objetivo del Indicador:

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

Fórmula del indicador:

$$\text{Indicador} = \frac{\text{Cantidad de Eventos Cerrados en } Xh_T}{\text{Cantidad Total Eventos por Grupo Evaluación}_T} * 100\%$$

Donde:

Cantidad de Eventos Cerrados en Xh_T : Cantidad de eventos atendidos antes de 6 horas de duración en el periodo T.

Cantidad Total Eventos por Grupo Evaluación_T: Cantidad total de eventos atendidos en el periodo T.

Resultado del indicador:

Tabla 21. Evaluación del Indicador Parcial 1.5. Reducir los tiempos de atención de interrupciones no programadas de los usuarios del mercado Caribe Mar

Meta	Evaluación	Resultado
$\geq 82\%$	76,66%	NO CUMPLE

Beneficios:

- Mejora en la calidad del servicio para los usuarios del sistema operado por AFINIA.
- Disminuir el tiempo de atención de las interrupciones no programadas.
- Departamentos Beneficiados: Córdoba, Bolívar, Cesar y Sucre.

Recursos asociados:

No se reporta.

Información utilizada para el seguimiento:

- La información suministrada como evidencia por la empresa.
- Reporte de AFINIA sobre las interrupciones no programadas y el tiempo de respuesta a dichas interrupciones.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

En el reporte de atención de fallas, AFINIA presentó lo mostrado en la siguiente tabla, para el trimestre

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

en evaluación (julio, agosto, septiembre):

Tabla 22. Resumen de interrupciones incluyendo duraciones y frecuencias para el Tercer Trimestre de 2025

Duración de las interrupciones (Horas)	Cantidad de interrupciones (No.)	Frecuencia de las interrupciones	Frecuencia Acumulada de las interrupciones
0,001-2,001	6392	28,38%	28,38%
2,001-4,001	7243	32,15%	60,53%
4,001-6,001	3634	16,13%	76,66%
6,001-8,001	2029	9,01%	85,67%
8,001-10,001	1109	4,92%	90,59%
10,001-12,001	693	3,08%	93,67%
12,001-14,001	406	1,80%	95,48%
14,001-16,001	292	1,30%	96,77%
16,001-18,001	178	0,79%	97,56%
18,001-20,001	126	0,56%	98,12%
20,001-22,001	102	0,45%	98,57%
22,001-24,001	81	0,36%	98,93%
24,001-26,001	58	0,26%	99,19%
26,001-28,001	40	0,18%	99,37%
28,001-30,001	21	0,09%	99,46%
30,001-32,001	21	0,09%	99,56%
32,001-34,001	19	0,08%	99,64%
34,001-36,001	13	0,06%	99,70%
36,001-38,001	4	0,02%	99,72%
38,001-40,001	8	0,04%	99,75%
40,001-42,001	7	0,03%	99,78%
42,001-44,001	7	0,03%	99,81%
44,001-46,001	7	0,03%	99,84%
46,001-48,001	7	0,03%	99,88%
48,001-50,001	3	0,01%	99,89%
50,001-52,001	2	0,01%	99,90%
52,001-54,001	1	0,00%	99,90%
54,001-56,001	2	0,01%	99,91%
56,001-58,001	2	0,01%	99,92%
58,001-60,001	1	0,00%	99,92%
60,001-62,001	1	0,00%	99,93%
64,001-66,001	1	0,00%	99,93%

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

66,001-68,001	2	0,01%	99,94%
70,001-72,001	2	0,01%	99,95%
72,001-74,001	2	0,01%	99,96%
76,001-78,001	1	0,00%	99,96%
78,001-80,001	1	0,00%	99,97%
118,001-120,001	1	0,00%	99,97%
128,001-130,001	1	0,00%	99,98%
166,001-168,001	1	0,00%	99,98%
168,001-170,001	1	0,00%	99,99%
178,001-180,001	2	0,01%	100,00%
558,001-560,001	1	0,00%	100,00%
Total general	22525	100,00%	

Fuente: AFINIA

En la siguiente Tabla se presenta el acumulado presentado hasta el tercer trimestre de 2025:

Tabla 23. Resumen de interrupciones incluyendo duraciones y frecuencias acumulado hasta el tercer trimestre de 2025

Duración de las interrupciones (Horas)	Cantidad de interrupciones (No.)	Frecuencia de las interrupciones	Frecuencia Acumulada de las interrupciones
0,001-2,001	18901	33,13%	33,13%
2,001-4,001	19258	33,79%	66,91%
4,001-6,001	8637	15,17%	82,08%
6,001-8,001	4211	7,40%	89,48%
8,001-10,001	2152	3,79%	93,27%
10,001-12,001	1243	2,19%	95,46%
12,001-14,001	754	1,33%	96,78%
14,001-16,001	541	0,95%	97,74%
16,001-18,001	326	0,57%	98,31%
18,001-20,001	242	0,43%	98,74%
20,001-22,001	174	0,31%	99,04%
22,001-24,001	134	0,24%	99,28%
24,001-26,001	99	0,17%	99,45%
26,001-28,001	65	0,11%	99,57%
28,001-30,001	38	0,07%	99,64%
30,001-32,001	35	0,06%	99,70%
32,001-34,001	31	0,05%	99,75%
34,001-36,001	20	0,04%	99,79%

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

36,001-38,001	7	0,01%	99,80%
38,001-40,001	14	0,02%	99,82%
40,001-42,001	13	0,02%	99,85%
42,001-44,001	9	0,02%	99,86%
44,001-46,001	10	0,02%	99,88%
46,001-48,001	10	0,02%	99,90%
48,001-50,001	4	0,01%	99,91%
50,001-52,001	4	0,01%	99,91%
52,001-54,001	2	0,00%	99,92%
54,001-56,001	3	0,01%	99,92%
56,001-58,001	5	0,01%	99,93%
58,001-60,001	1	0,00%	99,93%
60,001-62,001	3	0,01%	99,94%
62,001-64,001	2	0,00%	99,94%
64,001-66,001	2	0,00%	99,94%
66,001-68,001	2	0,00%	99,95%
68,001-70,001	2	0,00%	99,95%
70,001-72,001	2	0,00%	99,95%
72,001-74,001	2	0,00%	99,96%
74,001-76,001	1	0,00%	99,96%
76,001-78,001	1	0,00%	99,96%
78,001-80,001	2	0,00%	99,96%
80,001-82,001	1	0,00%	99,97%
100,001-102,001	1	0,00%	99,97%
116,001-118,001	1	0,00%	99,97%
118,001-120,001	1	0,00%	99,97%
122,001-124,001	1	0,00%	99,97%
128,001-130,001	1	0,00%	99,98%
134,001-136,001	1	0,00%	99,98%
146,001-148,001	1	0,00%	99,98%
166,001-168,001	1	0,00%	99,98%
168,001-170,001	1	0,00%	99,98%
178,001-180,001	2	0,00%	99,99%
222,001-224,001	1	0,00%	99,99%
224,001-226,001	1	0,00%	99,99%
258,001-260,001	1	0,00%	99,99%
288,001-290,001	1	0,00%	99,99%

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

386,001-388,001	1	0,00%	99,99%
558,001-560,001	1	0,00%	100,00%
656,001-658,001	1	0,00%	100,00%
1088,001-1090,001	1	0,00%	100,00%
Total general	56982	100,00%	

Fuente: AFINIA

AFINIA indica que para el reporte de las interrupciones no programadas tiene en cuenta las siguientes consideraciones:

1. Se filtran y retiran de la base de los datos las interrupciones cuya duración fue menor a 30 minutos; para eliminar el efecto de las interrupciones en las que no hay intervención de personal de terreno.
2. Se filtran y retiran de la base de los datos las interrupciones asociadas a eventos programados (La base de datos solo tiene interrupciones no programadas).

Análisis de la SSPD:

A partir de los reportes hechos por AFINIA para los tres primeros trimestres de 2025, se puede resumir lo indicado en la siguiente tabla:

Tabla 24. Cálculo indicador tercer trimestre de 2025

Descripción	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Acumulado hasta el trimestre III
Interrupciones no programadas	13.613	20.844	22.525	56.982
Interrupciones atendidas en menos de 6 horas	12.091	17.436	17.269	46.796
Porcentaje de interrupciones atendidas en 6 horas o menos	88,82%	83,64%	76,66%	82,12%

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

De acuerdo con los resultados de la tabla anterior, se evidencia un aumento en la cantidad de interrupciones no programadas en el tercer trimestre respecto a las dadas en el segundo trimestre, en un porcentaje de 8,06%. En cuanto a las interrupciones no programadas atendidas en un tiempo menor o igual a 6 horas se evidencia una leve reducción en el tercer trimestre respecto al trimestre anterior, en un porcentaje de 0,96%.

Teniendo en cuenta que para superar este indicador el porcentaje de las interrupciones atendidas en un tiempo menor o igual a 6 horas debe ser mayor al 82% del total de las interrupciones no programadas, se encuentra que en el tercer trimestre el indicador no se cumple, ya que se obtiene un resultado de 76,66%, sin embargo, se destaca que en el acumulado del año se supera con un 82,12%.

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

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

El operador no manifiesta dificultades en la ejecución para el cumplimiento de este indicador.

Evidencias que soportan la ejecución:

Se presentaron los archivos “1.1.5 Tiempo atención media 3er trimestre_2025” y “1.1.5 SEGUIMIENTO_TIEMPO_ATENCION_MEDIA_2025_TRIMESTRE 3”.

1.2. Objetivo 2. Mejorar la confiabilidad en el Sistema de Transmisión Regional (STR), en cuanto a reducir la magnitud de la demanda no atendida

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

Objetivo del Indicador:

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

Fórmula del indicador:

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

Donde:

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

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

Resultado del indicador:

Tabla 25. Evaluación del Indicador Parcial 2.1. Ejecución de inversiones orientadas a la calidad del servicio en el STR aprobadas en el plan de inversión

Meta	Evaluación	Resultado
≥ 80 %	87,2%	CUMPLE

Beneficios y recursos asociados.

Beneficios:

- AFINIA programó la reposición de la línea de alta tensión Ternera – Gambote, con el objeto de restaurar la confiabilidad de transporte de potencia, renovar su infraestructura y atender el crecimiento de la demanda de la Zona Norte del Departamento de Bolívar.
- Mejora la confiabilidad del STR beneficiando a 37.776 clientes.

Recursos asociados:

- Para la reposición de línea Ternera – Gambote, AFINIA proyecta invertir \$13.770 millones en el 2025.

Información utilizada para el seguimiento:

- Reporte de AFINIA con el resumen de los indicadores correspondiente al 3er trimestre de 2025
- Documento “Programa de gestión acordado de largo plazo con el prestador del servicio de energía eléctrica Caribe Mar de la Costa S.A.S. E.S.P

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

Actividades particulares reportadas por el Prestador:

En relación con el plan de inversión sobre las líneas del STR, para el 2025, AFINIA programa adelantar trabajos de reposición de la línea Ternera – Gambote 66 KV (LN615), que consiste en cambiar varias estructuras (incluye cimentación), tendido y montaje de cable guarda, conductor de fase y sistema puesta tierra en varios tramos específicos de la línea, debido al mal estado de en el que se encuentra esta línea. La describe el alcance de los trabajos de reposición de la línea LN615

Tabla 26. Características de la línea Ternera – Gambote

Inicio del tramo	Subestación Ternera
Final del tramo	Subestación Gambote
Localización del proyecto	Departamento de Bolívar
Longitud estimada	30,8 km
Nivel de tensión existente	66 kV
Categoría del terreno (ASCE)	C
Número de circuitos	Uno (1)
Conductor de fases existente	Cu 2 x 2/0 AWG
Conductor de fases proyectado	Cu 2 x 2/0 AWG
Cable de guarda existente	Alumoweld 3 N°6 AWG
Cable de guarda proyectado	Alumoweld 3 N°6 AWG nuevo
Tipo de estructuras existentes (material)	Estructuras tipo torrecilla sencilla metálica
Tipo de estructura proyectada (material)	Estructuras tipo poste metálico y torrecillas
Aisladores existentes (66 kV)	Aislador polimérico Cadena de aisladores de porcelana
Aisladores proyectados (66 kV)	Aislador polimérico de suspensión Aisladores poliméricos Line-Post

Fuente: AFINIA

La siguiente tabla presenta la ejecución de los trabajos proyectados para cada trimestre de 2025 y ejecutados a tercer trimestre de 2025.

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

Tabla 27. Programación trimestral de ejecución de proyecto

TRIMESTRE	% PLANEADO	% EJECUTADO
T1	8,7%	7,6%
T2	21,5%	17,5%
T3	34%	30%
T4	49%	

Fuente: AFINIA

AFINIA informa que, en el tercer trimestre del año 2025, se lograron culminar todas las actividades referentes a la planificación, finalización de la ingeniería e inicio del proceso de contratación del proyecto de reposición de la línea Ternera – Gambote 66 kV (LN 615), alcanzando con éxito las metas establecidas.

AFINIA informó que el proceso de contratación de las obras civiles y el montaje electromecánico de la línea 615, se encuentra en revisión por parte del comité de contratación de CARIBEMAR, puesto que acorde a las priorizaciones a nivel presupuestal de la compañía, se tienen varios procesos en revisión para así proceder con las respectivas aprobaciones.

La siguiente tabla presenta el detalle de ejecución de actividades a tercer trimestre de 2025.

Tabla 28. Detalle de avance de actividades 3er trimestre de 2025

Planificado Acumulado	Peso	Planificado				Real Acumulado			
		T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
RHRB LN 615 ESTR. GUARDA SPT B N4 III	31%	10%	25%	40%	55%	9%	19%	31%	
RHRB LN 615 ESTR. GUARDA SPT B2 N4 III,	64%	8%	20%	32%	47%	7%	17%	30%	
RHRB LN 615 ESTR. GUARDA SPT C N4 III.	5%	9%	19%	31%	43%	7%	15%	24%	
Total	100%	8,7%	21,5%	34,4%	49,2%	7,6%	17,5%	30%	

Fuente: AFINIA

- RHRB LN 615 ESTR. GUARDA SPT B N4 III: Hace referencia a cambios en cables de guarda.
- RHRB LN 615 ESTR. GUARDA SPT B2 N4 III: Hace referencia a cambio de estructura, cambios en cables de guarda, sistemas de puesta a tierra y conductores de fase.
- RHRB LN 615 ESTR. GUARDA SPT C N4 III: Hace referencia a cambio de estructura, cambios en cables de guarda y sistemas de puesta a tierra.

Análisis de la SSPD:

La información disponible permite concluir que, con corte a tercer trimestre de 2025, el valor del

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

indicador Parcial 2.1. “Ejecución de inversiones orientadas a la calidad del servicio en el STR aprobadas en el plan de inversiones”, alcanza un valor de 87,2% al superar la meta definida en el PGLP de 80%.

Es de anotar que para el 2025 AFINIA tan solo proyecta ejecutar el 49,2% de las inversiones dirigidas a la remodelación de la línea Ternera – Gambote 66 kV (LN615).

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

Para el tercer trimestre de 2025, AFINIA no reportó dificultades en el desarrollo del proyecto de reposición de la línea Ternera – Gambote 66 kV (LN 615).

Evidencias que soportan la ejecución:

- INFORME GENERAL PERIÓDICO ESTADO INDICADORES PLAN DE GESTIÓN AFINIA – SSPD. 3er trimestre de 2025
- Radicado 20265292179982 - REPORTE 3ER TRIMESTRE 2025 PGLP DE CARIBEMAR-SSPD, 22/05/2026.

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

Objetivo del Indicador:

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

Fórmula del indicador:

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

Donde:

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

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

Resultado del indicador

Tabla 29. Evaluación del indicador Cumplimiento del programa de mantenimiento por activo

Meta	Evaluación	Resultado
≥80%	96,5 %	CUMPLE

Beneficios y recursos asociados.

Beneficios:

- Mejora en la confiabilidad y continuidad del servicio a nivel de STR.
- Departamentos beneficiados: Bolívar, Cesar, Córdoba y Sucre.
- Las actividades ejecutadas de mantenimiento benefician a los clientes dependientes de las subestaciones alimentadas por las líneas sobre las que AFINIA programó actividades de mantenimiento.

Recursos asociados:

Las actividades previstas por AFINIA, asociadas con el programa de mantenimiento de activos del STR, comprenden i) inspección termográfica en líneas del STR con el fin de verificar puntos calientes en grapas y empalmes de la línea y ii) poda, trocha y mantenimiento de accesos al área de servidumbre de las líneas del STR con el objetivo de despejar vegetación que supere las distancias mínimas de seguridad y mantener despejados los accesos al área de servidumbre. Para el tercer trimestre de 2025 no se programaron actividades de lavado de líneas del STR.

La siguiente tabla presenta el costo en el tercer trimestre de 2025, de cada una de las actividades relacionadas con el objetivo Parcial “2.2 Cumplimiento del programa de mantenimientos por activo”

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

Tabla 30. Recursos de las actividades de mantenimiento

Inspecciones Termográficas	\$ 23.374.202,96
Poda y trocha	\$ 503.991.022,00
Lavado de líneas	\$0
Total facturado en el cuarto trimestre	\$ 527.365.224,96

Fuente: AFINIA

Información utilizada para el seguimiento:

- Reporte de AFINIA con el resumen de los indicadores correspondiente al 3er. trimestre de 2025
- Documento "Programa de gestión acordado de largo plazo con el prestador del servicio de energía eléctrica Caribe Mar de la Costa S.A.S. E.S.P.
- Cronograma de las actividades de mantenimiento adelantadas en el STR.
- Informe del programa mantenimiento por activo STR tercer trimestre 2025, enviado por AFINIA, adjunto al oficio con radicado 20255293125332 del 13 de noviembre de 2025.

Actividades particulares reportadas por el prestador:

El programa de mantenimientos por activos del STR, considera el desarrollo de tres actividades principales, estas son: i) inspecciones termográficas y ii) trabajos de poda y trocha a lo largo de las servidumbres de las líneas del STR.

i) Inspección termográfica

La siguiente tabla presenta la programación y ejecución de inspecciones termográficas en el 3er. T de 2025.

Tabla 31. Inspección termográfica a líneas del STR 3er. T 2025

	Línea	km	Programado			Ejecutado		
			1er T	2o T	3er T	1er T	2o T	3er T
BOSQUE - CHAMBACU 1 66 kV	LN-628	2,98			x			x
PROELECTRICA - MAMONAL 1 66 kV	LN-624	9,89			x			x
TERNERA - MAMONAL 1 66 kV	LN-612	13,30			x			x
BOCAGRANDE - BOSQUE 1 66 kV	LN-620	5,02		x				
TERNERA - GAMBOTE 1 66 kV	LN-615	30,92		x			x	
MAGANGUE - MOMPOX 1 110 kV	LN-715	45,00		x			x	
CALAMAR - TCALAMAR 1 66 kV	LN-614	103,20		x			x	
EL CARMEN - ZAMBRANO 1 66 kV	LN-613	32,67		x			x	
CODAZZI (CESAR) - LA JAGUA 1 110 kV	LN-745	54,85	x					
EL PASO - EL BANCO 1 110 kV	LN-752	90,70		x		x	x	
EL PASO - EL COPEY 1 110 kV	LN-750	55,40						
VALLEDUPAR - CODAZZI (CESAR) 1 110 kV	LN-749	51,00			x			x
EL CARMEN - TOLUVIEJO 1 110 kV	LN-761	58,60	x			x		
SIERRA FLOR - TOLUVIEJO 1 110 kV	LN-737	17,80						

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

CHINU - SAN MARCOS (SUCRE) 1 110 kV	LN-730	66,00	x			x		
BOSTON - CHINU 2 110 kV	LN-768	21,60		x			x	
CHINU - SINCE 1 110 kV	LN-713	37,90			x			x
RIO SINU - TIERRA ALTA 1 110 kV	LN-758	66,92						
BOSTON - CHINU 1 110 kV	LN-731	21,60		x			x	
Nro. De líneas	19	785,35	3	8	5	3	7	5
(%) en el trimestre			15,8%	42,1%	26,3%	15,8%	36,8%	26,3%
(%) acumulado			15,8%	57,9%	84,2%	15,8%	52,6%	78,9%

Fuente: AFINIA

Tabla 32. Costos de la actividad inspecciones termográficas en el tercer trimestre de 2025

Departamento	Línea	Nombre	Total por LN
BOLIVAR	LN-628	BOSQUE - CHAMBACU 1 66 kV	\$ 606.435
BOLIVAR	LN-624	PROELECTRICA - MAMONAL 1 66 kV	\$ 2.000.422
BOLIVAR	LN-612	TERNERA - MAMONAL 1 66 kV	\$ 2.676.047
CESAR	LN-749	VALLEDUPAR - CODAZZI (CESAR) 1 110 kV	\$ 10.378.586
CORDOBA	LN-713	CHINU - SINCE 1 110 kV	\$ 7.712.714
Total trimestre			\$ 23.374.203

Fuente: AFINIA

ii) Actividades de poda y trocha en líneas del STR.

La actividad de poda, trocha y mantenimiento de accesos al área de servidumbre de las líneas del STR, tiene por objeto conservar las distancias mínimas de seguridad y mantener despejados los accesos al área de servidumbre de las líneas del STR. Para el 2025, AFINIA programó 851 consignaciones, con el propósito de adelantar actividades de poda y trocha, a lo largo de los corredores de 16 líneas de su STR, que acumulan una longitud de 748,84 kilómetros, como se observa en la siguiente tabla.

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

Tabla 33. Programación actividad de poda y trocha en líneas del STR 2025

Línea	Código	km	Consignaciones programadas					Kilómetros programados de poda y trocha				
			1er. T.	2do. T.	3er. T.	4o. T.	T. 2025	1er. T.	2do. T.	3er. T.	4o. T.	T. (km)
BOSQUE - CHAMBACU 1 66 kV	LN-628	2,98	1	2	2	0	8	0,60	1,19	1,19	0,00	2,98
TERNERA - MAMONAL 1 66 Kv	LN-612	13,30	6	7	2	5	33	3,99	4,66	1,33	3,33	13,30
TERNERA - GAMBOTE 1 66 kV	LN-615	30,92	6	13	13	13	76	4,12	8,93	8,93	8,93	30,92
MAGANGUE - MOMPOX 1 110 kV	LN-715	45,00	20	20	20	1	106	14,75	14,75	14,75	0,74	45,00
EL CARMEN - TSAN JACINTO 1 66 kV	LN-614	103,20	10	10	3	7	133	34,40	34,40	10,32	24,08	103,20
EL CARMEN - ZAMBRANO 1 66 KV	LN-613	32,67	10	6	4	10	63	10,89	6,53	4,36	10,89	32,67
CODAZZI (CESAR) - LA JAGUA 1 110 kV	LN-745	54,85	28	39	43	1	166	13,84	19,27	21,25	0,49	54,85
EL PASO - EL BANCO 1 110 kV	LN-752	90,70	33	33	33	0	190	30,23	30,23	30,23	0,00	90,70
EL PASO - EL COPEY 1 110 kV	LN-750	55,40	41	28	30	0	154	22,94	15,67	16,79	0,00	55,40
VALLEDUPAR - CODAZZI (CESAR) 1 110 kV	LN-749	51,00	51	38	42	0	182	19,85	14,79	16,35	0,00	51,00
EL CARMEN - TOLUVIEJO 1 110 kV	LN-761	58,60	6	5	6	5	81	15,98	13,32	15,98	13,32	58,60
SIERRA FLOR - TOLUVIEJO 1 110 kV	LN-737	17,80	12	6	6	6	48	7,12	3,56	3,56	3,56	17,80
CHINU - SAN MARCOS (SUCRE) 1 110 kV	LN-730	66,00	12	5	5	5	93	29,33	12,22	12,22	12,22	66,00
CHINU - SINCE 1 110 kV	LN-713	37,90	5	12	23	12	90	3,64	8,75	16,76	8,75	37,90
RIO SINU - TIERRA ALTA 1 110 kV	LN-758	66,92	18	5	6	7	103	33,46	9,29	11,15	13,01	66,92
BOSTON - CHINU 1 110 kV	LN-731	21,60	18	11	11	13	75	7,34	4,48	4,48	5,30	21,60
Total ejecutado	16	748,84	277	240	249	85	851	252,50	202,06	189,67	104,62	748,84
Nro. de líneas en las que se programó actividad de poda y trocha								16	16	16	12	
Avance trimestral programado (%)								33,7%	27,0%	25,3%	14,0%	
Avance trimestral acumulado programado (%)								33,7%	60,7%	86,0%	100,0%	

Fuente: AFINIA

En el tercer trimestre de 2025, se realizó la actividad de poda y trocha sobre el corredor de las 16 líneas que se presentan en la siguiente tabla, sobre una longitud de 189,67 kilómetros.

Tabla 34. Ejecución actividad de poda y trocha en líneas del STR 2025

ELEMENTO	Línea	Km	Consignaciones			Longitud (Km)		
			1er T	2o T	3er T	1er T	2o T	3er T
BOSQUE - CHAMBACU 1 66 kV	LN-628	2,98	1	2	2	0,6	1,19	1,192
TERNERA - MAMONAL 1 66 Kv	LN-612	13,3	6	7	2	3,99	4,66	1,33
TERNERA - GAMBOTE 1 66 kV	LN-615	30,92	6	13	13	4,12	8,93	8,9324
MAGANGUE - MOMPOX 1 110 kV	LN-715	45	20	20	20	14,75	14,75	14,754
EL CARMEN - TSAN JACINTO 1 66 kV	LN-614	103,2	10	10	3	34,4	34,4	10,32
EL CARMEN - ZAMBRANO 1 66 KV	LN-613	32,67	10	6	4	10,89	6,53	4,356
CODAZZI (CESAR) - LA JAGUA 1 110 kV	LN-745	54,85	28	39	43	13,84	19,27	21,248
EL PASO - EL BANCO 1 110 kV	LN-752	90,7	33	33	33	30,23	30,23	30,233
EL PASO - EL COPEY 1 110 kV	LN-750	55,4	41	28	30	22,94	15,67	16,788
VALLEDUPAR - CODAZZI (CESAR) 1 110 kV	LN-749	51	51	38	42	19,85	14,79	16,351
EL CARMEN - TOLUVIEJO 1 110 kV	LN-761	58,6	6	5	6	15,98	13,32	15,982
SIERRA FLOR - TOLUVIEJO 1 110 kV	LN-737	17,8	12	6	6	7,12	3,56	3,56
CHINU - SAN MARCOS (SUCRE) 1 110 kV	LN-730	66	12	5	5	29,33	12,22	12,222

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

CHINU - SINCE 1 110 kV	LN-713	37,9	5	12	23	3,64	8,75	16,763
RIO SINU - TIERRA ALTA 1 110 kV	LN-758	66,92	18	5	6	33,46	9,29	11,153
BOSTON - CHINU 1 110 kV	LN-731	21,6	18	5	11	7,34	2,04	4,483
Suma		748,84	277	234	249	252,5	199,61	189,67
(%) en el trimestre						33,7%	26,7%	25,3%
(%) acumulado						33,7%	60,4%	85,7%

Fuente: AFINIA

La siguiente tabla compara, para cada trimestre de 2025, la meta establecida con el avance real de la actividad de poda y trocha en líneas del STR. Para el segundo trimestre de 2025, el avance trimestral es ligeramente inferior al programado, 60,4% versus 60,7%.

Tabla 35. Reporte trimestral actividad poda y trocha en STR 2025

	1er. Trim	2o. Trim	3er. Trim	4o. Trim	Total	
Cantidad líneas para poda y trocha	16	16	16	12		Meta
Km. Línea	252,50	202,06	189,67	104,62	748,84	
Avance trimestral (%)	33,72%	26,98%	25,33%	13,97%	100,00%	
Avance trimestral acumulado (%)	33,72%	60,70%	86,03%	100,00%		
Cantidad líneas para poda y trocha	16	16	16			Real
Km. Línea	252,50	199,61	189,67		641,78	
Avance trimestral (%)	33,7%	26,7%	25,3%		85,7%	
Avance trimestral acumulado (%)	33,7%	60,4%	85,7			

Fuente AFINIA, elaboración SSPD

A continuación, se presentan Los costos asociados con la ejecución de la actividad de poda y trocha en el tercer trimestre de 2025:

Tabla 36. Costos actividad de poda y trocha tercer trimestre 2025

DEPARTAMENTO	LN STR	Nombre	Valor por LN
BOLIVAR	LN-628	BOSQUE - CHAMBACU 1 66 kV	\$ 1.130.637
BOLIVAR	LN-612	TERNERA - MAMONAL 1 66 kV	\$ 3.415.362
BOLIVAR	LN-615	TERNERA - GAMBOTE 1 66 kV	\$ 39.524.270
BOLIVAR	LN-715	MAGANGUE - MOMPOX 1 110 kV	\$ 36.437.166
BOLIVAR	LN-614	EL CARMEN - TSAN JACINTO 1 66 kV	\$ 90.655.505
BOLIVAR	LN-613	EL CARMEN - ZAMBRANO 1 66 kV	\$ 71.471.372
CESAR	LN-745	CODAZZI - LA JAGUA 1 110 kV	\$ 50.024.078
CESAR	LN-752	EL PASO - EL BANCO 1 110 kV	\$ 34.241.228
CESAR	LN-750	EL PASO - EL COPEY 1 110 kV	\$ 32.438.198
CESAR	LN-749	VALLEDUPAR - CODAZZI 1 110 kV	\$ 83.300.105

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

SUCRE	LN-761	EL CARMEN - TOLUVIEJO 1 110 kV	\$ 4.538.290
SUCRE	LN-737	SIERRA FLOR - TOLUVIEJO 1 110 kV	\$ 6.273.948
CORDOBA	LN-730	CHINU - SAN MARCOS 1 110 kV	\$ 19.055.323
CORDOBA	LN-713	CHINU - SINCE 1 110 kV	\$ 13.353.696
CORDOBA	LN-758	RIO SINU - TIERRA ALTA 1 110 kV	\$ 5.721.948
CORDOBA	LN-731	BOSTON - CHINU 1 110 kV	\$ 12.409.896
Total trimestre			\$ 503.991.022

Fuente: AFINIA

Análisis de la SSPD:

Las actividades ejecutadas por AFINIA acumuladas a tercer trimestre de 2025, relacionadas con inspecciones termográficas y poda y trocha, alcanzaron una ejecución anual acumulada de 87%, inferior al valor programado de 90%, en consecuencia, el indicador del PGLP “2.2 Cumplimiento del programa de mantenimientos por activo”, para el tercer trimestre de 2025, alcanza un valor de 96,5%, de acuerdo con la siguiente tabla.

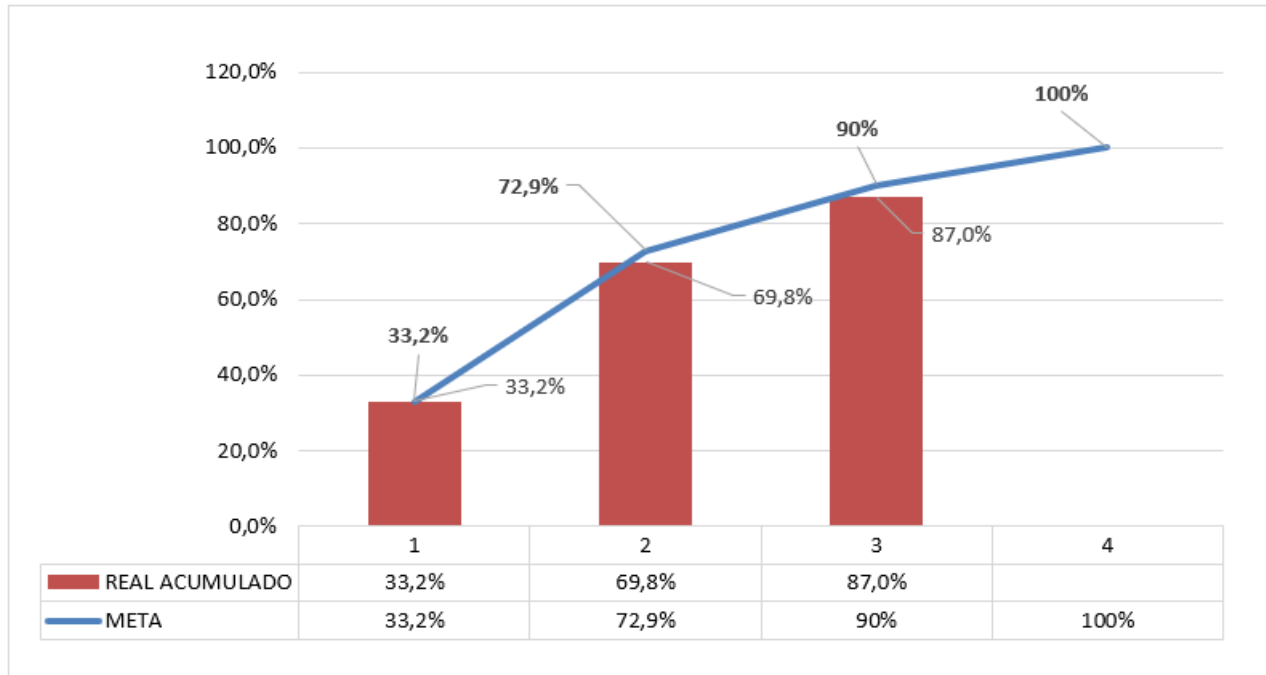
Tabla 37. Evaluación actividades mantenimiento activos STR – 2025

ACTIVIDAD	PROGRAMADO				REAL			
	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T
PODA	33,7%	60,7%	86,0%	100%	33,7%	60,4%	85,7%	
TERMOGRAFIA	15,8%	57,9%	84,2%	100%	15,8%	52,6%	78,9%	
LAVADO	50,0%	100%	100,0%	100%	50,0%	96,3%	96,3%	
META	33,2%	72,9%	90%	100%	33,2%	69,8%	87%	

Fuente: AFINIA

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

Figura 2. Avance trimestral del programa de mantenimiento activos STR 2025



Fuente: AFINIA

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

Para el tercer trimestre de 2025 AFINIA no reporta dificultades para el desarrollo de las actividades relacionadas con el mantenimiento de líneas del STR.

Evidencias que soportan la ejecución:

- INFORME GENERAL PERIÓDICO ESTADO INDICADORES PLAN DE GESTIÓN AFINIA – SSPD. 3er trimestre de 2025
- Radicado 20265292179982 - REPORTE 3ER TRIMESTRE 2025 PGLP DE CARIBEMAR-SSPD, 22/05/2026
- https://docs.google.com/document/d/1i31c80j_sXO-EgRgj-0nC5V8V8BnOY3c/edit?usp=drive_link&oid=100982913350908586616&rtpof=true&sd=true

1.3. Objetivo 3. Mejorar la calidad de la potencia, relacionado con el perfil de tensión y distorsión armónica total en activos de los niveles de tensión II, III y IV

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

Objetivo del indicador:

Mejorar la calidad de potencia en los niveles de tensión 4, 3 y 2, suministrada a los usuarios del sistema operado por AFINIA

Fórmula del indicador:

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

Donde:

%Ejecución Programada: Porcentaje de inversión total programada hasta el trimestre que se evalúa.

%Ejecución Real: Porcentaje de inversión ejecutada hasta el trimestre que se evalúa.

Resultado del indicador:

Tabla 38. Evaluación del indicador parcial 3.1. Calidad de la potencia eléctrica en los niveles de tensión 4, 3 y 2

Meta	Evaluación	Resultado
≥ 80%	91,84%	CUMPLE

Beneficios y recursos asociados.

Beneficios:

- Mejora en la calidad de la potencia eléctrica suministrada a los usuarios en los niveles de tensión 4, 3 y 2 del STR.
- Usuarios beneficiados una vez se finalicen la totalidad de los trabajos: 73.315 usuarios.
- Departamentos beneficiados: Córdoba, Sucre, Bolívar y Cesar.

Recursos asociados:

No se reporta.

Información utilizada para el seguimiento:

- 3.1.1 Inversiones calidad de la potencia III Trimestre
- 3.1.1 Curva S 3er Trimestre 2025 Central

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

Actividades particulares reportadas por el Prestador:

AFINIA reportó que los proyectos programados para el año 2025, orientadas a la calidad de la potencia en los activos de los niveles de tensión 4, 3 y 2, son los siguientes:

- 2do TR EL CARMEN 110/66/13.8 kV 60 MVA
- Confiabilidad LN_594 SDL N3
- 2do TR SE El Cortijo 34.5/13.8 kV 25 MVA
- 2da Línea El Paso – Arjona 34.5 kV

En las siguientes tablas se presenta la planeación y la ejecución trimestral y acumulada en el 2025, indicando el porcentaje de avance en cada periodo.

Tabla 39. Planificación y ejecución tercer trimestre de las inversiones en calidad de la potencia

Planificado x Trimestre	Peso	Planificado				Real			
		T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
2do TR EL CARMEN 110/66/13.8 kV 60 MVA	55%	40%	20%	20%	20%	42%	16%	20%	0%
Confiabilidad LN_594 SDL N3	6%	40%	25%	20%	15%	38%	25%	18%	0%
2do TR SE El Cortijo 34.5/13.8 kV 25 MVA	23%	80%	20%	0%	0%	85%	15%	0%	0%
2da Línea El Paso – Arjona 34.5 kV	16%	26%	29%	23%	22%	26%	8%	8%	0%
Total	100%	47,0%	21,7%	15,9%	15,4%	49,2%	15,1%	13,4%	0,0%

Fuente: AFINIA

Tabla 40. Planificación y ejecución acumulada hasta el tercer trimestre

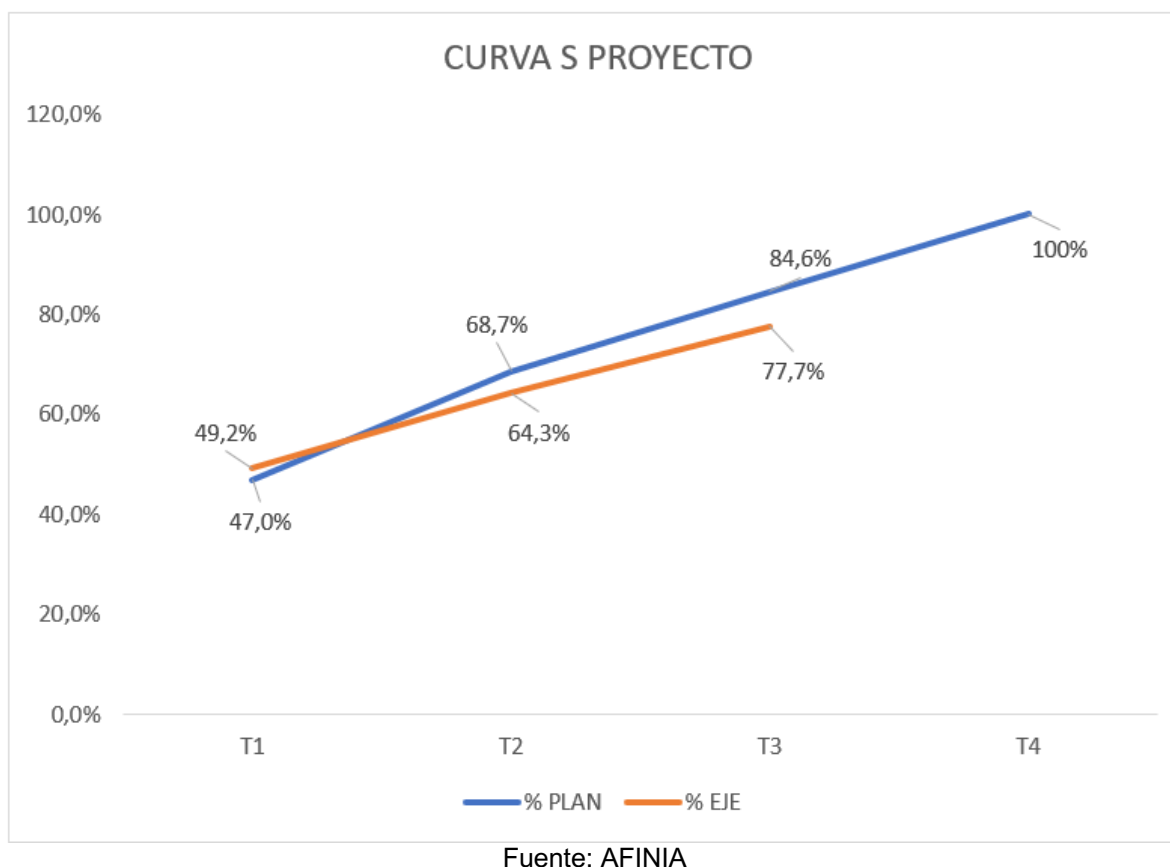
Planificado Acumulado	Peso	Planificado				Real Acumulado			
		T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
2do TR EL CARMEN 110/66/13.8 kV 60 MVA	55%	40%	60%	80%	100%	42%	58%	78%	
Confiabilidad LN_594 SDL N3	6%	40%	65%	85%	100%	38%	63%	81%	
2do TR SE El Cortijo 34.5/13.8 kV 25 MVA	23%	80%	100%	100%	100%	85%	100%	100%	
2da Línea El Paso – Arjona 34.5 kV	16%	26%	54%	78%	100%	26%	34%	43%	
Total	100%	47,0%	68,7%	84,6%	100,0%	49,2%	64,3%	77,7%	

Fuente: AFINIA

A partir de los datos indicados en la tabla anterior, se elabora la curva S de los proyectos, la cual se presenta en la siguiente figura.

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.

Figura 3. Curva S de los proyectos



Análisis de la SSPD:

En la siguiente tabla se presentan los porcentajes planeados y ejecutados de los proyectos de inversión orientados a la mejora de la calidad de la potencia hasta el trimestre en evaluación.

Tabla 41. Relación de porcentajes de planeación y ejecución de los proyectos orientados a mejorar la calidad de la potencia

Proyecto	Peso del proyecto	Trimestre I		Trimestre II		Trimestre III		Trimestre III	
		Plan.	Ejec.	Plan.	Ejec.	Plan.	Ejec.	Plan.	Ejec.
2do TR EL CARMEN 110/66/13.8 kV 60 MVA	55%	40%	42%	60%	58%	80%	78%	100%	0%
Confiabilidad LN_594 SDL N3	6%	40%	38%	65%	63%	85%	81%	100%	0%
2do TR SE El Cortijo 34.5/13.8 kV 25 MVA	23%	80%	85%	100%	100%	100%	100%	100%	0%

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.

2da Línea El Paso – Arjona 34.5 kV	16%	26%	26%	54%	34%	78%	43%	100%	0%
Total	100%	47%	49,2%	68,7%	64,3%	84,6%	77,7%	100%	0%

Fuente: Elaboración Superservicios

De acuerdo con la tabla anterior, se calcula el indicador

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

$$\text{Indicador} = \left(1 - \frac{84,6\% - 77,7\%}{84,6\%} \right) * 100\%$$

$$\text{Indicador} = 91,84\%$$

La evaluación del indicador da un resultado de 91,84%, dado que el indicador se supera con un cumplimiento igual o mayor al 80%, se obtiene que para el tercer trimestre de 2025 se cumple el indicador en cuestión.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

El operador reportó que se han presentado inconvenientes en los trámites con la concesión vial, situación que ha limitado el acceso a determinados sectores del trazado y ha impactado el ritmo de ejecución en campo. A esto se suman las condiciones de alta vegetación y topografía irregular, que han reducido los rendimientos en algunos tramos.

Evidencias que soportan la ejecución:

Las evidencias se presentan en el archivo Word 3.1.1 Inversiones calidad de la potencia III Trimestre.

1.4. Objetivo 4. Reducir las pérdidas de energía

Indicador parcial 4.1. Ejecución de inversiones orientadas a recuperación de pérdidas del documento CONPES 3966 de 2019.

Objetivo del Indicador:

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

Fórmula del indicador:

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

Donde:

%Ejecución Programado: Inversión total programada hasta el trimestre que se evalúa según curva S.

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

Resultado del indicador:

Tabla 42. Evaluación del Indicador Parcial 4.1. Ejecución de inversiones orientadas a recuperación de pérdidas del documento CONPES 3966 de 2019

Meta	Evaluación	Resultado
≥ 90 %	0%	NO CUMPLE

Beneficios y recursos asociados.

Beneficios:

Reducción de los costos asociados a pérdidas de energía.

Recursos asociados:

Para el tercer trimestre de 2025 no se contó con disponibilidad de los recursos del CONPES 3966 de 2019, debido a que la Fiducia no autorizó su utilización mientras se culminaban los procesos administrativos y contractuales requeridos para su habilitación.

Información utilizada para el seguimiento:

- Reporte de AFINIA con el resultado y soportes de gestión de los indicadores del PGLP para el tercer trimestre de 2025, enviado mediante el radicado SSPD 20265292179982 - Reporte 3er Trimestre 2025 a SSPD del 22 de mayo del 2025.

Indicador parcial 4.1. Ejecución de inversiones orientadas a recuperación de pérdidas del documento CONPES 3966 de 2019.

- Radicado SSPD No. 20262202367281 - Solicitud de información adicional del Programa de Gestión de Largo Plazo del Cuarto Trimestre 2024 y Trimestres del 2025, con fecha 26/05/2026.
- Correo respuesta AFINIA con link acceso a DRIVE: Requerimiento de Información Adicional 1er Trimestre 2025, del 16/06/2026.
- Documento “Programa de gestión acordado de largo plazo con el prestador del servicio de energía eléctrica Caribe Mar de la Costa S.A.S. E.S.P.

Actividades particulares reportadas por el Prestador:

Para el tercer trimestre de 2025, AFINIA tenía proyectada la ejecución de un presupuesto de \$2.025 MCOP y la realización de 846 acciones asociadas al Programa de Reducción de Pérdidas y Aseguramiento de Redes Eléctricas. No obstante, no se logró iniciar la ejecución física ni financiera de dichas metas, debido a que no se han cumplido aún los requisitos establecidos por la Fiducia para la aplicación de los recursos CONPES.

Con relación a lo anterior, AFINIA informó lo siguiente: los nuevos contratos de reducción y control fueron aprobados bajo un esquema de supervisión propia que representó un ahorro significativo para la empresa (12.000 MCOP), por lo cual no se contempló implementar un contrato de interventoría externa que permitiera realizar el seguimiento técnico y financiero a la ejecución de los recursos CONPES, condición necesaria para su utilización. Adicionalmente, persisten dificultades en los procesos de liquidación y cierre de los contratos de aseguramiento de red ejecutados durante 2024, situación que ha retrasado su exclusión del portafolio fiduciario y, por ende, la incorporación de los nuevos contratos. AFINIA continúa realizando gestiones administrativas y contractuales ante la Fiducia y las áreas internas competentes, con el objetivo de culminar estos procesos en el cuarto trimestre de 2025, habilitando así la ejecución de los recursos y la continuidad de las inversiones previstas en el marco del CONPES 3966 de 2019.

Figura 4. Actividades particulares reportadas por el Prestador – Indicador Parcial 4.1



Fuente: AFINIA

Indicador parcial 4.1. Ejecución de inversiones orientadas a recuperación de pérdidas del documento CONPES 3966 de 2019.

Análisis de la SSPD:

Para el período evaluado se evidenció que AFINIA tenía programada la ejecución de inversiones orientadas a la recuperación de pérdidas del documento CONPES 3966 de 2019; sin embargo, no se registró ejecución física ni financiera de las actividades previstas, por lo que el indicador presentó un cumplimiento del **0%**.

Según lo reportado por el prestador, esta situación obedeció a que la Fiducia no autorizó la utilización de los recursos CONPES, debido a que no se habían cumplido los requisitos establecidos para su habilitación. En particular, persistían retrasos en la liquidación y cierre de los contratos ejecutados durante 2024, lo que impidió su desvinculación del portafolio fiduciario y el registro de los nuevos contratos. Adicionalmente, los contratos fueron estructurados bajo un esquema de supervisión propia, sin contemplar una interventoría externa, condición requerida para el seguimiento técnico y financiero de los recursos CONPES.

En consecuencia, durante el tercer trimestre de 2025 no fue posible ejecutar las inversiones programadas, pese a contar con una planeación de **846 acciones** y un presupuesto de **\$2.025 MCOP**, por lo que no se alcanzaron las metas previstas para el período evaluado.

Por lo anterior, se solicita a AFINIA remitir los soportes que acrediten el avance de las gestiones realizadas ante la Fiducia para la habilitación de los recursos, el estado de la liquidación y cierre de los contratos de 2024, el registro de los nuevos contratos, la actualización de la curva S y el cronograma de ejecución que permita garantizar el inicio de las inversiones y mitigar el atraso presentado en el cumplimiento del indicador. Adicionalmente, indicar las acciones desarrolladas para superar el tema de la gestión - contratación de interventoría externa.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

AFINIA no reporta dificultades.

Evidencia que soportan la ejecución:

No aplica.

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

Objetivo del Indicador:

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

Fórmula del indicador:

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

Donde:

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

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

Resultado del indicador:

Tabla 43. Evaluación del Indicador Parcial 4.2. Ejecución Plan de Control de Pérdidas de Energía.

Meta	Evaluación	Resultado
≥ 80 %	12%	NO CUMPLE

Fuente: Elaboración SSPD

Beneficios y recursos asociados.

Beneficios:

- Reducción de pérdidas de energía
- Disminución de costos operativos.
- Fortalecimiento del proceso comercial
- Mejora en el control y monitoreo de la red

Recursos asociados:

De acuerdo con la información reportada por AFINIA para el tercer trimestre de 2025, se identificó una inversión programada de \$2.025 MCOP para la ejecución del Programa de Reducción de Pérdidas y Aseguramiento de Redes Eléctricas; sin embargo, dichos recursos no estuvieron disponibles para su ejecución, debido a que la Fiducia no autorizó la utilización de los recursos del CONPES 3966 de 2019 al no cumplirse los requisitos establecidos. En consecuencia, no se registró ejecución de recursos financieros, técnicos, operativos o administrativos asociados al cumplimiento del indicador durante el período evaluado.

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

Información utilizada para el seguimiento:

- Reporte de AFINIA con el resultado y soportes de gestión de los indicadores del PGLP para el tercer trimestre de 2025, enviado mediante el radicado SSPD 20265292179982 - Reporte 3er Trimestre 2025 a SSPD del 22 de mayo del 2025.
- Radicado SSPD No. 20262202367281 - Solicitud de información adicional del Programa de Gestión de Largo Plazo del Cuarto Trimestre 2024 y Trimestres del 2025, con fecha 26/05/2026.
- Correo respuesta AFINIA con link acceso a DRIVE: Requerimiento de Información Adicional 1er Trimestre 2025, del 16/06/2026.
- Documento "Programa de gestión acordado de largo plazo con el prestador del servicio de energía eléctrica Caribe Mar de la Costa S.A.S. E.S.P.

Actividades particulares reportadas por el Prestador:

AFINIA reportó que durante el tercer trimestre del 2025 adelantó actividades del plan de pérdidas, las cuales se agrupan en las siguientes categorías i) campañas sistemáticas en consumidores regulados y medios, ii) gestión de grandes consumidores e iii) instalación de Macromedia. Las acciones particulares en cada caso son:

a) Campañas sistemáticas en consumidores regulados y medios.

Estas campañas están dirigidas a la recuperación de energía, a través de la gestión inteligente de la información proveniente de diferentes fuentes, tales como reportes de usuarios (internos o externos), análisis de información en bases de datos propias, análisis de escritorio, gestión de alarmas e información de balances de energía de macromedidores, entre otros. Esta gestión permite identificar y normalizar la medida de usuarios con anomalías en la medida y/o acometida que impidan el registro efectivo de la energía. Adicionalmente, estas actividades contemplan la revisión y eliminación de anomalías mediante la instalación o cambio de medidores, acometidas y accesorios, ejecutadas con medición convencional o sistemas de medición centralizada, orientadas al control de pérdidas en Áreas de Media Tensión con mayores niveles de pérdidas.

Para el tercer trimestre del 2025, la gestión de estas actividades tiene un cumplimiento de 157% respecto de las metas planificadas, lo que equivale a la ejecución de 104.695 acciones ejecutadas sobre 66.503 planificadas.

b) Gestión de grandes consumidores.

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

En el tercer trimestre del 2025 las actividades de grandes consumidores muestran un avance de cumplimiento del 283%, estas corresponden a 6.524 acciones ejecutadas sobre 2.305 planificadas.

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

c) Instalación de Macromedida.

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

En la gestión de esta línea de acción se lograron instalar 7.258 macromedidores con respecto a 3.402 proyectados para el tercer trimestre del 2025, con un cumplimiento del 213%.

A continuación, se presentan, las tablas resumen de gestión realizada durante el tercer trimestre en análisis, reportadas por el OR, para cada una de las actividades que hacen parte de este indicador; en la gráfica se muestra como ha sido el desarrollo del indicador en lo corrido del año 2024 (curva S).

Figura 5. Reporte de resultado del indicador: 4.2.a Campañas sistemáticas en consumidores regulados y medios.

4.2. a	Concepto	jul-25	ago-25	sep-25	Total
Campañas sistemáticas en Consumidores Regulados y Medios	Acciones Proyectadas	21.589	22.132	22.782	66.503
	Acciones Ejecutadas	34.565	34.694	35.436	104.69
	% Ejecución	160%	157%	156%	157%

Fuente: AFINIA

Figura 6. Reporte de resultado del indicador: 4.2.b Gestión de grandes consumidores.

4.2. b	Concepto	jul-25	ago-25	sep-25	Total
Gestión Grandes Consumidores	Acciones Proyectadas	722	746	837	2.305
	Acciones Ejecutadas	2.214	2.136	2.174	6.524
	% Ejecución	307%	286%	260%	283%

Fuente: AFINIA

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

Figura 7. Reporte de resultado del indicador: 4.2.c Instalación de Macromedidas

4.2.c	Concepto	jul-25	ago-25	sep-25	Total
Instalación de Macromedida	Acciones Proyectadas	1.134	1.134	1.134	3.402
	Acciones Ejecutadas	2.273	2.537	2.448	7.258
	% Ejecución	200%	224%	216%	213%

Fuente: AFINIA

Figura 8. Reporte de resultado general del indicador: 4.2 Control de Pérdidas (4.2.a, 4.2.b, 4.2.c)

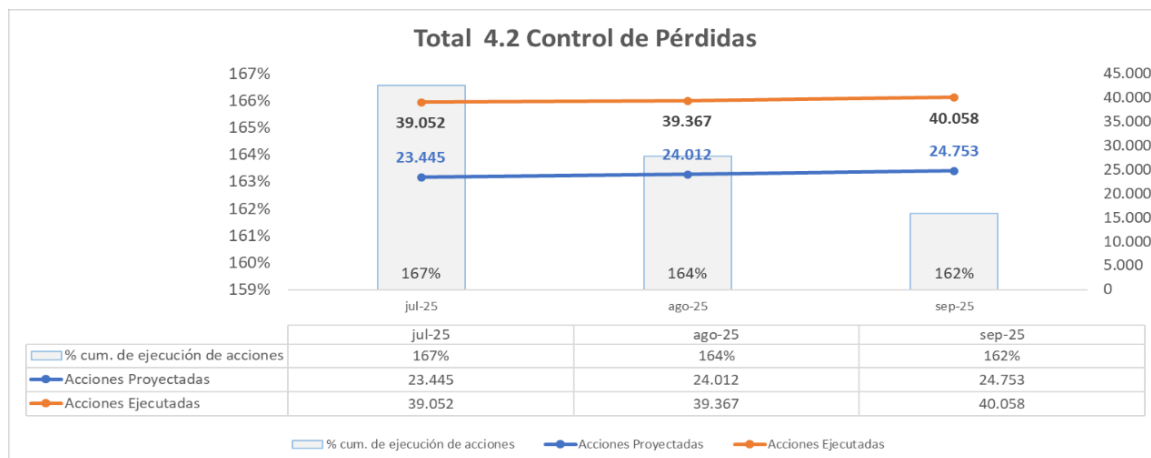
TOTAL	Concepto	jul-25	ago-25	sep-25	Total
Total 4.2 Control de Pérdidas		23.44			
	Acciones Proyectadas	5	24.012	24.753	72.210
	Acciones Ejecutadas	39.05	39.367	40.058	118.47
	% cum. de ejecución de acciones	167%	164%	162%	164%

Fuente: AFINIA

AFINIA informó que el porcentaje de cumplimiento del indicador de Control de Perdidas en el tercer trimestre del 2025 es del 164%, con 118,477 acciones ejecutadas con respecto a 72.210 proyectadas, lo que representa una ejecución superior de 46.267 acciones equivalente al 64,07% por encima de la meta programada. Este resultado evidencia una ejecución sostenida del programa durante el período evaluado y refleja el fortalecimiento de las estrategias de intervención implementadas para la reducción y control de pérdidas de energía.

La siguiente curva S muestra la evolución mes a mes en acciones.

Figura 9. Curva S resultado general indicador: 4.2 Control de Pérdidas (4.2.a, 4.2.b, 4.2.c)



Fuente: AFINIA

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

Análisis de la SSPD:

Con relación a las actividades específicas que hacen parte del indicador de Control de Pérdidas para el tercer trimestre de 2025, AFINIA reportó un cumplimiento del 164%, correspondiente a la ejecución de 118.477 acciones frente a 72.210 acciones proyectadas en el marco del Plan de Control de Pérdidas de Energía. No obstante, la información y los soportes suministrados no fueron suficientes para validar de manera integral el avance reportado ni para verificar la trazabilidad entre las actividades ejecutadas y el resultado informado del indicador.

Mediante oficio SSPD 20262202367281 con fecha: 22/05/2026, la SSPD aplicando el criterio de muestreo estadístico, determino el tamaño de la muestra para garantizar un nivel de confianza del 95% y error del 5%, sobre las cantidades de acciones ejecutadas para los indicadores parciales 4.2.a, 4.2.b, 4.2.c, resultando el tamaño que se indica en la tabla resumen muestra vs muestra requerida.

AFINIA, mediante correo electrónico del 16 de junio de 2026 suministro link de acceso a DRIVE con la información de evidencia; conformada por registro fotográfico con la identificación de las ordenes de trabajo para las actividades que hacen parte de los indicadores parciales 4.2.a, 4.2.b, 4.2.c; la muestra suministrada consistió principalmente en registro fotográfico de las acciones ejecutadas, tal como se detalla a continuación y como se indica en la tabla resumen muestra vs muestra requerida, AFINIA no suministro o suministró de forma incompleta, la muestra aleatoria seleccionada por la SSPD; a continuación se detalla el análisis realizado para cada una de las actividades que conforman el indicador.

Tabla 44. Requerimientos de información para verificación del resultado del indicador

Muestra suministrada vs Muestra requerida	Actividad del indicador parcial 4.2		
	4.2a	4.2.b	4.2.c
Acciones ejecutadas reportadas	104.695	6.524	7.258
Tamaño requerido muestra (n): Para muestreo con nivel confianza 95% y error del 5%.	384	363	365
Tamaño muestra suministrado	0	363	365
Muestra no conforme		104	131

Fuente: Elaboración SSPD

La SSPD efectuó la revisión de la evidencia remitida; encontrando lo siguiente:

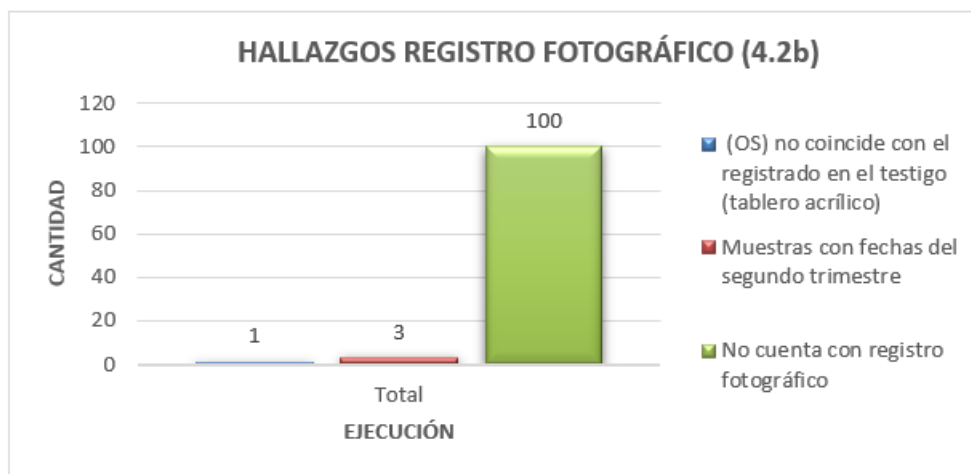
1. Indicador 4.2.a - Campañas sistemáticas en consumidores regulados y medios, AFINIA no suministró evidencia alguna; en consecuencia, para efectos de la verificación muestral, ninguna de las acciones seleccionadas por la SSPD fue acreditada; el resultado de la muestra corresponde a una tasa de conformidad del 0% y una tasa de no acreditación del 100%. Bajo este resultado, no es estadísticamente válido inferir el cumplimiento del universo de acciones ejecutadas, reportado por AFINIA, ni aceptar el cumplimiento informado para el indicador 4.2.a.

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

2. Indicador **4.2.b – Gestión de grandes consumidores**, se estableció una muestra de 363 acciones y fueron remitidos 1432 registros; de los cuales 363 hacen parte del universo de acciones reportada los cuales coinciden con la muestra aleatoria seleccionada por la SSPD.

Adicionalmente, de las 363 muestras analizadas, se identificó que 104 son no conformes, debido a los siguientes hallazgos: Tres (3) muestras con fechas del segundo trimestre, en una muestra (1) el número de la Orden de Servicio (OS) no coincide con el registrado en el testigo (tablero acrílico con los datos de la Orden de Servicio) o con la marca de agua del registro fotográfico; y cien (100) ordenes de la muestra establecida no cuenta con registro fotográfico; lo anterior representa un 28,65 % de inconsistencias sobre los registros revisados.

Figura 10. Hallazgos registro fotográfico 4.2.b



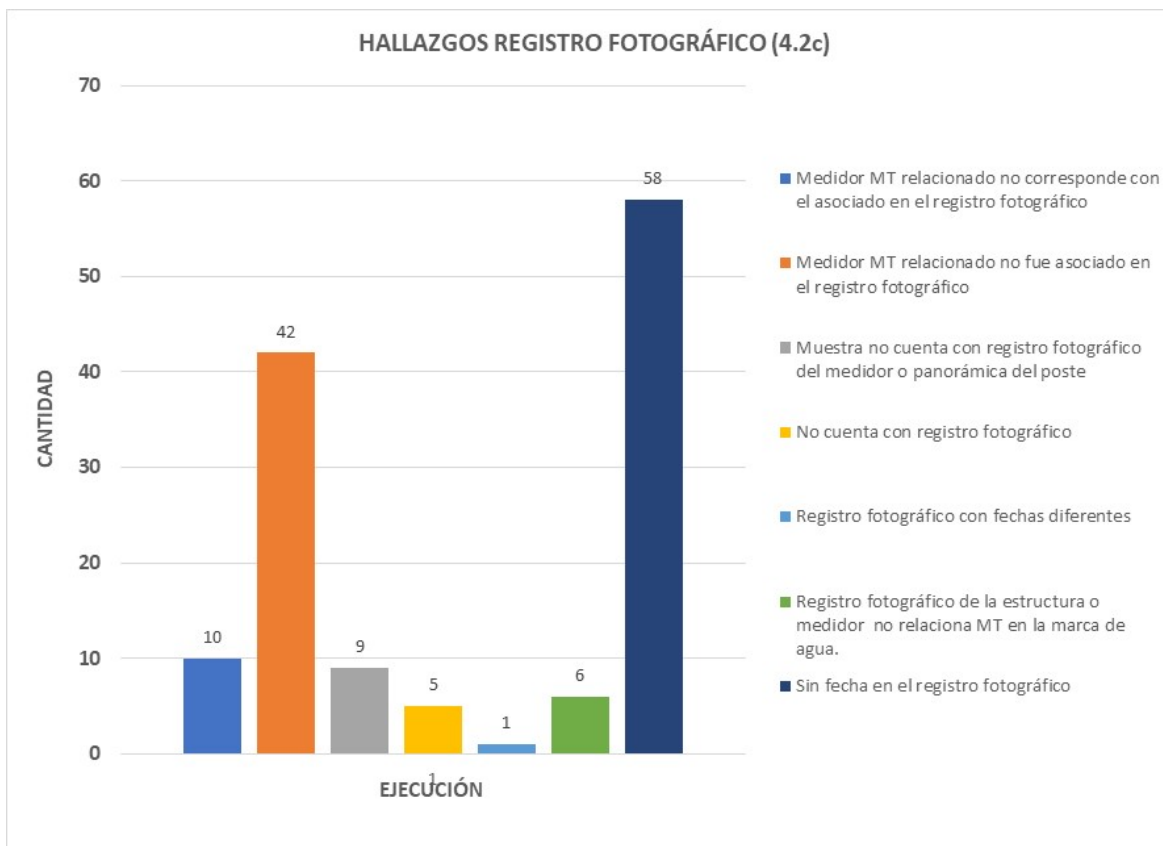
Fuente: Elaboración SSPD

3. Para la actividad **4.2.c – Instalación de macromedidores**, se estableció una muestra de 365 acciones y fueron remitidos 1344 registros; de los cuales 365 hacen parte del universo de acciones reportado; 360 registros de evidencia coinciden con la muestra aleatoria seleccionada por la SSPD.

Se revisaron 365 muestras y se identificaron (131) hallazgos asociados a la calidad, suficiencia y trazabilidad del soporte fotográfico, correspondientes a los siguientes aspectos: diez (10) registros de muestra en los que el medidor MT relacionado no corresponde con el asociado en el registro fotográfico, seis (6) registros fotográficos de la estructura o medidor no relaciona MT en la marca de agua, nueve (9) muestras no cuentan con registro fotográfico del medidor o panorámica del poste (imagen suministrada corresponde a una vista panorámica del poste y no contiene marca de agua), cuarenta y dos (42) registros de muestra, en los que el medidor MT relacionado no fue asociado en el registro fotográfico, cincuenta y ocho (58) muestras sin fecha en el registro fotográfico, un (1) registro fotográfico con fechas diferentes, cabe resaltar que cinco (5) ordenes de la muestra establecida no cuenta con registro fotográfico; Estas observaciones corresponden al 36,16% de los registros revisados, evidenciando debilidades en la calidad, integridad y trazabilidad de la evidencia documental suministrada para el ejercicio de validación.

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

Figura 11. Hallazgos registro fotográfico 4.2.b



Fuente: Elaboración SSPD

Para realizar el análisis de cumplimiento, con respecto a la muestra seleccionada se realizó el siguiente análisis para cada una de las muestras de los ítems que conforman el indicador: considerando una función de distribución normal, y considerando que se conserva el mismo nivel de confianza del 95%, se realiza la identificación de la población total reportada, el tamaño de muestra requerido, la muestra efectivamente suministrada y la clasificación de cada acción como conforme o no conforme. Con estos datos se calcula la proporción muestral de acciones conformes, el error estándar, el valor crítico de confianza, el margen de error observado y el intervalo de confianza aplicable; adicional, se aplica la corrección por población finita para ajustar la incertidumbre estadística. El resultado permite estimar qué porcentaje de las acciones reportadas se encuentra debidamente soportado y conformes.

A continuación, resumen de las fórmulas utilizadas:

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

Cálculo	Fórmula
Tamaño de muestra para población finita	$n = \frac{N Z^2 pq}{e^2 (N - 1) + Z^2 pq}$
Proporción conforme muestral	$\hat{p} = \frac{x}{n}$
Proporción no conforme muestral	$\hat{q} = 1 - \hat{p}$
Corrección por población finita	$FPC = \sqrt{\frac{N - n}{N - 1}}$
Error estándar de proporción	$SE(\hat{p}) = \sqrt{\frac{\hat{p}\hat{q}}{n} \left(\frac{N - n}{N - 1} \right)}$
Margen de error	$ME = Z \times SE(\hat{p})$
Intervalo de confianza de la proporción	$IC_{95\%} = \hat{p} \pm ME$
Acciones conformes estimadas	$\hat{X}_{conformes} = N \times \hat{p}$
Acciones no conformes estimadas	$\hat{X}_{no\ conformes} = N \times \hat{q}$

Teniendo en cuenta el margen de incertidumbre dado, según intervalo de confianza, que se determine, el valor final del indicador se calcula para el caso más desfavorable; es decir, se calcula sobre las acciones conformes estimadas para el límite inferior del intervalo de confianza, con el fin de evaluar el indicador en la condición más desfavorable posible.

A continuación, se presenta el resumen de los resultados obtenidos:

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

Tabla 45. Resultado de cumplimiento indicador Parcial 4.2. Ejecución Plan de Control de Pérdidas de Energía

ÍTEMS	Actividad del indicador parcial 4.2		
	Caso 4.2.a	Caso 4.2.b	Caso 4.2.c
Acciones reportadas (Población total reportada (N))	104.695	6.524	7.258
Muestra requerida por SSPD (n requerida)	384	363	365
Muestra suministrada/revisada (n real)	0	363	365
Acciones conformes (p)	0	259	234
Acciones no conformes (q)	0	104	131
Error estándar de la proporción (SE)	No calculable	0,023063	0,024470
Valor crítico Z - confianza 95%	1,96	1,96	1,96
Margen de error (ME)	No calculable	4,52%	4,80%
Acciones conformes estimadas en la población	0	4.655	4.653
LI acciones conformes estimadas	0	4.360	4.305
LS acciones conformes estimadas	0	4.950	5.001
Muestra evaluada conservadora	384	363	365
Acciones no acreditadas	384	0	0
Proporción acreditada vs requerida	0,00%	71,35%	64,11%
Proporción no acreditada	100,00%	28,65%	35,89%
Corrección por población finita (FPC)	0,998169	0,971856	0,974598
Error estándar de la proporción (SE)	0,000000	0,023063	0,024470
Margen de error (ME)	0,00%	4,52%	4,80%
Límite inferior IC 95% - proporción acreditada	0,00%	66,83%	59,31%
Límite superior IC 95% - proporción acreditada	0,00%	75,87%	68,91%
Acciones acreditables estimadas en la población	0	4.655	4.653
Acciones acreditables estimadas límite inferior	0	4.360	4.305
Acciones programadas	66.503	2.305	3.402
Acciones acreditables estimadas límite superior	0	4.950	5.001
Calculo general Indicador acciones acreditadas límite inferior	12,0%		
Calculo general Indicador acciones acreditadas límite superior	13,8%		

Fuente: Elaboración SSPD

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

No se reportan dificultades por parte del OR.

Evidencia que soportan la ejecución:

Reporte de evidencia suministrado mediante correo electrónico, de respuesta AFINIA con link acceso a DRIVE: *Requerimiento de Información Adicional 1er Trimestre 2025*, del 16/06/2026 (para el indicador No 4 de pérdidas, en este link, AFINIA, incluyó la totalidad de información de evidencias de todos los trimestres del año 2025).

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

Objetivo del Indicador:

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

Fórmula del indicador:

$$\text{Indicador} = 1 - \left(\frac{\% \text{Actividades programadas} - \% \text{Ejecución real}}{\% \text{Actividades programadas}} \right) * 100\%$$

Donde:

%Actividades programadas: Porcentaje de ejecución programado del cronograma de acciones del plan de reducción de pérdidas.

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

Resultado del indicador:

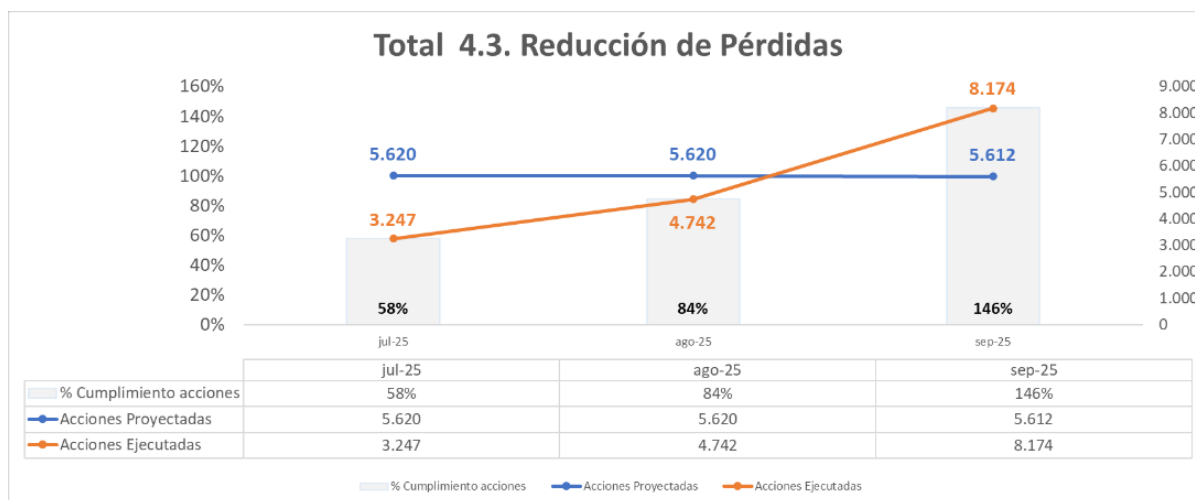
Tabla 46. Evaluación del Indicador ejecución plan de reducción de pérdidas de energía

Meta	Evaluación	Resultado
>=80%	86,4%	CUMPLE

Con la información presentada por el prestador del servicio en Excel sin las respectivas evidencias y la curva S se calcula el comportamiento del indicador parcial de control de pérdidas para el tercer trimestre del año 2025:

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

Figura 12. Curva S ejecución del programa de reducción de pérdidas – acumulado a tercer trimestre 2025



Fuente: AFINIA

Tabla 47. Acciones Proyectadas vs Ejecutadas

Descripción	Unidades
Acciones proyectadas	16.852
Acciones ejecutadas	16.163

Fuente: AFINIA, elaboración Superservicios

Uno de los objetivos del Plan de Gestión está encaminado a reducir las pérdidas de energía para ello se estableció un programa de reducción de pérdidas de energía donde el operador incluye las siguientes actividades:

a) Instalación de medidores a usuarios sin medición

La ejecución de esta línea de acción tiene como propósito reducir en 1 punto porcentual por año la proporción de clientes que se facturan sin equipo de medida instalado, respecto del total de clientes de la compañía, siendo la meta disminuir esta proporción de clientes al 6,84% en 2024. Esto impactará directamente en la disminución de pérdidas de energía, así como indirectamente en otros indicadores de gestión comercial.

Las actividades de normalización de suministros presentadas en Excel sin las respectivas evidencias, en el cuarto trimestre del 2024 conectados directamente a la red de la empresa se muestran en la siguiente tabla:

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

Figura 13. Medidores sin Medición

4.3.a	Concepto	jul-25	ago-25	sep-25	Total
Instalación de medidores a usuarios sin medición	Acciones Proyectadas	1.173	1.173	1.173	3.519
	Acciones Ejecutadas	374	335	576	1.285
	% Ejecución	32%	29%	49%	37%

Fuente: AFINIA, elaboración Superservicios

El cumplimiento fue del 37%, donde se ejecutaron 1.285 normalizaciones de 3.519 planificadas. Estas acciones siguen orientadas en los planes de control de pérdidas, enfocados principalmente en la normalización en redes y medida para corregir la situación de clientes en condiciones similares.

Aun cuando se implementó un plan de choque para la consecución de la meta establecida, se presentó rechazo de los clientes a la normalización de la medida, adicionalmente, un gran porcentaje de los clientes sin medidor pendientes de normalizar se encuentran en sectores sin redes heredadas del antiguo operador y no cumplen con las normas técnicas mínimas establecidas para su normalización.

b) Sistema de medición centralizada

Esta línea de acción contempla la instalación de medida centralizada a usuarios ubicados dentro de las zonas con desarrollo de proyectos de aseguramiento de red, su finalidad es evitar el acceso y manipulación de la red, así como facilitar la gestión remota comercial y técnica de estos suministros a través de la tecnología mencionada.

El resumen de acciones del tercer trimestre del 2025 es el siguiente:

Figura 14. Medición Centralizada

4.3.b	Concepto	jul-25	ago-25	sep-25	Total
Sistema de medición centralizada	Acciones Proyectadas	247	247	239	733
	Acciones Ejecutadas	445	420	397	1.262
	% Ejecución	180%	170%	166%	172%

Fuente: AFINIA, elaboración Superservicios

Se denota un cumplimiento de 172%, donde se pusieron en comunicación 1.262 suministros de 733 planificados.

c) Aseguramiento de la red.

La ejecución de proyectos de aseguramiento de la red busca dificultar el acceso a posibles manipulaciones de la red en sectores con pérdidas significativas, impactando en la disminución de pérdidas no técnicas de energía para la compañía.

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

Se aclara que las cantidades de esta parte del indicador no incluyen proyectos en multifamiliares y se incluyen los clientes a los cuales se les asegura la red, pero sin instalar medidor avanzado.

Para el tercer trimestre del 2025 el cumplimiento equivale al 108%, donde se ejecutaron 13.616 acciones de las 12.600 planificadas.

Figura 15. Aseguramiento red BT

4.3.c	Concepto	jul-25	ago-25	sep-25	Total
Aseguramiento de Red BT	<u>Acciones Proyectadas</u>	4.200	4.200	4.200	12.600
	<u>Acciones Ejecutadas</u>	2.428	3.987	7.201	13.616
	<u>% Ejecución</u>	58%	95%	171%	108%

Fuente: AFINIA, elaboración Superservicios

Evolución en el período de medición

En la siguiente figura se muestra las acciones evaluables del indicador para el tercer trimestre, se observa que el cumplimiento de las acciones es del 96%, donde se ejecutaron 16.163 acciones de 16.852.

Figura 16. Acciones Indicador

TOTAL	Concepto	jul-25	ago-25	sep-25	Total
Total 4.3. Reducción de Pérdidas	<u>Acciones Proyectadas</u>	5.620	5.620	5.612	16.852
	<u>Acciones Ejecutadas</u>	3.247	4.742	8.174	16.163
	<u>% Cumplimiento acciones</u>	58%	84%	146%	96%

Fuente: AFINIA, elaboración Superservicios

Análisis de la SSPD:

Durante el periodo reportado se evidenció una recuperación significativa en la ejecución de las actividades asociadas al Programa de Reducción de Pérdidas. Esta mejora obedeció, principalmente, a la estabilización operativa de los nuevos contratos que entraron en vigor entre los meses de marzo y abril, lo que permitió el ingreso progresivo de la rampa operativa, incluyendo tanto técnicos de redes como brigadas de campo.

Adicionalmente, se lograron licencias sociales que facilitaron la ejecución de los proyectos de blindaje de redes, generando un entorno favorable para el desarrollo de las labores programadas. Estas condiciones fortalecieron el avance operativo y contribuyeron al cumplimiento de las metas establecidas.

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

Actualmente, continúa la implementación de acciones correctivas orientadas a acelerar el despliegue operativo y garantizar el uso eficiente de los recursos asignados, asegurando la sostenibilidad de los resultados alcanzados.

Con relación a las actividades específicas que hacen parte del indicador, AFINIA aportó evidencia insuficiente, lo cual no permite verificar de manera plena y suficiente el avance reportado por el OR (96%). En consecuencia, no es posible determinar con certeza el resultado del indicador; a continuación, se describe el aspecto de información faltante que conlleva a esta situación:

- Evidencia soporte insuficiente de las diferentes acciones ejecutadas que se reportan, estos requerimientos fueron informados al OR en reunión virtual del 31/10/2025, y socializados mediante envío del archivo AFINIA PGLP.ppt; adicionalmente, en reunión virtual del 6/11/2025 a solicitud de AFINIA por dificultades referidas por tamaño de información, se acordó que AFINIA suministraba muestra de por lo menos el 10% de acciones ejecutadas para que SSPD realizara validación por muestreo estadístico. Pese a lo anterior, AFINIA no suministro evidencia adicional, ver tabla adjunta.

Por lo anterior, teniendo en cuenta que la SSPD requiere validar el reporte de avance, mediante muestreo estadístico con un nivel de confianza del 95% y un error del 5%, y que el tamaño de la muestra para este fin debe ser en la cantidad indicada en la tabla adjunta, entonces la cantidad de evidencia suministrada por AFINIA resultó insuficiente.

Se recibió una nueva información el 16 de junio, con soporte fotográfico, las siguientes cantidades de soportes se registran en la siguiente tabla resumen. Cumpliendo con el indicador al alcanzar un valor de 86,4%.

Tabla 48. Requerimientos de información para verificación del resultado del indicador

Muestra suministrada vs Muestra requerida	Actividad del indicador parcial 4.3.		
	4.3.a	4.3.b	4.3.c
Cantidad acciones ejecutadas, según reporte AFINIA	1.285	1.262	13.616
Tamaño muestra suministrado por AFINIA	296	14	369
Tamaño requerido muestra (n) requerida por SSPD: para muestreo con nivel de confianza 95% y error del 5%.	297	296	375

Fuente: Superservicios

A continuación, se presenta el estudio estadístico, tomando como valores principales las acciones reportadas de acuerdo con la muestra requerida por la SSPD y el error estándar de la proporción.

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

Tabla 49. Análisis Estadístico para el cálculo del Indicador

Muestra suministrada vs Muestra requerida	Parámetro analizado	caso 4.3.a	caso 4.3.b	caso 4.3.c
Cantidad acciones ejecutadas, según reporte AFINIA	N	1285	1262	13616
Tamaño requerido muestra (n) requerida por SSPD: para muestreo con nivel de confianza 95% y error del 5%.	n	297	296	375
Tamaño real de muestra suministrado por AFINIA	n"	296	14	369
Muestra validada	p	296	14	369
Muestra no conforme	q	0	0	0
Acciones programadas		3519	733	12600

Fuente: Superservicios

Tabla 50. Análisis Estadístico para el cálculo del Indicador

ÍTEMS	Actividad del indicador parcial 4.3		
	Caso 4.3.a	Caso 4.3.b	Caso 4.3.c
Acciones reportadas (Población total reportada (N))	1.285	1.262	13.616
Muestra requerida por SSPD (n requerida)	297	296	375
Muestra suministrada/revisada (n real)	297	296	369
Acciones conformes (p)	296	14	369
Acciones no conformes (q)	0	0	0
Error estándar de la proporción (SE)	0,000000	0,000000	0,000000
Valor crítico Z - confianza 95%	1,96	1,96	1,96
Margen de error (ME)	0,00%	0,00%	0,00%
Acciones conformes estimadas en la población	1.281	60	13.616
LI acciones conformes estimadas	#¡VALOR!	60	13.616
LS acciones conformes estimadas	#¡VALOR!	60	13.616
Muestra evaluada conservadora	297	296	375
Acciones no acreditadas	0	0	6
Proporción acreditada vs requerida	99,66%	4,73%	98,40%
Proporción no acreditada	0,00%	0,00%	1,60%
Corrección por población finita (FPC)	0,877195	0,875248	0,986170
Error estándar de la proporción (SE)	0,000000	0,000000	0,006390
Margen de error (ME)	0,00%	0,00%	1,25%
Límite inferior IC 95% - proporción acreditada	99,66%	4,73%	97,15%

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

Límite superior IC 95% - proporción acreditada	99,66%	4,73%	99,65%
Acciones acreditables estimadas en la población	1.281	60	13.398
Acciones acreditables estimadas límite inferior	1.281	60	13.228
Acciones programadas	3.519	733	12.600
Acciones acreditables estimadas límite superior	1.281	60	13.569
Calculo general Indicador acciones acreditadas límite inferior	86,4%		
Calculo general Indicador acciones acreditadas límite superior	88,5%		

Fuente: Superservicios

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

Objetivo del Indicador:

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

Fórmula del indicador:

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

Donde:

%Actividades programadas: Porcentaje de ejecución programado del cronograma de acciones del plan de reducción de pérdidas.

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

Resultado del indicador:

Tabla 51. Evaluación del Indicador Parcial 4.4. Ejecución plan de reducción de pérdidas de energía.

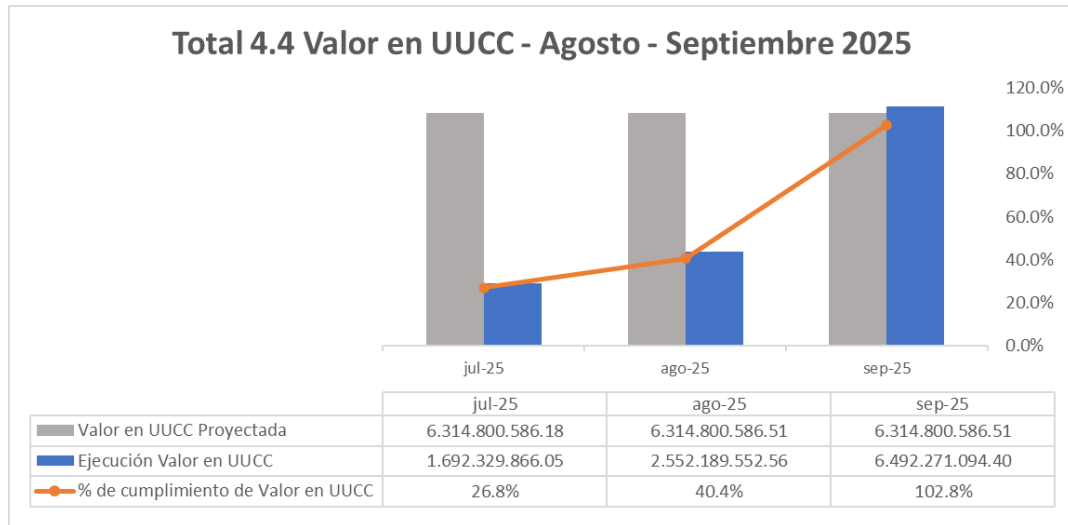
Meta	Evaluación	Resultado
>=80%	3,8%	NO CUMPLE

***NPC:** Con la evidencia suministrada, no es posible calcular el porcentaje de logro del indicador debido a la insuficiencia de la evidencia entregada por AFINIA.

Con la información presentada por el prestador del servicio en Excel, sin soportes suficientes y la curva S se evidencia el comportamiento del indicador parcial de control de pérdidas para el tercer trimestre del año 2025.

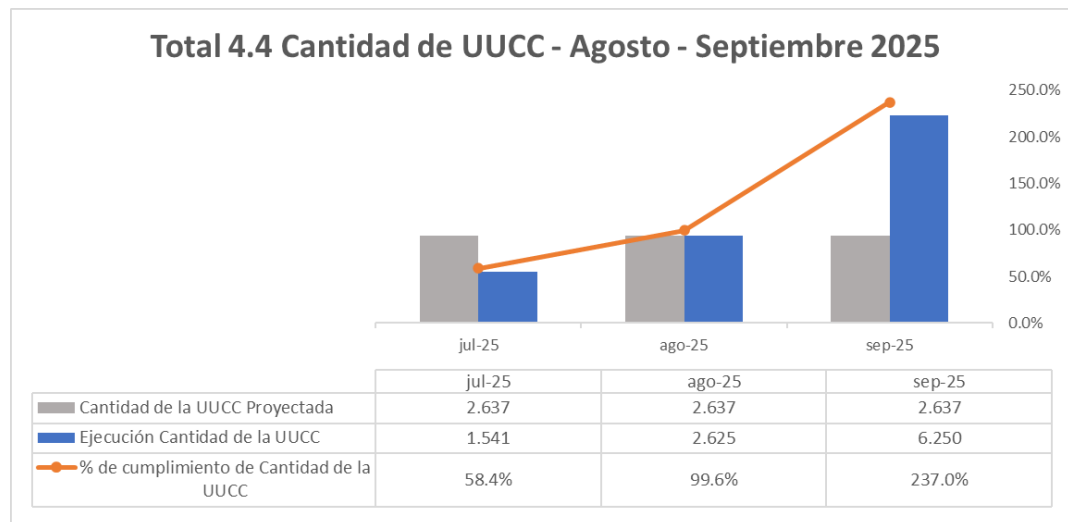
Indicador parcial 4.4. Ejecución plan de inversiones activos de uso dirigido a gestión de pérdidas.

Figura 17. Ejecución Plan de Inversiones Pérdidas – acumulado a tercer trimestre 2025.



Fuente: AFINIA

Figura 18. Cantidad de UCC Tercer Trimestre 2025

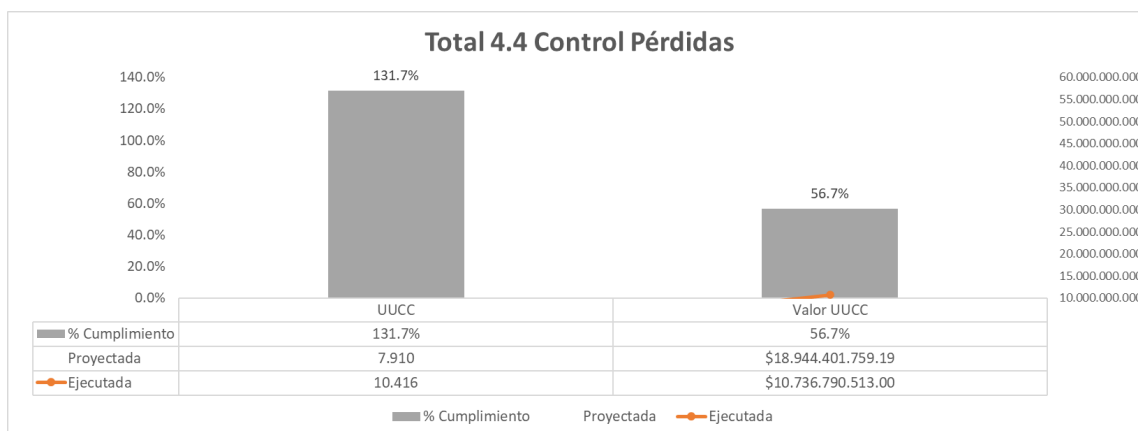


Fuente: AFINIA

- El cumplimiento acumulado se muestra en la siguiente gráfica.

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

Figura 19. Cumplimiento del indicador 3T 2025



Fuente: AFINIA

Tabla 52. Ejecución Unidades Constructivas

Descripción	Unidades
Valor UUCC proyectadas	18.944.401.759
Valor UUCC ejecutadas	10.736790.513

Fuente: AFINIA, elaboración Superservicios

La ejecución de los proyectos de inversión en activos de uso reportados a la CREG está enmarcada en seis ámbitos de gestión: Macromedida en niveles de tensión ≥ 2 (Zonas Especiales), Macromedida en arranques de línea y puntos de entrada de cada nivel de tensión (Subestaciones), Macromedida en transformadores de distribución (Nivel de tensión 1) proyectos de aseguramiento de la red, adecuaciones menores de la red en baja tensión en sectores no protegidos y con altas pérdidas, así como la instalación y adecuación de redes separación de sectores subnormales de sectores de mercado convencional o normalizado.

La ejecución acumulada del tercer trimestre de 2025, el avance de este indicador está sustentado en la instalación acumulada de 7.258 macromedidores en nivel de tensión 1, reposiciones de macromedidores en subestaciones propias, ramales o zonas especiales y Puntos de Control Internos (Las unidades constructivas se incluyen además otros elementos como Transformadores de corriente y tensión, juego de pararrayos, sistema de puesta a tierra, además del Macromedidor). Además, se incluye la ejecución de actividades relacionadas con Adecuaciones Menores en la red de baja tensión, proyectos de aseguramiento de la red de baja tensión.

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

En resumen, se presentó una gestión acumulada del 56.7% a corte del tercer trimestre, representados en la ejecución de 10.736 MCOP de una meta planificada de 18.944 MCOP valorados en UCC reconocidas por la CREG.

Análisis de la SSPD

Con corte acumulado al trimestre III del 2025, el plan de inversiones en activos de uso para pérdidas presenta un cumplimiento acumulado del 47.7% financiero (equivalente a \$18.577 millones frente a una meta de \$38.929 millones) y 94.5% físico (15.356 UCC ejecutadas de 16.254 proyectadas), bastante cercano a la meta. Si bien existen causas externas que explican este rezago en la ejecución presupuestal (transición contractual, factores climáticos y sociales), es necesario acelerar la ejecución en el cuarto trimestre para asegurar el cumplimiento progresivo de las metas definidas en el PGLP.

En consecuencia, no es posible determinar con certeza el resultado del indicador; a continuación, se describe el aspecto de información faltante que conlleva a esta situación:

- Evidencia soporte insuficiente de las diferentes acciones ejecutadas que se reportan, estos requerimientos fueron informados al OR en reunión virtual del 31/10/2025, y socializados mediante envío del archivo AFINIA PGLP.ppt; adicionalmente, en reunión virtual del 6/11/2025 a solicitud de AFINIA por dificultades referidas por tamaño de información, se acordó que AFINIA suministrara muestra de por lo menos el 10% de acciones ejecutadas para que SSPD realizara validación por muestreo estadístico. Pese a lo anterior, AFINIA no suministro evidencia adicional, ver tabla adjunta.

Por lo anterior, teniendo en cuenta que la SSPD requiere validar el reporte de avance, mediante muestreo estadístico con un nivel de confianza del 95% y un error del 5%, y que el tamaño de la muestra para este fin debe ser en la cantidad indicada en la tabla adjunta, entonces la cantidad de evidencia suministrada por AFINIA resultó insuficiente.

Tabla 53. Requerimientos de información para verificación del resultado del indicador

Muestra suministrada vs. Muestra requerida	4.4.
Cantidad acciones ejecutadas, según reporte AFINIA	10.416
Tamaño muestra suministrado por AFINIA	14
Tamaño requerido muestra (n) requerida por SSPD: para muestreo con nivel de confianza 95% y error del 5%.	372

Fuente: Elaboración Superservicios

- La SSPD propició varias reuniones para solicitar un alcance de la información originalmente guardada en el respectivo DRIVE creado por AFINIA para este fin. Dichas reuniones se

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

llevaron a cabo los días 4 y 6 de noviembre de 2025, allí la SSPD solicitó información adicional para completar lo establecido en el acta de parámetros mínimos suscrita entre la SSPD y AFINIA.

Se recibió una nueva información el 16 de junio, con soporte fotográfico, las siguientes cantidades de soportes se registran en la siguiente tabla resumen, sin embargo, estas no alcanzaron a cumplir la muestra mínima solicitada, para ninguno de los programas que conforman el indicador.

Tabla 54. Análisis Estadístico para el cálculo del Indicador

Muestra suministrada vs Muestra requerida	Parámetro analizado	caso 4.4
Cantidad acciones ejecutadas, según reporte AFINIA	N	10416
Tamaño requerido muestra (n) requerida por SSPD: para muestreo con niv confianza 95% y error del 5%.	n	372
Tamaño real de muestra suministrado por AFINIA	n"	14
Muestra validada	p	14
Muestra no conforme	q	0
Acciones programadas		7910

Fuente: Elaboración Superservicios

A continuación, se presenta el estudio estadístico, tomando como valores principales las acciones reportadas de acuerdo con la muestra requerida por la SSPD y el error estándar de la proporción.

Tabla 55. Análisis Estadístico para el cálculo del Indicador

ÍTEMS	Actividad del indicador parcial 4.4
	Caso 4.4
Acciones reportadas (Población total reportada (N))	10.416
Muestra requerida por SSPD (n requerida)	372
Muestra suministrada/revisada (n real)	297
Acciones conformes (p)	14
Acciones no conformes (q)	0
ESCENARIO 1: ANÁLISIS DE LA MUESTRA SUMINISTRADA	
Proporción conforme observada ($\hat{p}$)	4,71%
Proporción no conforme observada ($\hat{q}$)	0,00%
Corrección por población finita (FPC)	0,985687

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

Error estándar de la proporción (SE)	0,000000
Valor crítico Z - confianza 95%	1,96
Margen de error (ME)	0,00%
Límite inferior IC 95% - proporción conforme	No calculable
Límite superior IC 95% - proporción conforme	No calculable
Acciones conformes estimadas en la población	491
Muestra evaluada conservadora	372
Acciones no acreditadas	75
Proporción acreditada vs requerida	3,76%
Proporción no acreditada	20,16%
Corrección por población finita (FPC)	0,982028
Error estándar de la proporción (SE)	0,004435
Margen de error (ME)	0,87%
Límite inferior IC 95% - proporción acreditada	2,89%
Límite superior IC 95% - proporción acreditada	4,63%
Acciones acreditables estimadas en la población	392
Acciones acreditables estimadas límite inferior	301
Acciones programadas	7.910
Acciones acreditables estimadas límite superior	483
Calculo general Indicador acciones acreditadas límite inferior	3,8%
Calculo general Indicador acciones acreditadas límite superior	6,1%

Fuente: Elaboración Superservicios

1.5. Objetivo 5. Reducir el número de accidentes de origen eléctrico

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

Objetivo del Indicador:

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

Formula del Indicador:

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

Donde:

%Ejecución Programado: Porcentaje de actividades programada en el trimestre que se evalúa.

%Ejecución Real: Porcentaje de actividades ejecutadas en el trimestre que se evalúa.

Resultado del indicador:

Tabla 56. Evaluación del indicador parcial 5.1. Construir e implementar un plan de gestión de riesgo eléctrico.

Meta	Evaluación	Resultado
Mayor o igual a 80%	*NPC	SIN RESULTADO

***NPC:** Con base en la evidencia suministrada, no es posible calcular con precisión el porcentaje de logro del indicador. Para el tercer trimestre de 2025, AFINIA aportó un archivo Excel que consolida el Plan de Gestión de Riesgo Eléctrico con los porcentajes de ejecución Planeado (21,82%) y Ejecutado (21,62%) para el trimestre, y un acumulado anual Planeado (64,14%) frente a Ejecutado (63,54%). No obstante, dicho cálculo continúa sin ser verificable de manera independiente por esta Superintendencia, dado que no se cuenta con la información completa del Plan de Gestión del Riesgo de Origen Eléctrico en cuanto a metas o líneas base absolutas (número total de actividades, unidades o beneficiarios) frente a las cuales contrastar los porcentajes reportados por el prestador, información que debió ser exigida oportunamente por esta Superintendencia y, a su vez, proyectada por el prestador de manera clara tanto en sus componentes cuantitativos como cualitativos, con metas específicas, balanceadas y con tiempos de entrega debidamente fijados en el respectivo cronograma.

En consecuencia, la imposibilidad de efectuar el cálculo verificable del indicador obedece a una problemática compartida, atribuible, de una parte, a deficiencias en la formulación del PGLP por parte del prestador —en particular, la ausencia de metas y líneas base absolutas—, y de otra, a la falta de seguimiento, definición y exigencia oportuna por parte de esta Superintendencia respecto

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

del Plan de Gestión del Riesgo Eléctrico.

Beneficios y recursos asociados:

- La implementación de un plan de gestión del riesgo debidamente estructurado permitirá optimizar el uso de los recursos, al orientar las actividades hacia objetivos claros y medibles, evitando la dispersión de esfuerzos y la duplicidad de acciones. Un esquema de planeación con metas definidas facilita la priorización de recursos humanos, técnicos y financieros, asegurando que estos se asignen de manera eficiente y alineada con los riesgos identificados.
- Asimismo, contar con metas cuantificables y cronogramas definidos fortalecerá la trazabilidad y transparencia de la gestión, al permitir un seguimiento sistemático de las actividades ejecutadas y su correspondencia con los resultados esperados. Esto redundará en una mejora sustancial de los procesos de reporte, evaluación y control, tanto internos como ante los entes de supervisión, disminuyendo reprocesos y requerimientos adicionales de información.
- Finalmente, la correcta definición de indicadores y soportes asociados contribuirá a una mejor toma de decisiones, basada en información verificable y consistente. Ello permitirá evaluar oportunamente el impacto de las acciones implementadas, realizar ajustes preventivos o correctivos cuando sea necesario y fortalecer la gestión del riesgo eléctrico, generando beneficios directos en términos de efectividad, sostenibilidad y cumplimiento de los lineamientos establecidos en el PGLP.

Información utilizada para el seguimiento:

- Informe del PROGRAMA DE GESTIÓN ACORDADO DE LARGO PLAZO CON EL PRESTADOR DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. Trimestre 3 2025 – Indicador 5.1.1.

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

Figura 20. Captura de pantalla informe indicador 5.1.1



PROGRAMA DE GESTIÓN ACORDADO DE LARGO PLAZO CON EL PRESTADOR DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P.			
No. Objetivo:	5. RIESGO ELÉCTRICO		
Indicador:	5.1.1 Construir e implementar un plan de gestión de riesgo eléctrico de acuerdo con los artículos 26 y 27 del Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE).	Tipo de indicador:	Indicador Parcial
Frecuencia de medición	Trimestral	Período de medición:	Trimestre 3 2025

1. Introducción al indicador.

Producto de los análisis técnicos y comerciales realizados por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios se ha establecido un plan de gestión de largo plazo con la empresa **CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P.** En dicho Plan, se han establecido 8 objetivos conformados por una serie de indicadores que permitan verificar la mejora continua del servicio de energía eléctrica en la zona atendida por la Empresa. En este sentido, los indicadores se clasifican en indicadores **PARCIALES** e indicadores de **RESULTADO**, para los cuales se ha definido un seguimiento periódico a lo largo de la duración del Plan de Gestión.

Fuente: Captura de pantalla tomada del documento aportado por AFINIA

- Archivo Excel “5.1.1 Plan de Riesgo Electrico 2025 - 3T.xlsx”.
- Archivo Word “5.1.1 plan de gestión de riesgo eléctrico Tercer Trimestre.docx”
- Archivo Zip “Evidencias.zip”.
- Acta de reunión “Reunión Revisión Indicadores 5.1.1., 5.2.1. PGLP AFINIA” [fecha pendiente de confirmar].

Actividades particulares reportadas por la empresa:

Para el tercer trimestre de 2025, AFINIA reporta actividades encaminadas a dar cumplimiento al objetivo No. 5 del Programa de Gestión Acordado de Largo Plazo. Asimismo, adjunta los soportes que evidencian su ejecución.

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

Figura 21. Actividades de sensibilización a la comunidad

1	Sensibilización a la comunidad en general, Fortalecemos Conciencia Ciudadana			44%
1.2	AFINIA en Cercanía a las comunidades			24%
1.1,2	Socialización de la cartilla de Riesgo Eléctrico en las reuniones generadas con los públicos de interés: Personeros(1), Vocales de Control (1).	Ana Patricia Escobar	Registro asistencia Evidencia fotografica	12%
1.1,3	Taller de formación en uso seguro de la energía, con tres enfoques: *Instalaciones internas (público adulto) *Distancias de seguridad (público adulto) *Reconoces el peligro (público infantil)	Bertha Marina Guardo	Acta reuniones comunidad Registros asistencia Evidencia fotografica	12%
1.2	Comunicaciones periódicas (Mínimo 2 publicaciones mensuales en medios internos o externos)			20%
1.2.1	Comunicaciones periodicas (Mínimo 2 publicaciones mensuales en medios internos o externos) a partir del mes de Enero_2023	Gustavo Cabrera	Informe comunicaciones periodicas	20%

Fuente: Tabla tomada del documento de Excel "5.1.1 Plan de Riesgo Electrico 2025 - 3T.xlsx"

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

1.1 AFINIA en Cercanía a las comunidades

1.1.1 Socialización de la cartilla de Riesgo Eléctrico

Se evidencia que la planeación contempla una ejecución del 100% para el cuarto trimestre, específicamente en el mes de noviembre; en consecuencia, no se reporta ejecución para el tercer trimestre. Asimismo, no se identifica descripción cuantitativa ni cualitativa de las actividades a desarrollar que permita verificar el cumplimiento de la meta programada, razón por la cual no es posible establecer el avance del indicador ante la ausencia de línea base y de criterios de medición.

Debido a que no se tiene programada ninguna actividad ni porcentaje de avance para el tercer trimestre de 2025, no se presenta ningún soporte en este subindicador.

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

Figura 22. Actividades de sensibilización a la comunidad (Planeado/Ejecutado)

1	Sensibilización a la comunidad en general, Fortalecimiento de la cultura de la seguridad	44%															
1.2	AFINIA en Cercanía a las comunidades	24%	Planeado/ Ejecutado	1er Trimestre			2do Trimestre			3er Trimestre			4to Trimestre			Total	
				Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic		
1.1,2	Socialización de la cartilla de Riesgo Eléctrico en las reuniones generadas con los públicos de interés: Personeros(1), Vocales de Control (1).	12%	Planeado											100%		100%	
			Ejecutado													0%	
1.1,3	Taller de formación en uso seguro de la energía, con tres enfoques: •Instalaciones internas (público adulto) •Distancias de seguridad (público adulto) •Reconoces el peligro (público infantil)	12%	Planeado			25%			25%			25%			25%	100%	
			Ejecutado			25%			25%			25%				75%	
1.2	Comunicaciones periódicas (Mínimo 2 publicaciones mensuales en medios internos o externos)	20%	Planeado	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	100%	
			Ejecutado	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%				72%	
1.2.1	Comunicaciones periódicas (Mínimo 2 publicaciones mensuales en medios internos o externos) a partir del mes de Enero_2023	20%	Planeado	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	100%	
			Ejecutado	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%				72%	

Fuente: Superservicios

1.1.2 Taller de formación en uso seguro de la energía.

Se describe el numeral de talleres por enfoque temático y población objetivo, así:

- **Instalaciones internas** (dirigido a población adulta)
- **Distancias de seguridad** (dirigido a población adulta)
- **Reconoces el peligro** (dirigido a población infantil)

No obstante, se evidencia la ausencia de una línea base que permita establecer, de manera cuantitativa, el número total de talleres programados a ejecutar durante la vigencia, así como sus características cualitativas (contenidos mínimos, intensidad horaria, metodología y cobertura esperada por enfoque).

En cuanto a la programación de ejecución, se observa una distribución balanceada a lo largo de la vigencia, con una meta trimestral del 25%. AFINIA reporta una ejecución del 25% para el tercer trimestre, soportada en 3 archivos Excel con las descripciones cuantitativas y cualitativas de los talleres realizados durante julio, agosto y septiembre de 2025, en los cuales se reportan 2.244 personas formadas en el trimestre (556 en julio, 895 en agosto y 793 en septiembre); sin embargo, los enlaces de los soportes fotográficos no funcionan.

El porcentaje de avance continúa sin ser contrastable frente a una meta cuantitativa, en razón a que, no se cuenta con la línea base que defina la meta total (número de talleres a realizar o de personas a formar) frente a la cual deba medirse el porcentaje de avance reportado.

No obstante, lo anterior, persiste la limitación relacionada con la ausencia de una línea base cuantitativa, en tanto no es posible establecer si las cifras reportadas corresponden efectivamente a la cuarta parte de la meta anual, dado que dicha meta no ha sido definida por el prestador ni exigida previamente por esta Superintendencia.

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

Figura 23. Captura de pantalla de la carpeta “1.1.3 Taller formación uso de la energía”

Nombre	Fecha de modificación	Tipo	Tamaño
 Formación en uso seguro mes de agosto 2025	22/07/2026 11:00 a. m.	Hoja de cálculo d...	43 KB
 Formación en uso seguro mes de julio 2025	22/07/2026 11:00 a. m.	Hoja de cálculo d...	40 KB
 Formación en uso seguro mes de septiembre 2025	22/07/2026 11:00 a. m.	Hoja de cálculo d...	41 KB

Fuente: Superservicios

1.2 Comunicaciones periódicas (Mínimo 2 publicaciones mensuales en medios internos o externos)

1.2.1 Comunicaciones periódicas (Mínimo 2 publicaciones mensuales en medios internos o externos) a partir del mes de Enero_2023

En el documento Soporte “2025-T3-5.1.1. Plan de gestión de riesgo eléctrico”, AFINIA reporta diferentes publicaciones realizadas durante el tercer trimestre de 2025, correspondientes a los meses de julio, agosto y septiembre.

Figura 24. Captura de pantalla del informe de publicaciones remitido por Afinia



Gráfica 7. En esta publicación invitamos a la comunidad a no manipular cables pelados o enchufes en mal estado, ya que estos pueden provocar descargas eléctricas. Septiembre 2025

Facebook: <https://www.facebook.com/share/p/177F5aibKr/>

Fuente: Superservicios

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

Una vez verificado el reporte, se evidencia el cumplimiento de las metas propuestas para el indicador 1.2.1., registrándose entre dos (2) y tres (3) comunicaciones periódicas mensuales durante julio, agosto y septiembre de 2025, difundidas en medios internos y en las redes sociales institucionales (Facebook e Instagram de AFINIA), lo cual da cuenta de la ejecución de la programación balanceada establecida (8,33% mensual); no obstante, el reporte de ejecución registra un avance del 8% mensual, levemente inferior a lo planeado, con un acumulado del 72% frente a una meta acumulada del 75% a septiembre de 2025.

2. Fortalecimientos la Seguridad Operacional

2.1 Capacitaciones/campañas al personal Operativo Propio y aliados

2.1.2. Emisión de certificados de habilitación para personal operativo.

De acuerdo con la planeación aportada, la ejecución de esta actividad se encontraba prevista en su totalidad para el segundo trimestre de 2025 (mes de junio), sin que se programen actividades ni porcentaje de avance para el tercer trimestre. Se mantiene, además, la observación de que el indicador carece de descripción cuantitativa y cualitativa que permita identificar la meta total programada (número de actividades, productos o unidades a alcanzar), así como sus criterios de cumplimiento.

Para el tercer trimestre no se programó actividad ni se aportó evidencia adicional respecto de este subindicador, en tanto la ejecución prevista corresponde en su totalidad al segundo trimestre de 2025.

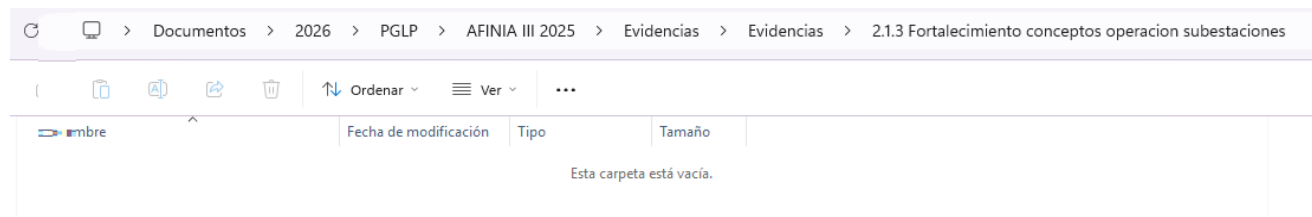
2.1.3. Formación fortalecimiento en conceptos para operación de subestaciones eléctricas de Alta y Media Tensión.

En la planeación aportada se programa la ejecución de esta actividad de forma balanceada, con un avance del 25% al finalizar cada trimestre de 2025. Se evidencia que el indicador carece de descripción cuantitativa y cualitativa que permita identificar la meta total programada (número de actividades, productos o unidades a alcanzar), así como sus criterios de cumplimiento.

Para el tercer trimestre se reporta un avance del 25% en el marco del programa “Escuela de Operadores”, orientado al fortalecimiento de conceptos para la operación de subestaciones de Alta y Media Tensión, con participación de los operadores de subestaciones, personal formador certificado conforme al artículo 1 de la Resolución 5018 de 2019, pero dentro de la carpeta aportada no se evidencio ningún documento, soporte o archivo. Adicionalmente, al no haberse definido previamente la meta total ni los criterios de cumplimiento del indicador, conforme a lo señalado en el párrafo anterior, el porcentaje reportado carece de un referente frente al cual pueda contrastarse, por lo que no es posible determinar si dicho avance corresponde efectivamente a la cuarta parte de lo programado. Así las cosas, se informa la realización de una actividad relacionada con el subindicador, no se aportan soportes de la misma, para finalmente concluir que no es posible verificar el grado de avance frente a una meta cuantificable, quedando la gestión reportada supeditada a la sola descripción de las acciones adelantadas.

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

Figura 25. Pantallazo de la carpeta “2.1.3 Fortalecimiento conceptos operación subestaciones”



Fuente: Superservicios

2.1.4. Capacitación en seguridad operacional al personal del COR.

En la planeación aportada se programa la ejecución de esta actividad de forma escalonada, distribuida en un 33% para el mes de mayo, un 33% para el mes de agosto y un 34% para el mes de noviembre. Sin embargo, se evidencia que el indicador no cuenta con una descripción cuantitativa ni cualitativa que permita establecer la meta total programada (número de actividades de capacitación, clases, talleres o unidades a alcanzar), ni tampoco define los criterios bajo los cuales se considerará cumplido.

Para el mes de agosto se reporta un avance del 33%, correspondiente al cumplimiento del 100% de los compromisos establecidos para el tercer trimestre de 2025 en el marco del Plan de Riesgo Eléctrico – Seguridad Operacional. Durante este periodo se desarrollaron actividades de Formación en Liderazgo Operacional (dirigida a jefes de turno y personal operativo, orientada a fortalecer comunicación asertiva, inteligencia emocional y liderazgo servicial), Capacitación en Protecciones Eléctricas (coordinación, selectividad y actuación de protecciones ante fallas) y Actualización en Protocolo de Comunicaciones entre el Centro de Control y las cuadrillas en campo, soportadas en evidencias fotográficas y registros de participación en la carpeta 2.1.4. A diferencia de lo observado en el trimestre anterior, las capacitaciones reportadas guardan relación temática directa con el subindicador “seguridad operacional” especialmente el curso de protecciones eléctricas. Sin embargo, ante la ausencia de una meta total y de criterios de cumplimiento previamente definidos —según lo expuesto en el párrafo precedente—, el porcentaje reportado (33%) no cuenta con un referente que permita contrastarlo cuantitativamente.

No obstante la mejora observada en la pertinencia temática de las actividades reportadas, se reitera la importancia de contar con una descripción cualitativa del indicador: sin esta, no es posible acotar de manera objetiva el tipo de actividades susceptibles de reportarse como gestión, ni verificar de forma independiente el cumplimiento del 100% declarado por el prestador.

2.1.5. Encuentro de contratistas operaciones

La planeación aportada programa la ejecución de esta actividad en dos periodos: un 50% para el mes de junio (segundo trimestre) y un 50% para el mes de noviembre (cuarto trimestre); en consecuencia, no se programó actividad ni avance para el tercer trimestre de 2025. Se mantiene, además, la observación de que el indicador carece de descripción cuantitativa y cualitativa que permita identificar la meta total programada (número de actividades, productos o unidades a alcanzar), así como los

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

criterios bajo los cuales se consideraría cumplido.

Para el tercer trimestre no se programó actividad ni se aportó evidencia adicional respecto de este subindicador, en tanto la próxima ejecución prevista corresponde al cuarto trimestre de 2025 (mes de noviembre).

2.2. Cumplimiento de las formaciones de Riesgo Eléctrico por parte de los contratistas de MT (5 contratistas)

2.2.1. Seguimiento a la ejecución de formaciones trimestrales (al menos una) por parte de los contratistas.

En la planeación aportada, se programó la ejecución de esta actividad de forma balanceada, correspondiente a un 25% al finalizar cada trimestre de 2025. Se evidencia que el indicador cuenta con una descripción de tipo cuantitativo; sin embargo, no se evidencia una descripción de tipo cualitativo que permita valorar el nivel de cumplimiento o la calidad de la ejecución del indicador.

Se reporta un cumplimiento del 25% para el tercer trimestre, soportado en la verificación realizada a 4 de los 54 contratistas con contrato vigente (DELTEC, FSCR, SERVIENERGIA y CORCOPLANET), organizada en la carpeta "2.2.1 Seguimiento a Formaciones". No obstante, dado que el universo total de contratistas asciende a 54, la muestra verificada corresponde aproximadamente al 7% de dicho universo, sin que se evidencie un criterio explícito que justifique la representatividad de la muestra frente al total de contratistas con contrato vigente; adicionalmente, se advierte que se presentan los mismos 4 contratistas en formación reportados durante el primer y el segundo trimestre, tal como se observa en la siguiente figura:

Figura 26. Captura de pantalla de la carpeta "2.2.1 Formaciones contratistas MT"

Nombre	Tipo	Tamaño comprimido	Protegido ...
 CONCORPLANET	Carpeta de archivos		
 DELTEC	Carpeta de archivos		
 FSCR	Carpeta de archivos		
 SERVIENERGIA	Carpeta de archivos		
 Gestión de Riesgo Eléctrico	Documento de Microsoft ...	8.576 KB	No
 SEGUIMIENTO_FORMACIONES_RIESGO_ELECTRICO_2025	Hoja de cálculo de Micros...	93 KB	No

Fuente: Superservicios

2.3. Aseguramiento de proceso

2.3.1. Informes de reevaluación de riesgos operacionales en las subestaciones eléctricas (10

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

subestaciones)

En la planeación aportada se programa la ejecución de esta actividad en un 50% para el tercer trimestre de 2025 y un 50% para el cuarto trimestre de 2025. Se evidencia que el indicador cuantitativo corresponde a 10 subestaciones y carece de una descripción cualitativa que permita identificar los criterios de cumplimiento.

Para el tercer trimestre de 2025 se reporta un avance del 50%, correspondiente a la ejecución de estudios de reevaluación de riesgos operacionales en subestaciones seleccionadas de manera aleatoria; sin embargo, no se indica el número de subestaciones sobre las cuales se realizaron los estudios, y dentro de la carpeta no se aportó ningún soporte de los estudios realizados.

AFINIA informa que se ejecutaron estudios de resistencia del sistema de puesta a tierra, de iluminación, de corrientes circulantes o espurias, y de tensión de paso y contacto, con equipos y herramientas calibradas y avaladas por un laboratorio acreditado. Como aspectos positivos se reportan: equipos de medición calibrados y avalados, señalética de seguridad conforme al RETIE, niveles de tensión de paso y contacto dentro de los límites normativos, mejoramiento en los niveles de iluminancia de los puestos de trabajo y ausencia de corrientes circulantes o espurias. No obstante, el avance reportado para el trimestre no puede verificarse cuantitativamente, dado que no se informa el número de subestaciones intervenidas ni se aporta soporte documental de los estudios; a ello se suma que continúa sin contarse con una descripción cualitativa formalmente definida en la planeación que fije de manera previa los criterios de cumplimiento del indicador.

2.3.2. Realizar auditoria mensual (llamadas telefónicas grabadas) de cumplimiento de Protocolo de comunicación inicialmente 5 llamadas, se entregará informe de lo realizado

En la planeación aportada, se programó la ejecución de esta actividad de forma balanceada, con un 25% para cada trimestre de 2025. Se evidencia que el indicador cuantitativo corresponde a 10 llamadas; no obstante, carece de una descripción cualitativa y temporal que permita identificar los criterios de cumplimiento, motivo por el cual no es posible determinar si dichas llamadas corresponden a una periodicidad mensual, trimestral o anual.

Se reporta un avance del 25% para el tercer trimestre, soportado en la auditoría de diez (10) llamadas gestionadas desde el Centro de Control durante julio, agosto y septiembre de 2025, correspondientes a instrucciones del CND, aperturas y cierres de descargos, coordinaciones de maniobras y atención de daños. Se precisa que las 10 llamadas corresponden a una periodicidad mensual.

Se evidencia el cumplimiento de la meta propuesta para el trimestre, con un acumulado del 75% a septiembre de 2025.

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

Figura 27. Captura de pantalla del documento de auditoría de llamadas correspondiente al tercer trimestre de 2025

Item	COR					Area operativa					fecha de la llamada
	Identificación de los interlocutores	Identificación de activos	instrucción Operativa ó Información Operativa	Eco de la información	Acuse de recibo	Identificación de los interlocutores	Identificación de activos	instrucción Operativa ó Información Operativa	Eco de la información	Acuse de recibo	
1	OK	OK	OK	NA	OK	OK	NA	NA	OK	NA	3/08/2025
2	OK	NA	NA	OK	NA	OK	OK	OK	NA	OK	5/08/2025
3	OK	OK	OK	NA	NA	OK	OK	OK	X	NA	10/08/2025
4	OK	NA	OK	NA	NA	OK	NA	NA	X	NA	13/08/2025
5	OK	NA	NA	X	NA	OK	NA	OK	NA	OK	15/08/2025
6	OK	NA	NA	X	NA	OK	OK	OK	NA	NA	13/08/2025
7	OK	NA	NA	X	OK	OK	OK	OK	NA	OK	21/08/2025
8	OK	NA	NA	OK	OK	OK	OK	OK	NA	OK	21/08/2025
9	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	27/08/2025
10	OK	NA	NA	OK	NA	OK	OK	OK	NA	OK	30/08/2025

Fuente: Superservicios

2.3.3. Control operacional de aliados estratégicos del core del negocio mediante Inspecciones Documentadas de seguridad- Informe de eficacia de acción.

En la planeación aportada, se programó la ejecución de esta actividad de forma balanceada, con un 25% para cada trimestre de 2025. No se evidencian atributos cuantitativos, no se indica la meta total de inspecciones, adicionalmente carece de una descripción cualitativa y temporal que permita identificar los criterios de cumplimiento.

Al igual que en el trimestre anterior, en el cual se identificó un documento que establecía una meta de 120 inspecciones para el año 2025, distribuidas en 30 por trimestre, para el tercer trimestre AFINIA continuo con la misma metodología, aportó el informe de resultados de las inspecciones documentadas de seguridad, disponible en la carpeta 2.3.3, los soportes de las treinta (30) inspecciones correspondientes al periodo evaluado, con lo cual se daría cumplimiento cuantitativo a la meta trimestral de 30 inspecciones previamente identificada.

Adicionalmente, se mantiene la observación formulada en el trimestre anterior: si bien existe una relación entre las inspecciones reportadas y la gestión de seguridad de la organización, estas corresponden a actividades propias del programa de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) y no a actividades enmarcadas dentro del alcance del RETIE. En consecuencia, dicha evidencia no resulta pertinente para acreditar el cumplimiento del programa de gestión del riesgo de origen eléctrico, al no corresponder a actividades propias de su alcance reglamentario.

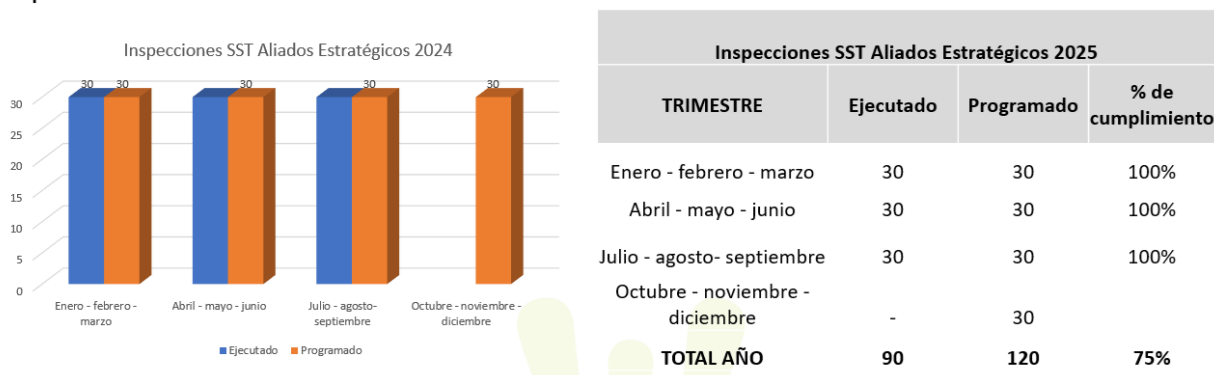
Indicador parcial 5.1. Construir e implementar un plan de gestión de riesgo eléctrico de acuerdo con los artículos 26 y 27 del Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE)

Figura 28. Captura de pantalla del informe de resultados de las inspecciones documentadas de seguridad – tercer trimestre 2025

Cumplimiento plan de inspecciones 2025



En cumplimiento del plan de inspecciones para el trimestre, se logra evidenciar la ejecución de los seguimientos en campo a la operativa de los Aliados estratégicos con una participación de 30 grupos de trabajo inspeccionados, logrando el 100% del objetivo para el periodo.



Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

Para el tercer trimestre de 2025, AFINIA no reportó ninguna dificultad.

Evidencias que soportan la ejecución:

Ver documento:

- Informe de Seguimiento No. 19 – 3er Trimestre 2025 - AFINIA – RETIE
- Archivo Excel “5.1.1 Plan de Riesgo Electrico 2025 - 3T.xlsx”.
- Archivo Word “5.1.1 plan de gestión de riesgo eléctrico Tercer Trimestre.docx”
- Archivo Zip “5.1.1 Evidencias.zip”.
- Acta de reunión “Reunión Revisión Indicadores 5.1.1., 5.2.1. PGLP AFINIA” del 02/12/2025.

1.6. Objetivo 6. Mejorar las condiciones de atención al usuario

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

Objetivo del Indicador:

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

Fórmula del indicador:

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

Donde:

%Ejecución programada: Porcentaje de actividades programadas en el cronograma presentado por el operador dentro del trimestre que se evalúa.

%Ejecución real: Porcentaje de actividades ejecutadas dentro del cronograma presentado por el operador dentro del trimestre que se evalúa.

Resultado del indicador:

Tabla 57. Evaluación del Indicador Parcial 6.1. Implementar una estrategia que optimice el procedimiento de trámite oportuno y de calidad de reclamaciones por parte de la empresa.

Meta	Evaluación	Resultado
≥ 80%	75%	NO CUMPLE

Beneficios y recursos asociados.

- Mejora en el trámite oportuno y la calidad de las respuestas de las reclamaciones a los usuarios del servicio de atención al cliente.
- Usuarios beneficiados: usuarios de atención al cliente de CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. (AFINIA).
- Departamentos beneficiados: Bolívar, Córdoba, Cesar, Sucre y Sur del Magdalena.

Información utilizada para el seguimiento:

- Programa de Gestión a Largo Plazo – CaribeMar de la Costa S.A.S. E.S.P. – Afinia.
- Adenda No. 1 al Programa de Gestión.

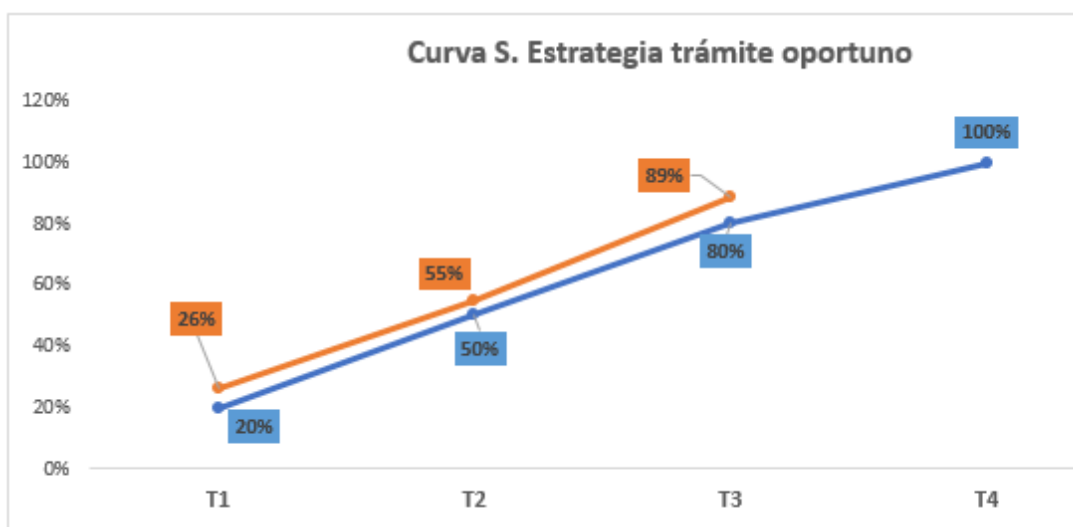
Indicador parcial 6.1. Implementar una estrategia que optimice el procedimiento de trámite oportuno y de calidad de reclamaciones por parte de la empresa.

- Matriz de seguimiento del Indicador Parcial 6.1.1 – Estrategia de trámite oportuno (Curva S).
- Informe de avance del Indicador Parcial 6.1.1 correspondiente al tercer trimestre de 2025.
- Matriz de seguimiento de actividades con porcentajes de ejecución acumulada al tercer trimestre de 2025.
- Presentación "Cultura de Experiencia del Cliente".
- Presentación "SAC – Órdenes de Servicio".
- Presentación "Cuarto Encuentro Regional de Vocales de Control".
- Registro fotográfico de las jornadas de capacitación y socialización.
- Listados de asistencia de las jornadas desarrolladas.
- Convocatoria institucional a la capacitación "CREG 174: Autogeneradores y Generadores Distribuidos".
- Evidencia audiovisual correspondiente al evento de Vocales de Control.
- Demás soportes documentales aportados por el operador para acreditar la ejecución de las actividades objeto de seguimiento.

Actividades particulares reportadas por el Prestador:

Para el tercer trimestre de 2025, para la evaluación del indicador parcial 6.1, o como el indicador lo nombra 6.1.1, el prestador informó la continuidad en la ejecución de las actividades contempladas en la estrategia para optimizar el procedimiento de trámite oportuno y la calidad de respuesta de las reclamaciones. Como parte de la información reportada para el seguimiento del indicador, el prestador remitió la actualización de la Curva S y el cronograma de actividades, reportando un avance acumulado del 89 %, superior al 80 % programado para el período, de conformidad con la senda de cumplimiento establecida para el indicador.

Figura 29. Curva S – Estrategia de trámite oportuno (avance acumulado al tercer trimestre de 2025).



Fuente: 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.

De acuerdo con la información reportada por el prestador, durante el período de evaluación se informó la ejecución de acciones orientadas al fortalecimiento de la cultura organizacional, la capacitación del personal de atención, el posicionamiento de los canales virtuales y el relacionamiento institucional con la SSPD y los vocales de control, las cuales se presentan en el cronograma de actividades y se describen a continuación.

Figura 30. Cronograma de ejecución de actividades de la Estrategia de Trámite Oportuno.

ACCIÓN	2025	EJECUCIÓN ACUMULADA			
		T1	T2	T3	T4
	PESO	EJECUCIÓN MARZO	EJECUCIÓN JUNIO	EJECUCIÓN SEPTIEMBRE	EJECUCIÓN DICIEMBRE
definición de cronograma y contenido del plan de cultura fase III	10,00%	30,00%	100,00%	100,00%	0,00%
Formación y desarrollo de actividades del personal contratista	10,00%	0,00%	20,00%	82,00%	0,00%
Aseguramiento e implementación de la estrategia de experiencia del cliente	10,00%	0,00%	0,00%	42,00%	0,00%
Elaboración de contenido proceso formativo	10,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%
Diseño de cronograma de formación	10,00%	0,00%	100,00%	100,00%	0,00%
Fase de formación	10,00%	0,00%	0,00%	80,00%	0,00%
Formaciones y socializaciones de vocales de control	5,00%	0,00%	0,00%	90,00%	0,00%
Participación en mesas de trabajo con la SSPD	5,00%	0,00%	0,00%	80,00%	0,00%
Definición de estrategia para campaña de posicionamiento canales virtuales	10,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%
Lanzamiento de campaña de atención virtual	10,00%	0,00%	100,00%	100,00%	0,00%
Asesoría virtuales de nuevos servicios y negociaciones	10,00%	30,00%	30,00%	100,00%	0,00%
		100,00%	100,00%	100,00%	0,00%
Total		26%	55%	89%	0,00%

Fuente: Afinia

En desarrollo de la Fase III del Plan de Cultura de Experiencia del Cliente, el prestador reportó la consolidación del cronograma y del contenido metodológico dirigido a aliados estratégicos con funciones de atención directa al usuario. Asimismo, informó la ejecución de jornadas de formación orientadas al fortalecimiento de las competencias del personal contratista en temas relacionados con comunicación asertiva, gestión emocional y cultura de servicio. De igual manera, reportó avances en las actividades de aseguramiento e implementación de la estrategia de experiencia del cliente mediante la aplicación de mecanismos de retroalimentación, encuestas de satisfacción y la definición de indicadores para el seguimiento de la apropiación de la cultura organizacional.

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

Figura 31. Actividades desarrolladas en la Fase III del Plan de Cultura de Experiencia del Cliente.



Fuente: Afina

En relación con el proceso formativo asociado a la atención al cliente, el prestador informó la realización de jornadas de capacitación sobre las órdenes de servicio relacionadas con la gestión de peticiones, quejas y recursos (PQR), dirigidas al personal de los diferentes canales de atención, con el propósito de fortalecer la correcta clasificación y gestión de los requerimientos de los usuarios. Adicionalmente, reportó el inicio de la planeación de la formación dirigida a usuarios autogeneradores y generadores distribuidos, informando la realización de la convocatoria y el registro de asistencia correspondientes a la capacitación desarrollada durante el período.

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

Figura 32. Convocatoria a la capacitación sobre autogeneradores y generación distribuida (CREG 174).



Fuente: Afinia

Posteriormente, el prestador remitió el material de apoyo empleado durante las jornadas de capacitación sobre órdenes de servicio asociadas a la gestión de PQR, en el cual se presentan los lineamientos técnicos y operativos abordados durante el proceso formativo.

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

Figura 33. Material de capacitación sobre órdenes de servicio asociadas a la gestión de PQR.

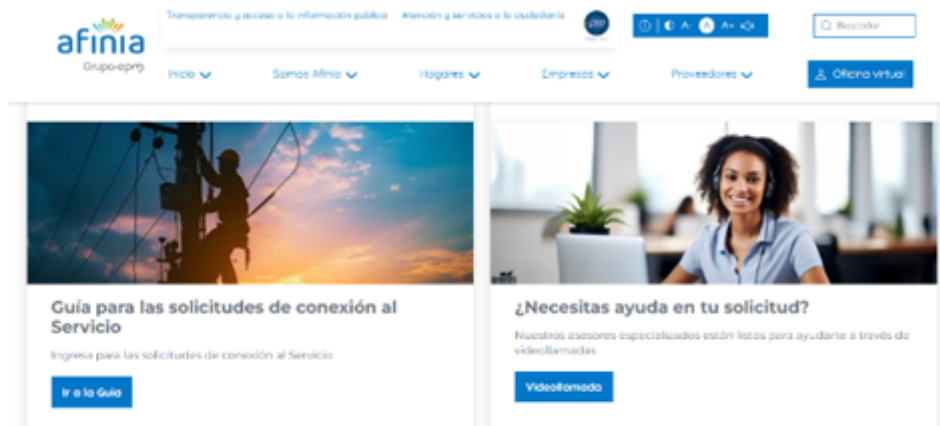


Fuente: Afinia

Respecto al fortalecimiento de los canales de atención virtual, el prestador informó la continuidad de las estrategias de posicionamiento de los canales digitales mediante campañas de divulgación en redes sociales, la promoción de asesorías virtuales para nuevos servicios y acuerdos de pago, así como la implementación de herramientas de acompañamiento remoto para facilitar la gestión de solicitudes por parte de los usuarios, para lo cual remitió publicaciones institucionales y material divulgativo asociado a dichos canales.

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

Figura 34. Estrategias para el fortalecimiento de los canales virtuales de atención.



o **Video de campaña**



Fuente: Afinia.

Finalmente, el prestador reportó el desarrollo de actividades orientadas al fortalecimiento del relacionamiento institucional con la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) y los vocales de control, destacando la realización del Cuarto Encuentro Regional de Vocales de Control, la participación en mesas técnicas de trabajo con la SSPD y las acciones de socialización dirigidas al fortalecimiento de los espacios de participación ciudadana y control social, para lo cual remitió presentaciones, registros audiovisuales y demás documentación relacionada con las actividades desarrolladas.

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

Figura 35. Cuarto Encuentro Regional de Vocales de Control.

**Cuarto Encuentro Regional Vocales de Control
Transformemos Juntos**

afinia
Grupo-epm



Bolívar Norte



Sucre



Cesar



Córdoba Norte



Bolívar Sur



Córdoba Sur

Fuente: Afinia

Análisis de la SSPD:

La evaluación del Indicador Parcial 6.1.1 correspondiente al tercer trimestre de 2025 se realizó con base en la información remitida por el prestador, verificando la correspondencia entre las actividades programadas para el período, el cronograma de ejecución, la Curva S, el informe de avance y las evidencias documentales presentadas para sustentar el cumplimiento de las actividades previstas durante el trimestre objeto de evaluación.

La revisión técnica se orientó a determinar si las evidencias aportadas permitían verificar de manera objetiva el cumplimiento de las actividades programadas para el tercer trimestre de 2025, considerando criterios de pertinencia, suficiencia, oportunidad y verificabilidad, entendidos como elementos indispensables para sustentar el porcentaje de cumplimiento reconocido durante el proceso de evaluación.

Tabla 58. Criterios utilizados para la evaluación técnica de las evidencias.

Criterio	Descripción
Pertinencia	La evidencia debe corresponder directamente con la actividad evaluada.
Suficiencia	La documentación debe permitir demostrar razonablemente el porcentaje de avance reportado.
Oportunidad	La evidencia debe corresponder al período objeto de evaluación o demostrar el seguimiento de actividades previamente ejecutadas.

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

Verificabilidad

La evidencia debe encontrarse disponible y ser accesible para su revisión por parte de la Superintendencia.

Fuente: Creación de la SSPD.

Una vez revisada la documentación presentada por el operador, se evidenció que el cronograma de actividades y la Curva S presentan consistencia respecto del avance acumulado reportado por el prestador, registrando una ejecución del 89 %, superior al 80 % previsto como avance acumulado al cierre del tercer trimestre de 2025. No obstante, este porcentaje corresponde al avance consolidado del programa de gestión y constituye un referente para el seguimiento de la ejecución acumulada, mas no representa el porcentaje de cumplimiento reconocido para las actividades programadas durante el período objeto de evaluación.

En ese sentido, la presente evaluación se centró en verificar el cumplimiento de las actividades programadas para el tercer trimestre de 2025, las cuales, de acuerdo con el cronograma presentado por el prestador, correspondían al 100 % de las actividades previstas para el período. En consecuencia, el reconocimiento del cumplimiento no se fundamentó en el avance acumulado reportado en la Curva S, sino en la valoración individual de las actividades programadas para el trimestre, considerando la calidad, pertinencia, suficiencia, oportunidad y verificabilidad de las evidencias documentales aportadas para soportar su ejecución.

Durante la evaluación se constató que el operador remitió documentación relacionada con la implementación de la Fase III del Plan de Cultura de Experiencia del Cliente, procesos de capacitación sobre órdenes de servicio, formación dirigida a autogeneradores y generación distribuida, fortalecimiento de los canales virtuales de atención y actividades de relacionamiento con la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) y los vocales de control, con el propósito de soportar el cumplimiento de las actividades programadas para el período evaluado.

Sin embargo, al analizar el contenido de las evidencias se identificaron diferencias en su nivel de suficiencia, pertinencia y verificabilidad. Si bien para algunas actividades la documentación permitió corroborar de manera razonable su ejecución, en otros casos los soportes aportados resultaron insuficientes para acreditar el porcentaje de cumplimiento reportado, correspondían a evidencias de períodos anteriores sin demostrar acciones de seguimiento durante el trimestre evaluado o, en algunos casos, no fue posible acceder a la documentación referenciada debido a restricciones de acceso en los enlaces suministrados. Estas situaciones limitaron la validación integral de las actividades y fueron consideradas en la determinación del porcentaje de cumplimiento reconocido por la evaluación.

Para efectos de la presente evaluación, el porcentaje de cumplimiento reconocido para cada actividad fue determinado con fundamento en la valoración integral de las evidencias aportadas, sin que ello implique un reconocimiento automático del porcentaje reportado por el prestador. En consecuencia, el porcentaje consolidado de cumplimiento corresponde al resultado de la evaluación técnica realizada por la Superintendencia y no a una reproducción de la información declarada por el operador.

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

Tabla 59. Resultado de la evaluación técnica de las actividades del indicador.

Actividad	Peso	Avance reportado por el prestador al cierre del tercer trimestre de 2025	Cumplimiento reconocido por la SSPD para 3T-2025	Justificación
Definición de cronograma y contenido del Plan de Cultura Fase III	10%	100%	100%	El documento de cultura evidencia que el cronograma y el contenido metodológico existen. Aunque el manual no fue verificable, la actividad principal sí se evidencia.
Formación y desarrollo de actividades del personal contratista	10%	82%	70%	Hay fotografías, presentaciones y desarrollo de jornadas, pero no se evidencian resultados, cobertura ni seguimiento suficientes para respaldar completamente el 82 %.
Aseguramiento e implementación de la estrategia de experiencia del cliente	10%	42%	20%	Se describen mecanismos (QR, indicadores, etc.), pero gran parte corresponde a planeación. El manual y el video institucional no fueron verificables.
Elaboración de contenido proceso formativo	10%	100%	100%	La presentación de Órdenes de Servicio evidencia claramente el desarrollo del contenido formativo.
Diseño de cronograma de formación	10%	100%	100%	La convocatoria CREG 174 y el desarrollo del proceso permiten inferir que el cronograma fue elaborado.
Fase de formación	10%	80%	70%	Existe convocatoria, asistencia y material; sin embargo, no se evidencia completamente el desarrollo de toda la fase ni su cobertura.
Formaciones y socializaciones de vocales de control	5%	90%	90%	El encuentro regional está muy bien soportado con presentación, fotografías y video.
Participación en mesas de trabajo con la SSPD	5%	80%	40%	La evidencia aportada no permite verificar de manera suficiente el desarrollo de las mesas de trabajo reportadas, al no incluir soportes específicos asociados a dichas actividades.
Definición de estrategia para campaña de posicionamiento canales virtuales	10%	100%	90%	La documentación aportada permite verificar la definición de la estrategia; sin embargo, no se aportan elementos que permitan verificar actividades de actualización, seguimiento o fortalecimiento durante el período evaluado.
Lanzamiento de	10%	100%	70%	La actividad ya estaba ejecutada,

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

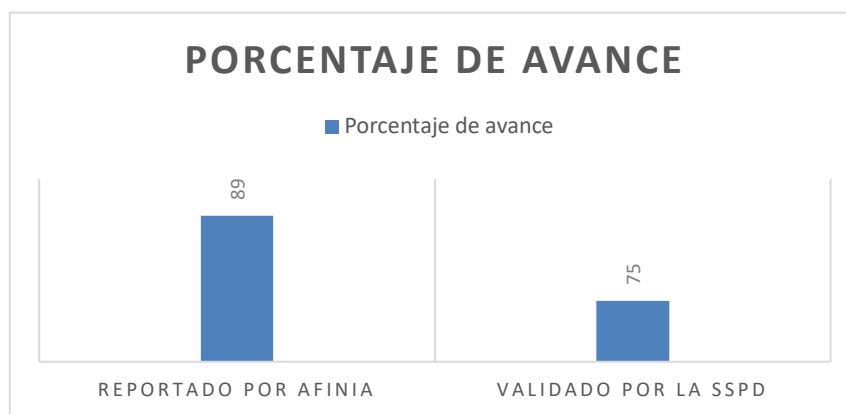
campaña de atención virtual				pero en T3 el prestador remite nuevamente publicaciones institucionales correspondientes a enero y febrero de 2025; no hay evidencia de seguimiento o continuidad durante el trimestre.
Asesorías virtuales de nuevos servicios y negociaciones	10%	100%	85%	Existen evidencias del servicio, aunque faltan resultados, estadísticas o indicadores que demuestren su implementación efectiva durante el período.
TOTAL		89 %	75 %	

Nota: El porcentaje del 89 % corresponde al avance acumulado reportado por el prestador en la Curva S al cierre del tercer trimestre de 2025, mientras que el 75 % corresponde al porcentaje de cumplimiento reconocido por la SSPD para las actividades programadas durante el tercer trimestre, determinado con base en la evaluación técnica de las evidencias aportadas.

Fuente: Creación de la SSPD.

Como resultado de la evaluación realizada, la Superintendencia reconoció un cumplimiento del 75% para las actividades programadas durante el tercer trimestre de 2025. Dicho porcentaje corresponde al nivel de cumplimiento que fue posible verificar objetivamente a partir de la revisión individual de cada actividad y de la valoración de las evidencias aportadas por el prestador, de conformidad con los criterios de pertinencia, suficiencia, oportunidad y verificabilidad descritos anteriormente.

Figura 36. Comparativo entre el cumplimiento reportado por el prestador y el cumplimiento reconocido por la SSPD para las actividades programadas en el tercer trimestre de 2025.



Nota: El avance del 89 % corresponde al valor acumulado reportado por el prestador en la Curva S al cierre del tercer trimestre de 2025. El 75 % corresponde al porcentaje de cumplimiento reconocido por la SSPD para las actividades programadas durante el tercer trimestre, obtenido a partir de la evaluación técnica de las evidencias documentales aportadas.

Fuente: Creación de la SSPD

La diferencia entre el cumplimiento reportado por el prestador y el porcentaje reconocido por la

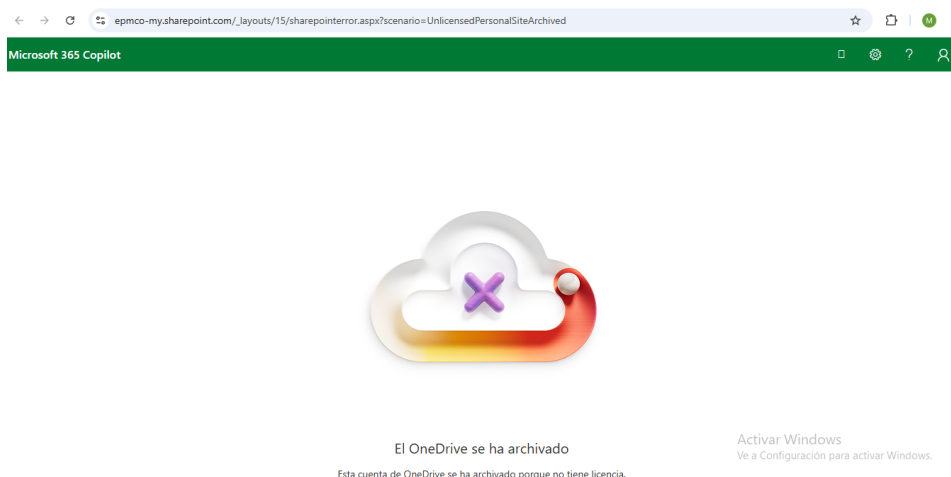
Indicador parcial 6.1. Implementar una estrategia que optimice el procedimiento de trámite oportuno y de calidad de reclamaciones por parte de la empresa.

Superintendencia obedece a que la evaluación no se fundamentó únicamente en la información declarada por el operador, sino en la verificación objetiva de las evidencias aportadas para soportar el cumplimiento de las actividades programadas durante el período evaluado. En este sentido, el reconocimiento otorgado corresponde exclusivamente a aquellas actividades cuya ejecución pudo ser objetivamente validada con fundamento en las evidencias documentales aportadas.

Durante la revisión documental también se identificó que el prestador incluyó enlaces electrónicos a documentos complementarios relacionados con el Manual de Formación Cultura de Experiencia del Cliente y con material audiovisual asociado a la participación del Gerente General dentro de la estrategia de cultura del servicio. No obstante, dichos enlaces direccionan a un repositorio institucional con restricciones de acceso, situación que impidió la consulta de su contenido durante el proceso de evaluación.

En consecuencia, esta documentación no pudo ser considerada como evidencia verificable para efectos del presente seguimiento, toda vez que uno de los principios fundamentales del proceso de evaluación consiste en que las evidencias aportadas deben encontrarse disponibles y ser plenamente accesibles para su revisión por parte de la Superintendencia.

Figura 37. Restricción de acceso a la evidencia electrónica remitida por el operador.



Fuente: Creación de la SSPD

De igual manera, se evidenció que algunas actividades reportadas como finalizadas continúan siendo soportadas mediante evidencias correspondientes a su implementación inicial, particularmente aquellas relacionadas con las campañas de posicionamiento de canales virtuales. Si bien dichas evidencias permiten demostrar la ejecución histórica de la actividad, no acreditan acciones de seguimiento, mantenimiento o fortalecimiento desarrolladas durante el tercer trimestre de 2025, limitando la posibilidad de verificar la continuidad de las estrategias implementadas durante el período objeto de evaluación.

En términos generales, se concluye que el prestador reportó la ejecución de actividades orientadas al cumplimiento del indicador y remitió documentación para respaldar su ejecución. Sin embargo, el

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

proceso de evaluación permitió identificar oportunidades de mejora relacionadas con la pertinencia, suficiencia, oportunidad y verificabilidad de las evidencias aportadas, las cuales incidieron en el porcentaje de cumplimiento reconocido para el tercer trimestre de 2025.

Con fundamento en el porcentaje de cumplimiento reconocido para las actividades programadas durante el período evaluado y de conformidad con la metodología establecida para el Indicador Parcial 6.1.1, a continuación, se presenta la aplicación de la fórmula de evaluación y el resultado obtenido para el tercer trimestre de 2025.

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

Al sustituir los valores validados durante el proceso de auditoría, se obtiene:

$$\text{Indicador} = (1 - ((100\% - 75\%) / 100\%)) \times 100\%$$

$$\text{Indicador} = (1 - (25\% / 100\%)) \times 100\%$$

$$\text{Indicador} = (1 - 0,25) \times 100\%$$

$$\text{Indicador} = 75\%$$

Con fundamento en el resultado obtenido, se concluye que el Indicador Parcial 6.1.1 presenta un nivel de cumplimiento del 75 % para el tercer trimestre de 2025. Este resultado refleja el porcentaje de cumplimiento que fue posible verificar objetivamente respecto de las actividades programadas para el período evaluado, con base en la revisión de la información y de las evidencias documentales aportadas por el prestador, y no corresponde necesariamente al porcentaje de avance acumulado reportado por el prestador, sino al nivel de cumplimiento técnicamente reconocido por la Superintendencia para las actividades previstas durante el trimestre.

Durante la evaluación se evidenció la ejecución de actividades orientadas al fortalecimiento de la estrategia para optimizar el procedimiento de trámite oportuno y la calidad de respuesta a las reclamaciones, particularmente en materia de cultura de experiencia del cliente, procesos de formación, fortalecimiento de los canales virtuales de atención y relacionamiento institucional. Sin embargo, la revisión técnica permitió identificar debilidades relacionadas con la pertinencia, suficiencia, oportunidad y verificabilidad de algunas de las evidencias aportadas, las cuales incidieron en el porcentaje de cumplimiento reconocido. Entre los principales hallazgos se identificó la remisión de documentación cuyo contenido no pudo ser consultado debido a restricciones de acceso, la utilización de evidencias correspondientes a períodos anteriores para soportar actividades reportadas en el trimestre evaluado y la ausencia, en algunos casos, de información que permitiera verificar el alcance, seguimiento o resultados de las actividades ejecutadas.

En atención a lo anterior, se recomienda que en los próximos informes trimestrales el prestador fortalezca la calidad de la documentación presentada, asegurando que las evidencias correspondan al período objeto de evaluación, sean plenamente accesibles y verificables por parte de la

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

Superintendencia, y permitan demostrar de manera objetiva no solo la ejecución de las actividades programadas, sino también su alcance, resultados y mecanismos de seguimiento. Asimismo, para aquellas actividades que hayan alcanzado el 100% de ejecución, se recomienda incorporar evidencias que acrediten su continuidad, mantenimiento o evaluación durante los períodos posteriores, con el fin de fortalecer la trazabilidad del proceso de seguimiento y facilitar la verificación del cumplimiento del indicador.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

No se reportaron dificultades en el cumplimiento del indicador.

Evidencias que soportan la ejecución:

- Programa de Gestión a Largo Plazo – CaribeMar de la Costa S.A.S. E.S.P. – Afinia.
- Adenda No. 1 al Programa de Gestión.
- Matriz de seguimiento del Indicador Parcial 6.1.1 – Estrategia de trámite oportuno (Curva S).
- Informe de avance del Indicador Parcial 6.1.1 correspondiente al tercer trimestre de 2025.
- Matriz de seguimiento de actividades con porcentajes de ejecución acumulada al tercer trimestre de 2025.
- Presentación "Cultura de Experiencia del Cliente".
- Presentación "SAC – Órdenes de Servicio".
- Presentación "Cuarto Encuentro Regional de Vocales de Control".
- Registro fotográfico de las jornadas de capacitación y socialización.
- Listados de asistencia de las jornadas desarrolladas.
- Convocatoria institucional a la capacitación "CREG 174: Autogeneradores y Generadores Distribuidos".
- Evidencia audiovisual correspondiente al evento de Vocales de Control.
- Demás soportes documentales aportados por el operador para acreditar la ejecución de las actividades objeto de seguimiento.

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

Objetivo del Indicador:

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

Fórmula del indicador:

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

Donde:

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

$\%FRCM_t$: Porcentaje de casos resueltos Meta para el periodo t, mediante el programa de atención al cliente en primer contacto.

Resultado del indicador:

Tabla 60. Evaluación de 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.

Meta	Evaluación	Resultado
≥ 0 %	30,77 %	CUMPLE

Beneficios y recursos asociados.

- Mejora los tiempos de atención para los usuarios del servicio de atención al cliente.
- Usuarios beneficiados: usuarios de atención al cliente de CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. (AFINIA).
- Departamentos beneficiados: Bolívar, Córdoba, Cesar, Sucre y Sur del Magdalena.

Información utilizada para el seguimiento:

- La línea base es el valor obtenido en el año 2019 correspondiente a 54%.

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.

- El material suministrado como evidencia por la empresa acerca de los trabajos.
- Programa de Gestión a Largo Plazo, y adenda No. 1 al PGLP.
- Documento de Word “6.1.2 CASOS RESUELTOS PRIMER CONTACTO”.
- Libro de Excel titulado “6.1.2 Consolidado FCR 3 trimestre 2025”.
- Matriz de indicadores Programa de gestión Afinia.

Actividades particulares reportadas por el Prestador:

Para el tercer trimestre de 2025 se reportó la ejecución de acciones orientadas al mantenimiento del indicador de resolución en primer contacto (FCR), cuyo objetivo consiste en mantener el porcentaje de casos resueltos durante la primera interacción con el usuario por encima de la meta establecida del 54 %. Como soporte del resultado obtenido, el prestador aportó un informe ejecutivo, una base consolidada con los resultados mensuales del indicador y una gráfica comparativa que muestra el comportamiento del porcentaje de resolución en primer contacto durante el período evaluado.

Figura 38. Consolidado mensual del indicador de resolución en primer contacto (FCR) durante el tercer trimestre de 2025.

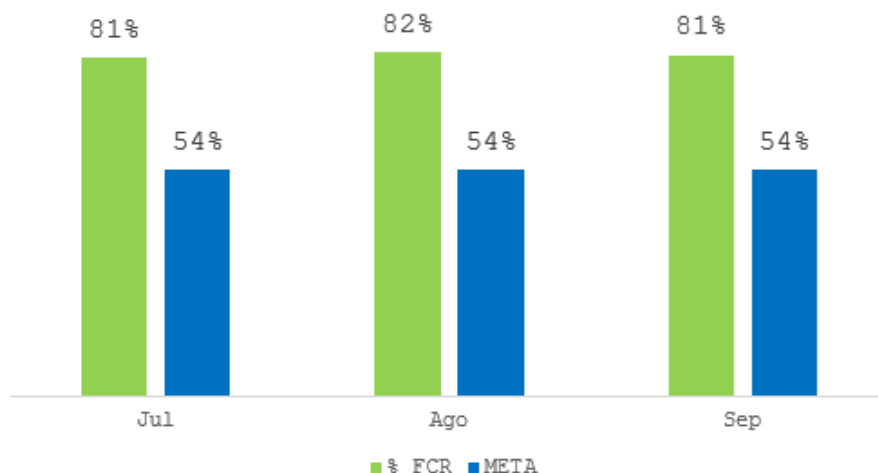
Mes	Cantidad FCR	% FCR	Meta	Cantidad NO FCR	% NO FCR	Total general
Ene	38.027	85%	54%	6.655	15%	44.682
Feb	33.808	84%	54%	6.586	16%	40.394
Mar	35.234	85%	54%	6.170	15%	41.404
Abr	31.861	83%	54%	6.416	17%	38.277
May	35.509	82%	54%	7.730	18%	43.239
Jun	28.641	80%	54%	7.127	20%	35.768
Jul	34.490	81%	54%	8.311	19%	42.801
Ago	30.867	82%	54%	6.867	18%	37.734
Sep	35.240	81%	54%	8.250	19%	43.490
Acumulado Tercer trim 2025	303.677	83%	54%	64.112	17%	367.789

Fuente: Afinia.

De acuerdo con la información presentada, durante el tercer trimestre de 2025 el indicador registró un porcentaje de resolución en primer contacto del 81 % en julio, 82 % en agosto y 81 % en septiembre. Así mismo, el consolidado reporta un acumulado de 303.677 casos resueltos en primer contacto (83 %) frente a 64.112 casos no resueltos (17 %), para un total de 367.789 atenciones, evidenciando que el desempeño del indicador se mantuvo por encima de la meta establecida para la vigencia 2025.

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.

Figura 39. Comportamiento mensual del porcentaje de resolución en primer contacto (FCR) frente a la meta establecida para el tercer trimestre de 2025.



Fuente: Afinia.

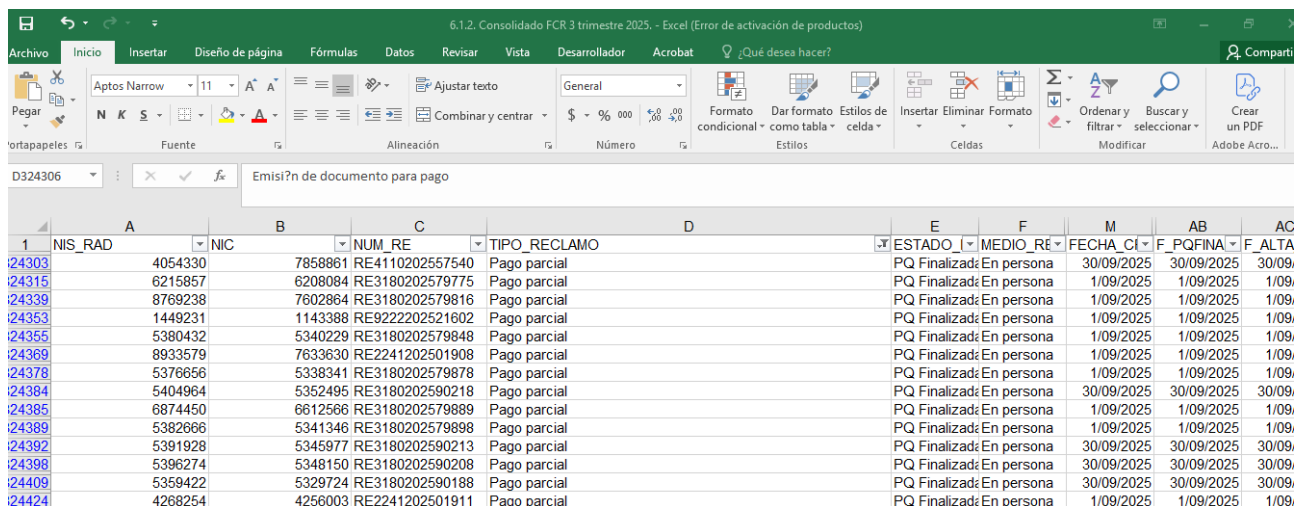
La gráfica presentada por el operador muestra el comportamiento mensual del porcentaje de casos resueltos en primer contacto durante los meses de julio, agosto y septiembre, comparándolo con la meta empresarial del 54 %. En ella se observa que el indicador se mantuvo estable durante todo el trimestre, alcanzando valores entre el 81 % y el 82 %, superando de manera consistente la meta definida para la vigencia.

Adicionalmente, el prestador reportó la implementación de acciones orientadas al fortalecimiento del proceso de atención al usuario, entre las cuales se incluyen el monitoreo continuo de la atención presencial mediante visitas periódicas a las oficinas, el seguimiento de los indicadores operativos mediante herramientas de analítica (Power BI), el fortalecimiento del conocimiento operativo del personal a través de la plataforma SAVIA y la ejecución de actividades de retroalimentación y alineación comercial encaminadas a fortalecer la capacidad de resolver las solicitudes de los usuarios desde el primer contacto.

Como soporte de la información reportada, el operador aportó el consolidado de los resultados mensuales utilizados para el cálculo del indicador, en el cual se registra el número de casos clasificados como FCR y No FCR, el porcentaje correspondiente para cada categoría, la meta establecida y el total de atenciones gestionadas durante el período evaluado. Esta información constituye la base utilizada para sustentar el resultado reportado y para la verificación del comportamiento del indicador durante el tercer trimestre de 2025.

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.

Figura 40. Vista parcial del consolidado de resultados utilizado como soporte para la validación del indicador de resolución en primer contacto (FCR).



	A	B	C	D	E	F	M	AB	AC
	NIS_RAD	NIC	NUM_RE	TIPO_RECLAMO	ESTADO	MEDIO_RE	FECHA_C	F_PQFINA	F_ALTA
24303	4054330	7858861	RE4110202557540	Pago parcial	PQ Finalizado	En persona	30/09/2025	30/09/2025	30/09/2025
24315	6215857	6208084	RE3180202579775	Pago parcial	PQ Finalizado	En persona	1/09/2025	1/09/2025	1/09/2025
24339	8769238	7602864	RE3180202579816	Pago parcial	PQ Finalizado	En persona	1/09/2025	1/09/2025	1/09/2025
24353	1449231	1143388	RE922202521602	Pago parcial	PQ Finalizado	En persona	1/09/2025	1/09/2025	1/09/2025
24355	5380432	5340229	RE3180202579848	Pago parcial	PQ Finalizado	En persona	1/09/2025	1/09/2025	1/09/2025
24369	8933579	7633630	RE2241202501908	Pago parcial	PQ Finalizado	En persona	1/09/2025	1/09/2025	1/09/2025
24378	5376656	5338341	RE3180202579878	Pago parcial	PQ Finalizado	En persona	1/09/2025	1/09/2025	1/09/2025
24384	5404964	5352495	RE3180202590218	Pago parcial	PQ Finalizado	En persona	30/09/2025	30/09/2025	30/09/2025
24385	6874450	6612566	RE3180202579889	Pago parcial	PQ Finalizado	En persona	1/09/2025	1/09/2025	1/09/2025
24389	5382666	5341346	RE3180202579898	Pago parcial	PQ Finalizado	En persona	1/09/2025	1/09/2025	1/09/2025
24392	5391928	5345977	RE3180202590213	Pago parcial	PQ Finalizado	En persona	30/09/2025	30/09/2025	30/09/2025
24398	5396274	5348150	RE3180202590208	Pago parcial	PQ Finalizado	En persona	30/09/2025	30/09/2025	30/09/2025
24409	5359422	5329724	RE3180202590188	Pago parcial	PQ Finalizado	En persona	30/09/2025	30/09/2025	30/09/2025
24424	4268254	4256003	RE2241202501911	Pago parcial	PQ Finalizado	En persona	1/09/2025	1/09/2025	1/09/2025

Fuente: Afinia.

Análisis de la SSPD:

Con base en la información suministrada por el prestador, se verificó el comportamiento del indicador 6.1.2. Mantener el porcentaje de casos resueltos mediante el programa de atención al cliente en primer contacto del universo de casos que aplique, correspondiente al tercer trimestre de 2025. Para ello, se revisó el consolidado de resultados, la distribución de las principales tipologías de atención resueltas en primer contacto y se efectuó una validación de los registros reportados como FCR, con el propósito de verificar la consistencia de la información utilizada para el cálculo del indicador.

La Figura 37 presenta el consolidado mensual de los casos clasificados por el prestador como resueltos en primer contacto (FCR), los casos no resueltos en primer contacto (No FCR) y el total de atenciones registradas durante el período evaluado. De acuerdo con esta información, durante el tercer trimestre de 2025 se reportaron 124.025 atenciones, de las cuales 100.597 fueron clasificadas por el prestador como casos resueltos en primer contacto (FCR), equivalente al 81 %, mientras que 23.428 casos (19 %) correspondieron a atenciones que requirieron una gestión posterior. Así mismo, el consolidado acumulado a septiembre registra 303.677 casos resueltos en primer contacto, correspondientes al 83 % de un total de 367.789 atenciones, porcentaje que supera ampliamente la meta establecida del 54 % para la vigencia.

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.

Figura 41. Consolidado del comportamiento del indicador de resolución en primer contacto (FCR) durante el tercer trimestre de 2025.

Mes	Cantidad FCR	FCR sin fech	% FCR	Meta	Cantidad NO FCR	% NO FCR	Total general
Jul	34.490	1.342	81%	54%	8.311	19%	42.801
Ago	30.867	1.337	82%	54%	6.867	18%	37.734
Sep	35.240	1.543	81%	54%	8.250	19%	43.490
Total Tercer trim 2025	100.597	4.222	81%	54%	23.428	19%	124.025
Acumulado a sept 2025	303.677		83%	54%	64.112	17%	367.789

Fuente: Elaboración de la SSPD a partir de la base de datos suministrada por Afinia.

Los resultados reportados evidencian que el indicador mantuvo un comportamiento estable durante el trimestre, registrando porcentajes de 81 % en julio, 82 % en agosto y 81 % en septiembre, sin presentar variaciones significativas entre los meses evaluados y manteniéndose por encima de la meta establecida para el indicador durante todo el período de seguimiento.

Por otra parte, la Tabla 61 presenta la distribución de las principales tipologías de reclamo resueltas mediante el esquema de primer contacto. Se observa que las solicitudes relacionadas con Información general representan el mayor volumen de casos atendidos durante todo el trimestre, seguidas por Emisión de documento de pago y Gestionar financiación, mientras que las categorías Pago parcial y Otros registran una participación menor dentro del total de casos resueltos. Este comportamiento evidencia que la mayor proporción de las atenciones clasificadas como FCR corresponde a solicitudes de carácter informativo y comercial, las cuales, por su naturaleza, presentan una mayor probabilidad de ser resueltas durante la primera interacción con el usuario.

Tabla 61. Distribución mensual de las principales tipologías de reclamo resueltas en primer contacto durante el tercer trimestre de 2025.

TIPO DE RECLAMO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
INFORMACION GENERAL	13601	12485	13757
EMISION DE DOCUMENTO PARA PAGO	6070	6041	7803
GESTIONAR FINANCIACION	7284	5550	5885
PAGO PARCIAL	2798	2720	3165
OTROS	4737	4071	4630
TOTAL	34.490	30.867	35.240

Fuente: Elaboración de la SSPD a partir de la base de datos suministrada por Afinia.

Como parte del proceso de seguimiento, se realizó una validación adicional de la información reportada por el prestador, considerando el criterio metodológico establecido en el propio informe, según el cual un caso únicamente puede clasificarse como FCR cuando la fecha de creación y la fecha de cierre corresponden al mismo día. Para tal efecto, se revisaron los registros contenidos en la base de datos suministrada y se recalculó el porcentaje de casos que cumplen dicha condición.

Los resultados obtenidos se presentan en la Figura 41, donde se evidencia que el porcentaje de casos que cumplen el criterio metodológico corresponde al 77 % para los meses de julio y septiembre y al 78

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.

% para agosto. Estos resultados difieren de los porcentajes reportados inicialmente por el prestador (81 %, 82 % y 81 %, respectivamente), debido a que parte de los registros clasificados como FCR no fue posible verificar, a partir de la información suministrada, que la fecha de creación y la fecha de cierre correspondieran al mismo día. No obstante, aun considerando únicamente los registros que cumplen el criterio definido por el propio operador, el porcentaje validado continúa siendo superior a la meta establecida del 54 %, permitiendo corroborar el cumplimiento del indicador durante el tercer trimestre de 2025.

Figura 42. Validación del porcentaje de casos resueltos en primer contacto (FCR) con base en la coincidencia entre la fecha de creación y la fecha de cierre de la atención.

Mes	Cantidad FCR	FCR sin fecha	% FCR	% FCR Validados	Meta	Total general
Jul	34.490	1.342	81%	77%	54%	42.801
Ago	30.867	1.337	82%	78%	54%	37.734
Sep	35.240	1.543	81%	77%	54%	43.490
Total Tercer trim 2025	100.597	4.222	81%	78%	54%	124.025
Acumulado a sept 2025	303.677		83%		54%	367.789

Fuente: Elaboración de la SSPD a partir de la base de datos suministrada por Afinia.

Con fundamento en la información validada durante el proceso de revisión documental, se procedió a aplicar la metodología de cálculo definida para el Indicador Parcial 6.1.2, utilizando los registros verificados correspondientes al tercer trimestre de 2025, con el fin de reproducir y validar el resultado obtenido para el indicador de resolución en primer contacto reportado por el prestador. El cálculo obtenido permitió verificar que el resultado del indicador mantiene un valor superior al criterio mínimo de aceptación establecido en el Programa de Gestión de Largo Plazo.

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

$$Indicador = \left(\frac{78\% - 54\%}{78\%} \right) * 100\%$$

$$Indicador = \left(\frac{24\%}{78\%} \right) * 100\%$$

$$Indicador = (0,3077) * 100\%$$

$$Indicador = 30,77\%$$

El resultado obtenido corresponde a un valor de 30,77 %, superior al criterio mínimo de aceptación establecido para el indicador (≥ 0), por lo que **se confirma el cumplimiento** del indicador para el período evaluado.

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.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

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

Evidencias que soportan la ejecución:

- La línea base es el valor obtenido en el año 2019 correspondiente a 54%.
- El material suministrado como evidencia por la empresa acerca de los trabajos.
- Programa de Gestión a Largo Plazo, y adenda No. 1 al PGLP.
- Documento de Word "6.1.2 CASOS RESUELTOS PRIMER CONTACTO".
- Libro de Excel titulado "6.1.2 Consolidado FCR 3 trimestre 2025".
- Matriz de indicadores Programa de gestión Afinia.

1.7. Objetivo 7. Implementar la política de responsabilidad social empresarial (RSE)

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

Objetivo del Indicador:

Construir y establecer la línea base del Programa de Responsabilidad Social Empresarial por parte del operador que impacte positivamente en el entorno de la prestación de energía eléctrica.

Fórmula del indicador:

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

Donde:

%Ejecución programada: Porcentaje de actividades programadas en el trimestre que se evalúa.

%Ejecución real: Porcentaje de actividades ejecutadas el trimestre que se evalúa.

Resultado del indicador:

Tabla 62. Evaluación del Indicador Parcial 7.1. Construir y establecer la línea base del Programa de Responsabilidad Social Empresarial

Meta	Evaluación	Resultado
≥ 80 %	NO APLICA	NO APLICA, (el indicador fue evaluado y aprobado el IV trimestre de 2021)

Beneficios y recursos asociados.

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

Indicador parcial 7.1. Construir y establecer la línea base del RSE.
- Departamentos beneficiados: Bolívar, Córdoba, Cesar, Sucre y Sur del Magdalena.
Información utilizada para el seguimiento: este indicador no será tenido en cuenta en la presente evaluación toda vez que fue aprobado el 31 de diciembre de 2021.
Actividades particulares reportadas por el Prestador: No aplica toda vez que este indicador fue aprobado el 31 de diciembre de 2021.
Análisis de la SSPD: No aplica toda vez que este indicador fue aprobado el 31 de diciembre de 2021.
Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador: No aplica toda vez que este indicador fue aprobado el 31 de diciembre de 2021.
Evidencias que soportan la ejecución: No aplica toda vez que este indicador fue aprobado el 31 de diciembre de 2021.

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

Objetivo del Indicador:

Evaluar el cumplimiento de las acciones definidas en el Plan de Mejora de cada año de acuerdo con el Programa de Responsabilidad Social Empresarial definido por el operador para el año analizado.

Fórmula del indicador:

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

Donde:

%Ejecución programada: Porcentaje de actividades programadas en el trimestre que se evalúa.

%Ejecución real: Porcentaje de actividades ejecutadas el trimestre que se evalúa.

Resultado del indicador

Tabla 63. Evaluación del indicador parcial 7.2. Cumplimiento a las acciones definidas en el plan de mejoras en el año analizado

Meta	Evaluación	Resultado
≥ 90 %	100%	CUMPLE

Beneficios y recursos asociados.

- Mantener el seguimiento sobre las acciones realizadas por el operador para mejorar el Programa de Responsabilidad Social Empresarial definido por el operador, durante los años 2022 a 2025.
- Usuarios beneficiados: Total de usuarios de AFINIA en todos los grupos poblacionales.
- Departamentos beneficiados: Bolívar, Córdoba, Cesar, Sucre y Sur del Magdalena.

Información utilizada para el seguimiento:

Para la evaluación de este indicador se tuvo en cuenta la siguiente información:

- Programa de Gestión a Largo Plazo – Afinia y Adenda.
- Programa de Responsabilidad Social Empresarial (PRSE) – Vigencia 2025.
- Matriz de hitos del Plan de Mejora del Programa de Responsabilidad Social Empresarial – tercer trimestre de 2025.
- Informe Programa de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) – III Trimestre 2025.
- Documento de evidencias del indicador 7.1.2 (Trayectoria en RSE).
- Matriz de hitos correspondiente al tercer trimestre de 2025.

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

- Agenda Semana de la Sostenibilidad 2025.
- Consolidado de asistencia a la Semana de la Sostenibilidad.
- Consolidado de resultados de la Semana de la Sostenibilidad.
- Evidencias de invitación y divulgación de la Semana de la Sostenibilidad.
- Registro fotográfico de la Semana de la Sostenibilidad.
- Video institucional "Así vivimos la Semana de la Sostenibilidad".
- Evidencias de reuniones de la Secretaría Técnica del Nodo Bolívar.
- Taller "Integración de Herramientas 4.0 en empresas responsables" (agenda, invitación, protocolo del evento y registro fotográfico).
- Escuela de Desarrollo Sostenible para MiPymes (programación académica, invitaciones, piezas de divulgación, cartas de invitación a organizaciones, listados de asistencia, consolidado para certificación y registro fotográfico).
- Presentación "Gestión en Derechos Humanos – Grupo EPM".
- Documento de convocatorias y registros (pantallazos) de las jornadas de capacitación en Derechos Humanos.
- Listados de asistencia de las jornadas de capacitación en Derechos Humanos (15 y 22 de agosto de 2025).
- Plan de Acción en Derechos Humanos – Gerencia de Servicios Empresariales – Seguridad.
- Listados de asistencia a las sensibilizaciones en Derechos Humanos dirigidas a proveedores de seguridad (ANDISEG).
- Protocolo de seguridad para contratistas referente a la coordinación con Afinia y la Fuerza Pública para la gestión de la seguridad física.
- Instructivo para el Vigilante (IN-OP-04).
- Carpeta "Protocolos de Uso y Manejo de Armas y Fuerza Física", que contiene procedimientos e instructivos relacionados con el uso de armas, uso de la fuerza, prevención y atención de incidentes, actividades sospechosas, amenazas, atentados, evacuaciones y demás situaciones asociadas a la seguridad física.
- Registro fotográfico del relacionamiento con la Fuerza Pública y acompañamiento de autoridades.
- Evidencias de apoyos operativos y monitoreos realizados en zonas con condiciones especiales de seguridad.
- Matriz de seguimiento de apoyos operativos y monitoreos.
- Evidencias de comunicación de riesgos y controles de seguridad física dirigidas a colaboradores y contratistas.

Actividades particulares reportadas por el prestador:

Como parte del seguimiento al indicador 7.1.2., o indicador parcial 7.2, Cumplimiento a las acciones definidas en el plan de mejoras del programa de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), el prestador presentó el informe correspondiente al tercer trimestre de 2025, junto con la matriz de hitos programados para el período y las evidencias que soportan el avance de las actividades ejecutadas.

De acuerdo con la matriz de seguimiento, para el tercer trimestre de 2025 se programaron cuatro

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

(4) hitos, asociados al fortalecimiento de las capacidades en Derechos Humanos, el seguimiento a los planes de acción en esta materia, el desarrollo de la Semana de la Sostenibilidad y la participación activa en la Secretaría Técnica del Nodo Bolívar de Pacto Global. Cada uno de estos hitos cuenta con un peso porcentual dentro del indicador y registra un cumplimiento reportado del 100 %, alcanzando la ejecución de la totalidad de los hitos previstos para el período evaluado. La matriz también establece la relación de cada actividad con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), la palanca de valor u objetivo estratégico y la fecha estimada de ejecución.

Figura 43. Matriz de hitos programados para el tercer trimestre de 2025.

Periodo de reporte	Trimestral									
Plan de gestión	X					Plan de implantación	NA			
Fecha inicio plan	1/01/2025					Fecha fin plan	31/12/2025			
Resumen por trimestre descripción cualitativa de avance planes										
TRIMESTRES 2025	Hitos programados año	Hitos ejecutados año	% Cumplimiento	Peso	Descripción del hito	ODS relacionado	Palanca de Valor/ Objetivo estratégico	Fecha estimada de ejecución	Observación	
TRIMESTRE III	1	1,00	100%	30%	Fortalecer las capacidades en Derechos Humanos a través del desarrollo de acciones formativas	ODS 16	Desarrollar integralmente las capacidades organizacionales	Agosto		
	1	1,00	100%	30%	Seguimiento a la ejecución de los planes de planes de acción en DDHH	ODS 16	Evolucionar la experiencia del usuario	Julio-Agosto		
	1	1,00	100%	20%	Desarrollar la Semana de la Sostenibilidad como contribución al fortalecimiento de la cultura empresarial basada en sostenibilidad.	ODS 16	Desarrollar integralmente las capacidades organizacionales	Septiembre		
	1	1,00	100%	20%	Participación activa de Afinia en la secretaría técnica del Nodo Bolívar de Pacto Global y desarrollo de acciones de manera articulada con entidades del territorio que contribuyan a la sostenibilidad de las empresas.	ODS 17	Fortalecer las operaciones con criterios de sostenibilidad	Septiembre		
Número Hitos Trim	4	4		25%						
Número Acum Hitos Trim III	13	13		100%						

Fuente: Afinia

A continuación, se presenta la información reportada por el prestador y las evidencias aportadas para cada uno de los hitos programados durante el período objeto de evaluación.

1. Semana de la sostenibilidad: Con relación al hito "Desarrollar la Semana de la Sostenibilidad como contribución al fortalecimiento de la cultura empresarial basada en sostenibilidad", el prestador informó la realización de la tercera edición de la Semana de la Sostenibilidad, desarrollada entre el 22 y el 26 de septiembre de 2025, mediante una agenda institucional orientada al fortalecimiento de la cultura organizacional en materia de sostenibilidad, gestión de riesgos, calidad, bienestar y responsabilidad empresarial.

Como soporte de la ejecución del hito, el operador aportó la siguiente documentación:

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

Figura 44. Agenda Semana de la Sostenibilidad 2025.

Semana de la Sostenibilidad



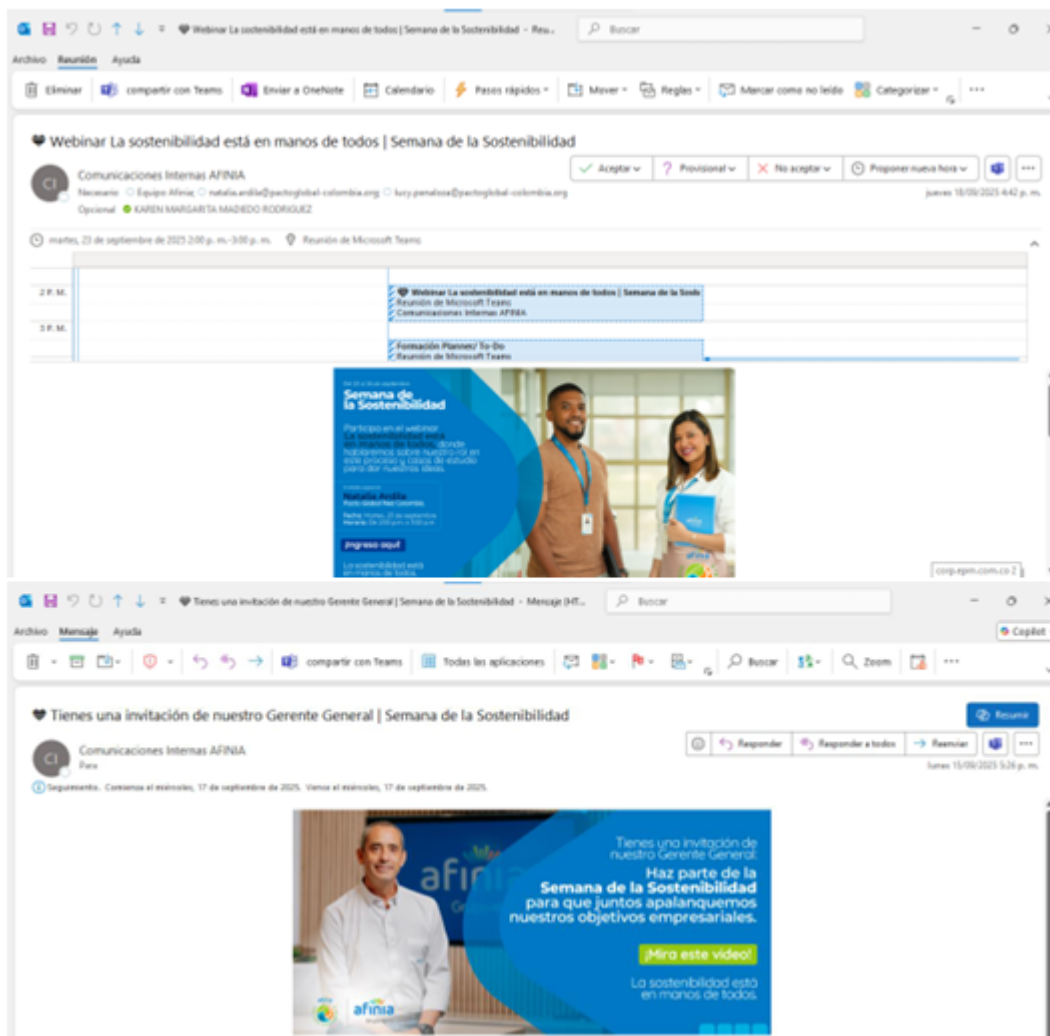
Hora	Lunes 22	Martes 23			Miércoles 24	Jueves 25		Viernes 26
	Muro de la sostenibilidad							
	TransformArte: recolección de ropa de segunda mano							
8:00 a. m.	Video clips Lanzamiento: Más que una meta: una cultura	Video clips: Sostenibilidad en todo lo que hacemos: Cada área suma			Video clips:Tres ejes, un solo propósito	Video clips: Sostenibilidad con rostro humano		Video clips: Gestión que construye futuro
9:00 a. m.	Video clips Lanzamiento: Más que una meta: una cultura	Actividad:Relájate, respira y restaura	Mensaje bajo riesgo			Actividad: Reconéctate	Twister de la calidad	Premiación: Concurso TransformArte : piezas artísticas
10:00 a. m.					Taller: del caos al control documental			
11:00 a. m.								
12:00 p. m.								
1:00 p. m.								
2:00 p. m.	Video clips: ¿Qué es sostenibilidad? Así la vivimos		Valores en la gran pantalla	Webinar La sostenibilidad esta en manos de todos	Un viaje por la sostenibilidad			Taller: Gestión de indicadores
3:00 p. m.								

Fuente: Afinia

Adicionalmente, presentó evidencias de la divulgación de las actividades mediante comunicaciones institucionales dirigidas a los colaboradores, así como registros de la realización de las jornadas desarrolladas durante la semana.

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

Figura 45. Convocatorias y divulgación institucional de la Semana de la Sostenibilidad.



Fuente: Afinia

Igualmente, el prestador aportó un consolidado de participación con el registro de asistentes por actividad, permitiendo identificar la participación de los colaboradores en las diferentes jornadas desarrolladas.

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

Figura 46. Consolidado de asistencia a las actividades de la Semana de la Sostenibilidad.

Semana de la Sostenibilidad

Consolidado participación



Actividad	Área central	Territoriales	Talleres virtuales
Mensaje bajo riesgo	60 personas		
Valores en la gran pantalla	26 personas	128 personas	
Un viaje por la sostenibilidad	70 personas		
Reconéctate	21 personas		
Twister de la calidad	40 personas		
Circuito integrado	21 personas		
TransformArte: Concurso de piezas artísticas	5 personas		504 personas en los 3 talleres virtuales
Relájate, respira y restaura		25 personas atendidas por cada territorial. Para un total de 125.	
Buzón RSC		130 personas	
Total	243	153	504

Fuente: Afinia

Finalmente, anexó registro fotográfico y audiovisual de las actividades desarrolladas, incluyendo el video institucional "Así vivimos la Semana de la Sostenibilidad", mediante el cual se evidencia la ejecución de las jornadas y la participación de los colaboradores.

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

Figura 47. Registro fotográfico y audiovisual de la Semana de la Sostenibilidad.



Fuente: Afinia

2. Participación Nodo Bolívar: En relación con el hito "Participación activa de Afinia en la Secretaría Técnica del Nodo Bolívar de Pacto Global y desarrollo de acciones de manera articulada con entidades del territorio que contribuyan a la sostenibilidad de las empresas", el prestador informó la participación de Afinia como integrante de la Secretaría Técnica del Nodo Bolívar de Pacto Global Red Colombia, junto con Surtigas y la Universidad Tecnológica de Bolívar, mediante la coordinación de reuniones de trabajo y el desarrollo de iniciativas orientadas al fortalecimiento de la sostenibilidad empresarial en el territorio.

Como soporte del cumplimiento del hito, el operador aportó evidencias correspondientes a las reuniones de coordinación de la Secretaría Técnica del Nodo Bolívar.

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

Figura 48. Evidencia de una de las reuniones de coordinación de la Secretaría Técnica del Nodo Bolívar.



Fuente: Afinia

Asimismo, presentó información relacionada con el desarrollo del Taller "Integración de Herramientas 4.0 en empresas responsables", incluyendo la agenda del evento, material de convocatoria y registro fotográfico de la jornada desarrollada en articulación con entidades del territorio.

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

Figura 49. Taller "Integración de Herramientas 4.0 en empresas responsables".



Apoyan





Taller Presencial: "Integración de Herramientas 4.0 en empresas responsables"
Nodo Regional Bolívar

Martes 5 de mayo de 2025 | Hora 8:00 a.m. a 12:00 del día
Lugar Calle 28 # 27-23 Cámara de Comercio de Cartagena, Barrio Manga
Salón Heroica

AGENDA

7:50 a.m. a 8:10 a.m.	Registro y bienvenida
8:10 a.m. a 8:20 a.m.	Palabras de apertura Buenos días para todos!!! Es muy grato para la Secretaría Técnica del Nodo Bolívar de Pacto Global Red Colombia (conformada por los representantes de Surigas, Afina-Grupo EPM, la Universidad Tecnológica de Bolívar y Pacto Global Red Colombia (Me excusan por favor)), darles la bienvenida a este espacio presencial. Agradecemos el apoyo de la Cámara de Comercio de Cartagena, Afina-Grupo EPM y Avian Caribbean que han hecho con su apoyo posible llevar a



Fuente: Afina

De igual manera, el prestador reportó la ejecución de la III Cohorte de la Escuela de Desarrollo Sostenible para MiPymes, para la cual aportó piezas de divulgación, invitaciones dirigidas a organizaciones de su cadena de suministro, listados de asistencia, consolidado de resultados académicos y registro fotográfico de las sesiones desarrolladas.

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

Figura 50. Evidencias de la III Cohorte de la Escuela de Desarrollo Sostenible para MiPymes



Escuela de Desarrollo Sostenible para MiPymes
Nodo Bolívar

Las escuelas para Pymes ofrecen una oportunidad de formación gratuita y apuestan al crecimiento de las organizaciones bajo un marco conceptual que garantiza la inclusión de los criterios de sostenibilidad y responsabilidad social en la gestión corporativa. Además, de la contribución a la construcción de territorios sostenibles.

Módulos:

- Sostenibilidad.
- Las MiPymes y Pacto Global.
- La importancia de Reportar.
- Tendencias en Sostenibilidad.

Horarios:

- 📅 Los martes y jueves.
- 🕒 De 4:00 a 6:00 p.m.
- 📍 Modalidad virtual.

Inscríbete hasta el domingo, 17 de agosto.
[Presiona aquí para ir al formulario.](#)

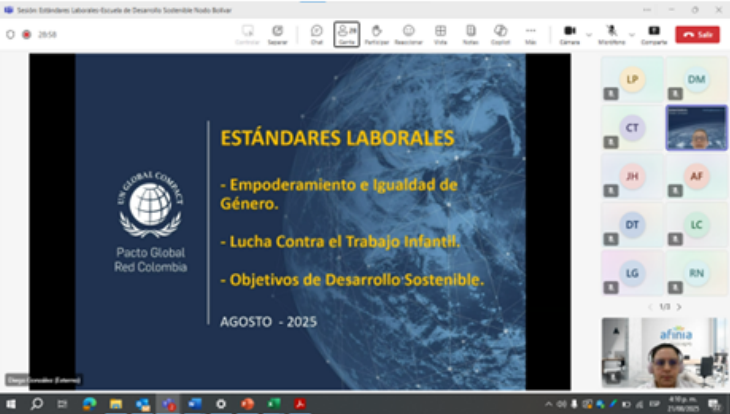
Inicio: 19 de agosto de 2025.
Cierre: 23 de septiembre de 2025.

Lideran:









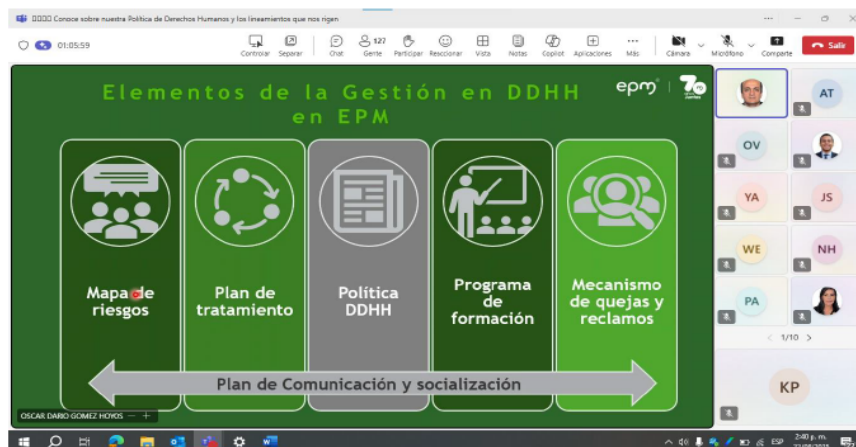
Fuente: Afinia

3. Formación en DDHH: Con relación al hito "Fortalecer las capacidades en Derechos Humanos a través del desarrollo de acciones formativas", el prestador informó la ejecución de una estrategia de formación dirigida a los colaboradores de la organización, orientada a fortalecer el conocimiento sobre la Política de Derechos Humanos, sus lineamientos institucionales y los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos. Como parte de esta estrategia, se desarrollaron jornadas de socialización de la actualización de la política y espacios de capacitación dirigidos a fortalecer la apropiación de estos lineamientos dentro de la organización.

Como soporte de la ejecución del hito, el operador aportó las convocatorias institucionales realizadas para las jornadas de formación, así como registros de las sesiones virtuales desarrolladas con los colaboradores.

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

Figura 51. Desarrollo de las jornadas de formación en Derechos Humanos



Fuente: Afinia

Adicionalmente, presentó el material utilizado durante las capacitaciones, en el que se abordan aspectos relacionados con la gestión de Derechos Humanos del Grupo EPM, la Política institucional, los lineamientos corporativos y la debida diligencia en Derechos Humanos.

Figura 52. Material de capacitación sobre Derechos Humanos



Fuente: Afinia

Finalmente, el prestador aportó los listados de asistencia correspondientes a las jornadas desarrolladas los días 15 y 22 de agosto de 2025, pero con falta de la evidencia de asistencia del evento de septiembre, permitiendo verificar la participación de los colaboradores en dos de las actividades formativas realizadas.

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

4. Seguimiento a los planes de acción de DDHH: Con relación al hito "Seguimiento a la ejecución de los planes de acción en Derechos Humanos", el prestador informó la implementación de acciones orientadas al fortalecimiento de la gestión de riesgos asociados a la seguridad física y los Derechos Humanos, mediante el establecimiento de protocolos, instructivos y mecanismos de articulación con la Fuerza Pública para la protección del personal propio y contratista durante el desarrollo de las actividades operativas.

Como soporte de la ejecución del hito, el operador aportó el Protocolo establecido para contratistas referente a las herramientas y medios establecidos entre Afinía y la Fuerza Pública para dar soporte en seguridad física, así como el Instructivo para el Vigilante, documentos que contienen lineamientos para la gestión de riesgos, coordinación de apoyos, actuación en zonas con condiciones especiales de seguridad y procedimientos para el desarrollo de las labores de vigilancia.

Figura 53. Protocolos e instructivos para la gestión de riesgos y seguridad física.

PROTOCOLO ESTABLECIDO PARA CONTRATISTAS REFERENTE A LAS HERRAMIENTAS Y MEDIOS ESTABLECIDOS EN AFINIA Y LA FUERZA PUBLICA PARA DAR SOPORTE EN SEGURIDAD FISICA	
---	---

PROTOCOLO DE SEGURIDAD

- El personal de Contratistas de la empresa Afinía, debe coordinar el acompañamiento de las autoridades Militares o Policiales directamente con el responsable de seguridad de cada una de estas. El área de seguridad de Afinía brindara los apoyos en caso de ser requeridos a través del centro de operaciones de Afinía (COS) o con profesional de seguridad territorial que corresponda.
- Afinía tiene a disposición de los contratistas el Centro de Operaciones (COS), para que realicen las coordinaciones de monitoreos en sus desplazamientos a zonas críticas y en los sitios donde se encuentren laborando.
- Teniendo en cuenta la situación de la zona se recomienda que, en caso de presentarse alteraciones del orden público, informar inmediatamente a sus

Fuente: Afinía

Asimismo, el prestador presentó evidencias del relacionamiento con la Fuerza Pública, incluyendo registros fotográficos de reuniones de coordinación y acompañamiento a operaciones desarrolladas

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

en territorio, así como información consolidada sobre los apoyos operativos y monitoreos realizados para el fortalecimiento de la seguridad del personal en zonas de riesgo.

Figura 54. Evidencias de articulación con la Fuerza Pública y acompañamiento operativo.



Fuente: Afinia

De igual manera, aportó evidencias relacionadas con la comunicación preventiva de riesgos de seguridad física dirigida a colaboradores y contratistas, así como un conjunto de protocolos operativos asociados al uso y manejo seguro de armas, reporte de actividades sospechosas, procedimientos frente a amenazas, atentados, evacuaciones y demás eventos que puedan afectar la seguridad del personal durante la ejecución de sus actividades.

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

Figura 55. Evidencias de comunicación preventiva y protocolos operativos de seguridad física.

4.Seguimiento planes de accion DDHH > 3. Protocolos de Uso y Manejo de Armas y Fuerza Fisica

Nombre	Fecha de modificación
9. INS056 - PSV MANEJO SEGURO DE ARMAS V2	3/07/2026 2:44 p. m.
10. INS037 - PSV INSTRUCTIVO PARA EVITAR DECOMISO DE ARMA V5	3/07/2026 2:44 p. m.
12. INS019 - PSV MEDIOS TECNOLOGICOS V4	3/07/2026 2:44 p. m.
14. INS030 - PSV REPORTE DE ACTIVIDADES SOSPECHOSAS O SUBESTANDAR V5	3/07/2026 2:44 p. m.
15. INS031 - PSV INSTRUCTIVO EN CASO DE AMENAZA DE BOMBA V5	3/07/2026 2:44 p. m.
16. INS033 - PSV INSTRUCTIVO DETECTAR UN CARRO BOMBA V4	3/07/2026 2:44 p. m.
17. INS032 - PSV INSTRUCTIVO DE SEGURIDAD ESCUCHA UNA BOMBA V4	3/07/2026 2:44 p. m.
18. INS034 - PSV INSTRUCTIVO ATENTADOS TERRORISTAS V4	3/07/2026 2:44 p. m.
25. PON EVACUACION	3/07/2026 2:44 p. m.
26. PON EN CASO DE SISMO	3/07/2026 2:44 p. m.
27. PON INCENDIOS	3/07/2026 2:44 p. m.
28. PON EN CASO DE INUNDACIÓN AOC	3/07/2026 2:44 p. m.
29. PON EN CASO DE ROBO AOC	3/07/2026 2:44 p. m.
30. PON DISPAROS ACCIDENTALES	3/07/2026 2:44 p. m.

Fuente: Afinia

Análisis de la SSPD:

Con base en la matriz de hitos, el informe trimestral y las evidencias aportadas por el prestador, la SSPD verificó el cumplimiento de las actividades programadas para el tercer trimestre de 2025, evaluando la correspondencia entre los hitos definidos, las acciones reportadas y los soportes documentales presentados. La revisión se orientó a determinar el nivel de ejecución de cada hito, la consistencia de las evidencias y su contribución al cumplimiento del indicador.

Para la evaluación de cada hito se aplicó un análisis cualitativo y documental de las evidencias aportadas por el prestador, verificando que estas fueran pertinentes, suficientes y consistentes para demostrar la ejecución de las actividades programadas durante el período objeto de seguimiento.

Con base en la matriz de hitos, el informe trimestral y las evidencias aportadas por el prestador, la SSPD verificó el cumplimiento de las actividades programadas para el tercer trimestre de 2025, evaluando la correspondencia entre los hitos definidos, las acciones reportadas y los soportes documentales presentados.

La evaluación de cada hito se realizó mediante el análisis de la pertinencia, suficiencia, consistencia y trazabilidad de las evidencias aportadas, con el propósito de establecer si estas acreditan de manera objetiva la ejecución de las actividades programadas y permiten reconocer el porcentaje de cumplimiento correspondiente.

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

Tabla 64. Criterios de evaluación aplicados

Criterio	Descripción
Pertinencia	La evidencia corresponde directamente a la actividad o hito evaluado y guarda relación con el objeto del seguimiento.
Suficiencia	El conjunto de evidencias permite demostrar de manera integral la ejecución de la actividad programada.
Consistencia	Existe coherencia entre la matriz de hitos, el informe presentado y los soportes documentales aportados.
Trazabilidad	Es posible relacionar las actividades ejecutadas con las evidencias presentadas y verificar su desarrollo durante el período evaluado.

Fuente: Creación de la SSPD

Una vez verificados estos criterios, se determinó el reconocimiento de cada hito de acuerdo con el nivel de cumplimiento demostrado mediante las evidencias aportadas.

A continuación, se presenta el análisis efectuado para cada uno de los hitos programados.

1. Desarrollar la Semana de la Sostenibilidad como contribución al fortalecimiento de la cultura empresarial basada en sostenibilidad:

La evaluación realizada permitió establecer que el hito no se limitó a la ejecución de actividades aisladas, sino que correspondió al desarrollo de una estrategia institucional estructurada para fortalecer la cultura organizacional en materia de sostenibilidad. En este sentido, la Semana de la Sostenibilidad fue concebida como un espacio de integración de diferentes componentes asociados a la gestión ambiental, la calidad, la gestión de riesgos, el bienestar, la ética y la sostenibilidad, promoviendo la participación articulada de distintas áreas de la organización y su apropiación por parte de los colaboradores.

La información reportada por el operador evidencia la ejecución de doce (12) actividades desarrolladas entre el 22 y el 26 de septiembre de 2025 en la sede principal y las sedes territoriales de Magangué, Montería, Planeta Rica, Sincelejo y Valledupar, complementadas con talleres virtuales dirigidos a los colaboradores. Al contrastar esta información con el documento consolidado de resultados, se verificó que cada actividad cuenta con un objetivo definido, una descripción de su desarrollo y el registro de participación correspondiente, abordando temáticas relacionadas con sostenibilidad, gestión ambiental, riesgos, calidad, salud mental, ética, transparencia, gestión documental, indicadores de gestión y economía circular. Esta diversidad temática evidencia un enfoque integral de la sostenibilidad, coherente con el propósito del hito y con la estrategia institucional reportada por el prestador.

Desde el punto de vista documental, el expediente de evidencias aporta elementos suficientes para reconstruir todas las fases de implementación de la estrategia. La agenda institucional y las piezas de divulgación permiten verificar la planificación y convocatoria de las actividades; los registros de

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

asistencia acreditan la participación de los colaboradores en los diferentes espacios programados; mientras que el documento consolidado de resultados, el registro fotográfico, el material audiovisual y las publicaciones realizadas en la intranet corporativa Conecta permiten corroborar la ejecución, cobertura y cierre de la Semana de la Sostenibilidad. En conjunto, estos soportes conforman una secuencia documental lógica y trazable que respalda la información reportada por el operador.

Asimismo, el consolidado de resultados evidencia una amplia participación de colaboradores en actividades presenciales y virtuales, registrando aproximadamente 900 participaciones durante el desarrollo de la estrategia, cifra consistente con los registros de asistencia aportados y coherente con la cobertura alcanzada en las diferentes sedes de la empresa. Si bien estas participaciones no corresponden necesariamente al número de personas únicas, reflejan el alcance de las actividades desarrolladas y el nivel de involucramiento logrado durante la jornada institucional.

La revisión integral de las evidencias permite concluir que la estrategia implementada trascendió la realización de eventos independientes, evidenciando una planificación institucional, una adecuada articulación entre las áreas responsables y una ejecución coherente con el objetivo de fortalecer la cultura empresarial basada en sostenibilidad. Adicionalmente, el conjunto de soportes presentados resulta suficiente para demostrar no solo la realización de las actividades programadas, sino también su adecuada organización, convocatoria, desarrollo y consolidación.

Durante la evaluación únicamente se identificó una diferencia menor en el número de participantes reportados para una de las actividades entre el informe narrativo y el documento consolidado de resultados; sin embargo, dicha variación corresponde a un aspecto de forma que no afecta la trazabilidad de las evidencias ni modifica el alcance de las actividades ejecutadas, por lo que no tiene incidencia en la valoración del cumplimiento del hito.

En consecuencia, la evaluación concluye que las evidencias aportadas cumplen los criterios de pertinencia, suficiencia, consistencia y trazabilidad establecidos para el proceso de seguimiento, al demostrar de manera objetiva la planeación, ejecución, cobertura y cierre de la Semana de la Sostenibilidad como estrategia institucional para el fortalecimiento de la cultura empresarial basada en sostenibilidad.

Con fundamento en el análisis efectuado y en la verificación de las evidencias aportadas, **se reconoce el 100 %** del cumplimiento del hito.

2. Participación activa de Afinia en la secretaría técnica del Nodo Bolívar de Pacto Global y desarrollo de acciones de manera articulada con entidades del territorio que contribuyan a la sostenibilidad de las empresas:

Con base en la información aportada por el prestador, se evidenció la participación de Afinia en la Secretaría Técnica del Nodo Bolívar de Pacto Global Red Colombia y el desarrollo de acciones conjuntas orientadas al fortalecimiento de capacidades en sostenibilidad empresarial, en articulación con entidades académicas y del sector productivo.

La evaluación realizada permitió establecer que el hito no se limitó a la participación de Afinia en

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

espacios de articulación institucional, sino que evidenció el desarrollo de una estrategia de trabajo colaborativo orientada al fortalecimiento de la sostenibilidad empresarial en el departamento de Bolívar. En este sentido, la participación del prestador en la Secretaría Técnica del Nodo Bolívar de Pacto Global se materializó mediante la coordinación de iniciativas de formación, el establecimiento de alianzas estratégicas y la ejecución de acciones dirigidas al fortalecimiento de capacidades de empresas y grupos de interés del territorio.

La información reportada por el operador evidencia el desarrollo de acciones articuladas con Pacto Global Red Colombia, Surtigas, la Universidad Tecnológica de Bolívar, la Universidad del Norte y la Cámara de Comercio de Cartagena, materializadas en la realización del Taller "Integración de Herramientas 4.0 en empresas responsables" y la ejecución de la III Cohorte de la Escuela de Desarrollo Sostenible para MiPymes. Al contrastar esta información con el expediente documental aportado, se verificó que ambas iniciativas fueron previamente planificadas y desarrolladas bajo una estructura metodológica definida, con objetivos, cronogramas, contenidos temáticos y mecanismos de convocatoria claramente establecidos, evidenciando una adecuada articulación entre las entidades participantes y un enfoque orientado al fortalecimiento de capacidades empresariales en materia de sostenibilidad.

La evaluación documental permitió verificar que el expediente incorpora evidencias correspondientes a las diferentes etapas de implementación del hito. En el caso del Taller "Integración de Herramientas 4.0", se aportaron piezas de invitación, agenda del evento, protocolo de desarrollo y registros fotográficos que permiten corroborar su realización y el abordaje de temáticas relacionadas con tecnologías emergentes aplicadas a la sostenibilidad empresarial, tales como Internet de las Cosas (IoT), analítica avanzada, inteligencia artificial, blockchain y gemelos digitales, fortaleciendo competencias para la toma de decisiones en contextos organizacionales.

Respecto a la Escuela de Desarrollo Sostenible para MiPymes, las evidencias permiten verificar la ejecución de un proceso formativo estructurado, desarrollado entre el 19 de agosto y el 23 de septiembre de 2025, con una programación académica organizada en módulos sobre sostenibilidad, principios ambientales y laborales, derechos humanos, lucha contra la corrupción, modelos de reporte, huella de carbono, finanzas sostenibles y economía circular. De igual manera, se verificó la implementación de una estrategia formal de convocatoria mediante invitaciones dirigidas a empresas de la cadena de suministro y aliados estratégicos, así como la existencia de registros de asistencia por sesión, consolidados para certificación y registros fotográficos que permiten acreditar el desarrollo de las jornadas programadas y efectuar la trazabilidad del proceso formativo.

Adicionalmente, la documentación aportada permitió verificar que el proceso contempló mecanismos de seguimiento a la participación de los asistentes y criterios definidos para la certificación, estableciendo como requisito una asistencia mínima del 70 % a las sesiones desarrolladas. Como resultado, se acreditó la certificación de siete participantes pertenecientes a cinco empresas referenciadas por Afinia, aspecto que evidencia no solo la ejecución de la estrategia formativa, sino también la obtención de resultados verificables asociados al fortalecimiento de capacidades empresariales y al cumplimiento del propósito definido para el hito.

En conjunto, la información revisada permite establecer que la participación de Afinia en el Nodo

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

Bolívar trascendió el acompañamiento institucional, evidenciando un rol activo en la planeación, coordinación y desarrollo de iniciativas orientadas a fortalecer la sostenibilidad empresarial mediante procesos de formación, articulación interinstitucional y transferencia de conocimiento. La secuencia documental presentada permite reconstruir de manera integral la planeación, convocatoria, ejecución, seguimiento y resultados de las acciones desarrolladas, otorgando trazabilidad al cumplimiento del hito y demostrando que las actividades ejecutadas guardan correspondencia con el objetivo estratégico definido en la matriz de seguimiento.

Con fundamento en el análisis efectuado y en la verificación de las evidencias aportadas, **se reconoce el 100 %** del cumplimiento del hito.

3. Fortalecer las capacidades en Derechos Humanos a través del desarrollo de acciones formativas:

El hito estuvo orientado al fortalecimiento de las capacidades institucionales en materia de Derechos Humanos mediante el desarrollo de acciones formativas dirigidas a los colaboradores, con énfasis en la apropiación de la política institucional, la actualización de sus lineamientos y la comprensión de los principios que orientan la gestión de Derechos Humanos dentro del Grupo EPM y Afinia.

Al contrastar la información reportada por el operador con las evidencias aportadas, se verificó la implementación de una estrategia de formación estructurada, soportada en actividades de convocatoria, desarrollo de jornadas virtuales, registros de participación y material técnico utilizado durante las capacitaciones. La documentación revisada evidencia la realización de espacios de socialización abiertos a los colaboradores, desarrollados durante los meses de agosto y septiembre de 2025, los cuales guardan correspondencia con el propósito definido para el hito y permiten verificar la ejecución de las acciones reportadas.

En cuanto al proceso de convocatoria, se evidenció la utilización de diferentes canales institucionales para promover la participación de los colaboradores, mediante invitaciones difundidas a través de plataformas internas de comunicación y correos electrónicos corporativos, programando dos jornadas en horarios diferentes con el propósito de ampliar la cobertura de participación. Estas evidencias permiten verificar que las actividades fueron previamente organizadas y comunicadas a la población objetivo, garantizando la trazabilidad del proceso desde su etapa de planificación.

La revisión de los registros de asistencia correspondientes a las jornadas desarrolladas los días 15 y 22 de agosto permitió corroborar la participación efectiva de los colaboradores convocados, evidenciándose listados nominales con aceptación de asistencia para ambas sesiones. Dichos registros constituyen un soporte objetivo de la ejecución de las actividades formativas y resultan consistentes con la información presentada por el operador respecto a la realización de espacios abiertos de socialización sobre la Política de Derechos Humanos y sus lineamientos institucionales.

De igual manera, los registros fotográficos y pantallazos de las sesiones virtuales permiten verificar el desarrollo efectivo de las capacitaciones, evidenciando la interacción de los participantes y la exposición de los contenidos programados. Estas evidencias permiten constatar que las jornadas

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

no se limitaron a actividades informativas, sino que correspondieron a procesos formativos desarrollados en tiempo real con participación activa de los asistentes.

Respecto al contenido técnico impartido, la presentación utilizada durante las jornadas evidencia una estructura temática coherente con los objetivos del hito. Se abordaron aspectos relacionados con el enfoque de sostenibilidad del Grupo EPM, la materialidad corporativa, la incorporación de los Derechos Humanos dentro de los criterios ASG, los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos, la debida diligencia empresarial, la gestión de riesgos e impactos en Derechos Humanos, así como la Política institucional y los lineamientos aprobados en 2025 para su implementación. Asimismo, se desarrollaron temáticas relacionadas con el respeto por los derechos laborales, la gestión de la cadena de suministro, la relación con comunidades, la diversidad, equidad e inclusión, la seguridad y los mecanismos institucionales para la atención de quejas y reclamaciones, evidenciando que la formación abordó tanto los fundamentos conceptuales como los elementos operativos requeridos para la aplicación de la política dentro de la organización.

Adicionalmente, las evidencias permiten verificar que el proceso de fortalecimiento de capacidades no se concentró exclusivamente en las jornadas de agosto. Se identificó una actividad formativa adicional desarrollada el 11 de septiembre, dirigida específicamente a las áreas de Seguridad, Riesgos, Planeación y Sostenibilidad, en la cual se profundizó en los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos y en la gestión de impactos negativos, aspecto que guarda correspondencia con lo reportado por el operador respecto al fortalecimiento de capacidades en áreas con mayor incidencia en la implementación de la política institucional. La incorporación de esta formación complementaria evidencia continuidad en la estrategia de capacitación y un enfoque diferenciado hacia las dependencias con mayores responsabilidades en la gestión de Derechos Humanos.

En conjunto, la información revisada permite establecer que el operador implementó una estrategia de fortalecimiento de capacidades soportada en procesos de convocatoria, ejecución, participación y apropiación del conocimiento, acompañada de material técnico alineado con estándares internacionales y con la actualización de los lineamientos institucionales aprobados durante la vigencia. La secuencia documental presentada permite reconstruir integralmente el desarrollo de las acciones formativas y demuestra correspondencia entre las actividades ejecutadas, el objetivo definido para el hito y las evidencias que respaldan su cumplimiento.

Con fundamento en el análisis efectuado y en la verificación de las evidencias aportadas, **se reconoce el 100 %** del cumplimiento del hito.

4. Seguimiento a la ejecución de los planes de planes de acción en DDHH:

Con base en la información reportada por el prestador, se verificó la ejecución de las actividades contempladas en el Plan de Acción en Derechos Humanos de la Gerencia de Servicios Empresariales – Seguridad, orientadas al fortalecimiento de la gestión de riesgos en seguridad física, la protección de los Derechos Humanos del personal propio y contratista, y la implementación de mecanismos preventivos para garantizar la continuidad de la operación en territorios con condiciones especiales de seguridad.

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

La evaluación evidenció correspondencia entre las actividades definidas en el plan de acción, los avances reportados y las evidencias aportadas por el prestador, permitiendo establecer que las acciones implementadas responden a una estrategia estructurada de gestión del riesgo que integra procesos de debida diligencia, fortalecimiento de capacidades, estandarización de procedimientos, articulación institucional y seguimiento permanente a los riesgos asociados a la operación.

En materia de debida diligencia con proveedores de seguridad privada, se constató la ejecución de procesos de sensibilización en Derechos Humanos y Derechos Laborales dirigidos al personal encargado del servicio de vigilancia, respaldados mediante registros de asistencia que acreditan la participación de los asistentes. Estas acciones se complementan con la implementación de protocolos específicos para contratistas, en los cuales se establecen mecanismos de coordinación con Afinia y la Fuerza Pública, lineamientos para el reporte oportuno de incidentes, criterios para el desarrollo de actividades en zonas con condiciones especiales de seguridad y medidas preventivas orientadas a reducir la exposición del personal frente a riesgos operacionales. En conjunto, estas evidencias permiten verificar que el prestador incorpora mecanismos de debida diligencia dirigidos a terceros que intervienen en la prestación del servicio, fortaleciendo la gestión preventiva y promoviendo actuaciones alineadas con el respeto por los Derechos Humanos.

De igual forma, la documentación aportada evidencia que la gestión de la seguridad física se encuentra soportada en procedimientos e instructivos formalmente establecidos para regular el uso y manejo de armas, la actuación frente a amenazas, atentados, actividades sospechosas, evacuaciones, el empleo de sistemas de videovigilancia y demás situaciones que pueden afectar la seguridad de las operaciones. La revisión de estos documentos permitió identificar lineamientos claramente definidos sobre el uso proporcional de la fuerza, el respeto por la privacidad, la protección de los derechos fundamentales y la actuación preventiva del personal de vigilancia, lo cual demuestra que el componente operativo cuenta con controles documentados que favorecen una gestión estandarizada del riesgo y reducen la posibilidad de actuaciones discrecionales durante el desarrollo de las actividades de seguridad.

Respecto al componente de articulación institucional, las evidencias aportadas permiten establecer un relacionamiento permanente con la Fuerza Pública mediante reuniones de coordinación, acompañamientos operativos y acciones conjuntas desarrolladas en territorio, respaldadas con registros fotográficos y documentación asociada. Este componente se fortalece con la evidencia correspondiente a los apoyos operativos y monitoreos realizados durante la vigencia, en la cual se reportan 1.368 apoyos operativos y 3.268 monitoreos efectuados a colaboradores de diferentes áreas de la organización, incluyendo procesos comerciales, mantenimiento, gestión social, logística, infraestructura y control de pérdidas. Adicionalmente, la información consolidada incorpora el seguimiento a incidentes de seguridad ocurridos en la jurisdicción de Afinia, lo que evidencia un sistema permanente de monitoreo y análisis del riesgo que trasciende la existencia de procedimientos documentales y demuestra la implementación efectiva de controles operacionales para proteger al personal y garantizar la continuidad del servicio en zonas de mayor exposición.

Asimismo, se constató que el prestador mantiene un proceso continuo de actualización de la matriz de riesgos de seguridad física, orientado a identificar nuevos escenarios de riesgo, evaluar la efectividad de los controles implementados y ajustar las medidas de mitigación de acuerdo con las

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

condiciones particulares de cada territorial. Este proceso se complementa con la divulgación periódica de piezas de comunicación preventiva dirigidas a colaboradores y contratistas, mediante las cuales se difunden recomendaciones de seguridad, alertas sobre situaciones de orden público y lineamientos para la adopción de medidas de autoprotección. La integración de estas acciones evidencia un enfoque preventivo basado en la gestión continua del riesgo y en el fortalecimiento de la capacidad de respuesta institucional frente a eventos que puedan afectar la integridad del personal y el desarrollo normal de las operaciones.

En conjunto, las evidencias revisadas permiten concluir que el Plan de Acción en Derechos Humanos de la Gerencia de Servicios Empresariales – Seguridad fue implementado mediante un enfoque integral que articula procesos de debida diligencia con proveedores de seguridad privada, estandarización de procedimientos operativos, coordinación interinstitucional con la Fuerza Pública, seguimiento permanente a los riesgos de seguridad física y estrategias de comunicación preventiva dirigidas al personal propio y contratista. La complementariedad de estos componentes demuestra que las acciones desarrolladas no corresponden a actividades aisladas, sino a un esquema sistemático de gestión orientado a prevenir riesgos, fortalecer la continuidad operativa y garantizar el respeto por los Derechos Humanos en el desarrollo de las operaciones.

Con fundamento en el análisis efectuado y en la verificación de las evidencias aportadas, **se reconoce el 100 %** del cumplimiento del hito.

Concluida la evaluación individual de los hitos programados para el tercer trimestre de 2025, se consolidaron los resultados obtenidos para cada uno de ellos con fundamento en el análisis de las evidencias aportadas y en los criterios de evaluación definidos para el presente seguimiento. La revisión permitió verificar la correspondencia entre las actividades ejecutadas, los soportes documentales presentados y los objetivos establecidos en la matriz de hitos, determinando el porcentaje de cumplimiento reconocido para cada uno de los compromisos evaluados.

Los resultados de la evaluación individual y el porcentaje de cumplimiento reconocido para cada hito se presentan en la siguiente tabla:

Tabla 65. Consolidación de la valoración de los hitos.

Hito	Peso	Valoración obtenida	Cumplimiento reconocido
1.Desarrollar la Semana de la Sostenibilidad	20 %	100 %	20 %
2.Participación activa en la Secretaría Técnica del Nodo Bolívar	20 %	100 %	20 %
3.Fortalecer las capacidades en Derechos Humanos mediante acciones formativas	30 %	100 %	30 %
4.Seguimiento a la ejecución de los Planes de Acción en Derechos Humanos	30 %	100 %	30 %
Total	100 %		100 %

Fuente: Creación de la SSPD

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

Con base en la valoración consolidada de los hitos, se procedió a determinar el resultado cuantitativo del indicador mediante la aplicación de la metodología de cálculo establecida en el Programa de Gestión. Para ello, se ponderó el porcentaje de cumplimiento reconocido para cada hito de acuerdo con el peso porcentual asignado en la matriz de seguimiento, obteniendo así el porcentaje de cumplimiento del indicador correspondiente al tercer trimestre de 2025, conforme a la siguiente expresión:

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

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

$$Indicador = \left(1 - \frac{0\%}{100\%} \right) * 100\%$$

$$Indicador = (1 - 0) * 100\%$$

$$Indicador = (1) * 100\%$$

$$Indicador = 100\%$$

En aplicación de la metodología de evaluación del Programa de Gestión, el resultado consolidado del indicador corresponde a un 100 % de cumplimiento, toda vez que los cuatro hitos programados para el tercer trimestre de 2025 obtuvieron reconocimiento pleno, al verificarse mediante la revisión documental el cumplimiento de las actividades comprometidas y la existencia de evidencias suficientes para respaldar su ejecución. En consecuencia, **se reconoce el 100 % del indicador** para el período objeto de evaluación.

Este resultado evidencia el cumplimiento integral de las acciones programadas por el prestador para el tercer trimestre de 2025, de acuerdo con los compromisos establecidos en la matriz de hitos y la metodología de evaluación aplicada durante el presente seguimiento

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

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

Evidencias que soportan la ejecución:

Los siguientes documentos se presentan como evidencia por parte del prestador:

- Programa de Gestión a Largo Plazo – Afinia y Adenda.
- Programa de Responsabilidad Social Empresarial (PRSE) – Vigencia 2025.
- Matriz de hitos del Plan de Mejora del Programa de Responsabilidad Social Empresarial –

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

tercer trimestre de 2025.

- Informe Programa de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) – III Trimestre 2025.
- Documento de evidencias del indicador 7.1.2 (Trayectoria en RSE).
- Matriz de hitos correspondiente al tercer trimestre de 2025.
- Agenda Semana de la Sostenibilidad 2025.
- Consolidado de asistencia a la Semana de la Sostenibilidad.
- Consolidado de resultados de la Semana de la Sostenibilidad.
- Evidencias de invitación y divulgación de la Semana de la Sostenibilidad.
- Registro fotográfico de la Semana de la Sostenibilidad.
- Video institucional "Así vivimos la Semana de la Sostenibilidad".
- Evidencias de reuniones de la Secretaría Técnica del Nodo Bolívar.
- Taller "Integración de Herramientas 4.0 en empresas responsables" (agenda, invitación, protocolo del evento y registro fotográfico).
- Escuela de Desarrollo Sostenible para MiPymes (programación académica, invitaciones, piezas de divulgación, cartas de invitación a organizaciones, listados de asistencia, consolidado para certificación y registro fotográfico).
- Presentación "Gestión en Derechos Humanos – Grupo EPM".
- Documento de convocatorias y registros (pantallazos) de las jornadas de capacitación en Derechos Humanos.
- Listados de asistencia de las jornadas de capacitación en Derechos Humanos (15 y 22 de agosto de 2025).
- Plan de Acción en Derechos Humanos – Gerencia de Servicios Empresariales – Seguridad.
- Listados de asistencia a las sensibilizaciones en Derechos Humanos dirigidas a proveedores de seguridad (ANDISEG).
- Protocolo de seguridad para contratistas referente a la coordinación con Afinia y la Fuerza Pública para la gestión de la seguridad física.
- Instructivo para el Vigilante (IN-OP-04).
- Carpeta "Protocolos de Uso y Manejo de Armas y Fuerza Física", que contiene procedimientos e instructivos relacionados con el uso de armas, uso de la fuerza, prevención y atención de incidentes, actividades sospechosas, amenazas, atentados, evacuaciones y demás situaciones asociadas a la seguridad física.
- Registro fotográfico del relacionamiento con la Fuerza Pública y acompañamiento de autoridades.
- Evidencias de apoyos operativos y monitoreos realizados en zonas con condiciones especiales de seguridad.
- Matriz de seguimiento de apoyos operativos y monitoreos.
- Evidencias de comunicación de riesgos y controles de seguridad física dirigidas a colaboradores y contratistas.

1.8. Objetivo 8. Reducir los usuarios de áreas especiales, especialmente de los Barrios Subnormales (BSN) y las Zonas de Difícil Gestión (ZDG)

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

Objetivo del Indicador:

Reducir los usuarios de áreas especiales, especialmente de los barrios subnormales (BSN) y las Zonas de Difícil Gestión (ZDG), y en sintonía con este se establece el indicador PARCIAL.

Fórmula del indicador:

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

Donde:

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

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

Resultado del indicador:

Tabla 66. Evaluación del Indicador Parcial 8.1. Programa acompañamiento Social.

Meta	Evaluación	Resultado
>=90%	28,2%	NO CUMPLE

1. Seguimiento al cumplimiento del indicador: Cantidad de personas socializadas en energía a la medida

El programa Energía a la medida es una iniciativa que nace con el objetivo de brindar una solución concreta y flexible a miles de familias que enfrentan dificultades para mantenerse al día con el pago del servicio de energía. Esta estrategia, pensada de acuerdo con la capacidad económica real de cada usuario, permite que los clientes accedan a esquemas de pago justos, previsibles y ajustados a su dinámica de consumo, promoviendo así la permanencia en el servicio y la sostenibilidad financiera de la compañía.

Desde el enfoque de Gestión Social, el programa adquiere una dimensión mucho más cercana, humana y transformadora. A través de espacios de socialización grupales y visitas personalizadas, las profesionales sociales se encargan de llevar la información directamente a las comunidades, despejar dudas, generar confianza y, sobre todo, sensibilizar a las familias sobre la importancia de adoptar

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

hábitos de consumo responsables y sostenibles.

Durante estos encuentros, no solo se explica en detalle el funcionamiento del esquema, sino que también se escucha activamente a los usuarios, se identifican sus condiciones particulares y se les acompaña en la toma de decisiones informadas. Es precisamente en este proceso de cercanía y diálogo donde se fortalece el vínculo entre la empresa y la comunidad, construyendo relaciones de confianza que permiten vincular a los clientes de manera voluntaria y consciente al programa. Energía a la medida, no solo representa una alternativa viable para aquellas personas que han tenido dificultad para colocarse al día con su servicio. Es también una oportunidad para que la empresa contribuya al mejoramiento de la calidad de vida de sus usuarios, promoviendo el bienestar, la equidad y la inclusión energética.

Adicionalmente, el esquema representa una alternativa de sostenimiento económico para la compañía, ya que permite que los usuarios no generen nuevas deudas y se mantengan al día. En los casos donde ya existen obligaciones pendientes, los clientes no requieren realizar convenios ni procesos de financiación adicionales: el 10% del valor de cada recarga se abona automáticamente a la deuda existente. De esta manera, se brinda una solución económica directa a usuarios con altos niveles de morosidad, al tiempo que se fortalece la recuperación de cartera y la estabilidad financiera del servicio. Desde la perspectiva corporativa, esta estrategia incide positivamente en la sostenibilidad financiera de la empresa y fortalece su compromiso con las comunidades y los usuarios.

Iniciado el segundo semestre del año, desde la Gerencia General de Afinia se impulsó la masificación del esquema Energía a la Medida como una estrategia corporativa de fortalecimiento, centrada en potenciar este modelo como eje estructural de recuperación del mercado.

En coherencia con esta directriz, la Gestión Social focalizó sus esfuerzos en el acompañamiento integral antes, durante y después de la vinculación del cliente, garantizando no solo la sostenibilidad técnica y comercial, sino también la aceptación social y comunitaria de la estrategia.

Como resultado, en este informe del tercer trimestre se evidencia un incremento significativo en los resultados, reflejando una mayor cobertura y efectividad en el relacionamiento comunitario, en consonancia con los objetivos empresariales de contener cartera, mejorar los índices de recaudo y fortalecer la confianza del usuario en la compañía.

Se prevé que esta tendencia positiva continúe hacia el cierre del año, dado que Energía a la Medida se consolida como una respuesta estructural tanto para el cliente como para la empresa, al integrar componentes de inclusión, sostenibilidad y eficiencia operativa.

Finalmente, es importante resaltar que el sobrecumplimiento alcanzado no obedece a una desviación en la planificación, sino a la implementación efectiva de esta estrategia empresarial, que ha permitido ampliar el alcance y el impacto de las acciones sociales en los territorios.

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

Figura 56. Gestión Social Real año

INICIATIVA	TERRITORIAL	INDICADOR	Meta Año	Real Año	Pendiente por cumplir Año
				113%	-13%
			9.073	10.218	(1.145)
Gestión Social para pérdidas, proyectos y recaudo	Bolívar Norte	Cantidad de personas socializadas en energía a la medida	1.215	1.946	(731)
	Bolívar Sur	Cantidad de personas socializadas en energía a la medida	1.590	1.745	(155)
	Cesar	Cantidad de personas socializadas en energía a la medida	3.050	2.643	407
	Córdoba Norte	Cantidad de personas socializadas en energía a la medida	1.114	966	148
	Córdoba Sur	Cantidad de personas socializadas en energía a la medida	942	1.197	(255)
	Sucre	Cantidad de personas socializadas en energía a la medida	1.163	1.721	(558)

Fuente: AFINIA

En consecuencia, a lo anterior y dado a los resultados obtenidos en la meta anual, podemos resaltar un desempeño sobresaliente, superando ampliamente las expectativas establecidas para el año. Con un cumplimiento del 113 % de la meta anual, se ha logrado socializar a 10.218 personas, superando en 1.145 usuarios la proyección inicial de 9.073. Este logro refleja el compromiso, la efectividad y el alcance del equipo en la implementación de esta iniciativa vital para la sostenibilidad financiera y social de la compañía.

A nivel territorial, destaca especialmente el desempeño de Bolívar Norte y Sucre, que superaron sus metas en 731 y 558 personas respectivamente, mostrando un gran impacto en sus comunidades. También sobresalen los resultados positivos en Bolívar Sur y Córdoba Sur, con avances superiores a lo esperado, lo que evidencia un trabajo coordinado y exitoso en diferentes regiones.

Este avance reafirma la fortaleza del programa para acercar soluciones adaptadas a las necesidades reales de los usuarios, contribuyendo no solo a la inclusión energética sino también a la estabilidad económica de la empresa. El equipo ha logrado generar confianza y compromiso en las comunidades, garantizando la continuidad del servicio y un impacto positivo en la calidad de vida de miles de familias.

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

Figura 57. 3T Gestión Social

INICIATIVA	TERRITORIAL	INDICADOR	Meta Año	Julio		Agosto		Sept	
				Meta Mes	Real Mes	Meta Mes	Real Mes	Meta Mes	Real Mes
				257%		125%		233%	
			9.073	613	1.573	743	926	667	1.550
Gestión Social para pérdidas, proyectos y recaudo	Bolívar Norte	Cantidad de personas socializadas en energía a la medida	1.215	100	457	100	127	100	693
	Bolívar Sur	Cantidad de personas socializadas en energía a la medida	1.590	50	206	50	40	50	195
	Cesar	Cantidad de personas socializadas en energía a la medida	3.050	229	312	359	279	283	221
	Córdoba Norte	Cantidad de personas socializadas en energía a la medida	1.114	100	79	100	105	100	8
	Córdoba Sur	Cantidad de personas socializadas en energía a la medida	942	83	308	83	106	83	82
	Sucre	Cantidad de personas socializadas en energía a la medida	1.163	50	211	50	269	50	351

Fuente AFINIA

El programa Gestión Social para pérdidas, proyectos y recaudo ha mostrado un desempeño sobresaliente durante el tercer trimestre, con resultados que superan consistentemente las metas establecidas en todos los territorios, evidenciando un compromiso sólido y una ejecución efectiva.

- **Bolívar Norte** destaca con un cumplimiento excepcional, alcanzando en septiembre 693 personas socializadas, muy por encima de la meta mensual de 100. Este territorio demuestra una capacidad sobresaliente para movilizar a la comunidad y fortalecer la inclusión energética, reflejando un trabajo territorial muy bien coordinado y efectivo.
- **Bolívar Sur** mantiene un rendimiento positivo, aunque con una participación más moderada. En septiembre, logró socializar a 195 personas frente a la meta de 50, evidenciando un cumplimiento del 390%, lo cual representa un avance importante y una oportunidad para continuar ampliando el alcance en esta región.
- **Cesar**, con la meta más alta a nivel territorial (3.050 anual), también cumple y supera sus objetivos mensuales en julio y agosto, alcanzando 312 y 279 personas socializadas respectivamente, aunque en septiembre presenta una cifra más baja (221), lo que sugiere la necesidad de mantener el impulso y reforzar las acciones para garantizar un cierre fuerte.
- **Córdoba Norte**: presenta un desempeño mixto, con resultados inferiores a la meta establecida en todos los meses del trimestre, siendo septiembre el de menor impacto, al registrar 8 personas socializadas frente a una meta de 100. Sin embargo, este resultado no obedece a un bajo desempeño operativo, sino a la naturaleza del momento de intervención en el territorio. Actualmente, Córdoba Norte se encuentra en la etapa de sostenimiento del ciclo de implementación del esquema Energía a la Medida, enfocando sus acciones en la formación de los clientes, la adaptabilidad al sistema y el correcto funcionamiento del servicio.

Por esta razón, las actividades no se concentran en la fase la socialización que corresponde a los procesos de sensibilización y vinculación inicial, sino en mantener y sostener al cliente ya vinculado, así como en atender otros focos estratégicos de gestión. En este contexto, el menor

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

nivel de socialización registrado refleja una reorientación operativa hacia la consolidación del cliente y la sostenibilidad del proceso, dado a que es la territorial que tiene un mayor número de clientes normalizados bajo esta estrategia.

- **Córdoba Sur** supera las metas de julio y agosto, con un desempeño notable en julio (308 personas frente a 83), y mantiene cifras consistentes que contribuyen al logro general del programa. En septiembre, aunque registra un número ligeramente inferior a la meta (82 frente a 83), se mantiene cerca de los objetivos planteados.
- **Sucre** muestra un crecimiento significativo, especialmente en septiembre con 351 personas socializadas, muy por encima de la meta de 50, lo que refleja una efectiva estrategia de socialización y un compromiso fuerte en esta región.

En conjunto, estos resultados demuestran una gestión social exitosa que fortalece la relación con las comunidades y asegura la sostenibilidad financiera del programa “Energía a la medida”. La capacidad de superar ampliamente las metas en la mayoría de los territorios es un claro indicador del compromiso del equipo y del impacto positivo en los usuarios y la empresa.

2. Seguimiento al cumplimiento del indicador: Cantidad de personas formadas en el programa educación a la comunidad

En el marco de la estrategia **Gestión Social para pérdidas, proyectos y recaudo**, el componente de **formación a la comunidad** continúa consolidándose como una de las principales herramientas para promover la corresponsabilidad en el uso seguro, eficiente y sostenible de la energía eléctrica. Durante el presente año, los equipos sociales territoriales han desarrollado procesos de educación y sensibilización dirigidos a diferentes públicos de interés, fortaleciendo la sostenibilidad de las inversiones técnicas y el relacionamiento con la comunidad.

Al cierre del trimestre reportado, se registra la **formación de 30.025 personas**, equivalente al **96% de la meta anual** (31.217). Esta cifra evidencia el alto nivel de ejecución alcanzado por los equipos sociales, quedando un margen del **4% pendiente de cumplimiento** (1.192 personas), el cual se proyecta alcanzar con las actividades programadas para el último trimestre del año.

En los territorios donde se ejecutan proyectos de inversión eléctrica, el equipo de gestión social ha acompañado las obras mediante procesos de educación paralelos, dirigidos a las comunidades beneficiarias. Estas jornadas buscan asegurar la adaptabilidad, apropiación y sostenibilidad del sistema eléctrico instalado, mediante actividades que promueven el conocimiento y la corresponsabilidad del usuario.

Durante las sesiones formativas, se abordan temas como:

- Uso eficiente y racional de la energía.
- Cuidado y mantenimiento de las redes internas.
- Seguridad eléctrica en el hogar y en el entorno comunitario.
- Prevención de conexiones fraudulentas y reincidencias.

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

Estas acciones contribuyen a fortalecer la confianza de la comunidad hacia la empresa y garantizar la permanencia del servicio en condiciones óptimas. El acompañamiento formativo durante la ejecución de obras ha demostrado ser un factor clave para la sostenibilidad de las inversiones en el territorio.

Formación con diferentes públicos de interés

En paralelo, se han desarrollado procesos educativos dirigidos a comunidades con alta vulnerabilidad eléctrica y a diversos grupos de interés, fomentando la adopción de prácticas seguras y responsables en el uso de la energía.

Estas acciones se ejecutan en distintos escenarios, tales como:

- Jornadas Toma Barrio, espacios comunitarios de sensibilización liderados por la empresa.
- Oficinas de atención al cliente, utilizadas como puntos permanentes de orientación y educación.
- Actividades conjuntas con otros prestadores de servicios públicos, que amplían el alcance territorial.
- Solicitudes y alianzas con entidades externas, entre ellas el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), instituciones educativas y entes gubernamentales y no gubernamentales.

En estos espacios, los profesionales sociales forman a usuarios residenciales, líderes comunitarios, docentes, estudiantes y funcionarios en temas clave como:

- Prevención de riesgos eléctricos.
- Derechos y deberes del usuario del servicio.
- Normatividad vigente del sector energético.
- Responsabilidad compartida en el uso y sostenimiento del servicio.

Las jornadas se desarrollan mediante metodologías participativas que promueven el diálogo y el aprendizaje activo, utilizando materiales pedagógicos adaptados al contexto local. Los encuentros se realizan en escuelas, sedes comunales, espacios públicos y visitas domiciliarias, garantizando la inclusión de todos los públicos: niños, jóvenes, adultos mayores y líderes comunitarios. Durante el tercer trimestre de 2025, estas acciones continuaron fortaleciéndose, permitiendo consolidar resultados significativos en cobertura, apropiación del servicio y reducción de riesgos eléctricos. La gestión social se ha mantenido como un pilar transversal para el logro de los objetivos institucionales, asegurando la sostenibilidad técnica y social de los proyectos eléctricos.

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

Figura 58. Gestión Social en Territorios

INICIATIVA	TERRITORIAL	INDICADOR	Meta año	Julio		Agosto		Sept	
				Meta Mes	Real Mes	Meta Mes	Real Mes	Meta Mes	Real Mes
				135%		120%		137%	
			31.217	3.000	4.056	3.031	3.629	2.879	3.937
Gestión Social para pérdidas, proyectos y recaudo	Bolívar Norte	Cantidad de personas formadas en el programa educación a la comunidad	6.948	700	1.034	700	1.221	700	760
	Bolívar Sur	Cantidad de personas formadas en el programa educación a la comunidad	4.361	380	356	380	398	380	1.367
	Cesar	Cantidad de personas formadas en el programa educación a la comunidad	7.265	686	757	718	930	566	728
	Córdoba Norte	Cantidad de personas formadas en el programa educación a la comunidad	5.088	500	584	500	582	500	478
	Córdoba Sur	Cantidad de personas formadas en el programa educación a la comunidad	3.445	334	420	334	166	334	394
	Sucre	Cantidad de personas formadas en el programa educación a la comunidad	4.112	400	905	400	332	400	210

Fuente: AFINIA

A través de este proceso se ha logrado impulsar el indicador en cada uno de los territorios de la siguiente manera:

➤ **Bolívar Norte**

La territorial Bolívar Norte presenta un **sobrecumplimiento del 112%**, con **7.786 personas formadas frente a una meta de 6.948**. Este resultado evidencia la **efectividad de las estrategias pedagógicas y de relacionamiento comunitario** implementadas en el territorio, especialmente en zonas con **proyectos de inversión eléctrica y obras de renovación de red**. El sobrecumplimiento no obedece a una desviación en la planificación, sino a la **ampliación de los focos de intervención** que se han venido desarrollando en el territorio. Durante el trimestre, la gestión social ha atendido **un número mayor de grupos de interés** debido a la ejecución simultánea de frentes de obra, actividades de sostenibilidad y procesos de acompañamiento comunitario asociados a los proyectos técnicos.

En este contexto, las **acciones formativas y de sensibilización** se incrementaron de manera natural, ya que cada frente de trabajo requiere un componente social previo, durante y posterior a la ejecución. Esto ha permitido **expandir el alcance de la estrategia educativa**, fortaleciendo las capacidades de la comunidad en torno al uso responsable, seguro y legal de la energía, y contribuyendo a la **sostenibilidad operativa y social** de los proyectos.

➤ **Bolívar Sur**

Con un cumplimiento del 108%, Bolívar Sur registra 4.726 personas formadas frente a una meta de 4.361. Este desempeño es producto del trabajo articulado entre la empresa, instituciones educativas y líderes comunitarios, que ha permitido ampliar la cobertura y profundizar en temas de seguridad eléctrica, legalidad y uso eficiente de la energía.

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

➤ **Cesar**

El territorio Cesar alcanza un 88% de cumplimiento, con 6.377 personas formadas frente a una meta de 7.265. Aunque el indicador refleja una leve desviación frente a la meta anual, el avance logrado evidencia la continuidad del trabajo social en zonas priorizadas. Se prevé que con las jornadas programadas en el último trimestre se logre compensar el cumplimiento proyectado.

➤ **Córdoba Norte**

Córdoba Norte presenta un cumplimiento del 91%, con 4.658 personas formadas frente a una meta de 5.088. El resultado refleja un trabajo sostenido del equipo territorial en comunidades rurales y urbanas en proceso de normalización. Se mantiene la ejecución de acciones pedagógicas orientadas a la corresponsabilidad del usuario y a la prevención de pérdidas no técnicas.

Figura 59. Capacitación Programa Social



Fuente: AFINIA

➤ **Córdoba Sur**

El territorio Córdoba Sur alcanza un 65% de cumplimiento, con 2.258 personas formadas frente a una meta de 3.445. Este comportamiento, aunque inferior al promedio general, obedece a factores logísticos y de cobertura. El equipo territorial ha proyectado fortalecer las acciones formativas en el último trimestre, priorizando comunidades con alta vulnerabilidad eléctrica y mayor índice de pérdidas.

➤ **Sucre**

La territorial Sucre registra un cumplimiento del 103%, con 4.220 personas formadas frente a una meta

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

de 4.112. El desempeño positivo obedece a la articulación con programas educativos y espacios comunitarios, donde se promueve la seguridad eléctrica, la legalidad del servicio y la reducción de prácticas inseguras.

3. Seguimiento al cumplimiento del indicador: Acciones sociales de articulación con el territorio.

En el marco de la estrategia de Gestión Social Empresarial y Gestión Social para pérdidas, proyectos y recaudo, la compañía continúa fortaleciendo su presencia institucional a través de acciones sociales de articulación en los diferentes territorios, consolidando la confianza de la comunidad y creando entornos favorables para la ejecución de las actividades técnicas, comerciales y operativas.

A la fecha, se han ejecutado 90 acciones sociales, superando la meta anual de 89 actividades, lo que representa un cumplimiento del 101% del plan establecido. Este resultado refleja el compromiso y la efectividad del equipo de gestión social en campo, que ha mantenido una labor constante de acompañamiento, articulación y apoyo territorial a lo largo del año.

Figura 60. Gestión social y empresarial

INICIATIVA	TERRITORIAL	INDICADOR	Meta año	Real Año	Pendiente por cumplir Año
				101%	-1%
			89	90	(1)
Gestión Social Empresarial / Gestión Social para pérdidas, proyectos y recaudo	Bolívar Norte	Accion sociales de articulacion en el territorio	14	19	(5)
	Bolívar Sur	Accion sociales de articulacion en el territorio	14	12	2
	Cesar	Accion sociales de articulacion en el territorio	14	9	5
	Córdoba Norte	Accion sociales de articulacion en el territorio	16	18	(2)
	Córdoba Sur	Accion sociales de articulacion en el territorio	16	6	10
	Sucre	Accion sociales de articulacion en el territorio	15	26	(11)

Fuente: AFINIA

Avance por territorios

- **Bolívar Norte:** 19 acciones ejecutadas frente a una meta de 14, superando la programación en 5 actividades, lo que evidencia un fortalecimiento del relacionamiento institucional en esta zona.
- **Bolívar Sur:** 12 acciones realizadas, alcanzando el 86% de la meta propuesta.
- **Cesar:** 9 acciones desarrolladas, con un cumplimiento del 64%, manteniendo articulación con actores locales pese a los retos logísticos.
- **Córdoba Norte:** 18 acciones ejecutadas frente a una meta de 16, logrando un cumplimiento del 113%.

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

- **Córdoba Sur:** 6 acciones realizadas, con un avance del 38%, donde se prevé reforzar la presencia institucional para el nuevo periodo.
- **Sucre:** 26 acciones realizadas frente a una meta de 15, con un cumplimiento del 173%, destacándose como el territorio con mayor dinámica social y articulación con actores comunitarios y gubernamentales.

Principales acciones desarrolladas

- **Articulación con personerías municipales y distritales**

Se han mantenido canales activos de coordinación para la atención de requerimientos y reclamos de la comunidad, garantizando la transparencia de los procesos y el respaldo institucional a las decisiones de la compañía.

- **Alianzas con entes gubernamentales y organizaciones locales**

Durante el trimestre se fortalecieron vínculos con alcaldías, ICBF, instituciones educativas, líderes sociales y ONG, facilitando la gestión territorial y promoviendo soluciones integrales más allá del componente energético.

- **Estrategias de comunicación comunitaria**

A través de emisoras locales, redes sociales y medios comunitarios, se ha fortalecido la divulgación de información sobre los programas, cortes, mantenimientos y campañas pedagógicas, reduciendo la desinformación y promoviendo el uso responsable del servicio.

- **Tomas de barrio y jornadas comunitarias integrales**

Se llevaron a cabo espacios de encuentro en comunidades priorizadas, combinando acciones sociales, pedagógicas, técnicas y comerciales. Estas actividades fortalecen el vínculo con la comunidad, visibilizan el trabajo de Afinia y promueven la corresponsabilidad entre empresa y usuarios.

Se puede decir que con un cumplimiento del 101% de la meta anual, demuestra el impacto positivo de la gestión social en la consolidación del relacionamiento territorial. Estas acciones no solo fortalecen la confianza y la legitimidad de la empresa en el territorio, sino que también contribuyen directamente a la reducción de pérdidas, mejora de recaudo y sostenibilidad de los proyectos eléctricos.

El equipo de profesionales sociales ha sido un pilar fundamental en este logro, actuando como puente entre la comunidad, las instituciones y la empresa, garantizando que la gestión social continúe siendo una herramienta clave para la transformación positiva del entorno y la sostenibilidad del servicio eléctrico en la región.

El cumplimiento por mes por cada territorial es el siguiente:

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

Figura 61. 3T Articulación Territorio

INICIATIVA	TERRITORIAL	INDICADOR	Meta año	Julio		Agosto		Sept	
				Meta Mes	Real Mes	Meta Mes	Real Mes	Meta Mes	Real Mes
				100%		167%		133%	
				89	12	12	6	10	12
Gestión Social Empresarial / Gestión Social para pérdidas, proyectos y recaudo	Bolívar Norte	Accion sociales de articulacion en el territorio	14	2	1	1	2	2	4
	Bolívar Sur	Accion sociales de articulacion en el territorio	14	2	1	1	1	2	2
	Cesar	Accion sociales de articulacion en el territorio	14	2	2	1	2	2	2
	Córdoba Norte	Accion sociales de articulacion en el territorio	16	2	3	1	1	2	3
	Córdoba Sur	Accion sociales de articulacion en el territorio	16	2	-	1	1	2	1
	Sucre	Accion sociales de articulacion en el territorio	15	2	5	1	3	2	4

Fuente: AFINIA

Durante el tercer trimestre del año (julio – septiembre), el indicador “Acciones sociales de articulación en el territorio” registró un comportamiento positivo, alcanzando e incluso superando las metas establecidas en varios casos.

En julio, la meta mensual global fue de 12 acciones, logrando un cumplimiento del 100% con la ejecución de las 12 actividades previstas. Las territoriales con cumplimiento total fueron Cesar, Córdoba Norte, y Sucre, mientras que Bolívar Norte y Sur alcanzaron el 50%, y Córdoba Sur no reportó ejecución durante este mes.

En agosto, pese a la reducción de la meta mensual (6 acciones), se ejecutaron 10 actividades, lo que representa un cumplimiento del 167%, evidenciando un incremento significativo en la gestión territorial. Se destaca la participación activa de Córdoba Norte y Sucre, que superaron las metas individuales programadas.

Finalmente, en septiembre, la meta mensual ascendió a 12 acciones y se lograron 16, lo que equivale a un cumplimiento del 133%. Este resultado refleja una tendencia de mejora continua en la articulación social, consolidando el fortalecimiento de las relaciones con los actores territoriales y la comunidad.

De manera acumulada, la iniciativa Gestión Social Empresarial / Gestión Social para pérdidas, proyectos y recaudo evidencia un comportamiento sobresaliente, con cumplimiento superior al 100% del total planificado para el periodo analizado. Este desempeño reafirma el compromiso de las territoriales en la ejecución de estrategias de acercamiento y acompañamiento social, contribuyendo de manera efectiva al logro de los objetivos institucionales.

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

Figura 62. Porcentaje Acumulado de Cumplimiento

PLAN DE INTEGRACIÓN TERRITORIAL	INDICADOR	PESO DEL PORCENTAJE	META ANUAL AFINIA	META	EJECUT ADO	Meta Acum.	Real Acum.	% Acumulado
				T3	T3			
Gestión Social para pérdidas, proyectos y recaudo	Cantidad de personas socializadas en energía a tu medida	22,5%	9.073	2.022	4.049	9073	10218	113%
Gestión Social para pérdidas, proyectos y recaudo	Cantidad de personas formadas en el programa educación a la comunidad	77,3%	31.217	8.911	11.622	31217	30025	96%
Gestión Social Empresarial / Gestión Social para pérdidas, proyectos y recaudo	Acción sociales de articulación en el territorio	0,2%	89	30	38	89	90	101%
TOTAL		100%	40.380	10.963	15.709	40.380	40.333	3

Fuente: AFINIA

Análisis de la SSPD

Durante el tercer trimestre de 2025, el informe presentado por AFINIA para el Plan global registra un cumplimiento acumulado del 99,9%, alcanzando 40.333 personas y acciones ejecutadas frente a una meta anual de 40.380. Este presenta por parte de la empresa una gestión integral, donde el equipo social ha mantenido un ritmo de ejecución constante y alineado con las metas del negocio.

Con un cumplimiento del 113%, la línea de gestión social supera ampliamente la meta prevista, demostrando la efectividad de las estrategias de comunicación directa con los usuarios. Las jornadas de socialización fortalecieron la confianza, mejoraron la comprensión del sistema de medición y fomentaron prácticas de consumo responsable.

Se alcanzó un 96% de cumplimiento de la formación a la comunidad, frente a la meta anual de 31.217 personas, consolidando este componente como un pilar fundamental de sostenibilidad social. Las acciones formativas han contribuido a la reducción de riesgos eléctricos, el fortalecimiento del conocimiento ciudadano y la promoción de la corresponsabilidad entre empresa y usuarios.

Con un cumplimiento del 101%, las acciones sociales desarrolladas en los territorios han fortalecido la presencia institucional de AFINIA y su legitimidad ante las comunidades. Las articulaciones con personerías, alcaldías, instituciones educativas y organizaciones sociales han permitido gestionar conflictos, facilitar la ejecución técnica y consolidar entornos de cooperación y confianza.

La Curva S del programa muestra un avance superior a lo planeado, pasando de un 77,8% esperado a un 99,9% ejecutado. Este comportamiento evidencia una gestión anticipada, eficiente y coordinada, que ha permitido alcanzar los objetivos antes del cierre del año proyectado.

La gestión social ha trascendido lo operativo, generando valor social y reputacional para la compañía. El trabajo territorial se ha convertido en un factor de sostenibilidad de los proyectos eléctricos, al promover el uso seguro y responsable de la energía, prevenir pérdidas, mejorar los niveles de recaudo

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

y fortalecer el vínculo empresa-comunidad.

Con los resultados obtenidos, el programa se encuentra en fase de consolidación de metas y cierre de ciclo, enfocando los esfuerzos en mantener la cobertura alcanzada, reforzar procesos de evaluación de impacto social y garantizar la sostenibilidad de los resultados a mediano y largo plazo.

Se presenta el cuadro consolidado para el cálculo del indicador calculado por AFINIA alcanzando un resultado de 128% que no pudo ser verificado por falta de evidencias con alcance estadístico para aceptar el lote.

- Se recibe evidencia insuficiente de las diferentes acciones ejecutadas que se reportan, estos requerimientos fueron informados al OR en reunión virtual del 31/10/2025, y socializados mediante envío del archivo AFINIA PGLP.ppt; adicionalmente, en reunión virtual del 6/11/2025 a solicitud de AFINIA por dificultades referidas por tamaño de información, se acordó que AFINIA suministraba muestra de por lo menos el 10% de acciones ejecutadas para que SSPD realizara validación por muestreo estadístico. Pese a lo anterior, AFINIA no suministro evidencia adicional, ver tabla adjunta.

Por lo anterior, teniendo en cuenta que la SSPD requiere validar el reporte de avance, mediante muestreo estadístico con un nivel de confianza del 95% y un error del 5%, y que el tamaño de la muestra para este fin debe ser en la cantidad indicada en la tabla adjunta, entonces la cantidad de evidencia suministrada por AFINIA resultó insuficiente.

Tabla 67. Requerimientos de información para verificación del resultado del indicador

Muestra suministrada vs Muestra requerida	8.1.a	8.1.b	8.1.c
Cantidad acciones ejecutadas, según reporte AFINIA	4.049	11.622	38
Tamaño muestra suministrado por AFINIA	77	81	7
Tamaño requerido muestra (n) requerida por SSPD: para muestreo con nivel de confianza 95% y error del 5%.	352	373	36

Fuente: Elaboración SSPD

La SSPD propició varias reuniones para solicitar un alcance de la información originalmente guardada en el respectivo DRIVE creado por AFINIA para este fin. Dichas reuniones se llevaron a cabo los días 4 y 6 de noviembre de 2025, allí la SSPD solicitó información adicional para completar lo establecido en el acta de parámetros mínimos suscrita entre la SSPD y AFINIA.

Se recibió una nueva información el 16 de junio, con soporte fotográfico, las siguientes cantidades de

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

soportes se registran en la siguiente tabla resumen, sin embargo, estas no alcanzaron a cumplir la muestra mínima solicitada, para ninguno de los programas que conforman el indicador.

Tabla 68. Análisis Estadístico para el cálculo del Indicador

Muestra suministrada vs Muestra requerida	Parámetro analizado	caso 8.1.a	caso 8.1.b	caso 8.1.c
Cantidad acciones ejecutadas, según reporte AFINIA	N	4049	11622	38
Tamaño requerido muestra (n) requerida por SSPD: para muestreo con nivel de confianza 95% y error del 5%.	n	352	373	36
Tamaño real de muestra suministrado por AFINIA	n"	77	81	7
Muestra validada	p	77	81	7
Muestra no conforme	q	0	0	0
Acciones programadas		2022	8911	30

Fuente: Elaboración SSPD

A continuación, se presenta el estudio estadístico, tomando como valores principales las acciones reportadas de acuerdo con la muestra requerida por la SSPD y el error estándar de la proporción.

Tabla 69. Análisis Estadístico para el cálculo del Indicador

ÍTEMS	Actividad del indicador parcial 8.1		
	Caso 8.1.a	Caso 8.1.b	Caso 8.1.c
Acciones reportadas (Población total reportada (N))	4.049	11.622	38
Muestra requerida por SSPD (n requerida)	352	373	36
Muestra suministrada/revisada (n real)	297	296	7
Acciones conformes (p)	77	81	7
Acciones no conformes (q)	0	0	0
Error estándar de la proporción (SE)	0,000000	0,000000	0,000000
Valor crítico Z - confianza 95%	1,96	1,96	1,96
Margen de error (ME)	0,00%	0,00%	0,00%
Acciones conformes estimadas en la población	1.050	3.180	38
LI acciones conformes estimadas	1.050	3.180	38
LS acciones conformes estimadas	1.050	3.180	38
Muestra evaluada conservadora	352	373	36
Acciones no acreditadas	55	77	29

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

Proporción acreditada vs requerida	21,88%	21,72%	19,44%
Proporción no acreditada	15,63%	20,64%	80,56%
Corrección por población finita (FPC)	0,955662	0,983864	0,232495
Error estándar de la proporción (SE)	0,009417	0,010786	0,015336
Margen de error (ME)	1,85%	2,11%	3,01%
Límite inferior IC 95% - proporción acreditada	20,03%	19,60%	16,44%
Límite superior IC 95% - proporción acreditada	23,72%	23,83%	22,45%
Acciones acreditables estimadas en la población	886	2.524	7
Acciones acreditables estimadas límite inferior	811	2.278	6
Acciones programadas	2.022	8.911	30
Acciones acreditables estimadas límite superior	960	2.770	9
Calculo general Indicador acciones acreditadas límite inferior	28,2%		
Calculo general Indicador acciones acreditadas límite superior	34,1%		

Fuente: Elaboración SSPD