

PROGRAMA DE GESTIÓN ACORDADO DE LARGO PLAZO

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

**INFORME DE SEGUIMIENTO No. 20
CUARTO TRIMESTRE DE 2025**

**ANEXO 1
SEGUIMIENTO A LOS INDICADORES DEL
CUARTO 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	79
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.....	90
1.4.	Objetivo 4. Reducir las pérdidas de energía	94
1.5.	Objetivo 5. Reducir el número de accidentes de origen eléctrico	122
1.6.	Objetivo 6. Mejorar las condiciones de atención al usuario	135
1.7.	Objetivo 7. Implementar la política de responsabilidad social empresarial (RSE).....	151
1.8.	Objetivo 8. Reducir los usuarios de áreas especiales, especialmente de los Barrios Subnormales (BNS) y las Zonas de Difícil Gestión (ZDG).....	164
2.	INDICADORES DE RESULTADO	181
2.1.	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.....	181
2.2.	Objetivo 2. Mejorar la confiabilidad en el Sistema de Transmisión Regional (STR), en cuanto a reducir la magnitud de la demanda no atendida.....	205
2.3.	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.....	216
2.4.	Objetivo 4. Reducir las pérdidas de energía	226
2.5.	Objetivo 5. Reducir el número de accidentes de origen eléctrico.....	234
2.6.	Objetivo 6. Mejorar las condiciones de atención al usuario	241
2.7.	Objetivo 7. Implementar la política de responsabilidad social empresarial (RSE).....	249
2.8.	Objetivo 8. Reducir los usuarios de áreas especiales, especialmente de los Barrios Subnormales (BNS) y las Zonas de Difícil Gestión (ZDG).....	264

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%	100%	CUMPLE

Tabla 2. Cálculo del indicador

% Real Programado Diciembre	100%
% Real Acumulado Diciembre	100%
% Real Indicador	100%

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	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
CIRCUITO	PLAN	PLAN	PLAN	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	0,90	-	-
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	1,00	1,00	-
CHIMICHAGUA	-	-	-	-	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,70	1,60
CHINU PLANTA 1	-	-	-	1,00	1,00	1,00	-	-	-	-	-	-
CHINU PLANTA 2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2,00
EL COPEY	-	-	-	0,50	0,50	0,50	-	-	-	-	-	-
GAMBOTE 4	-	-	0,70	0,70	0,80	0,70	1,00	0,70	0,80	0,70	0,80	0,70
JUAN JOSE	0,66	0,66	0,66	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	0,50	0,50	-
LORICA 2	0,80	0,60	0,60	0,60	0,60	0,60	0,60	0,60	0,60	0,25	0,60	0,50
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	2,00	2,00	2,00
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	2,00	1,00	1,00
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	-	-	-	-	-

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

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	0,50	-	-
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	0,75	0,70	0,70
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	2,00	2,00	2,00
VILLA ESTRELLA 4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,10	0,10
Total general	1,46	6,81	14,16	22,61	27,76	28,06	22,47	19,96	17,91	13,26	11,06	11,26

Fuente: AFINIA

Intervenciones a ejecutar: 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 cuarto trimestre

CIRCUITO	OCT		NOV		DIC	
	PLAN	REAL	PLAN	REAL	PLAN	REAL
BARRANCO DE LOBA 2	-	-	-	-	-	-
BAYUNCA 1	0,90	-	-	-	-	-
BAYUNCA 2	-	-	-	-	-	-
BOCAGRANDE 7	-	-	-	-	-	-
CANALETE	-	-	-	-	-	-
CERETE 3	1,00	-	1,00	0,21	-	-
CHIMICHAGUA	2,00	1,80	1,70	1,59	1,60	-
CHINU PLANTA 1	-	-	-	1,10	-	-
CHINU PLANTA 2	-	-	-	-	2,00	-
EL COPEY	-	1,37	-	0,71	-	-
GAMBOTE 4	0,70	-	0,80	-	0,70	-

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

JUAN JOSE	0,66	-	0,66	0,74	0,66	-
LA MOJANA 2	0,50	-	0,50	-	-	-
LORICA 2	0,25	-	0,60	0,25	0,50	-
MAGANGUE 4	-	-	-	-	-	2,00
MARIALABAJA 2	-	-	-	-	-	-
MARIANGOLA 1	2,00	0,29	2,00	0,85	2,00	-
MOMPOX 5	-	-	-	-	-	-
MONITOS 2	-	-	-	-	-	-
MONTELIBANO 1	-	-	-	-	-	1,00
PALO ALTO	-	1,95	-	2,00	-	2,89
PINILLOS	2,00	-	1,00	-	1,00	1,30
PIZA	-	-	-	0,35	-	1,00
PRADERA 4	-	-	-	-	-	0,45
PUERTO ESCONDIDO	-	-	-	-	-	-
RIO VIEJO 2	-	-	-	-	-	-
SAMPUES 1	-	0,02	-	-	-	-
VALENCIA	-	-	-	-	-	-
SAN MARTIN DE LOBA 1	-	-	-	-	-	-
SAN ONOFRE	-	-	-	-	-	-
SAN SEBASTIAN	-	-	-	-	-	-
SANTA ANA (MAGANGUE)	0,50	-	-	-	-	4,20
SANTA INES 1	-	-	-	-	-	-
SANTA ISABEL (MAGANGUE)	-	-	-	-	-	-
SANTA ROSA DEL SUR 1	-	0,50	-	0,19	-	-
TALAIGUA NUEVO 2	-	0,47	-	0,45	-	-
TERNERA 13	0,75	-	0,70	-	0,70	-
TERNERA 2	-	-	-	-	-	-
VALENCIA DE JESUS URBANO	2,00	2,90	2,00	2,36	2,00	-
VILLA ESTRELLA 4	-	-	0,10	-	0,10	-
Total general	13,26	9,30	11,06	10,80	11,26	12,84

Fuente: AFINIA

Finalmente, para el cuarto trimestre se continuó con la ejecución sostenida de las actividades planificadas, lo que permitió alcanzar el 100 % de los kilómetros de red programados para la vigencia. Este resultado se logró a pesar de que, en algunos circuitos, como Barranco de Loba 2, Villa Estrella 4 y La Mojana 2, no fue posible realizar intervenciones durante el periodo debido a condiciones operativas y externas que limitaron su ejecución. No obstante, dichas limitaciones fueron compensadas mediante una mayor ejecución en otros circuitos, donde sí se presentaron condiciones favorables, garantizando así el cumplimiento integral de la meta anual. Este cierre consolida la eficiencia en la planeación, la flexibilidad operativa y la capacidad de respuesta de los equipos, asegurando el logro de los objetivos establecidos para el año.

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

Avance mensual de la ejecución:

A continuación, se detalla el porcentaje de cumplimiento de todos los meses del año 2025.

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	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
KM PLAN ACUMULADO	1,5	8,3	22,4	45,0	72,8	100,9	123,3	143,3	161,2	174,5	185,5	196,8
KM REAL ACUMULADO	4,4	14,8	38,7	60,4	94,0	111,0	134,7	148,7	163,3	172,5	183,3	196,2

Fuente: AFINIA

Para la evaluación del trimestre se toma el aporte equitativo de cada mes. En la tabla 2 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	Oct	Nov	Dic
% Planeado	1%	3%	7%	11%	14%	14%	11%	10,1%	9,1%	6,7%	5,6%	5,7%
% Real	2%	5%	12%	11%	17%	8,6%	12,0%	7,1%	7,4%	4,7%	5,5%	6,5%

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 anterior.

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

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

% Planeado Acumulado	1%	4%	11%	23%	37%	51%	63%	73%	82%	89%	94%	100%
% Real Acumulado	2%	8%	20%	31%	48%	56%	68%	76%	83%	88%	93%	99,7%

Fuente: AFINIA

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

Tabla 8. Distribución Trimestral del Indicador

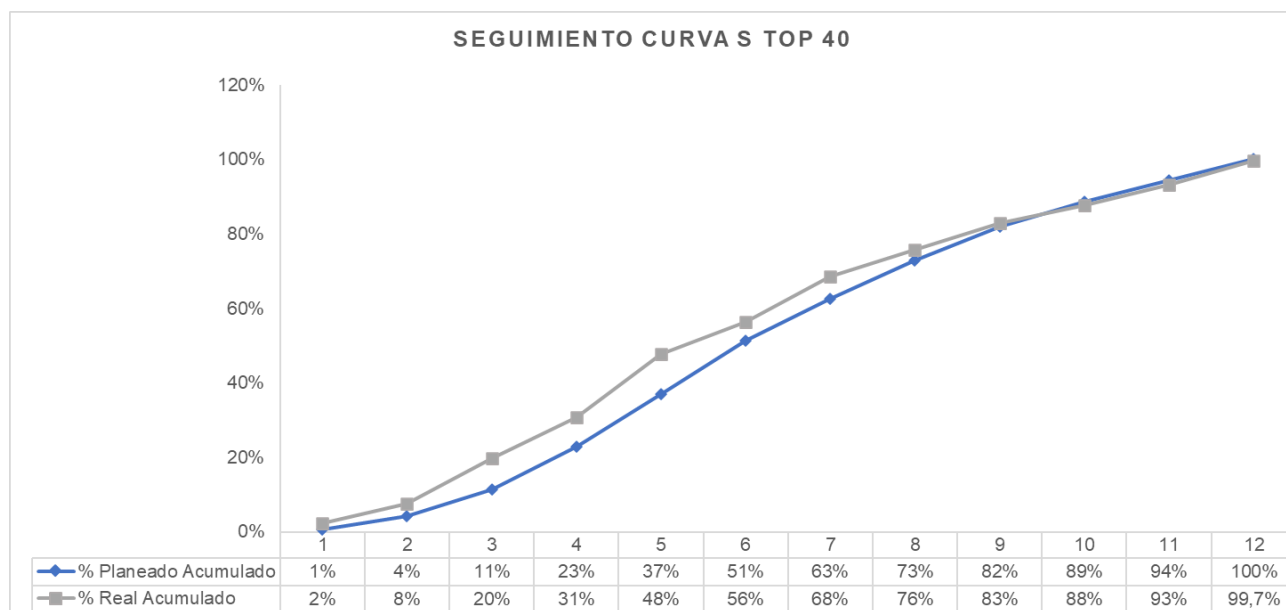
Distribución trimestral			
11%	51%	82%	100%
T-1	T-2	T-3	T-4

Fuente: AFINIA

El aporte de este cuarto trimestre corresponde a un **99,7%**.

Finalmente, la figura 1 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 Cuarto trimestre 2025 se aproximan a los **13.000.465.661**, distribuidos en pago de mano de obra, materiales instalados y transportes realizados.

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

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

CANALETE	Cordoba Norte	TENDIDO MT	65.609.715.219
CERETE 3	Cordoba Norte	TENDIDO MT	360.190.709.308
CHIMICHAGUA	Cesar	TENDIDO MT	587.173.814.990
CHINU PLANTA 1	Sucre	TENDIDO MT	105.439.451.428
CHINU PLANTA 2	Sucre	TENDIDO MT	-
EL COPEY	Cesar	TENDIDO MT	439.386.274.648
GAMBOTE 4	Bolívar Norte	TENDIDO MT	232.616.263.049
JUAN JOSE	Cordoba Sur	TENDIDO MT	535.481.312.090
LA MOJANA 2	Cordoba Sur	TENDIDO MT	-
LORICA 2	Cordoba Norte	TENDIDO MT	605.597.553.203
MAGANGUE 4	Bolívar Sur	TENDIDO MT	208.758.184.787
MARIALABAJA 2	Bolívar Norte	TENDIDO MT	235.929.885.030
MARIANGOLA 1	Cesar	TENDIDO MT	884.074.344.465
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	133.207.603.626
PALO ALTO	Sucre	TENDIDO MT	728.334.111.370
PINILLOS	Bolívar Sur	TENDIDO MT	567.954.807.501
PIZA	Cordoba Sur	TENDIDO MT	109.349.525.365
PRADERA 4	Cordoba Norte	TENDIDO MT	227.513.285.199
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	648.011.914.556
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	382.391.976.579
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	310.817.741.795
TALAIGUA NUEVO 2	Bolívar Sur	TENDIDO MT	302.865.049.041
TERNERA 13	Bolívar Norte	TENDIDO MT	554.435.229.820
TERNERA 2	Bolívar Norte	TENDIDO MT	509.303.698.442
VALENCIA DE JESUS URBANO	Cesar	TENDIDO MT	1.085.211.198.697
VILLA ESTRELLA 4	Bolívar Norte	TENDIDO MT	-
Total general			13.000.465.661.970

Fuente: AFINIA

Beneficios. En esta última etapa de intervención sobre los circuitos señalados en el documento, beneficiamos a **20.499** clientes, que tras culminar las actividades podrán tener un servicio eléctrico

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

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 el año 2025.

Durante el cuarto trimestre de 2025 se mantuvo el ritmo de ejecución conforme a lo proyectado en el seguimiento consolidado del indicador, permitiendo alcanzar un cumplimiento del 99,7 % de los kilómetros de red planificados para la vigencia, resultado que se considera prácticamente equivalente al 100 % esperado. Este desempeño se logró mediante la continuidad de las actividades programadas y la optimización en la asignación de recursos, aun cuando en algunos circuitos, como Barranco de Loba 2, Villa Estrella 4 y La Mojana 2, no fue posible adelantar intervenciones durante el periodo por condiciones operativas y externas. Dichas limitaciones fueron compensadas con una mayor ejecución en otros circuitos, donde se contaba con condiciones técnicas favorables, asegurando el cumplimiento global de la meta del indicador.

En consecuencia, al cierre del año 2025, el comportamiento del indicador de redes de media tensión evidencia una ejecución alineada con la planificación anual, validada a través de la Curva S de seguimiento, la cual confirma un desempeño estable y controlado a lo largo de la vigencia. El resultado consolidado refleja la efectividad en la planeación, el seguimiento permanente y la articulación entre las áreas técnicas, operativas y de planeación, reafirmando el compromiso de Afinia con los objetivos de expansión, reposición y fortalecimiento de la infraestructura de redes, y con la mejora continua de la confiabilidad, seguridad y calidad del servicio de energía en su área de influencia.

La curva S de seguimiento válida 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.

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%	99,15%	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 cuarto trimestre del 2025 en actividades de mantenimiento de circuitos ascendieron a \$566.962.698. Teniendo en cuenta que en el primer trimestre del año 2025 se ejecutaron trabajos que suman \$3.752.985.655, en el segundo trimestre \$1.790.896.777 y en el tercero \$1.069.167.520, el valor acumulado de ejecución en el 2025 fue de \$7.180.012.650. Se evidencia una disminución progresiva de los recursos destinados al mantenimiento de los circuitos priorizados, siendo los recursos ejecutados en el cuarto trimestre solo un 15% de los ejecutados en el primer trimestre de 2025.

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

Información utilizada para el seguimiento:

- Reporte_4to_Trimestre_2025_a_SSPP
- 1.1.2 Informe SSPD 4T
- 1.1.2 Calculo Curva S - 4T
- 1.1.2 Costos Trabajos 4T
- 1.1.2 Soporte Programacion de Trabajos - 4T
- 1.1.2 Soporte Ejecucion Planes Mto - 4to 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 en el 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

CIRCUITO	META HASTA EL TRIMESTRE IV (km)	EJECUTADO HASTA EL TRIMESTRE IV (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	148,73	100%

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

MAGANGUE 4	141,91	141,56	100%
MOMPOX 5	126,97	127,19	100%
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	179,64	180,59	101%
SANTA ANA (MAGANGUE)	248,72	249,44	100%
SANTA ISABEL (MAGANGUE)	264,27	264,94	100%
SANTA ROSA DEL SUR 1	115,55	116,08	100%
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	56,44	56,74	101%
JUAN JOSE	159,01	158,30	100%
LA MOJANA 2	258,36	258,20	100%
MONTELIBANO 1	98,71	99,80	101%
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	6369,31	6368,49	100%

Fuente: AFINIA

TERMOGRAFÍA

El reporte de la programación de la empresa de la actividad de termografía durante el 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

CIRCUITO	META HASTA EL TRIMESTRE IV (No.)	EJECUTADO HASTA EL TRIMESTRE IV (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	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	1	1	100%
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	1	1	100%
TALAIGUA NUEVO 2	1	1	100%
MARIANGOLA 1	1	1	100%
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	1	1	100%
LORICA 2	1	1	100%
MONITOS 2	1	1	100%
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	1	1	100%
PALO ALTO	1	1	100%
SAMPUES 1	1	1	100%
SAN ONOFRE	1	1	100%
TOTAL	40	40	100%

Fuente: AFINIA

RECORRIDOS

El reporte de la programación de la empresa de la actividad de recorridos de circuitos durante el 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

CIRCUITO	META HASTA EL TRIMESTRE IV (No.)	EJECUTADO HASTA EL TRIMESTRE IV (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	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	1	1	100%
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	1	1	100%
TALAIGUA NUEVO 2	1	1	100%
MARIANGOLA 1	1	1	100%
VALENCIA DE JESUS URBANO	1	1	100%

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	1	1	100%
PUERTO ESCONDIDO	1	1	100%
CERETE 3	1	1	100%
CHINU PLANTA 1	1	1	100%
CHINU PLANTA 2	1	1	100%
LORICA 2	1	1	100%
MONITOS 2	1	1	100%
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	40	40	100%

Fuente: AFINIA

LAVADO

El reporte de la programación de la empresa de la actividad de lavado durante el año 2025, sobre los 40 circuitos priorizados, se presenta en la siguiente tabla. En el segundo, tercer y cuarto 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

CIRCUITO	META HASTA EL TRIMESTRE IV (No.)	EJECUTADO HASTA EL TRIMESTRE IV (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 IV de 2025, la empresa alcanzó en las actividades de mantenimiento el 99,15% 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 en el 2025. Se presentan la meta programada para el total de los circuitos hasta el cuarto trimestre de 2025, la ejecución acumulada en el mismo periodo y el avance.

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

META HASTA EL TRIMESTRE IV (km)	EJECUTADO HASTA EL TRIMESTRE IV (km)	PORCENTAJE DE AVANCE
6369,31	6368,49	100%

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 IV de 2025 se ejecutó el 100% de lo programado.

TERMOGRAFÍAS

En la Tabla 17 se presenta el seguimiento a la actividad de termografía reportada por AFINIA durante el 2025. Se presentan la meta programada para el total de los circuitos hasta el cuarto 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 IV

META HASTA EL TRIMESTRE IV (No.)	EJECUTADO HASTA EL TRIMESTRE IV (No.)	PORCENTAJE DE AVANCE
40	40	100%

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 IV se ejecutó el 100% de lo programado.

RECORRIDOS

En la Tabla 18 se presenta el resumen del seguimiento a la actividad de recorridos de circuitos reportada por AFINIA durante el 2025. Se presentan la meta programada para el total de los circuitos hasta el cuarto 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 IV (No.)	EJECUTADO HASTA EL TRIMESTRE IV (No.)	PORCENTAJE DE AVANCE
40	40	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 IV 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 durante el 2025. Se presentan las metas programadas para el total de los circuitos hasta el cuarto trimestre del año 2025, la ejecución acumulada en el mismo periodo y el avance. En el segundo, tercer y cuarto 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 IV

META HASTA EL TRIMESTRE IV (No.)	EJECUTADO HASTA EL TRIMESTRE IV (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 IV se ejecutó el 100% de lo programado. Sin embargo, teniendo en cuenta que son cuarenta (40) los circuitos priorizados y esta actividad debía haberse realizado en la totalidad de los circuitos, el porcentaje de cumplimiento de esta actividad es solo el **15%**.

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 cuarto trimestre de 2025.

Tabla 20. Resultado del indicador

ACTIVIDAD	APORTE AL PLAN DE MANTENIMIENTO	AVANCE HASTA EL TRIMESTRE IV	APORTE CON FACTOR DE PONDERACIÓN
Poda	35%	100%	35%
Termografía	21%	100%	21%
Lavado	1%	15%	0,15%
Recorrido	43%	100%	43%
TOTAL	100%		99,15%

Fuente: Superservicios

Indicador parcial 1.2. Cumplimiento del programa de mantenimientos por circuito.
A pesar de la baja ejecución de la actividad de lavado de estructuras, esto no afecta significativamente el resultado del indicador, debido al peso de solo 1% que se le da a esta actividad. Si se diera un peso igual (25%) a todas las actividades, el resultado del indicador sería solo de 78,75%, lo que significaría un incumplimiento del indicador. Aunque el Programa de Gestión de Largo Plazo tuvo fecha de terminación el 31 de diciembre de 2025, se recomienda continuar con las actividades de mantenimiento para mantener los indicadores de calidad del servicio en valores satisfactorios.
Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador: No se reporta.
Evidencias que soportan la ejecución: Afinia presenta las evidencias de las actividades en el archivo Word “1.1.2 Soporte Ejecucion Planes Mtto - 4to Trimestre 2025”.

Indicador parcial 1.3. Mejora SAIDI por circuito.

Objetivo del Indicador:

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

Fórmula del indicador:

$$\text{Indicador} = \left(\frac{SAIDIM_T - SAIDIC_T}{SAIDIM_T} \right) * 100\%$$

Donde:

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

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

Resultado del indicador:

Tabla 21. Evaluación del indicador parcial 1.3. Mejora SAIDI por circuito

Meta	Evaluación	Resultado
≥ 0%	-6%	NO CUMPLE

Beneficios y recursos asociados.

Beneficios:

- Este indicador evalúa la evolución en la calidad del servicio a los usuarios vinculados a los circuitos sobre los que se realizaron inversiones y labores de mantenimiento en el año inmediatamente anterior a esta vigencia.
- Se evalúa la duración de las interrupciones programadas y no programadas, orientado a la disminución de la duración de estos eventos.
- Departamentos beneficiados: Córdoba, Bolívar, Cesar y Sucre

Recursos asociados:

Las inversiones y mantenimientos reportados por AFINIA en los circuitos priorizados, evaluados en los indicadores parciales 1.1. Ejecución de inversiones orientadas a la calidad del servicio aprobadas en el plan de inversión y 1.2 Cumplimiento del programa de mantenimientos por circuito año 2024.

Indicador parcial 1.3. Mejora SAIDI por circuito.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

Este indicador se evalúa para los circuitos priorizados en el año inmediatamente anterior. Por lo tanto, AFINIA presenta para este trimestre los resultados del SAIDI de los circuitos priorizados en el año 2024.

AFINIA determinó la meta del SAIDI para los circuitos evaluados, tomando como referencia el SAIDI del año 2019 de cada circuito. Para el cálculo de la meta AFINIA realiza reducción de un 8% sobre el dato del 2019 para el año 2021 y sobre este resultado le aplica nuevamente el 8% de reducción para cada uno de los años 2022, 2023 y 2024.

A continuación, se presentan los circuitos priorizados con los valores de meta y alcanzados de SAIDI para el 2025.

Tabla 22. Indicador SAIDI de los circuitos priorizados (Top 40)

Nombre del circuito	SAIDI META	SAIDI 2025	VARIACIÓN SAIDI
BANCO II	96.41	33.11	66%
BAYUNCA 1	140.50	116.68	17%
BAYUNCA 3	115.57	36.70	68%
BECERRIL	116.81	120.51	-3%
BOCAGRANDE 7	231.06	141.68	39%
BOSTON 2	80.60	31.79	61%
CALAMAR 1	94.70	18.86	80%
CENTRO	38.23	26.26	31%
CERETE 4	59.50	13.69	77%
CHAMBACU 11	50.83	35.84	29%
CHAMBACU 8	32.33	40.27	-25%
CHINU PLANTA 1	56.21	64.54	-15%
EL CARMEN 1	119.36	84.95	29%
GAMBOTE 5	98.81	44.14	55%
LORICA 2	425.32	152.82	64%
LORICA 4	107.68	78.53	27%
MARIALABAJA 1	63.06	174.26	-176%
MARIALABAJA 2	292.84	263.33	10%
MORROA	90.61	63.12	30%
PLANETA RICA 1	61.38	37.12	40%
PLANETA RICA 2	46.19	36.04	22%
PRADERA 5	45.15	29.26	35%
PRADERA 7	27.00	23.73	12%
RIO SINU 1	24.45	27.16	-11%
RIO SINU 3	202.98	103.32	49%
RIO SINU 4	8.65	14.494	-68%
SALGUERO 3	21.80	36.44	-67%
SALGUERO 4	28.76	46.66	-62%

Indicador parcial 1.3. Mejora SAIDI por circuito.

SAN ANTONIO	94.37	64.40	32%
SAN PABLO	38.83	18.64	52%
SF3040	39.80	6.98	82%
SINCE 3030 (SINCE)	51.29	20.65	60%
TERNERA 6	114.72	35.14	69%
TOLU	51.06	29.82	42%
VALLEDUPAR 2	10.03	44.88	-348%
VALLEDUPAR 4	34.63	36.21	-5%
VALLEDUPAR 5	10.55	26.07	-147%
VALLEDUPAR 6	16.58	36.64	-121%
ZARAGOCILLA 4	12.84	24.31	-89%
ZARAGOCILLA 7	37.03	21.98	41%

Fuente: AFINIA

AFINIA también presenta los resultados del SAIDI haciendo la discriminación en programado y no programado, en la siguiente Tabla se presenta lo indicado.

Tabla 23. Indicador SAIDI clasificado en programado y no programado

COD_CIRCUITO	NOMBRE	NO PROGRAMADO		PROGRAMADO	
		SAIDI		SAIDI	
		META	R2025	META	R2025
10696602	BANCO II	94.68	22.56	1.73	10.55
10668901	BAYUNCA 1	114.48	58.56	26.02	58.13
10668903	BAYUNCA 3	109.17	32.02	6.40	4.67
10666901	BECERRIL	46.02	55.18	70.79	65.33
10667107	BOCAGRANDE 7	207.12	82.61	23.94	59.06
10668302	BOSTON 2	80.60	22.77	-	9.01
10756501	CALAMAR 1	64.01	18.70	30.70	0.16
10776901	CENTRO	21.32	6.31	16.91	19.95
10676904	CERETE 4	46.31	11.18	13.18	2.50
10909229	CHAMBACU 11	50.79	22.27	0.04	13.56
10678508	CHAMBACU 8	32.03	19.78	0.30	20.48
10678001	CHINU PLANTA 1	39.82	48.58	16.39	15.95
10676501	EL CARMEN 1	87.41	32.96	31.96	51.99
10716605	GAMBOTE 5	77.84	27.46	20.97	16.67
10767902	LORICA 2	406.87	90.08	18.45	62.73
10767904	LORICA 4	83.63	42.82	24.05	35.70
10777401	MARIALABAJA 1	43.35	99.50	19.71	74.76
10777402	MARIALABAJA 2	236.87	163.77	55.97	99.56
10678203	MORROA	90.61	25.22	0.00	37.90
10808201	PLANETA RICA 1	60.11	14.68	1.27	22.44
10808202	PLANETA RICA 2	37.85	20.98	8.34	15.06
10806802	PRADERA 5	35.22	26.54	9.93	2.72
10910056	PRADERA 7	25.32	12.74	1.69	10.98
10828301	RIO SINU 1	19.76	17.64	4.69	9.52
10828303	RIO SINU 3	194.61	69.04	8.36	34.32
10828304	RIO SINU 4	8.48	12.45	0.17	2.03

Indicador parcial 1.3. Mejora SAIDI por circuito.

10836901	SALGUERO 3	12.79	14.98	9.01	21.46
10836904	SALGUERO 4	18.70	24.15	10.05	22.51
10696703	SAN ANTONIO	78.26	22.24	16.12	42.16
10776903	SAN PABLO	22.71	7.54	16.11	11.10
10837003	SF3040	31.52	6.51	8.27	0.46
10836704	SINCE 3030 (SINCE)	36.63	12.41	14.66	8.23
10846506	TERNERA 6	101.03	29.14	13.69	5.99
10847905	TOLU	40.46	18.60	10.59	11.22
10748502	VALLEDUPAR 2	10.01	24.11	0.02	20.76
10748504	VALLEDUPAR 4	20.63	21.10	14.00	15.11
10748505	VALLEDUPAR 5	10.55	13.42	-	12.64
10748506	VALLEDUPAR 6	10.83	24.16	5.74	12.47
10907104	ZARAGOCILLA 4	10.14	10.08	2.70	14.23
10907107	ZARAGOCILLA 7	27.28	14.08	9.75	7.90

Fuente: AFINIA

Análisis de la SSPD:

Teniendo en cuenta que el SAIDI de referencia es el del año 2019, que el primer año de evaluación es el 2021 y que por cada año de evaluación en el SAIDI debe haber una disminución de 8%, se tiene que, para el año 2025 para un valor X de referencia, la meta del SAIDI debe ser igual a $X_{META} = X_{REF} * 0,92^5$, por lo que los valores metas dados por AFINIA para el 2025 se corrigen de acuerdo con lo indicado en la siguiente Tabla.

Tabla 24. Evaluación del indicador SAIDI por circuito

CIRCUITO	REFERENCIA SAIDI 2019 (HORAS)	META SAIDI DADA POR AFINIA PARA 2024 (HORAS)	META SAIDI REAL PARA 2024 (HORAS)	SAIDI OBTENIDO 2024 (HORAS)	VARIACIÓN SAIDI (%)
BANCO II	134,58	96,41	88,70	33,11	63%
BAYUNCA 1	196,12	140,50	129,26	116,69	10%
BAYUNCA 3	161,32	115,57	106,32	36,70	65%
BECERRIL 1	163,05	116,81	107,46	120,51	-12%
BOCAGRANDE 7	322,54	231,06	212,58	141,68	33%
BOSTON 2	112,51	80,60	74,15	31,79	57%
CALAMAR 1	132,19	94,70	87,13	18,87	78%
CENTRO	53,37	38,23	35,17	26,26	25%
CERETE 4	83,05	59,50	54,74	13,69	75%
CHAMBACU 11	70,96	50,83	46,77	35,84	23%
CHAMBACU 8	45,13	32,33	29,75	40,27	-35%
CHINU PLANTA 1	78,46	56,21	51,71	64,54	-25%
EL CARMEN 1	166,62	119,36	109,81	84,96	23%
GAMBOTE 5	137,93	98,81	90,90	44,15	51%
LORICA 2	593,69	425,32	391,29	152,82	61%
LORICA 4	150,31	107,68	99,07	78,54	21%
MARIALABAJA 1	88,02	63,06	58,01	174,27	-200%

Indicador parcial 1.3. Mejora SAIDI por circuito.

MARIALABAJA 2	408,77	292,84	269,41	263,33	2%
MORROA	126,48	90,61	83,36	63,13	24%
PLANETA RICA 1	85,68	61,38	56,47	37,12	34%
PLANETA RICA 2	64,48	46,19	42,49	36,05	15%
PRADERA 5	63,02	45,15	41,54	29,27	30%
PRADERA 7	37,69	27,00	24,84	23,73	4%
RIO SINU 1	34,13	24,45	22,49	27,17	-21%
RIO SINU 3	283,33	202,98	186,74	103,37	45%
RIO SINU 4	12,08	8,65	7,96	14,49	-82%
SALGUERO 3	30,43	21,80	20,06	36,45	-82%
SALGUERO 4	40,14	28,76	26,45	46,66	-76%
SAN ANTONIO	131,73	94,37	86,82	64,41	26%
SAN PABLO	54,20	38,83	35,72	18,65	48%
SF3040	55,55	39,80	36,61	6,99	81%
SINCE 3030 (SINCE)	71,60	51,29	47,19	20,65	56%
TERNERA 6	160,14	114,72	105,54	35,14	67%
TOLU	71,27	51,06	46,97	29,83	36%
VALLEDUPAR 2	14,00	10,03	9,22	44,88	-387%
VALLEDUPAR 4	48,34	34,63	31,86	36,21	-14%
VALLEDUPAR 5	14,73	10,55	9,71	26,07	-169%
VALLEDUPAR 6	23,14	16,58	15,25	36,64	-140%
ZARAGOCILLA 4	17,92	12,84	11,81	24,32	-106%
ZARAGOCILLA 7	51,69	37,03	34,07	21,98	35%
					-6%

Fuente: Elaboración Superservicios

Con la corrección indicada anteriormente, se obtiene que en promedio el valor del SAIDI para los circuitos priorizados aumentó un 6%. Hay que tener en cuenta que un valor positivo en el porcentaje de variación del SAIDI indica una disminución mientras un valor negativo indica un aumento de este.

Se observa que el valor del SAIDI disminuyó en 27 de los circuitos priorizados y aumento en 13 de estos, lo que corresponde a porcentajes de 67,5% y 22,5%, respectivamente.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

No se reporta.

Evidencias que soportan la ejecución:

No se reporta.

Indicador parcial 1.4. Mejora SAIFI por circuito.

Objetivo del Indicador:

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

Fórmula del indicador:

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

Donde:

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

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

Resultado del indicador:

Tabla 25. Evaluación del indicador parcial 1.4. Mejora SAIFI por circuito

Meta	Evaluación	Resultado
≥ 0%	21%	CUMPLE

Beneficios y recursos asociados.

Beneficios:

- Este indicador evalúa la evolución en la calidad del servicio a los usuarios vinculados a los circuitos sobre los que se realizaron inversiones y labores de mantenimiento en el año inmediatamente anterior a esta vigencia.
- Se evalúa la frecuencia de las interrupciones programadas y no programadas, orientado a la disminución de la duración de estos eventos.
- Departamentos beneficiados: Córdoba, Bolívar, Cesar y Sucre.

Recursos asociados:

Las inversiones y mantenimientos reportados por AFINIA en los circuitos priorizados, evaluados en los indicadores parciales 1.1. Ejecución de inversiones orientadas a la calidad del servicio aprobadas en el plan de inversión y 1.2 Cumplimiento del programa de mantenimientos por circuito año 2024.

Indicador parcial 1.4. Mejora SAIFI por circuito.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

Este indicador se evalúa para los circuitos priorizados en el año inmediatamente anterior. Por lo tanto, AFINIA presenta para este trimestre los resultados del SAIFI de los circuitos priorizados en el año 2024.

AFINIA determinó la meta del SAIFI para los circuitos evaluados, tomando como referencia el SAIFI del año 2019 de cada circuito. Para el cálculo de la meta AFINIA realiza reducción de un 8% sobre el dato del 2019 para el año 2021 y sobre este resultado le aplica nuevamente el 8% de reducción para cada uno de los años 2022, 2023 y 2024.

A continuación, se presentan los circuitos priorizados con los valores de meta y alcanzados de SAIFI para el 2025.

Tabla 26. Indicador SAIFI de los circuitos priorizados (Top 40)

Nombre del circuito	SAIFI META	SAIFI 2025	VARIACIÓN SAIFI
BANCO II	39.07	26.72	32%
BAYUNCA 1	134.28	72.93	46%
BAYUNCA 3	108.60	47.52	56%
BECERRIL	74.54	86.13	-16%
BOCAGRANDE 7	97.10	29.06	70%
BOSTON 2	87.01	20.00	77%
CALAMAR 1	48.40	11.07	77%
CENTRO	25.43	8.65	66%
CERETE 4	79.43	10.41	87%
CHAMBACU 11	31.05	20.48	34%
CHAMBACU 8	25.28	17.05	33%
CHINU PLANTA 1	34.96	60.20	-72%
EL CARMEN 1	84.73	31.62	63%
GAMBOTE 5	68.38	18.43	73%
LORICA 2	235.12	110.17	53%
LORICA 4	76.35	75.60	1%
MARIALABAJA 1	58.46	123.63	-112%
MARIALABAJA 2	268.74	186.48	31%
MORROA	57.73	30.32	47%
PLANETA RICA 1	42.12	23.62	44%
PLANETA RICA 2	34.71	26.65	23%
PRADERA 5	41.78	25.17	40%
PRADERA 7	22.98	16.31	29%
RIO SINU 1	25.20	12.48	50%
RIO SINU 3	119.44	61.18	49%
RIO SINU 4	18.67	8.08	57%
SALGUERO 3	15.46	17.13	-11%
SALGUERO 4	13.69	23.63	-73%

Indicador parcial 1.4. Mejora SAIFI por circuito.

SAN ANTONIO	77.82	30.87	60%
SAN PABLO	37.96	12.99	66%
SF3040	25.99	3.76	86%
SINCE 3030 (SINCE)	33.01	10.68	68%
TERNERA 6	92.64	30.57	67%
TOLU	36.49	22.56	38%
VALLEDUPAR 2	13.71	19.23	-40%
VALLEDUPAR 4	26.10	25.05	4%
VALLEDUPAR 5	10.11	22.84	-126%
VALLEDUPAR 6	12.75	25.11	-97%
ZARAGOCILLA 4	14.78	5.71	61%
ZARAGOCILLA 7	21.90	14.36	34%

Fuente: AFINIA

AFINIA también presenta los resultados del SAIFI haciendo la discriminación en programado y no programado, en la siguiente Tabla se presenta lo indicado.

Tabla 27. Indicador SAIFI clasificado en programado y no programado

COD_CIRCUITO	NOMBRE	NO PROGRAMADO		PROGRAMADO	
		SAIFI		SAIFI	
		META	R2025	META	R2025
10696602	BANCO II	37.55	24.71	1.52	2.00
10668901	BAYUNCA 1	130.48	64.12	3.80	8.80
10668903	BAYUNCA 3	106.89	46.53	1.71	0.99
10666901	BECERRIL	59.37	75.64	15.18	10.49
10667107	BOCAGRANDE 7	92.58	19.02	4.52	10.04
10668302	BOSTON 2	87.01	17.16	-	2.84
10756501	CALAMAR 1	43.36	11.04	5.03	0.02
10776901	CENTRO	22.88	5.37	2.55	3.28
10676904	CERETE 4	75.07	10.04	4.37	0.37
10909229	CHAMBACU 11	31.02	17.77	0.03	2.70
10678508	CHAMBACU 8	25.23	13.99	0.04	3.06
10678001	CHINU PLANTA 1	32.10	43.98	2.86	16.22
10676501	EL CARMEN 1	74.48	22.23	10.26	9.38
10716605	GAMBOTE 5	65.66	15.98	2.73	2.45
10767902	LORICA 2	230.81	99.56	4.31	10.61
10767904	LORICA 4	71.34	70.35	5.01	5.24
10777401	MARIALABAJA 1	55.57	113.67	2.89	10.03
10777402	MARIALABAJA 2	258.16	171.85	10.57	14.59
10678203	MORROA	57.73	22.35	0.00	7.97
10808201	PLANETA RICA 1	41.40	19.11	0.72	4.50
10808202	PLANETA RICA 2	32.48	18.64	2.23	8.01
10806802	PRADERA 5	37.97	20.50	3.80	4.66
10910056	PRADERA 7	22.26	14.19	0.72	2.12
10828301	RIO SINU 1	23.73	9.89	1.47	2.59
10828303	RIO SINU 3	116.50	50.49	2.94	10.64

Indicador parcial 1.4. Mejora SAIFI por circuito.

10828304	RIO SINU 4	18.53	6.96	0.14	1.12
10836901	SALGUERO 3	14.74	14.10	0.72	3.02
10836904	SALGUERO 4	12.82	18.64	0.88	4.99
10696703	SAN ANTONIO	73.52	21.73	4.30	9.13
10776903	SAN PABLO	34.06	9.71	3.90	3.24
10837003	SF3040	24.77	3.64	1.22	0.11
10836704	SINCE 3030 (SINCE)	30.14	9.59	2.86	1.09
10846506	TERNERA 6	89.56	29.47	3.07	1.09
10847905	TOLU	34.78	19.83	1.71	2.72
10748502	VALLEDUPAR 2	13.70	17.11	0.01	2.12
10748504	VALLEDUPAR 4	24.36	23.07	1.74	1.97
10748505	VALLEDUPAR 5	10.11	17.63	-	5.20
10748506	VALLEDUPAR 6	11.96	22.05	0.79	3.05
10907104	ZARAGOCILLA 4	10.51	4.27	4.27	1.43
10907107	ZARAGOCILLA 7	20.61	12.56	1.29	1.80

Fuente: AFINIA

Análisis de la SSPD:

Teniendo en cuenta que el SAIFI de referencia es el del año 2019, que el primer año de evaluación es el 2021 y que por cada año de evaluación en el SAIFI debe haber una disminución de 8%, se tiene que, para el año 2025 para un valor X de referencia, la meta del SAIFI debe ser igual a $X_{META} = X_{REF} * 0,92^5$, por lo que los valores metas dados por AFINIA para el 2025 se corrigen de acuerdo con lo indicado en la siguiente Tabla.

Tabla 28. Evaluación del indicador SAIFI por circuito

CIRCUITO	REFERENCIA SAIFI 2019 (VECES)	META SAIFI DADA POR AFINIA PARA 2025 (VECES)	META SAIFI REAL PARA 2025 (VECES)	SAIFI OBTENIDO 2025 (VECES)	VARIACIÓN SAIFI (%)
BANCO II	54,54	39,07	35,95	26,72	26%
BAYUNCA 1	187,45	134,28	123,54	72,93	41%
BAYUNCA 3	151,59	108,60	99,91	47,53	52%
BECERRIL 1	104,06	74,54	68,58	86,14	-26%
BOCAGRANDE 7	135,53	97,10	89,33	29,07	67%
BOSTON 2	121,45	87,01	80,05	20,01	75%
CALAMAR 1	67,56	48,40	44,53	11,07	75%
CENTRO	35,49	25,43	23,39	8,65	63%
CERETE 4	110,88	79,43	73,08	10,42	86%
CHAMBACU 11	43,34	31,05	28,56	20,48	28%
CHAMBACU 8	35,28	25,28	23,25	17,06	27%
CHINU PLANTA 1	48,80	34,96	32,16	60,21	-87%
EL CARMEN 1	118,28	84,73	77,96	31,63	59%
GAMBOTE 5	95,46	68,38	62,91	18,43	71%
LORICA 2	328,20	235,12	216,31	110,18	49%
LORICA 4	106,58	76,35	70,24	75,60	-8%

Indicador parcial 1.4. Mejora SAIFI por circuito.

MARIALABAJA 1	81,60	58,46	53,78	123,64	-130%
MARIALABAJA 2	375,13	268,74	247,24	186,45	25%
MORROA	80,59	57,73	53,12	30,33	43%
PLANETA RICA 1	58,79	42,12	38,75	23,62	39%
PLANETA RICA 2	48,45	34,71	31,93	26,66	17%
PRADERA 5	58,32	41,78	38,44	25,17	35%
PRADERA 7	32,08	22,98	21,14	16,32	23%
RIO SINU 1	35,18	25,20	23,19	12,49	46%
RIO SINU 3	166,72	119,44	109,88	61,14	44%
RIO SINU 4	26,06	18,67	17,18	8,09	53%
SALGUERO 3	21,58	15,46	14,22	17,13	-20%
SALGUERO 4	19,11	13,69	12,60	23,64	-88%
SAN ANTONIO	108,63	77,82	71,60	30,87	57%
SAN PABLO	52,99	37,96	34,92	12,96	63%
SF3040	36,28	25,99	23,91	3,76	84%
SINCE 3030 (SINCE)	46,07	33,01	30,37	10,68	65%
TERNERA 6	129,31	92,64	85,23	30,57	64%
TOLU	50,94	36,49	33,57	22,57	33%
VALLEDUPAR 2	19,13	13,71	12,61	19,23	-53%
VALLEDUPAR 4	36,44	26,10	24,01	25,06	-4%
VALLEDUPAR 5	14,11	10,11	9,30	22,84	-146%
VALLEDUPAR 6	17,80	12,75	11,73	25,11	-114%
ZARAGOCILLA 4	20,64	14,78	13,60	5,72	58%
ZARAGOCILLA 7	30,57	21,90	20,15	14,37	29%
					21%

Fuente: Elaboración Superservicios

Con la corrección indicada anteriormente, se obtiene que en promedio el valor del SAIFI para los circuitos priorizados disminuyó un 21%. Hay que tener en cuenta que un valor positivo en el porcentaje de variación del SAIFI indica una reducción, mientras un valor negativo indica un aumento de este.

Se observa que el valor del SAIFI disminuyó en 30 de los circuitos priorizados y aumento en 10 de estos, lo que corresponde a porcentajes de 75% y 25%, respectivamente.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

No se reporta.

Evidencias que soportan la ejecución:

No se reporta.

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 29. 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
$\geq 82\%$	87,27%	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 (octubre, noviembre, diciembre):

Tabla 30. Resumen de interrupciones incluyendo duraciones y frecuencias para el Cuarto 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	5515	36,97%	36,97%
2.001-4.001	5385	36,10%	73,07%
4.001-6.001	2118	14,20%	87,27%
6.001-8.001	886	5,94%	93,21%
8.001-10.001	423	2,83%	96,04%
10.001-12.001	235	1,57%	97,61%
12.001-14.001	109	0,73%	98,34%
14.001-16.001	73	0,49%	98,83%
16.001-18.001	54	0,36%	99,20%
18.001-20.001	35	0,23%	99,43%
20.001-22.001	27	0,18%	99,61%
22.001-24.001	14	0,09%	99,71%
24.001-26.001	18	0,12%	99,83%
26.001-28.001	5	0,03%	99,86%
28.001-30.001	8	0,05%	99,91%
30.001-32.001	3	0,02%	99,93%
34.001-36.001	2	0,01%	99,95%
36.001-38.001	1	0,01%	99,95%
40.001-42.001	1	0,01%	99,96%
44.001-46.001	1	0,01%	99,97%
50.001-52.001	2	0,01%	99,98%
52.001-54.001	1	0,01%	99,99%
72.001-74.001	1	0,01%	99,99%
98.001-100.001	1	0,01%	100,00%
Total general	14918	100,00%	

Fuente: AFINIA

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

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

Tabla 31. Resumen de interrupciones incluyendo duraciones y frecuencias acumulado hasta el cuarto 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	24416	33,94%	33,94%
2.001-4.001	24643	34,27%	68,21%
4.001-6.001	10755	14,96%	83,17%
6.001-8.001	5097	7,09%	90,27%
8.001-10.001	2575	3,59%	93,85%
10.001-12.001	1478	2,06%	95,91%
12.001-14.001	863	1,20%	97,11%
14.001-16.001	614	0,85%	97,97%
16.001-18.001	380	0,53%	98,50%
18.001-20.001	277	0,39%	98,88%
20.001-22.001	201	0,28%	99,16%
22.001-24.001	148	0,21%	99,37%
24.001-26.001	117	0,16%	99,53%
26.001-28.001	70	0,10%	99,63%
28.001-30.001	46	0,06%	99,69%
30.001-32.001	38	0,05%	99,75%
32.001-34.001	31	0,04%	99,79%
34.001-36.001	22	0,03%	99,82%
36.001-38.001	8	0,01%	99,83%
38.001-40.001	14	0,02%	99,85%
40.001-42.001	14	0,02%	99,87%
42.001-44.001	9	0,01%	99,88%
44.001-46.001	11	0,02%	99,90%
46.001-48.001	10	0,01%	99,91%
48.001-50.001	4	0,01%	99,92%
50.001-52.001	6	0,01%	99,93%
52.001-54.001	3	0,00%	99,93%
54.001-56.001	3	0,00%	99,93%
56.001-58.001	5	0,01%	99,94%
58.001-60.001	1	0,00%	99,94%
60.001-62.001	3	0,00%	99,95%
62.001-64.001	2	0,00%	99,95%

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

64.001-66.001	2	0,00%	99,95%
66.001-68.001	2	0,00%	99,96%
68.001-70.001	2	0,00%	99,96%
70.001-72.001	2	0,00%	99,96%
72.001-74.001	3	0,00%	99,97%
74.001-76.001	1	0,00%	99,97%
76.001-78.001	1	0,00%	99,97%
78.001-80.001	2	0,00%	99,97%
80.001-82.001	1	0,00%	99,97%
98.001-100.001	1	0,00%	99,97%
100.001-102.001	1	0,00%	99,98%
116.001-118.001	1	0,00%	99,98%
118.001-120.001	1	0,00%	99,98%
122.001-124.001	1	0,00%	99,98%
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%	99,99%
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%
386.001-388.001	1	0,00%	100,00%
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	71900	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).

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

Análisis de la SSPD:

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

Tabla 32. Cálculo indicador cuarto trimestre de 2025

Descripción	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Trimestre IV	Acumulado hasta el trimestre IV
Interrupciones no programadas	13.613	20.844	22.525	14.918	71.900
Interrupciones atendidas en menos de 6 horas	12.091	17.436	17.269	13.018	59.814
Porcentaje de interrupciones atendidas en 6 horas o menos	88,82%	83,64%	76,66%	87,27%	83,19%

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

De acuerdo con los resultados de la tabla anterior, se evidencia una disminución en la cantidad de interrupciones no programadas en el cuarto trimestre respecto a las dadas en el tercer trimestre, en un porcentaje de 33,77%. En cuanto a las interrupciones no programadas atendidas en un tiempo menor o igual a 6 horas también se evidencia una reducción en el cuarto trimestre respecto al trimestre anterior, en un porcentaje de 24,61%.

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 cuarto trimestre el indicador se cumple, alcanzando un resultado de 87,27%, en cuanto al acumulado anual se destaca que el indicador se supera con un 83,19%.

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”.

Indicador parcial 1.6. Avisos de las interrupciones programadas de conformidad con la resolución CREG 015 de 2018: a) cobertura en medios de comunicación masivos.

Objetivo del Indicador:

Realizar seguimiento a la cobertura, en los municipios donde se realizaron interrupciones programadas, de los *medios* de comunicación masivos utilizados por AFINIA para informar a los usuarios sobre dichos eventos, de conformidad con lo previsto en el literal b) del numeral 5.2.1 de la Resolución CREG 015 de 2018.

Fórmula del indicador:

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

Donde:

Municipios interr_programadas: Municipios con interrupciones programadas.

Municipios cubiertos: Municipios con cobertura de comunicación por parte AFINIA.

Resultado del indicador:

Tabla 33. Evaluación del Indicador Parcial 1.6.a Cobertura en medios de comunicación masivos

Meta	Evaluación	Resultado
>=80%	100%	CUMPLE

Beneficios y recursos asociados.

Beneficios:

- Contribuye a que los usuarios del servicio de energía eléctrica en los municipios donde se realizaron interrupciones programadas cuenten con información previa a través de medios de comunicación masivos.
- Facilita que los usuarios puedan organizar sus actividades cotidianas frente a las interrupciones programadas.
- Favorece la transparencia en la gestión de AFINIA sobre los trabajos de mantenimiento, reposición y expansión que requieren interrupciones programadas.
- Municipios y departamentos beneficiados: los municipios del área de prestación de AFINIA en los departamentos de Córdoba, Bolívar, Cesar y Sucre donde se realizaron interrupciones programadas en el período evaluado.

Recursos asociados:

- De acuerdo con la información reportada por AFINIA para el segundo semestre de 2025, si

Indicador parcial 1.6. Avisos de las interrupciones programadas de conformidad con la resolución CREG 015 de 2018: a) cobertura en medios de comunicación masivos.

bien no se detallan de manera específica los recursos humanos, técnicos y financieros destinados al cumplimiento de este indicador (número de personas, horas dedicadas, costos de pauta u otros), se entiende que para la publicación de los avisos de interrupciones programadas y demás piezas informativas se utilizan los recursos del área de comunicaciones de la empresa, los espacios contratados en medios impresos de circulación regional y nacional, así como los canales digitales propios (página web, redes sociales y canales de difusión por WhatsApp).

Información utilizada para el seguimiento:

- 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.”
- Archivo en formato Excel “1.1.6. Cobertura en medios de comunicación masivos 2Sem2025” en el que la empresa relaciona los municipios donde reporta trabajos programados, el medio de comunicación que indica haber utilizado y la condición de cobertura que asigna a cada territorio.
- Archivo PDF “1.1. 6 Certificado de medios masivos y pauta 2sem 2025”, que contiene certificaciones emitidas por distintos medios impresos sobre aspectos generales de su cobertura y circulación, así como algunas ediciones puntuales en las que se observan publicaciones relacionadas con trabajos programados.
- Documento Word “1.1.6 Cobertura Medios Comunicación Masivos 2 Sem2025”, en el cual AFINIA describe los canales que señala haber empleado para la divulgación de las interrupciones programadas, incluyendo medios impresos, página web, redes sociales y canales de difusión por WhatsApp.
- Base de verificación elaborada por la superintendencia a partir de los soportes allegados, en la cual se consolidaron los registros con fecha de emisión del periódico, municipio, departamento, medio, soporte documental y condición de aplicación al segundo semestre de 2025.

Actividades particulares reportadas por el Prestador:

AFINIA reportó que realizó publicaciones normativas en medios impresos y digitales de circulación masiva en los departamentos de su área de prestación, utilizando periódicos regionales y canales digitales en cada zona. Según lo informado, estas publicaciones corresponderían a avisos sobre trabajos programados difundidos en medios que, de acuerdo con las certificaciones allegadas y la información reportada por el prestador, tendrían presencia en los municipios donde la empresa señala que fueron informados dichos eventos. Para este propósito, AFINIA relacionó los siguientes medios:

Tabla 34. Lista de medio impreso por departamento

DEPARTAMENTO	MEDIO IMPRESO REPORTADO
Bolívar	El Universal / Frente a Frente
Cesar	El Pílon

Indicador parcial 1.6. Avisos de las interrupciones programadas de conformidad con la resolución CREG 015 de 2018: a) cobertura en medios de comunicación masivos.

Córdoba	El Meridiano de Córdoba
Magdalena	Hoy Diario del Magdalena / Frente a Frente
Sucre	El Meridiano de Sucre (El Propio)

Fuente: Informe de AFINIA

La tabla siguiente corresponde a la información reportada por AFINIA para el período evaluado, en la cual la empresa relaciona los municipios de su área de operación donde indica haber realizado interrupciones programadas, el medio de publicación utilizado, el tipo de medio, la condición de cobertura y la identificación de trabajos programados.

Tabla 35. Lista de municipios, medios de comunicación y cobertura

DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	MEDIO DE PUBLICACIÓN
Bolívar	Repelón	Frente a Frente / Facebook e Instagram
Bolívar	Achí	Frente a Frente / Facebook e Instagram
Bolívar	Altos del Rosario	Frente a Frente / Facebook e Instagram
Bolívar	Arenal del Sur	El Universal, facebook e Instagram / Frente a Frente
Bolívar	Arjona	El Universal, Facebook e Instagram / Frente a Frente
Bolívar	Arroyohondo	Frente a Frente / Facebook e Instagram
Bolívar	Barranco de Loba	Frente a Frente / Facebook e Instagram
Bolívar	Calamar	Frente a Frente / Facebook e Instagram
Bolívar	Cartagena	El Universal, Facebook e Instagram / Frente a Frente
Bolívar	Cicuco	Frente a Frente / Facebook e Instagram
Bolívar	Clemencia	El Universal, Facebook e Instagram / Frente a Frente
Bolívar	Córdoba	Frente a Frente / Facebook e Instagram
Bolívar	El Carmen de Bolívar	El Universal, Facebook e Instagram / Frente a Frente
Bolívar	El Guamo	Frente a Frente / Facebook e Instagram
Bolívar	El Peñón	Frente a Frente / Facebook e Instagram
Bolívar	Hatillo de Loba	Frente a Frente / Facebook e Instagram
Bolívar	Magangué	Frente a Frente / Facebook e Instagram / El propio
Bolívar	Mahates	Frente a Frente / Facebook e Instagram
Bolívar	Margarita	Frente a Frente / Facebook e Instagram
Bolívar	María La Baja	El Universal, Facebook e Instagram / Frente a Frente

Indicador parcial 1.6. Avisos de las interrupciones programadas de conformidad con la resolución CREG 015 de 2018: a) cobertura en medios de comunicación masivos.

	(Maríalabaja)	
Bolívar	Mompox (Mompós)	Frente a Frente / Facebook e Instagram
Bolívar	Montecristo	Frente a Frente / Facebook e Instagram
Bolívar	Morales	Frente a Frente / Facebook e Instagram
Bolívar	Norosí	Frente a Frente / Facebook e Instagram
Bolívar	Pinillos	Frente a Frente / Facebook e Instagram
Bolívar	Regidor	Frente a Frente / Facebook e Instagram
Bolívar	Río Viejo	Frente a Frente / Facebook e Instagram
Bolívar	San Cristóbal	Frente a Frente / Facebook e Instagram
Bolívar	San Estanislao	Frente a Frente / Facebook e Instagram
Bolívar	San Fernando	Frente a Frente / Facebook e Instagram
Bolívar	San Jacinto	El Universal, Facebook e Instagram / Frente a Frente
Bolívar	San Jacinto del Cauca	Frente a Frente / Facebook e Instagram
Bolívar	San Juan Nepomuceno	Frente a Frente / Facebook e Instagram
Bolívar	San Martín de Loba	Frente a Frente / Facebook e Instagram
Bolívar	San Pablo	Frente a Frente / Facebook e Instagram
Bolívar	Santa Catalina	El Universal, Facebook e Instagram / Frente a Frente
Bolívar	Santa Rosa	El Universal, Facebook e Instagram / Frente a Frente
Bolívar	Santa Rosa del Sur	Frente a Frente / Facebook e Instagram
Bolívar	Simití	Frente a Frente / Facebook e Instagram
Bolívar	Soplaviento	El Universal, Facebook e Instagram / Frente a Frente
Bolívar	Talagua Nuevo	Frente a Frente / Facebook e Instagram
Bolívar	Tisiquio	Frente a Frente / Facebook e Instagram
Bolívar	Turbaco	El Universal, Facebook e Instagram / Frente a Frente
Bolívar	Turbana	El Universal, Facebook e Instagram / Frente a Frente
Bolívar	Villanueva	El Universal, Facebook e Instagram / Frente a Frente
Bolívar	Zambrano	El Universal, Facebook e Instagram / Frente a Frente
Bolívar	Arenal	El Universal, facebook e Instagram / Frente a Frente
Cesar	Agustín Codazzi	El Pilón, Facebook e Instagram
Cesar	Astrea	El Pilón, Facebook e Instagram
Cesar	Becerril	El Pilón, Facebook e Instagram
Cesar	Bosconia	El Pilón, Facebook e Instagram
Cesar	Chimichagua	El Pilón, Facebook e Instagram
Cesar	Chiriguaná	El Pilón, Facebook e Instagram

Indicador parcial 1.6. Avisos de las interrupciones programadas de conformidad con la resolución CREG 015 de 2018: a) cobertura en medios de comunicación masivos.

Cesar	Curumaní	El Pílon, Facebook e Instagram
Cesar	El Copey	El Pílon, Facebook e Instagram
Cesar	El Paso	El Pílon, Facebook e Instagram
Cesar	La Gloria	El Pílon, Facebook e Instagram
Cesar	La Jagua de Ibirico	El Pílon, Facebook e Instagram
Cesar	La Paz	El Pílon, Facebook e Instagram
Cesar	Manaure (Balcón del César)	El Pílon, Facebook e Instagram
Cesar	Pailitas	El Pílon, Facebook e Instagram
Cesar	Pueblo Bello	El Pílon, Facebook e Instagram
Cesar	San Diego	El Pílon, Facebook e Instagram
Cesar	Tamalameque	El Pílon, Facebook e Instagram
Cesar	Valledupar	El Pílon, Facebook e Instagram
Córdoba	Ayapel	El Meridiano de Córdoba, Facebook e Instagram
Córdoba	Buenavista	El Meridiano de Córdoba
Córdoba	Canalete	El Meridiano de Córdoba, Facebook e Instagram
Córdoba	Cereté	El Meridiano de Córdoba, Facebook e Instagram
Córdoba	Chimá	El Meridiano de Córdoba, Facebook e Instagram
Córdoba	Chinú	El Meridiano de Córdoba, Facebook e Instagram
Córdoba	Ciénaga de Oro	El Meridiano de Córdoba, Facebook e Instagram
Córdoba	Cotorra	El Meridiano de Córdoba, Facebook e Instagram
Córdoba	La Apartada	El Meridiano de Córdoba, Facebook e Instagram
Córdoba	Lorica	El Meridiano de Córdoba, Facebook e Instagram
Córdoba	Los Córdoba	El Meridiano de Córdoba, Facebook e Instagram
Córdoba	Momil	El Meridiano de Córdoba, Facebook e Instagram
Córdoba	Moñitos	El Meridiano de Córdoba, Facebook e Instagram
Córdoba	Montelíbano	El Meridiano de Córdoba, Facebook e Instagram
Córdoba	Montería	El Meridiano de Córdoba, Facebook e Instagram
Córdoba	Planeta Rica	El Meridiano de Córdoba, Facebook e Instagram
Córdoba	Pueblo Nuevo	El Meridiano de Córdoba, Facebook e Instagram
Córdoba	Puerto Escondido	El Meridiano de Córdoba, Facebook e Instagram
Córdoba	Puerto Libertador	El Meridiano de Córdoba, Facebook e Instagram
Córdoba	Purísima	El Meridiano de Córdoba, Facebook e Instagram
Córdoba	Sahagún	El Meridiano de Córdoba, Facebook e Instagram

Indicador parcial 1.6. Avisos de las interrupciones programadas de conformidad con la resolución CREG 015 de 2018: a) cobertura en medios de comunicación masivos.

Córdoba	San Andrés de Sotavento	El Meridiano de Córdoba, Facebook e Instagram
Córdoba	San Antero	El Meridiano de Córdoba, Facebook e Instagram
Córdoba	San Bernardo del Viento	El Meridiano de Córdoba, Facebook e Instagram
Córdoba	San Carlos	El Meridiano de Córdoba, Facebook e Instagram
Córdoba	San José de Uré	El Meridiano de Córdoba
Córdoba	San Pelayo	El Meridiano de Córdoba, Facebook e Instagram
Córdoba	Tierralta	El Meridiano de Córdoba, Facebook e Instagram
Córdoba	Tuchín	El Meridiano de Córdoba, Facebook e Instagram
Córdoba	Valencia	El Meridiano de Córdoba, Facebook e Instagram
Magdalena	Algarrobo	Hoy Diario Magdalena / Frente a Frente / Facebook e Instagram
Magdalena	Ariguaní (El Difícil)	Hoy Diario Magdalena / Frente a Frente Facebook e Instagram
Magdalena	El Banco	Hoy Diario Magdalena / Frente a frente / Facebook e Instagram
Magdalena	Guamal	Hoy Diario Magdalena / Frente a Frente / Facebook e Instagram
Magdalena	Nueva Granada	Hoy Diario Magdalena / Frente a Frente / Facebook e Instagram
Magdalena	Pijiño del Carmen	Hoy Diario Magdalena / Frente a Frente / Facebook e Instagram
Magdalena	Sabanas de San Ángel	Hoy Diario Magdalena / Frente a Frente / Facebook e Instagram
Magdalena	San Sebastián de Buenavista	Hoy Diario Magdalena / Frente a Frente / Facebook e Instagram
Magdalena	San Zenón	Hoy diario Magdalena / Frente a Frente / Facebook e Instagram
Magdalena	Santa Ana	Hoy diario Magdalena / Frente a Frente / Facebook e Instagram
Magdalena	Santa Bárbara de Pinto	Hoy diario Magdalena / Frente a Frente / Facebook e Instagram
Sucre	Buenavista	El Propio Sucre
Sucre	Caimito	El Propio Sucre / Facebook e Instagram
Sucre	Chalán	El Propio Sucre / Facebook e Instagram
Sucre	Colosó	El Propio Sucre / Facebook e Instagram
Sucre	Corozal	El Propio Sucre / Facebook e Instagram
Sucre	Coveñas	El Propio Sucre / Facebook e Instagram
Sucre	El Roble	El Propio Sucre / Facebook e Instagram
Sucre	Galeras	El Propio Sucre / Facebook e Instagram
Sucre	Guaranda	El Propio Sucre / Facebook e Instagram
Sucre	La Unión	El Propio Sucre / Facebook e Instagram
Sucre	Los Palmitos	El Propio Sucre / Facebook e Instagram
Sucre	Majagual	El Propio Sucre / Facebook e Instagram

Indicador parcial 1.6. Avisos de las interrupciones programadas de conformidad con la resolución CREG 015 de 2018: a) cobertura en medios de comunicación masivos.

Sucre	Morroa	El Propio Sucre / Facebook e Instagram
Sucre	Ovejas	El Propio Sucre / Facebook e Instagram
Sucre	Palmito	Facebook e Instagram
Sucre	Sampués	El Propio Sucre / Facebook e Instagram
Sucre	San Benito Abad	El Propio Sucre / Facebook e Instagram
Sucre	San Juan de Betulia	Facebook e Instagram
Sucre	San Marcos	El Propio Sucre / Facebook e Instagram
Sucre	San Onofre	El Propio Sucre / Facebook e Instagram
Sucre	San Pedro	El Propio Sucre / Facebook e Instagram
Sucre	Santiago de Tolú	El Propio Sucre / Facebook e Instagram
Sucre	Sincé	El Propio Sucre / Facebook e Instagram
Sucre	Sincelejo	El Propio Sucre / Facebook e Instagram
Sucre	Sucre-Sucre	El Propio Sucre / Facebook e Instagram
Sucre	Toluviejo	El Propio Sucre / Facebook e Instagram
Sucre	Tolú	El Propio Sucre / Facebook e Instagram
Sucre	San Antonio de Palmito	El Propio Sucre / Facebook e Instagram

Fuente: Informe de AFINIA

Afinia indica que las interrupciones programadas son difundidas a través de avisos de prensa y complementadas con un trabajo de free press o publicación orgánica. Según el reporte, con la información de los avisos normativos se realizan boletines de prensa específicos por departamento, los cuales son enviados a un listado de medios de comunicación y publicados en la Sala de Prensa digital de la compañía.

Del mismo modo, el prestador señala que la información se socializa a través de grupos de periodistas vía WhatsApp, permitiendo que estos tengan acceso directo a la programación de trabajos desde sus dispositivos móviles

Adicionalmente, la empresa reporta pauta permanente en sus redes sociales propias, principalmente Facebook e Instagram, mediante las cuales comunica a las audiencias dónde ubicar la información de los trabajos de mejora. Según lo indicado, esta estrategia busca redireccionar a los usuarios hacia el portal digital de AFINIA, en el cual se encuentra disponible la programación de trabajos.

En relación con lo anterior, para el presente seguimiento la verificación del indicador 1.6.a se centró en los soportes documentales que permiten identificar, por municipio, la existencia de publicaciones en medios masivos, en especial ejemplares de prensa impresa con fecha de emisión visible dentro del segundo semestre de 2025.

De igual forma, el prestador manifiesta que publica semanalmente la programación de trabajos en su

Indicador parcial 1.6. Avisos de las interrupciones programadas de conformidad con la resolución CREG 015 de 2018: a) cobertura en medios de comunicación masivos.

página web. Al respecto, señala haber realizado ajustes en dicho portal para mejorar la experiencia de los usuarios, simplificando los contenidos y segmentando la información por departamentos.

Buscando alternativas de comunicación directa, AFINIA reporta la apertura de canales de difusión en la aplicación WhatsApp, justificando su implementación en el uso extendido de esta herramienta en la región Caribe. según el informe, se ofrecen canales específicos por territorios, con los siguientes suscriptores correspondientes a los departamentos de su área de prestación, según la información reportada por el prestador para el período evaluado.

Finalmente, en cuanto al balance del período, la empresa declara que en el segundo semestre de 2025 se programaron un total de 2.854 trabajos, reportando haber cubierto a través de medios la totalidad de dichas localidades para una cobertura del 100%.

Análisis de la Superservicios:

De acuerdo con lo establecido en el Programa de Gestión Acordado de Largo Plazo, específicamente en el indicador 1.1.6 a) – Avisos de las interrupciones programadas de conformidad con la Resolución CREG 015 de 2018, la empresa debe indicar de forma detallada cada municipio donde presta sus servicios, señalando el medio de comunicación que será utilizado para divulgar la información de las interrupciones *programadas*, junto con su respectivo soporte (como contratos, ejemplares de prensa, anuncios, volantes u otros medios idóneos), de manera que resulte posible efectuar el seguimiento previsto en el numeral 5.2.1 literal b) de la Resolución CREG 015 de 2018. Asimismo, el PGLP establece que la empresa informará la relación de municipios y el tipo de medio utilizado para la divulgación de la información masiva de las intervenciones y mantenimientos.

En relación con lo anterior, AFINIA aportó una tabla en Excel « 1.1.6 Cobertura en medios de comunicación masivos 2Sem2025» con el listado de municipios de su área de prestación, en la cual incluye, para cada registro, el departamento y el municipio, información sobre el medio de comunicación que indica haber utilizado (distinguiendo entre medios impresos y/o digitales) y una columna de cumplimiento en la que consigna el valor del indicador de cobertura reportado como 100 %. La información fue contrastada con los soportes documentales allegados, priorizando los ejemplares de prensa impresa con fecha de emisión visible dentro del segundo semestre de 2025. en dicha revisión se identificaron soportes con fecha fuera del período evaluado, los cuales no fueron contabilizados para el cálculo del indicador. La tabla no contiene fórmulas que permitan reproducir el cálculo del indicador ni se encuentra acompañada de una base de datos que permita verificar, por municipio, la divulgación efectiva de las interrupciones programadas a través de los medios reportados, lo cual impide comprobar la completitud y exactitud del valor consignado. El cumplimiento consignado de 100% corresponde a un valor digitado manualmente, sin un soporte de cálculo matemático asociado.

Las certificaciones allegadas por la empresa describen de manera general la cobertura y circulación de los medios impresos utilizados, presentando además algunos ejemplares puntuales donde se observan publicaciones de trabajos programados. No obstante, dicho material no constituye, por sí solo, una relación detallada y sistemática que permita asociar, para cada municipio, las fechas de publicación y los medios empleados, conforme a lo previsto en el PGLP para efectos de verificar la divulgación de las interrupciones programadas en cada municipio. Por esta razón, para el cálculo

Indicador parcial 1.6. Avisos de las interrupciones programadas de conformidad con la resolución CREG 015 de 2018: a) cobertura en medios de comunicación masivos.

verificable se utilizaron únicamente los soportes que permitieron identificar razonablemente el medio, la fecha de emisión del periódico y el municipio informado.

Adicionalmente, aunque AFINIA reporta actividades de divulgación mediante redes sociales, página web, sala de prensa y canales de difusión por WhatsApp, la información allegada no permite reconstruir una trazabilidad verificable entre estas acciones de divulgación y los municipios en los que se programaron interrupciones, en los términos exigidos por el PGLP. En particular, no se entregó una base de datos que vincule en detalle cada municipio intervenido con la pieza comunicacional publicada en el medio respectivo, ni se aportaron soportes que acrediten de manera individual la difusión de las interrupciones programadas para todos los municipios reportados durante el período evaluado.

En este contexto, y considerando las exigencias del PGLP, no se cuenta con evidencia documental ni matemática suficiente que permita verificar el cálculo del indicador 1.1.6 a) en términos de cobertura por municipio, dado que la información suministrada por el prestador no permite comprobar, de manera trazable, que la divulgación de las interrupciones programadas se haya realizado conforme a lo reportado. La ausencia de una base consolidada que relacione cada municipio con el medio utilizado y su respectivo soporte impide verificar o comprobar el valor de cumplimiento del 100 % digitado por la empresa. En este contexto, y considerando las exigencias del PGLP, la superintendencia construyó una base de verificación a partir de la evidencia documental disponible, en la cual se consolidaron los registros con soporte visible, fecha de emisión del periódico, municipio, departamento y medio utilizado. como resultado de esta revisión, se identificaron 134 municipios del universo evaluado con al menos un soporte válido dentro del segundo semestre de 2025, sin perjuicio de que también se identificaron 191 registros con fecha de emisión fuera del período evaluado, los cuales fueron excluidos del cálculo.

Construcción de un valor verificable del indicador con base en evidencia documental

Certificaciones con ejemplares de soporte

Con el fin de establecer un valor verificable del indicador 1.6.a en términos de cobertura por municipio, con base exclusivamente en la evidencia documental allegada por el prestador, se procedió a realizar un conteo de los municipios que cuentan con al menos una publicación con soporte documental visible en los ejemplares de medios impresos remitidos por AFINIA. Para ello, se identificaron las fechas visibles de cada publicación, en particular la fecha de emisión del periódico, y se determinó el o los municipios a los que corresponde cada aviso, elaborando una base de datos de referencia que consolida únicamente los municipios efectivamente informados y soportados dentro del segundo semestre de 2025.

Este procedimiento permite obtener un valor verificable y contrastable frente al universo de municipios reportados por el operador como intervenidos durante el período evaluado con base en la información allegada, toda vez que el PGLP exige contar con soporte detallado por municipio y medio empleado para efectos de la verificación del indicador 1.6.a. El resultado de este ejercicio corresponde a un valor mínimo verificable de cobertura municipal, sustentado en la documentación entregada por el prestador.

En desarrollo de la revisión, se identificaron ejemplares de prensa impresa con avisos visibles

Indicador parcial 1.6. Avisos de las interrupciones programadas de conformidad con la resolución CREG 015 de 2018: a) cobertura en medios de comunicación masivos.

asociados a interrupciones programadas, entre otros, en medios como el universal, el pilón, el meridiano de córdoba y hoy diario de la magdalena, en los cuales se observaron publicaciones con fechas visibles y menciones a municipios específicos. para efectos de la verificación, se elaboró una tabla base de trabajo en la cual se consolidaron los registros identificados por medio, fecha de publicación, municipio, departamento y soporte documental. no obstante, debido al volumen de información contenida en dicha base, esta se conserva como soporte de verificación interna y no se incorpora íntegramente en el presente anexo.

A partir de la tabla base de trabajo, se depuró la información para retirar duplicidades de municipios, manteniendo una sola vez cada municipio con soporte verificable. el resultado de esta depuración se presenta en la tabla 35. relación de municipios con soporte de notificación, la cual constituye la relación consolidada de municipios que cuentan con evidencia documental visible en ejemplares de prensa impresa durante el período evaluado.

Certificaciones sin ejemplares de soporte

Adicionalmente, AFINIA allegó certificaciones, reportes o soportes generales asociados a medios de comunicación, circulación, pauta, cobertura, audiencia, publicaciones digitales o alcance de divulgación. si bien estos documentos pueden dar cuenta de la existencia de gestiones de publicación o de la contratación de espacios de divulgación, en algunos casos no contienen el ejemplar completo, el recorte visible del aviso, la relación de municipios informados o la trazabilidad suficiente para identificar, de manera verificable, qué aviso corresponde a cada municipio.

En este contexto, las certificaciones generales de circulación, cobertura, pauta, audiencia o alcance no satisfacen, por sí solas, las exigencias del PGLP para el indicador 1.6.a en términos de cobertura por municipio, cuando no permiten verificar la divulgación efectiva de las interrupciones programadas en cada municipio intervenido. en consecuencia, estos soportes no fueron valorados como evidencia suficiente para el conteo de municipios cubiertos, dado que no permiten verificar la asociación entre la fecha certificada, el medio utilizado, el aviso efectivamente publicado y los municipios reportados.

Por lo anterior, para efectos del presente análisis únicamente se tuvieron en cuenta los ejemplares de prensa impresa, recortes o publicaciones visibles que permitieron identificar razonablemente el medio, la fecha de emisión del periódico y el municipio informado. Los demás soportes fueron considerados como información complementaria, pero no como evidencia suficiente para acreditar cobertura municipal en el cálculo verificable del indicador.

Conclusión

Del análisis de la documentación allegada por AFINIA se observa que se recibieron ejemplares de prensa impresa que permiten verificar, en algunos casos, la divulgación por municipio de avisos asociados a interrupciones programadas. Dentro de los soportes revisados se identificaron publicaciones visibles en medios como El Universal, El Pílon, El Meridiano de Córdoba y Hoy Diario del Magdalena, en las cuales se observan fechas de publicación y menciones a municipios específicos. Para el cálculo del indicador solo se tuvieron en cuenta los registros con fecha de emisión del periódico dentro del segundo semestre de 2025.

Indicador parcial 1.6. Avisos de las interrupciones programadas de conformidad con la resolución CREG 015 de 2018: a) cobertura en medios de comunicación masivos.

Así mismo, se advierte que la organización de los soportes por carpetas o departamentos no fue utilizada como criterio restrictivo para el conteo, debido a que se identificaron ejemplares ubicados en una carpeta departamental que contenían menciones a municipios pertenecientes a otro departamento. En consecuencia, para la verificación del indicador se adoptó el criterio de contabilizar todo municipio que aparezca mencionado en un ejemplar de prensa impresa con soporte documental visible, independientemente de la carpeta en la que se encontrara organizado el archivo, asignando el departamento correspondiente de acuerdo con la división político-administrativa y la base de municipios utilizada para la comparación.

En la tabla base de trabajo se consolidaron los registros identificados en los ejemplares revisados. Posteriormente, se retiraron duplicidades para obtener la tabla 36. relación de municipios con soporte de notificación, la cual contiene los municipios que cuentan con al menos una publicación verificable durante el período evaluado.

En relación con las certificaciones, reportes generales o soportes que no contienen ejemplares, recortes visibles o trazabilidad municipio-fecha-medio-soporte, no fue posible comprobar por municipio la realización de las publicaciones reportadas. Por tanto, dichos documentos no fueron considerados como soporte suficiente para acreditar cobertura municipal, sin perjuicio de que puedan servir como información complementaria sobre las gestiones de divulgación reportadas por el prestador.

Nota técnica sobre el criterio adoptado para la verificación del indicador

Para el período evaluado, la información allegada por el operador de red no permite establecer una relación individual y trazable, por municipio, entre la totalidad de las interrupciones programadas reportadas y todos los avisos publicados en medios de comunicación masivos, dado que no se cuenta con una base de datos que vincule, de manera detallada, cada interrupción o trabajo programado con la fecha, el medio de comunicación y el soporte documental correspondiente. En consecuencia, no es posible verificar de manera directa una correspondencia uno a uno entre todos los municipios reportados y las publicaciones realizadas, ni determinar con precisión el alcance de la divulgación efectuada en cada municipio.

En este contexto, se procede a aplicar el indicador 1.6.a conforme a la fórmula definida en el Programa de Gestión Acordado de Largo Plazo, en atención a que la labor se circunscribe a la verificación de la información reportada por el prestador y a la aplicación de los parámetros establecidos en dicho programa.

Ante esta limitación, y con el fin de contar con un criterio de verificación basado exclusivamente en la evidencia documental disponible, la Superintendencia adoptó un enfoque conservador, considerando como unidad mínima verificable cada municipio que aparece al menos una vez mencionado en una publicación con soporte documental visible durante el período evaluado. Bajo este criterio, se entiende que la mención verificable de un municipio en un aviso acredita una cobertura informativa mínima respecto de dicho municipio, sin que ello implique que todas las interrupciones programadas ocurridas en el territorio hayan sido informadas ni que exista una relación uno a uno entre municipios, interrupciones y publicaciones realizadas.

Este criterio metodológico no pretende reflejar la totalidad de las interrupciones programadas

Indicador parcial 1.6. Avisos de las interrupciones programadas de conformidad con la resolución CREG 015 de 2018: a) cobertura en medios de comunicación masivos.

reportadas por el operador, sino establecer un valor mínimo verificable de cobertura por municipio, sustentado únicamente en la documentación aportada, en aplicación de la fórmula vigente del PGLP, que permita contrastar el grado de cumplimiento del indicador conforme a las exigencias del Programa de Gestión Acordado de Largo Plazo.

Cálculo estimado del indicador

De conformidad con la fórmula definida para el indicador 1.6.a, su aplicación requiere identificar los municipios en los que se presentaron interrupciones programadas y aquellos que cuentan con evidencia verificable de haber sido informados a través de medios de comunicación masivos. no obstante, la información allegada por el operador no permite establecer de manera directa y trazable una relación única por municipio para todo el período evaluado, ni asociar cada interrupción programada con un aviso específico y su respectivo soporte documental.

En este contexto, y atendiendo al análisis de los soportes efectivamente aportados, se procede a identificar como “municipios con soporte de notificación” aquellos que cuentan con al menos una publicación en ejemplar de prensa impresa con soporte documental visible durante el período evaluado. Este entendimiento no implica una relación uno a uno entre municipios y publicaciones, ni permite inferir el número total de interrupciones informadas por municipio, sino que constituye una aproximación mínima de cobertura municipal basada exclusivamente en la evidencia documental disponible.

Para efectos del presente análisis, únicamente se consideraron como “municipios notificados” aquellos que corresponden a entidades territoriales municipales, conforme a la división político-administrativa. Las menciones a corregimientos, barrios, veredas, sectores o circuitos eléctricos se entendieron como referencias internas dentro del respectivo municipio y no fueron contabilizadas de manera independiente para el cálculo del indicador.

Para la identificación de los municipios notificados en cada publicación, se consideraron tanto las menciones directas a municipios como aquellas referencias a corregimientos, barrios, veredas o sectores que permiten identificar razonablemente el municipio al que pertenecen. En estos casos, se contabilizó el municipio correspondiente una sola vez para la tabla, independientemente del número de publicaciones, fechas o subdivisiones internas mencionadas.

Tabla 36. Relación de Municipios con soporte de notificación

Departamento objetivo	Municipio objetivo	Soportes identificados
Bolívar	Achí	10 de julio de 2025; 12 de julio de 2025; 17 de julio de 2025; 19 de julio de 2025; 31 de julio de 2025; 2 de agosto de 2025; 28 de agosto de 2025; 29 de agosto de 2025; 11 de septiembre de 2025; 20 de septiembre de 2025; 23 de septiembre de 2025; 25 de septiembre de 2025; 27 de septiembre de 2025; 23 de octubre de 2025; 25 de octubre de 2025; 26 de octubre de 2025; 30 de octubre de 2025; 27 de noviembre de 2025; 29 de noviembre de 2025
Bolívar	Altos del Rosario	10 de julio de 2025; 24 de julio de 2025; 26 de julio de 2025; 7 de agosto de 2025; 9 de agosto de 2025; 21 de agosto de 2025; 23 de agosto de 2025; 4 de septiembre de 2025; 6 de septiembre de 2025; 9 de septiembre de 2025; 10 de septiembre de 2025; 23 de octubre de 2025; 25 de octubre de 2025; 26 de octubre de 2025; 29 de octubre

Indicador parcial 1.6. Avisos de las interrupciones programadas de conformidad con la resolución CREG 015 de 2018: a) cobertura en medios de comunicación masivos.

		de 2025; 30 de octubre de 2025; 14 de noviembre de 2025; 16 de noviembre de 2025; 20 de noviembre de 2025; 27 de noviembre de 2025; 29 de noviembre de 2025; 24 de diciembre de 2025
Bolívar	Arenal	17 de julio de 2025; 19 de julio de 2025; 24 de julio de 2025; 7 de agosto de 2025; 9 de agosto de 2025; 12 de agosto de 2025; 21 de agosto de 2025; 23 de agosto de 2025; 28 de agosto de 2025; 29 de agosto de 2025; 4 de septiembre de 2025; 6 de septiembre de 2025; 9 de septiembre de 2025; 10 de septiembre de 2025; 11 de septiembre de 2025; 20 de septiembre de 2025; 23 de septiembre de 2025; 16 de octubre de 2025; 18 de octubre de 2025; 23 de octubre de 2025; 25 de octubre de 2025; 26 de octubre de 2025; 29 de octubre de 2025; 30 de octubre de 2025; 14 de noviembre de 2025; 16 de noviembre de 2025; 20 de noviembre de 2025; 27 de noviembre de 2025; 29 de noviembre de 2025; 5 de diciembre de 2025
Bolívar	Arenal del Sur	24 de julio de 2025; 7 de agosto de 2025; 9 de agosto de 2025; 12 de agosto de 2025; 4 de septiembre de 2025; 6 de septiembre de 2025; 9 de septiembre de 2025; 10 de septiembre de 2025; 11 de septiembre de 2025; 16 de octubre de 2025; 18 de octubre de 2025; 14 de noviembre de 2025; 16 de noviembre de 2025; 20 de noviembre de 2025; 5 de diciembre de 2025
Bolívar	Arjona	17 de julio de 2025; 24 de julio de 2025; 26 de julio de 2025; 31 de julio de 2025; 2 de agosto de 2025; 7 de agosto de 2025; 9 de agosto de 2025; 12 de agosto de 2025; 21 de agosto de 2025; 23 de agosto de 2025; 28 de agosto de 2025; 29 de agosto de 2025; 18 de septiembre de 2025; 2 de octubre de 2025; 16 de octubre de 2025; 18 de octubre de 2025; 23 de octubre de 2025; 25 de octubre de 2025; 26 de octubre de 2025; 30 de octubre de 2025; 27 de noviembre de 2025; 29 de noviembre de 2025
Bolívar	Arroyohondo	3 de julio de 2025; 5 de julio de 2025; 2 de noviembre de 2025; 7 de noviembre de 2025; 14 de noviembre de 2025; 16 de noviembre de 2025; 20 de noviembre de 2025; 18 de diciembre de 2025; 26 de diciembre de 2025
Bolívar	Barranco de Loba	24 de julio de 2025; 26 de julio de 2025; 7 de agosto de 2025; 9 de agosto de 2025; 12 de agosto de 2025; 14 de agosto de 2025; 16 de agosto de 2025; 18 de agosto de 2025; 28 de agosto de 2025; 29 de agosto de 2025; 4 de septiembre de 2025; 6 de septiembre de 2025; 9 de septiembre de 2025; 10 de septiembre de 2025; 23 de octubre de 2025; 25 de octubre de 2025; 26 de octubre de 2025; 30 de octubre de 2025; 27 de noviembre de 2025; 29 de noviembre de 2025; 24 de diciembre de 2025
Bolívar	Calamar	3 de julio de 2025; 5 de julio de 2025; 24 de julio de 2025; 26 de julio de 2025; 7 de agosto de 2025; 9 de agosto de 2025; 12 de agosto de 2025; 4 de septiembre de 2025; 6 de septiembre de 2025; 9 de septiembre de 2025; 10 de septiembre de 2025; 18 de septiembre de 2025; 25 de septiembre de 2025; 27 de septiembre de 2025; 2 de octubre de 2025; 16 de octubre de 2025; 18 de octubre de 2025; 23 de octubre de 2025; 25 de octubre de 2025; 26 de octubre de 2025; 30 de octubre de 2025; 2 de noviembre de 2025; 7 de noviembre de 2025; 14 de noviembre de 2025; 16 de noviembre de 2025; 20 de noviembre de 2025; 21 de noviembre de 2025; 22 de noviembre de 2025; 23 de noviembre de 2025; 27 de noviembre de 2025; 29 de noviembre de 2025; 18 de diciembre de 2025; 26 de diciembre de 2025
Bolívar	Cartagena	3 de julio de 2025; 5 de julio de 2025; 10 de julio de 2025; 12 de julio de 2025; 17 de julio de 2025; 19 de julio de 2025; 24 de julio de 2025; 26 de julio de 2025; 31 de julio de 2025; 2 de agosto de 2025; 7 de agosto de 2025; 9 de agosto de 2025; 12 de agosto de 2025; 14 de agosto de 2025; 16 de agosto de 2025; 18 de agosto de 2025; 21 de agosto de 2025; 23 de agosto de 2025; 28 de agosto de 2025; 29 de agosto de 2025; 4 de septiembre de 2025; 6 de septiembre de 2025; 9 de septiembre de 2025; 10 de septiembre de 2025; 11 de septiembre de 2025; 13 de septiembre de 2025; 18 de septiembre de 2025; 20 de septiembre de 2025; 23 de septiembre de 2025; 25 de septiembre de 2025; 27 de septiembre de 2025; 2 de octubre de 2025; 9 de octubre de 2025; 11 de octubre de 2025; 16 de octubre de 2025; 18 de octubre de 2025; 23 de octubre de 2025; 25 de octubre de 2025; 26 de octubre de 2025; 29 de octubre de 2025; 30 de octubre de 2025; 2 de noviembre de 2025; 7 de noviembre de 2025; 14 de noviembre de 2025; 16 de noviembre de 2025; 20 de noviembre de 2025; 21 de

Indicador parcial 1.6. Avisos de las interrupciones programadas de conformidad con la resolución CREG 015 de 2018: a) cobertura en medios de comunicación masivos.

		noviembre de 2025; 22 de noviembre de 2025; 23 de noviembre de 2025; 27 de noviembre de 2025; 29 de noviembre de 2025; 18 de diciembre de 2025; 24 de diciembre de 2025; 26 de diciembre de 2025
Bolívar	Cicuco	17 de julio de 2025; 19 de julio de 2025; 9 de agosto de 2025; 12 de agosto de 2025; 14 de agosto de 2025; 16 de agosto de 2025; 18 de agosto de 2025; 4 de septiembre de 2025; 6 de septiembre de 2025; 9 de septiembre de 2025; 10 de septiembre de 2025; 20 de septiembre de 2025; 23 de septiembre de 2025; 2 de octubre de 2025; 9 de octubre de 2025; 11 de octubre de 2025; 23 de octubre de 2025; 25 de octubre de 2025; 26 de octubre de 2025; 29 de octubre de 2025; 30 de octubre de 2025; 2 de noviembre de 2025; 7 de noviembre de 2025; 20 de noviembre de 2025; 21 de noviembre de 2025; 22 de noviembre de 2025; 23 de noviembre de 2025; 27 de noviembre de 2025; 29 de noviembre de 2025; 18 de diciembre de 2025; 24 de diciembre de 2025; 26 de diciembre de 2025
Bolívar	Clemencia	24 de julio de 2025; 26 de julio de 2025; 14 de agosto de 2025; 16 de agosto de 2025; 18 de agosto de 2025; 4 de septiembre de 2025; 6 de septiembre de 2025; 9 de septiembre de 2025; 10 de septiembre de 2025; 20 de noviembre de 2025; 21 de noviembre de 2025; 22 de noviembre de 2025; 23 de noviembre de 2025; 27 de noviembre de 2025; 29 de noviembre de 2025
Bolívar	Córdoba	3 de julio de 2025; 5 de julio de 2025; 31 de julio de 2025; 2 de agosto de 2025; 7 de agosto de 2025; 9 de agosto de 2025; 12 de agosto de 2025; 14 de agosto de 2025; 15 de agosto de 2025; 16 de agosto de 2025; 18 de agosto de 2025; 21 de agosto de 2025; 23 de agosto de 2025; 28 de agosto de 2025; 29 de agosto de 2025; 4 de septiembre de 2025; 6 de septiembre de 2025; 9 de septiembre de 2025; 10 de septiembre de 2025; 20 de septiembre de 2025; 23 de septiembre de 2025; 25 de septiembre de 2025; 27 de septiembre de 2025; 20 de noviembre de 2025; 21 de noviembre de 2025; 22 de noviembre de 2025; 23 de noviembre de 2025; 24 de diciembre de 2025
Bolívar	El Carmen de Bolívar	3 de julio de 2025; 5 de julio de 2025; 10 de julio de 2025; 12 de julio de 2025; 24 de julio de 2025; 26 de julio de 2025; 31 de julio de 2025; 2 de agosto de 2025; 7 de agosto de 2025; 9 de agosto de 2025; 12 de agosto de 2025; 14 de agosto de 2025; 16 de agosto de 2025; 18 de agosto de 2025; 21 de agosto de 2025; 23 de agosto de 2025; 4 de septiembre de 2025; 6 de septiembre de 2025; 9 de septiembre de 2025; 10 de septiembre de 2025; 18 de septiembre de 2025; 20 de septiembre de 2025; 23 de septiembre de 2025; 25 de septiembre de 2025; 27 de septiembre de 2025; 2 de octubre de 2025; 16 de octubre de 2025; 18 de octubre de 2025; 2 de noviembre de 2025; 7 de noviembre de 2025; 14 de noviembre de 2025; 16 de noviembre de 2025; 20 de noviembre de 2025; 21 de noviembre de 2025; 22 de noviembre de 2025; 23 de noviembre de 2025; 27 de noviembre de 2025; 29 de noviembre de 2025; 18 de diciembre de 2025; 24 de diciembre de 2025; 26 de diciembre de 2025
Bolívar	El Guamo	3 de julio de 2025; 5 de julio de 2025; 10 de julio de 2025; 17 de julio de 2025; 24 de julio de 2025; 26 de julio de 2025; 31 de julio de 2025; 1 de agosto de 2025; 14 de agosto de 2025; 16 de agosto de 2025; 18 de agosto de 2025; 30 de agosto de 2025; 1 de septiembre de 2025; 3 de septiembre de 2025; 25 de septiembre de 2025; 27 de septiembre de 2025; 2 de octubre de 2025; 16 de octubre de 2025; 18 de octubre de 2025; 25 de octubre de 2025; 29 de octubre de 2025; 14 de noviembre de 2025; 16 de noviembre de 2025; 20 de noviembre de 2025; 27 de noviembre de 2025; 29 de noviembre de 2025; 18 de diciembre de 2025; 26 de diciembre de 2025
Bolívar	El Peñón	10 de julio de 2025; 12 de julio de 2025; 17 de julio de 2025; 19 de julio de 2025; 7 de agosto de 2025; 9 de agosto de 2025; 14 de agosto de 2025; 16 de agosto de 2025; 18 de agosto de 2025; 28 de agosto de 2025; 29 de agosto de 2025; 4 de septiembre de 2025; 6 de septiembre de 2025; 9 de septiembre de 2025; 10 de septiembre de 2025; 11 de septiembre de 2025; 25 de septiembre de 2025; 27 de septiembre de 2025; 2 de octubre de 2025; 18 de diciembre de 2025; 24 de diciembre de 2025; 26 de diciembre de 2025

Indicador parcial 1.6. Avisos de las interrupciones programadas de conformidad con la resolución CREG 015 de 2018: a) cobertura en medios de comunicación masivos.

Bolívar	Hatillo de Loba	10 de julio de 2025; 12 de julio de 2025; 7 de agosto de 2025; 9 de agosto de 2025; 14 de agosto de 2025; 16 de agosto de 2025; 18 de agosto de 2025; 28 de agosto de 2025; 29 de agosto de 2025; 4 de septiembre de 2025; 6 de septiembre de 2025; 9 de septiembre de 2025; 10 de septiembre de 2025; 16 de octubre de 2025; 18 de octubre de 2025
Bolívar	Magangué	10 de julio de 2025; 12 de julio de 2025; 17 de julio de 2025; 19 de julio de 2025; 24 de julio de 2025; 26 de julio de 2025; 31 de julio de 2025; 2 de agosto de 2025; 7 de agosto de 2025; 9 de agosto de 2025; 12 de agosto de 2025; 14 de agosto de 2025; 16 de agosto de 2025; 18 de agosto de 2025; 21 de agosto de 2025; 23 de agosto de 2025; 28 de agosto de 2025; 29 de agosto de 2025; 4 de septiembre de 2025; 6 de septiembre de 2025; 9 de septiembre de 2025; 10 de septiembre de 2025; 11 de septiembre de 2025; 18 de septiembre de 2025; 20 de septiembre de 2025; 23 de septiembre de 2025; 25 de septiembre de 2025; 27 de septiembre de 2025; 2 de octubre de 2025; 9 de octubre de 2025; 11 de octubre de 2025; 23 de octubre de 2025; 25 de octubre de 2025; 26 de octubre de 2025; 29 de octubre de 2025; 30 de octubre de 2025; 2 de noviembre de 2025; 7 de noviembre de 2025; 14 de noviembre de 2025; 16 de noviembre de 2025; 20 de noviembre de 2025; 21 de noviembre de 2025; 22 de noviembre de 2025; 23 de noviembre de 2025; 27 de noviembre de 2025; 29 de noviembre de 2025; 18 de diciembre de 2025; 24 de diciembre de 2025; 26 de diciembre de 2025
Bolívar	Mahates	3 de julio de 2025; 5 de julio de 2025; 10 de julio de 2025; 12 de julio de 2025; 24 de julio de 2025; 26 de julio de 2025; 7 de agosto de 2025; 9 de agosto de 2025; 12 de agosto de 2025; 28 de agosto de 2025; 29 de agosto de 2025; 18 de septiembre de 2025; 20 de septiembre de 2025; 23 de septiembre de 2025; 16 de octubre de 2025; 18 de octubre de 2025; 23 de octubre de 2025; 25 de octubre de 2025; 26 de octubre de 2025; 30 de octubre de 2025; 14 de noviembre de 2025; 16 de noviembre de 2025; 20 de noviembre de 2025; 27 de noviembre de 2025; 29 de noviembre de 2025; 18 de diciembre de 2025; 26 de diciembre de 2025
Bolívar	Margarita	17 de julio de 2025; 19 de julio de 2025; 9 de agosto de 2025; 12 de agosto de 2025; 14 de agosto de 2025; 16 de agosto de 2025; 18 de agosto de 2025; 28 de agosto de 2025; 1 de septiembre de 2025; 2 de octubre de 2025; 9 de octubre de 2025; 11 de octubre de 2025; 23 de octubre de 2025; 25 de octubre de 2025; 26 de octubre de 2025; 29 de octubre de 2025; 30 de octubre de 2025; 24 de diciembre de 2025
Bolívar	María La Baja	3 de julio de 2025; 5 de julio de 2025; 10 de julio de 2025; 12 de julio de 2025; 24 de julio de 2025; 26 de julio de 2025; 7 de agosto de 2025; 9 de agosto de 2025; 12 de agosto de 2025; 21 de agosto de 2025; 23 de agosto de 2025; 28 de agosto de 2025; 29 de agosto de 2025; 11 de septiembre de 2025; 18 de septiembre de 2025; 2 de octubre de 2025; 16 de octubre de 2025; 18 de octubre de 2025; 23 de octubre de 2025; 25 de octubre de 2025; 26 de octubre de 2025; 29 de octubre de 2025; 30 de octubre de 2025; 2 de noviembre de 2025; 7 de noviembre de 2025; 14 de noviembre de 2025; 16 de noviembre de 2025; 20 de noviembre de 2025; 21 de noviembre de 2025; 22 de noviembre de 2025; 23 de noviembre de 2025
Bolívar	Mompox	10 de julio de 2025; 12 de julio de 2025; 17 de julio de 2025; 19 de julio de 2025; 24 de julio de 2025; 26 de julio de 2025; 31 de julio de 2025; 2 de agosto de 2025; 7 de agosto de 2025; 9 de agosto de 2025; 12 de agosto de 2025; 14 de agosto de 2025; 16 de agosto de 2025; 18 de agosto de 2025; 21 de agosto de 2025; 23 de agosto de 2025; 28 de agosto de 2025; 29 de agosto de 2025; 4 de septiembre de 2025; 6 de septiembre de 2025; 9 de septiembre de 2025; 10 de septiembre de 2025; 18 de septiembre de 2025; 20 de septiembre de 2025; 23 de septiembre de 2025; 25 de septiembre de 2025; 27 de septiembre de 2025; 2 de octubre de 2025; 9 de octubre de 2025; 11 de octubre de 2025; 23 de octubre de 2025; 25 de octubre de 2025; 26 de octubre de 2025; 29 de octubre de 2025; 30 de octubre de 2025; 20 de noviembre de 2025; 21 de noviembre de 2025; 22 de noviembre de 2025; 23 de noviembre de 2025; 27 de noviembre de 2025; 29 de noviembre de 2025; 18 de diciembre de 2025; 24 de diciembre de 2025; 26 de diciembre de 2025

Indicador parcial 1.6. Avisos de las interrupciones programadas de conformidad con la resolución CREG 015 de 2018: a) cobertura en medios de comunicación masivos.

Bolívar	Montecristo	17 de julio de 2025; 19 de julio de 2025
Bolívar	Morales	12 de julio de 2025; 19 de julio de 2025; 31 de julio de 2025; 2 de agosto de 2025; 7 de agosto de 2025; 9 de agosto de 2025; 12 de agosto de 2025; 14 de agosto de 2025; 15 de agosto de 2025; 18 de agosto de 2025; 21 de agosto de 2025; 23 de agosto de 2025; 4 de septiembre de 2025; 6 de septiembre de 2025; 9 de septiembre de 2025; 10 de septiembre de 2025; 11 de septiembre de 2025; 18 de septiembre de 2025; 16 de octubre de 2025; 18 de octubre de 2025; 25 de octubre de 2025; 29 de octubre de 2025; 14 de noviembre de 2025; 16 de noviembre de 2025; 20 de noviembre de 2025; 21 de noviembre de 2025; 22 de noviembre de 2025; 23 de noviembre de 2025; 27 de noviembre de 2025; 29 de noviembre de 2025; 5 de diciembre de 2025
Bolívar	Norosí	7 de agosto de 2025; 9 de agosto de 2025; 12 de agosto de 2025; 4 de septiembre de 2025; 6 de septiembre de 2025; 9 de septiembre de 2025; 10 de septiembre de 2025; 11 de septiembre de 2025; 16 de octubre de 2025; 18 de octubre de 2025; 25 de octubre de 2025; 29 de octubre de 2025; 14 de noviembre de 2025; 16 de noviembre de 2025; 20 de noviembre de 2025; 27 de noviembre de 2025; 29 de noviembre de 2025; 5 de diciembre de 2025
Bolívar	Pinillos	10 de julio de 2025; 12 de julio de 2025; 17 de julio de 2025; 19 de julio de 2025; 31 de julio de 2025; 2 de agosto de 2025; 9 de agosto de 2025; 12 de agosto de 2025; 14 de agosto de 2025; 16 de agosto de 2025; 18 de agosto de 2025; 21 de agosto de 2025; 23 de agosto de 2025; 4 de septiembre de 2025; 6 de septiembre de 2025; 9 de septiembre de 2025; 10 de septiembre de 2025; 11 de septiembre de 2025; 20 de septiembre de 2025; 23 de septiembre de 2025; 9 de octubre de 2025; 11 de octubre de 2025; 23 de octubre de 2025; 25 de octubre de 2025; 26 de octubre de 2025; 29 de octubre de 2025; 30 de octubre de 2025; 2 de noviembre de 2025; 7 de noviembre de 2025; 14 de noviembre de 2025; 16 de noviembre de 2025; 20 de noviembre de 2025; 27 de noviembre de 2025; 29 de noviembre de 2025
Bolívar	Regidor	7 de agosto de 2025; 9 de agosto de 2025; 12 de agosto de 2025; 4 de septiembre de 2025; 6 de septiembre de 2025; 9 de septiembre de 2025; 10 de septiembre de 2025; 11 de septiembre de 2025; 25 de octubre de 2025; 29 de octubre de 2025; 14 de noviembre de 2025; 16 de noviembre de 2025; 20 de noviembre de 2025; 27 de noviembre de 2025; 29 de noviembre de 2025; 5 de diciembre de 2025
Bolívar	Río Viejo	7 de agosto de 2025; 9 de agosto de 2025; 12 de agosto de 2025; 4 de septiembre de 2025; 6 de septiembre de 2025; 9 de septiembre de 2025; 10 de septiembre de 2025; 11 de septiembre de 2025; 16 de octubre de 2025; 18 de octubre de 2025; 25 de octubre de 2025; 29 de octubre de 2025; 14 de noviembre de 2025; 16 de noviembre de 2025; 20 de noviembre de 2025; 27 de noviembre de 2025; 29 de noviembre de 2025; 5 de diciembre de 2025
Bolívar	San Cristóbal	3 de julio de 2025; 5 de julio de 2025; 10 de julio de 2025; 12 de julio de 2025; 31 de julio de 2025; 2 de agosto de 2025; 14 de agosto de 2025; 16 de agosto de 2025; 18 de agosto de 2025; 21 de agosto de 2025; 23 de agosto de 2025; 28 de agosto de 2025; 29 de agosto de 2025; 30 de agosto de 2025; 1 de septiembre de 2025; 3 de septiembre de 2025; 14 de noviembre de 2025; 16 de noviembre de 2025; 20 de noviembre de 2025; 27 de noviembre de 2025; 29 de noviembre de 2025; 18 de diciembre de 2025; 26 de diciembre de 2025
Bolívar	San Estanislao	3 de julio de 2025; 5 de julio de 2025; 17 de julio de 2025; 19 de julio de 2025; 7 de agosto de 2025; 9 de agosto de 2025; 12 de agosto de 2025; 21 de agosto de 2025; 23 de agosto de 2025; 28 de agosto de 2025; 29 de agosto de 2025; 4 de septiembre de 2025; 6 de septiembre de 2025; 9 de septiembre de 2025; 10 de septiembre de 2025; 18 de septiembre de 2025; 20 de septiembre de 2025; 23 de septiembre de 2025; 2 de octubre de 2025; 16 de octubre de 2025; 18 de octubre de 2025; 23 de octubre de 2025; 25 de octubre de 2025; 26 de octubre de 2025; 29 de octubre de 2025; 30 de octubre de 2025; 2 de noviembre de 2025; 7 de noviembre de 2025; 14 de noviembre de 2025; 16 de noviembre de 2025; 20 de noviembre de 2025; 21 de noviembre de 2025; 22 de noviembre de 2025; 23 de noviembre de 2025; 27 de noviembre de 2025

Indicador parcial 1.6. Avisos de las interrupciones programadas de conformidad con la resolución CREG 015 de 2018: a) cobertura en medios de comunicación masivos.

		noviembre de 2025; 29 de noviembre de 2025; 18 de diciembre de 2025; 26 de diciembre de 2025
Bolívar	San Fernando	10 de julio de 2025; 12 de julio de 2025; 31 de julio de 2025; 2 de agosto de 2025; 23 de octubre de 2025; 25 de octubre de 2025; 26 de octubre de 2025; 30 de octubre de 2025; 20 de noviembre de 2025; 21 de noviembre de 2025; 22 de noviembre de 2025; 23 de noviembre de 2025
Bolívar	San Jacinto	3 de julio de 2025; 5 de julio de 2025; 10 de julio de 2025; 12 de julio de 2025; 17 de julio de 2025; 19 de julio de 2025; 24 de julio de 2025; 26 de julio de 2025; 31 de julio de 2025; 2 de agosto de 2025; 14 de agosto de 2025; 16 de agosto de 2025; 18 de agosto de 2025; 28 de agosto de 2025; 29 de agosto de 2025; 18 de septiembre de 2025; 25 de septiembre de 2025; 27 de septiembre de 2025; 25 de octubre de 2025; 29 de octubre de 2025; 2 de noviembre de 2025; 7 de noviembre de 2025; 14 de noviembre de 2025; 16 de noviembre de 2025; 20 de noviembre de 2025; 27 de noviembre de 2025; 29 de noviembre de 2025; 18 de diciembre de 2025; 26 de diciembre de 2025
Bolívar	San Jacinto del Cauca	17 de julio de 2025; 19 de julio de 2025
Bolívar	San Juan Nepomuceno	3 de julio de 2025; 5 de julio de 2025; 10 de julio de 2025; 12 de julio de 2025; 24 de julio de 2025; 26 de julio de 2025; 31 de julio de 2025; 2 de agosto de 2025; 7 de agosto de 2025; 9 de agosto de 2025; 12 de agosto de 2025; 14 de agosto de 2025; 16 de agosto de 2025; 18 de agosto de 2025; 28 de agosto de 2025; 29 de agosto de 2025; 4 de septiembre de 2025; 6 de septiembre de 2025; 9 de septiembre de 2025; 10 de septiembre de 2025; 18 de septiembre de 2025; 25 de septiembre de 2025; 27 de septiembre de 2025; 2 de octubre de 2025; 16 de octubre de 2025; 18 de octubre de 2025; 23 de octubre de 2025; 25 de octubre de 2025; 26 de octubre de 2025; 29 de octubre de 2025; 30 de octubre de 2025; 14 de noviembre de 2025; 16 de noviembre de 2025; 20 de noviembre de 2025; 21 de noviembre de 2025; 22 de noviembre de 2025; 23 de noviembre de 2025; 27 de noviembre de 2025; 29 de noviembre de 2025; 18 de diciembre de 2025; 26 de diciembre de 2025
Bolívar	San Martín de Loba	10 de julio de 2025; 12 de julio de 2025; 24 de julio de 2025; 26 de julio de 2025; 7 de agosto de 2025; 9 de agosto de 2025; 12 de agosto de 2025; 14 de agosto de 2025; 16 de agosto de 2025; 18 de agosto de 2025; 21 de agosto de 2025; 23 de agosto de 2025; 28 de agosto de 2025; 29 de agosto de 2025; 4 de septiembre de 2025; 6 de septiembre de 2025; 9 de septiembre de 2025; 10 de septiembre de 2025; 11 de septiembre de 2025; 2 de octubre de 2025; 23 de octubre de 2025; 25 de octubre de 2025; 26 de octubre de 2025; 30 de octubre de 2025; 14 de noviembre de 2025; 16 de noviembre de 2025; 20 de noviembre de 2025; 21 de noviembre de 2025; 22 de noviembre de 2025; 23 de noviembre de 2025; 27 de noviembre de 2025; 29 de noviembre de 2025
Bolívar	San Pablo	3 de julio de 2025; 5 de julio de 2025; 10 de julio de 2025; 12 de julio de 2025; 17 de julio de 2025; 19 de julio de 2025; 24 de julio de 2025; 26 de julio de 2025; 31 de julio de 2025; 2 de agosto de 2025; 7 de agosto de 2025; 9 de agosto de 2025; 12 de agosto de 2025; 14 de agosto de 2025; 16 de agosto de 2025; 18 de agosto de 2025; 21 de agosto de 2025; 23 de agosto de 2025; 28 de agosto de 2025; 29 de agosto de 2025; 18 de septiembre de 2025; 16 de octubre de 2025; 18 de octubre de 2025; 23 de octubre de 2025; 25 de octubre de 2025; 26 de octubre de 2025; 29 de octubre de 2025; 30 de octubre de 2025; 14 de noviembre de 2025; 16 de noviembre de 2025; 20 de noviembre de 2025; 21 de noviembre de 2025; 22 de noviembre de 2025; 23 de noviembre de 2025; 27 de noviembre de 2025; 29 de noviembre de 2025; 18 de diciembre de 2025; 24 de diciembre de 2025; 26 de diciembre de 2025
Bolívar	Santa Catalina	14 de agosto de 2025; 16 de agosto de 2025; 18 de agosto de 2025; 28 de agosto de 2025; 29 de agosto de 2025; 4 de septiembre de 2025; 6 de septiembre de 2025; 9 de septiembre de 2025; 10 de septiembre de 2025; 20 de septiembre de 2025; 23 de septiembre de 2025; 25 de octubre de 2025; 29 de octubre de 2025; 14 de noviembre de 2025; 16 de noviembre de 2025; 20 de noviembre de 2025; 21 de noviembre de 2025

Indicador parcial 1.6. Avisos de las interrupciones programadas de conformidad con la resolución CREG 015 de 2018: a) cobertura en medios de comunicación masivos.

		2025; 22 de noviembre de 2025; 23 de noviembre de 2025; 27 de noviembre de 2025; 29 de noviembre de 2025; 24 de diciembre de 2025
Bolívar	Santa Rosa	8 de julio de 2025; 10 de julio de 2025; 12 de julio de 2025; 15 de julio de 2025; 17 de julio de 2025; 19 de julio de 2025; 24 de julio de 2025; 26 de julio de 2025; 7 de agosto de 2025; 9 de agosto de 2025; 12 de agosto de 2025; 14 de agosto de 2025; 15 de agosto de 2025; 16 de agosto de 2025; 18 de agosto de 2025; 20 de agosto de 2025; 21 de agosto de 2025; 23 de agosto de 2025; 28 de agosto de 2025; 29 de agosto de 2025; 4 de septiembre de 2025; 6 de septiembre de 2025; 9 de septiembre de 2025; 10 de septiembre de 2025; 18 de septiembre de 2025; 25 de septiembre de 2025; 27 de septiembre de 2025; 2 de octubre de 2025; 16 de octubre de 2025; 18 de octubre de 2025; 23 de octubre de 2025; 25 de octubre de 2025; 26 de octubre de 2025; 29 de octubre de 2025; 30 de octubre de 2025; 2 de noviembre de 2025; 7 de noviembre de 2025; 14 de noviembre de 2025; 16 de noviembre de 2025; 20 de noviembre de 2025; 21 de noviembre de 2025; 22 de noviembre de 2025; 23 de noviembre de 2025; 27 de noviembre de 2025; 29 de noviembre de 2025; 18 de diciembre de 2025; 24 de diciembre de 2025; 26 de diciembre de 2025
Bolívar	Santa Rosa del Sur	10 de julio de 2025; 12 de julio de 2025; 24 de julio de 2025; 26 de julio de 2025; 31 de julio de 2025; 2 de agosto de 2025; 7 de agosto de 2025; 9 de agosto de 2025; 12 de agosto de 2025; 21 de agosto de 2025; 23 de agosto de 2025; 28 de agosto de 2025; 29 de agosto de 2025; 18 de septiembre de 2025; 25 de septiembre de 2025; 27 de septiembre de 2025; 2 de octubre de 2025; 23 de octubre de 2025; 25 de octubre de 2025; 26 de octubre de 2025; 29 de octubre de 2025; 30 de octubre de 2025; 14 de noviembre de 2025; 16 de noviembre de 2025; 20 de noviembre de 2025; 27 de noviembre de 2025; 29 de noviembre de 2025
Bolívar	Simití	31 de julio de 2025; 2 de agosto de 2025; 7 de agosto de 2025; 9 de agosto de 2025; 12 de agosto de 2025; 21 de agosto de 2025; 23 de agosto de 2025; 18 de septiembre de 2025; 14 de noviembre de 2025; 16 de noviembre de 2025; 20 de noviembre de 2025; 21 de noviembre de 2025; 22 de noviembre de 2025; 23 de noviembre de 2025; 27 de noviembre de 2025; 29 de noviembre de 2025
Bolívar	Soplaviento	3 de julio de 2025; 5 de julio de 2025; 17 de julio de 2025; 19 de julio de 2025; 31 de julio de 2025; 2 de agosto de 2025; 7 de agosto de 2025; 9 de agosto de 2025; 12 de agosto de 2025; 21 de agosto de 2025; 23 de agosto de 2025; 28 de agosto de 2025; 29 de agosto de 2025; 4 de septiembre de 2025; 6 de septiembre de 2025; 9 de septiembre de 2025; 10 de septiembre de 2025; 20 de septiembre de 2025; 23 de septiembre de 2025; 2 de octubre de 2025; 16 de octubre de 2025; 18 de octubre de 2025; 23 de octubre de 2025; 25 de octubre de 2025; 26 de octubre de 2025; 30 de octubre de 2025; 14 de noviembre de 2025; 16 de noviembre de 2025; 20 de noviembre de 2025; 27 de noviembre de 2025; 29 de noviembre de 2025; 18 de diciembre de 2025; 26 de diciembre de 2025
Bolívar	Talaigua Nuevo	10 de julio de 2025; 12 de julio de 2025; 17 de julio de 2025; 19 de julio de 2025; 7 de agosto de 2025; 9 de agosto de 2025; 12 de agosto de 2025; 14 de agosto de 2025; 16 de agosto de 2025; 18 de agosto de 2025; 28 de agosto de 2025; 29 de agosto de 2025; 4 de septiembre de 2025; 6 de septiembre de 2025; 9 de septiembre de 2025; 10 de septiembre de 2025; 11 de septiembre de 2025; 20 de septiembre de 2025; 23 de septiembre de 2025; 25 de septiembre de 2025; 27 de septiembre de 2025; 2 de octubre de 2025; 9 de octubre de 2025; 11 de octubre de 2025; 23 de octubre de 2025; 25 de octubre de 2025; 26 de octubre de 2025; 29 de octubre de 2025; 30 de octubre de 2025; 2 de noviembre de 2025; 7 de noviembre de 2025; 20 de noviembre de 2025; 21 de noviembre de 2025; 22 de noviembre de 2025; 23 de noviembre de 2025; 18 de diciembre de 2025; 26 de diciembre de 2025
Bolívar	Tiquisio	24 de julio de 2025; 26 de julio de 2025; 7 de agosto de 2025; 9 de agosto de 2025; 28 de agosto de 2025; 29 de agosto de 2025; 4 de septiembre de 2025; 6 de septiembre de 2025; 9 de septiembre de 2025; 10 de septiembre de 2025; 23 de octubre de 2025; 25 de octubre de 2025; 26 de octubre de 2025; 29 de octubre de 2025; 30 de octubre de 2025; 14 de noviembre de 2025; 16 de noviembre de 2025; 20

Indicador parcial 1.6. Avisos de las interrupciones programadas de conformidad con la resolución CREG 015 de 2018: a) cobertura en medios de comunicación masivos.

		de noviembre de 2025; 27 de noviembre de 2025; 29 de noviembre de 2025; 24 de diciembre de 2025
Bolívar	Turbaco	3 de julio de 2025; 5 de julio de 2025; 10 de julio de 2025; 12 de julio de 2025; 17 de julio de 2025; 19 de julio de 2025; 24 de julio de 2025; 26 de julio de 2025; 31 de julio de 2025; 2 de agosto de 2025; 14 de agosto de 2025; 16 de agosto de 2025; 18 de agosto de 2025; 21 de agosto de 2025; 23 de agosto de 2025; 28 de agosto de 2025; 29 de agosto de 2025; 4 de septiembre de 2025; 6 de septiembre de 2025; 9 de septiembre de 2025; 10 de septiembre de 2025; 18 de septiembre de 2025; 25 de septiembre de 2025; 27 de septiembre de 2025; 2 de octubre de 2025; 16 de octubre de 2025; 18 de octubre de 2025; 23 de octubre de 2025; 25 de octubre de 2025; 26 de octubre de 2025; 30 de octubre de 2025; 14 de noviembre de 2025; 16 de noviembre de 2025; 20 de noviembre de 2025; 21 de noviembre de 2025; 22 de noviembre de 2025; 23 de noviembre de 2025; 27 de noviembre de 2025; 29 de noviembre de 2025; 18 de diciembre de 2025; 26 de diciembre de 2025
Bolívar	Turbana	31 de julio de 2025; 2 de agosto de 2025; 14 de agosto de 2025; 16 de agosto de 2025; 18 de agosto de 2025; 18 de septiembre de 2025; 16 de octubre de 2025; 18 de octubre de 2025; 23 de octubre de 2025; 25 de octubre de 2025; 26 de octubre de 2025; 30 de octubre de 2025; 14 de noviembre de 2025; 16 de noviembre de 2025; 20 de noviembre de 2025
Bolívar	Villanueva	3 de julio de 2025; 5 de julio de 2025; 17 de julio de 2025; 19 de julio de 2025; 26 de julio de 2025; 31 de julio de 2025; 2 de agosto de 2025; 7 de agosto de 2025; 9 de agosto de 2025; 12 de agosto de 2025; 21 de agosto de 2025; 23 de agosto de 2025; 4 de septiembre de 2025; 6 de septiembre de 2025; 9 de septiembre de 2025; 10 de septiembre de 2025; 18 de septiembre de 2025; 25 de septiembre de 2025; 27 de septiembre de 2025; 2 de octubre de 2025; 16 de octubre de 2025; 18 de octubre de 2025; 25 de octubre de 2025; 29 de octubre de 2025; 2 de noviembre de 2025; 7 de noviembre de 2025; 14 de noviembre de 2025; 16 de noviembre de 2025; 20 de noviembre de 2025; 21 de noviembre de 2025; 22 de noviembre de 2025; 23 de noviembre de 2025; 27 de noviembre de 2025; 29 de noviembre de 2025; 18 de diciembre de 2025; 26 de diciembre de 2025
Bolívar	Zambrano	3 de julio de 2025; 5 de julio de 2025; 7 de agosto de 2025; 9 de agosto de 2025; 12 de agosto de 2025; 14 de agosto de 2025; 16 de agosto de 2025; 18 de agosto de 2025; 21 de agosto de 2025; 23 de agosto de 2025; 28 de agosto de 2025; 29 de agosto de 2025; 20 de septiembre de 2025; 23 de septiembre de 2025; 25 de septiembre de 2025; 27 de septiembre de 2025; 20 de noviembre de 2025; 21 de noviembre de 2025; 22 de noviembre de 2025; 23 de noviembre de 2025
Cesar	Agustín Codazzi	3 de julio de 2025; 8 de julio de 2025; 10 de julio de 2025; 15 de julio de 2025; 17 de julio de 2025; 24 de julio de 2025; 26 de julio de 2025; 31 de julio de 2025; 1 de agosto de 2025; 7 de agosto de 2025; 9 de agosto de 2025; 16 de agosto de 2025; 20 de agosto de 2025; 30 de agosto de 2025; 1 de septiembre de 2025; 3 de septiembre de 2025; 11 de septiembre de 2025; 9 de octubre de 2025; 29 de octubre de 2025; 30 de octubre de 2025; 4 de diciembre de 2025
Cesar	Astrea	17 de julio de 2025; 24 de julio de 2025; 26 de julio de 2025; 21 de agosto de 2025; 23 de agosto de 2025
Cesar	Becerril	3 de julio de 2025; 17 de julio de 2025; 16 de agosto de 2025; 20 de agosto de 2025; 30 de agosto de 2025; 1 de septiembre de 2025; 3 de septiembre de 2025
Cesar	Bosconia	3 de julio de 2025; 8 de julio de 2025; 10 de julio de 2025; 12 de julio de 2025; 15 de julio de 2025; 19 de julio de 2025; 24 de julio de 2025; 26 de julio de 2025; 31 de julio de 2025; 1 de agosto de 2025; 7 de agosto de 2025; 9 de agosto de 2025; 16 de agosto de 2025; 20 de agosto de 2025; 21 de agosto de 2025; 23 de agosto de 2025; 26 de agosto de 2025; 18 de septiembre de 2025; 21 de septiembre de 2025; 23 de septiembre de 2025; 29 de octubre de 2025; 30 de octubre de 2025; 5 de diciembre de 2025
Cesar	Chimichagua	10 de julio de 2025; 12 de julio de 2025; 17 de julio de 2025; 19 de julio de 2025; 24 de julio de 2025; 26 de julio de 2025; 31 de julio de 2025; 1 de agosto de 2025; 14 de agosto de 2025

Indicador parcial 1.6. Avisos de las interrupciones programadas de conformidad con la resolución CREG 015 de 2018: a) cobertura en medios de comunicación masivos.

		agosto de 2025; 21 de agosto de 2025; 23 de agosto de 2025; 26 de agosto de 2025; 28 de agosto de 2025; 30 de agosto de 2025; 1 de septiembre de 2025; 3 de septiembre de 2025; 18 de septiembre de 2025; 21 de septiembre de 2025; 23 de septiembre de 2025; 25 de septiembre de 2025; 9 de octubre de 2025
Cesar	Chiriguaná	3 de julio de 2025; 10 de julio de 2025; 12 de julio de 2025; 19 de julio de 2025; 9 de agosto de 2025; 12 de agosto de 2025; 14 de agosto de 2025; 15 de agosto de 2025; 16 de agosto de 2025; 18 de agosto de 2025; 20 de agosto de 2025; 23 de agosto de 2025; 26 de agosto de 2025; 4 de diciembre de 2025
Cesar	Curumaní	8 de julio de 2025; 10 de julio de 2025; 12 de julio de 2025; 15 de julio de 2025; 19 de julio de 2025; 26 de julio de 2025; 31 de julio de 2025; 14 de agosto de 2025; 21 de agosto de 2025; 23 de agosto de 2025; 26 de agosto de 2025; 30 de agosto de 2025; 1 de septiembre de 2025; 3 de septiembre de 2025; 18 de septiembre de 2025; 21 de septiembre de 2025; 23 de septiembre de 2025
Cesar	El Copey	3 de julio de 2025; 10 de julio de 2025; 19 de julio de 2025; 7 de agosto de 2025; 9 de agosto de 2025; 12 de agosto de 2025; 14 de agosto de 2025; 15 de agosto de 2025; 16 de agosto de 2025; 18 de agosto de 2025; 20 de agosto de 2025; 11 de septiembre de 2025; 26 de septiembre de 2025; 2 de octubre de 2025; 3 de octubre de 2025
Cesar	El Paso	10 de julio de 2025; 12 de julio de 2025; 19 de julio de 2025; 24 de julio de 2025; 26 de julio de 2025; 31 de julio de 2025; 1 de agosto de 2025; 7 de agosto de 2025; 9 de agosto de 2025; 14 de agosto de 2025; 21 de agosto de 2025; 23 de agosto de 2025; 26 de agosto de 2025; 4 de septiembre de 2025; 11 de septiembre de 2025; 18 de septiembre de 2025; 21 de septiembre de 2025; 23 de septiembre de 2025; 25 de septiembre de 2025; 4 de diciembre de 2025; 5 de diciembre de 2025
Cesar	La Gloria	17 de julio de 2025; 31 de julio de 2025; 1 de agosto de 2025; 2 de agosto de 2025; 9 de agosto de 2025; 12 de agosto de 2025; 14 de agosto de 2025; 15 de agosto de 2025; 18 de agosto de 2025; 21 de agosto de 2025; 23 de agosto de 2025; 28 de agosto de 2025; 29 de agosto de 2025; 1 de septiembre de 2025; 11 de septiembre de 2025; 18 de septiembre de 2025; 21 de septiembre de 2025; 23 de septiembre de 2025; 25 de octubre de 2025; 29 de octubre de 2025; 20 de noviembre de 2025; 21 de noviembre de 2025; 22 de noviembre de 2025; 23 de noviembre de 2025
Cesar	La Jagua de Ibirico	3 de julio de 2025; 8 de julio de 2025; 10 de julio de 2025; 15 de julio de 2025; 19 de julio de 2025; 24 de julio de 2025; 26 de julio de 2025; 14 de agosto de 2025; 21 de agosto de 2025; 23 de agosto de 2025; 11 de septiembre de 2025; 18 de septiembre de 2025; 21 de septiembre de 2025; 23 de septiembre de 2025; 25 de septiembre de 2025; 4 de diciembre de 2025; 18 de diciembre de 2025; 20 de diciembre de 2025; 22 de diciembre de 2025
Cesar	La Paz	8 de julio de 2025; 10 de julio de 2025; 12 de julio de 2025; 15 de julio de 2025; 19 de julio de 2025; 24 de julio de 2025; 26 de julio de 2025; 31 de julio de 2025; 1 de agosto de 2025; 2 de agosto de 2025; 7 de agosto de 2025; 9 de agosto de 2025; 12 de agosto de 2025; 14 de agosto de 2025; 15 de agosto de 2025; 18 de agosto de 2025; 21 de agosto de 2025; 23 de agosto de 2025; 28 de agosto de 2025; 29 de agosto de 2025; 1 de septiembre de 2025; 4 de septiembre de 2025; 6 de septiembre de 2025; 9 de septiembre de 2025; 10 de septiembre de 2025; 11 de septiembre de 2025; 13 de septiembre de 2025; 25 de septiembre de 2025; 27 de septiembre de 2025; 2 de octubre de 2025; 16 de octubre de 2025; 18 de octubre de 2025; 23 de octubre de 2025; 25 de octubre de 2025; 26 de octubre de 2025; 29 de octubre de 2025; 30 de octubre de 2025; 14 de noviembre de 2025; 16 de noviembre de 2025; 20 de noviembre de 2025; 27 de noviembre de 2025; 29 de noviembre de 2025; 4 de diciembre de 2025; 5 de diciembre de 2025; 24 de diciembre de 2025
Cesar	Manaure Balcón del Cesar	10 de julio de 2025; 9 de agosto de 2025; 12 de agosto de 2025; 14 de agosto de 2025; 15 de agosto de 2025; 18 de agosto de 2025
Cesar	Pailitas	10 de julio de 2025; 12 de julio de 2025; 19 de julio de 2025; 7 de agosto de 2025; 9 de agosto de 2025; 16 de agosto de 2025; 20 de agosto de 2025; 21 de agosto de 2025; 23 de agosto de 2025; 30 de agosto de 2025; 1 de septiembre de 2025; 3 de septiembre de 2025

Indicador parcial 1.6. Avisos de las interrupciones programadas de conformidad con la resolución CREG 015 de 2018: a) cobertura en medios de comunicación masivos.

		septiembre de 2025; 4 de septiembre de 2025; 6 de septiembre de 2025; 9 de septiembre de 2025; 10 de septiembre de 2025; 25 de septiembre de 2025; 25 de octubre de 2025; 29 de octubre de 2025; 14 de noviembre de 2025; 16 de noviembre de 2025; 20 de noviembre de 2025; 5 de diciembre de 2025
Cesar	Pelaya	12 de julio de 2025; 19 de julio de 2025
Cesar	Pueblo Bello	8 de julio de 2025; 15 de julio de 2025; 19 de julio de 2025; 24 de julio de 2025; 26 de julio de 2025; 31 de julio de 2025; 1 de agosto de 2025; 9 de agosto de 2025; 12 de agosto de 2025; 14 de agosto de 2025; 15 de agosto de 2025; 18 de agosto de 2025; 23 de agosto de 2025; 26 de agosto de 2025; 29 de octubre de 2025; 30 de octubre de 2025
Cesar	San Diego	10 de julio de 2025; 12 de julio de 2025; 19 de julio de 2025; 24 de julio de 2025; 26 de julio de 2025; 31 de julio de 2025; 1 de agosto de 2025; 7 de agosto de 2025; 9 de agosto de 2025; 12 de agosto de 2025; 14 de agosto de 2025; 15 de agosto de 2025; 16 de agosto de 2025; 18 de agosto de 2025; 20 de agosto de 2025; 23 de agosto de 2025; 26 de agosto de 2025; 30 de agosto de 2025; 1 de septiembre de 2025; 3 de septiembre de 2025; 18 de septiembre de 2025; 20 de septiembre de 2025; 21 de septiembre de 2025; 23 de septiembre de 2025; 25 de octubre de 2025; 29 de octubre de 2025; 4 de diciembre de 2025; 5 de diciembre de 2025
Cesar	San Martín	3 de julio de 2025; 8 de julio de 2025; 10 de julio de 2025; 12 de julio de 2025; 15 de julio de 2025; 17 de julio de 2025; 19 de julio de 2025; 24 de julio de 2025; 26 de julio de 2025; 31 de julio de 2025; 1 de agosto de 2025; 7 de agosto de 2025; 9 de agosto de 2025; 12 de agosto de 2025; 14 de agosto de 2025; 15 de agosto de 2025; 16 de agosto de 2025; 18 de agosto de 2025; 20 de agosto de 2025; 21 de agosto de 2025; 23 de agosto de 2025; 26 de agosto de 2025; 28 de agosto de 2025; 29 de agosto de 2025; 30 de agosto de 2025; 1 de septiembre de 2025; 3 de septiembre de 2025; 4 de septiembre de 2025; 6 de septiembre de 2025; 9 de septiembre de 2025; 10 de septiembre de 2025; 11 de septiembre de 2025; 20 de septiembre de 2025; 23 de septiembre de 2025; 25 de septiembre de 2025; 26 de septiembre de 2025; 27 de septiembre de 2025; 2 de octubre de 2025; 3 de octubre de 2025; 16 de octubre de 2025; 18 de octubre de 2025; 23 de octubre de 2025; 25 de octubre de 2025; 26 de octubre de 2025; 29 de octubre de 2025; 30 de octubre de 2025; 14 de noviembre de 2025; 16 de noviembre de 2025; 20 de noviembre de 2025; 21 de noviembre de 2025; 22 de noviembre de 2025; 23 de noviembre de 2025; 27 de noviembre de 2025; 29 de noviembre de 2025; 24 de diciembre de 2025
Cesar	Tamalameque	10 de julio de 2025; 7 de agosto de 2025; 9 de agosto de 2025; 16 de agosto de 2025; 20 de agosto de 2025; 4 de septiembre de 2025; 6 de septiembre de 2025; 9 de septiembre de 2025; 10 de septiembre de 2025; 11 de septiembre de 2025; 25 de septiembre de 2025; 25 de octubre de 2025; 29 de octubre de 2025; 14 de noviembre de 2025; 16 de noviembre de 2025; 20 de noviembre de 2025; 5 de diciembre de 2025
Cesar	Valledupar	3 de julio de 2025; 8 de julio de 2025; 10 de julio de 2025; 12 de julio de 2025; 15 de julio de 2025; 17 de julio de 2025; 19 de julio de 2025; 24 de julio de 2025; 26 de julio de 2025; 31 de julio de 2025; 1 de agosto de 2025; 7 de agosto de 2025; 9 de agosto de 2025; 12 de agosto de 2025; 14 de agosto de 2025; 15 de agosto de 2025; 16 de agosto de 2025; 18 de agosto de 2025; 20 de agosto de 2025; 21 de agosto de 2025; 23 de agosto de 2025; 26 de agosto de 2025; 28 de agosto de 2025; 30 de agosto de 2025; 1 de septiembre de 2025; 3 de septiembre de 2025; 4 de septiembre de 2025; 11 de septiembre de 2025; 18 de septiembre de 2025; 21 de septiembre de 2025; 23 de septiembre de 2025; 25 de septiembre de 2025; 26 de septiembre de 2025; 2 de octubre de 2025; 3 de octubre de 2025; 9 de octubre de 2025; 29 de octubre de 2025; 30 de octubre de 2025; 4 de diciembre de 2025; 5 de diciembre de 2025; 18 de diciembre de 2025; 20 de diciembre de 2025; 22 de diciembre de 2025
Córdoba	Ayapel	24 de julio de 2025; 23 de agosto de 2025; 30 de agosto de 2025; 4 de septiembre de 2025; 18 de septiembre de 2025; 25 de septiembre de 2025; 2 de octubre de 2025; 4

Indicador parcial 1.6. Avisos de las interrupciones programadas de conformidad con la resolución CREG 015 de 2018: a) cobertura en medios de comunicación masivos.

		de octubre de 2025; 9 de octubre de 2025; 16 de octubre de 2025; 18 de octubre de 2025; 30 de octubre de 2025; 1 de noviembre de 2025
Córdoba	Buenavista	17 de julio de 2025; 19 de julio de 2025; 26 de julio de 2025; 31 de julio de 2025; 2 de agosto de 2025; 7 de agosto de 2025; 9 de agosto de 2025; 12 de agosto de 2025; 14 de agosto de 2025; 16 de agosto de 2025; 18 de agosto de 2025; 21 de agosto de 2025; 23 de agosto de 2025; 28 de agosto de 2025; 29 de agosto de 2025; 4 de septiembre de 2025; 6 de septiembre de 2025; 9 de septiembre de 2025; 10 de septiembre de 2025; 11 de septiembre de 2025; 9 de octubre de 2025; 11 de octubre de 2025; 16 de octubre de 2025; 18 de octubre de 2025; 25 de octubre de 2025; 29 de octubre de 2025; 1 de noviembre de 2025; 14 de noviembre de 2025; 16 de noviembre de 2025; 20 de noviembre de 2025; 27 de noviembre de 2025; 29 de noviembre de 2025; 5 de diciembre de 2025
Córdoba	Canalete	17 de julio de 2025; 19 de julio de 2025; 24 de julio de 2025; 26 de julio de 2025; 2 de agosto de 2025; 9 de agosto de 2025; 16 de agosto de 2025; 23 de agosto de 2025; 4 de septiembre de 2025; 6 de septiembre de 2025; 11 de septiembre de 2025; 13 de septiembre de 2025; 20 de septiembre de 2025; 2 de octubre de 2025; 4 de octubre de 2025; 9 de octubre de 2025; 11 de octubre de 2025
Córdoba	Cereté	5 de julio de 2025; 17 de julio de 2025; 19 de julio de 2025; 24 de julio de 2025; 31 de julio de 2025; 9 de agosto de 2025; 14 de agosto de 2025; 16 de agosto de 2025; 21 de agosto de 2025; 23 de agosto de 2025; 28 de agosto de 2025; 6 de septiembre de 2025; 13 de septiembre de 2025; 18 de septiembre de 2025; 20 de septiembre de 2025; 25 de septiembre de 2025; 2 de octubre de 2025; 9 de octubre de 2025; 11 de octubre de 2025; 25 de octubre de 2025; 1 de noviembre de 2025
Córdoba	Chimá	24 de julio de 2025; 31 de julio de 2025; 7 de agosto de 2025; 9 de agosto de 2025; 16 de agosto de 2025; 28 de agosto de 2025; 6 de septiembre de 2025; 11 de septiembre de 2025; 13 de septiembre de 2025; 20 de septiembre de 2025; 11 de octubre de 2025; 16 de octubre de 2025; 18 de octubre de 2025; 25 de octubre de 2025
Córdoba	Chinú	19 de julio de 2025; 24 de julio de 2025; 31 de julio de 2025; 9 de agosto de 2025; 12 de agosto de 2025; 14 de agosto de 2025; 11 de septiembre de 2025; 13 de septiembre de 2025; 9 de octubre de 2025; 11 de octubre de 2025; 1 de noviembre de 2025
Córdoba	Ciénaga de Oro	5 de julio de 2025; 17 de julio de 2025; 19 de julio de 2025; 24 de julio de 2025; 26 de julio de 2025; 7 de agosto de 2025; 9 de agosto de 2025; 16 de agosto de 2025; 21 de agosto de 2025; 23 de agosto de 2025; 28 de agosto de 2025; 30 de agosto de 2025; 4 de septiembre de 2025; 6 de septiembre de 2025; 11 de septiembre de 2025; 13 de septiembre de 2025; 20 de septiembre de 2025; 25 de septiembre de 2025; 2 de octubre de 2025; 4 de octubre de 2025; 9 de octubre de 2025; 11 de octubre de 2025; 16 de octubre de 2025; 18 de octubre de 2025; 25 de octubre de 2025; 1 de noviembre de 2025
Córdoba	Cotorra	19 de julio de 2025; 31 de julio de 2025; 14 de agosto de 2025; 23 de agosto de 2025; 6 de septiembre de 2025; 2 de octubre de 2025; 11 de octubre de 2025; 25 de octubre de 2025
Córdoba	La Apartada	14 de agosto de 2025; 30 de agosto de 2025; 4 de septiembre de 2025; 18 de septiembre de 2025; 25 de septiembre de 2025; 4 de octubre de 2025; 9 de octubre de 2025; 11 de octubre de 2025; 1 de noviembre de 2025
Córdoba	Lorica	17 de julio de 2025; 19 de julio de 2025; 24 de julio de 2025; 31 de julio de 2025; 2 de agosto de 2025; 7 de agosto de 2025; 9 de agosto de 2025; 14 de agosto de 2025; 21 de agosto de 2025; 23 de agosto de 2025; 30 de agosto de 2025; 4 de septiembre de 2025; 6 de septiembre de 2025; 11 de septiembre de 2025; 13 de septiembre de 2025; 18 de septiembre de 2025; 20 de septiembre de 2025; 25 de septiembre de 2025; 2 de octubre de 2025; 4 de octubre de 2025; 9 de octubre de 2025; 11 de octubre de 2025; 25 de octubre de 2025; 1 de noviembre de 2025
Córdoba	Los Córdoba	19 de julio de 2025; 24 de julio de 2025; 26 de julio de 2025; 2 de agosto de 2025; 7 de agosto de 2025; 9 de agosto de 2025; 14 de agosto de 2025; 16 de agosto de 2025

Indicador parcial 1.6. Avisos de las interrupciones programadas de conformidad con la resolución CREG 015 de 2018: a) cobertura en medios de comunicación masivos.

		2025; 21 de agosto de 2025; 23 de agosto de 2025; 28 de agosto de 2025; 4 de septiembre de 2025; 11 de septiembre de 2025; 13 de septiembre de 2025; 20 de septiembre de 2025; 2 de octubre de 2025; 4 de octubre de 2025; 9 de octubre de 2025; 11 de octubre de 2025; 16 de octubre de 2025; 18 de octubre de 2025
Córdoba	Momil	5 de julio de 2025; 17 de julio de 2025; 24 de julio de 2025; 31 de julio de 2025; 9 de agosto de 2025; 14 de agosto de 2025; 23 de agosto de 2025; 4 de septiembre de 2025; 11 de septiembre de 2025; 13 de septiembre de 2025; 18 de septiembre de 2025; 25 de septiembre de 2025; 11 de octubre de 2025
Córdoba	Montelíbano	5 de julio de 2025; 24 de julio de 2025; 7 de agosto de 2025; 9 de agosto de 2025; 12 de agosto de 2025; 21 de agosto de 2025; 28 de agosto de 2025; 30 de agosto de 2025; 11 de septiembre de 2025; 13 de septiembre de 2025; 20 de septiembre de 2025; 23 de septiembre de 2025; 2 de octubre de 2025; 4 de octubre de 2025; 9 de octubre de 2025; 25 de octubre de 2025; 29 de octubre de 2025; 30 de octubre de 2025; 1 de noviembre de 2025; 20 de noviembre de 2025; 21 de noviembre de 2025; 22 de noviembre de 2025; 23 de noviembre de 2025
Córdoba	Montería	5 de julio de 2025; 17 de julio de 2025; 19 de julio de 2025; 24 de julio de 2025; 26 de julio de 2025; 31 de julio de 2025; 2 de agosto de 2025; 7 de agosto de 2025; 9 de agosto de 2025; 14 de agosto de 2025; 16 de agosto de 2025; 21 de agosto de 2025; 23 de agosto de 2025; 28 de agosto de 2025; 30 de agosto de 2025; 4 de septiembre de 2025; 6 de septiembre de 2025; 11 de septiembre de 2025; 13 de septiembre de 2025; 18 de septiembre de 2025; 20 de septiembre de 2025; 25 de septiembre de 2025; 2 de octubre de 2025; 4 de octubre de 2025; 9 de octubre de 2025; 11 de octubre de 2025; 16 de octubre de 2025; 18 de octubre de 2025; 25 de octubre de 2025; 30 de octubre de 2025; 1 de noviembre de 2025
Córdoba	Moñitos	17 de julio de 2025; 19 de julio de 2025; 24 de julio de 2025; 31 de julio de 2025; 7 de agosto de 2025; 9 de agosto de 2025; 30 de agosto de 2025; 4 de septiembre de 2025; 18 de septiembre de 2025; 20 de septiembre de 2025; 2 de octubre de 2025; 11 de octubre de 2025; 16 de octubre de 2025; 18 de octubre de 2025
Córdoba	Planeta Rica	5 de julio de 2025; 17 de julio de 2025; 19 de julio de 2025; 24 de julio de 2025; 26 de julio de 2025; 31 de julio de 2025; 7 de agosto de 2025; 21 de agosto de 2025; 23 de agosto de 2025; 4 de septiembre de 2025; 11 de septiembre de 2025; 13 de septiembre de 2025; 18 de septiembre de 2025; 20 de septiembre de 2025; 25 de septiembre de 2025; 2 de octubre de 2025; 4 de octubre de 2025; 9 de octubre de 2025; 16 de octubre de 2025; 18 de octubre de 2025; 25 de octubre de 2025; 1 de noviembre de 2025
Córdoba	Pueblo Nuevo	3 de julio de 2025; 5 de julio de 2025; 10 de julio de 2025; 12 de julio de 2025; 17 de julio de 2025; 19 de julio de 2025; 24 de julio de 2025; 26 de julio de 2025; 31 de julio de 2025; 2 de agosto de 2025; 7 de agosto de 2025; 9 de agosto de 2025; 12 de agosto de 2025; 14 de agosto de 2025; 16 de agosto de 2025; 18 de agosto de 2025; 20 de agosto de 2025; 21 de agosto de 2025; 23 de agosto de 2025; 26 de agosto de 2025; 28 de agosto de 2025; 29 de agosto de 2025; 30 de agosto de 2025; 4 de septiembre de 2025; 6 de septiembre de 2025; 9 de septiembre de 2025; 10 de septiembre de 2025; 11 de septiembre de 2025; 13 de septiembre de 2025; 18 de septiembre de 2025; 20 de septiembre de 2025; 21 de septiembre de 2025; 23 de septiembre de 2025; 25 de septiembre de 2025; 27 de septiembre de 2025; 2 de octubre de 2025; 4 de octubre de 2025; 9 de octubre de 2025; 11 de octubre de 2025; 16 de octubre de 2025; 18 de octubre de 2025; 23 de octubre de 2025; 25 de octubre de 2025; 26 de octubre de 2025; 29 de octubre de 2025; 30 de octubre de 2025; 1 de noviembre de 2025; 2 de noviembre de 2025; 7 de noviembre de 2025; 14 de noviembre de 2025; 16 de noviembre de 2025; 20 de noviembre de 2025; 21 de noviembre de 2025; 22 de noviembre de 2025; 23 de noviembre de 2025; 27 de noviembre de 2025; 29 de noviembre de 2025; 5 de diciembre de 2025; 24 de diciembre de 2025
Córdoba	Puerto Escondido	5 de julio de 2025; 19 de julio de 2025; 7 de agosto de 2025; 9 de agosto de 2025; 14 de agosto de 2025; 21 de agosto de 2025; 23 de agosto de 2025; 28 de agosto de 2025

Indicador parcial 1.6. Avisos de las interrupciones programadas de conformidad con la resolución CREG 015 de 2018: a) cobertura en medios de comunicación masivos.

		2025; 30 de agosto de 2025; 11 de septiembre de 2025; 13 de septiembre de 2025; 20 de septiembre de 2025; 2 de octubre de 2025; 4 de octubre de 2025; 9 de octubre de 2025
Córdoba	Puerto Libertador	26 de julio de 2025; 9 de agosto de 2025; 21 de agosto de 2025; 28 de agosto de 2025; 6 de septiembre de 2025; 20 de septiembre de 2025; 25 de octubre de 2025; 30 de octubre de 2025; 1 de noviembre de 2025
Córdoba	Purísima	17 de julio de 2025; 24 de julio de 2025; 7 de agosto de 2025; 13 de septiembre de 2025
Córdoba	Sahagún	5 de julio de 2025; 24 de julio de 2025; 31 de julio de 2025; 7 de agosto de 2025; 16 de agosto de 2025; 21 de agosto de 2025; 23 de agosto de 2025; 28 de agosto de 2025; 4 de septiembre de 2025; 11 de septiembre de 2025; 13 de septiembre de 2025; 20 de septiembre de 2025; 2 de octubre de 2025; 9 de octubre de 2025; 11 de octubre de 2025; 16 de octubre de 2025; 18 de octubre de 2025; 25 de octubre de 2025; 30 de octubre de 2025; 1 de noviembre de 2025
Córdoba	San Andrés de Sotavento	17 de julio de 2025; 31 de julio de 2025; 2 de agosto de 2025; 16 de agosto de 2025; 28 de agosto de 2025; 11 de septiembre de 2025; 13 de septiembre de 2025; 2 de octubre de 2025; 11 de octubre de 2025; 16 de octubre de 2025; 18 de octubre de 2025
Córdoba	San Antero	5 de julio de 2025; 17 de julio de 2025; 31 de julio de 2025; 2 de agosto de 2025; 7 de agosto de 2025; 21 de agosto de 2025; 4 de septiembre de 2025; 2 de octubre de 2025; 4 de octubre de 2025; 16 de octubre de 2025; 18 de octubre de 2025
Córdoba	San Bernardo del Viento	24 de julio de 2025; 7 de agosto de 2025; 28 de agosto de 2025; 4 de septiembre de 2025; 18 de septiembre de 2025; 25 de septiembre de 2025; 2 de octubre de 2025; 9 de octubre de 2025; 16 de octubre de 2025; 18 de octubre de 2025; 1 de noviembre de 2025
Córdoba	San Carlos	5 de julio de 2025; 24 de julio de 2025; 26 de julio de 2025; 31 de julio de 2025; 9 de agosto de 2025; 12 de agosto de 2025; 14 de agosto de 2025; 15 de agosto de 2025; 16 de agosto de 2025; 18 de agosto de 2025; 21 de agosto de 2025; 23 de agosto de 2025; 28 de agosto de 2025; 30 de agosto de 2025; 6 de septiembre de 2025; 11 de septiembre de 2025; 13 de septiembre de 2025; 20 de septiembre de 2025; 25 de septiembre de 2025; 2 de octubre de 2025; 9 de octubre de 2025; 11 de octubre de 2025; 23 de octubre de 2025; 25 de octubre de 2025; 26 de octubre de 2025; 29 de octubre de 2025; 30 de octubre de 2025; 1 de noviembre de 2025
Córdoba	San José de Uré	17 de julio de 2025; 31 de julio de 2025; 14 de agosto de 2025; 28 de agosto de 2025; 2 de octubre de 2025; 1 de noviembre de 2025
Córdoba	San Pelayo	19 de julio de 2025; 24 de julio de 2025; 31 de julio de 2025; 7 de agosto de 2025; 14 de agosto de 2025; 16 de agosto de 2025; 23 de agosto de 2025; 28 de agosto de 2025; 30 de agosto de 2025; 6 de septiembre de 2025; 13 de septiembre de 2025; 18 de septiembre de 2025; 20 de septiembre de 2025; 2 de octubre de 2025; 4 de octubre de 2025; 25 de octubre de 2025; 30 de octubre de 2025; 1 de noviembre de 2025
Córdoba	Tierralta	5 de julio de 2025; 17 de julio de 2025; 24 de julio de 2025; 7 de agosto de 2025; 9 de agosto de 2025; 21 de agosto de 2025; 30 de agosto de 2025; 18 de septiembre de 2025; 9 de octubre de 2025
Córdoba	Tuchín	24 de julio de 2025; 9 de agosto de 2025; 16 de agosto de 2025; 23 de agosto de 2025; 11 de septiembre de 2025; 13 de septiembre de 2025; 2 de octubre de 2025; 11 de octubre de 2025
Córdoba	Valencia	8 de julio de 2025; 15 de julio de 2025; 17 de julio de 2025; 19 de julio de 2025; 24 de julio de 2025; 26 de julio de 2025; 31 de julio de 2025; 1 de agosto de 2025; 9 de agosto de 2025; 12 de agosto de 2025; 14 de agosto de 2025; 15 de agosto de 2025; 18 de agosto de 2025; 23 de agosto de 2025; 26 de agosto de 2025; 6 de septiembre de 2025; 18 de septiembre de 2025; 25 de septiembre de 2025; 26 de septiembre de 2025; 2 de octubre de 2025; 3 de octubre de 2025; 29 de octubre de 2025; 30 de octubre de 2025; 1 de noviembre de 2025
Magdalena	Algarrobo	19 de julio de 2025; 16 de agosto de 2025; 20 de agosto de 2025

Indicador parcial 1.6. Avisos de las interrupciones programadas de conformidad con la resolución CREG 015 de 2018: a) cobertura en medios de comunicación masivos.

Magdalena	Ariguaní	3 de julio de 2025; 26 de julio de 2025; 31 de julio de 2025; 7 de agosto de 2025; 9 de agosto de 2025; 16 de agosto de 2025; 20 de agosto de 2025; 23 de agosto de 2025; 26 de agosto de 2025; 18 de septiembre de 2025; 21 de septiembre de 2025; 23 de septiembre de 2025; 9 de octubre de 2025; 29 de octubre de 2025; 30 de octubre de 2025
Magdalena	Chivolo	3 de julio de 2025
Magdalena	El Banco	10 de julio de 2025; 24 de julio de 2025; 26 de julio de 2025; 7 de agosto de 2025; 9 de agosto de 2025; 12 de agosto de 2025; 14 de agosto de 2025; 16 de agosto de 2025; 18 de agosto de 2025; 21 de agosto de 2025; 23 de agosto de 2025; 28 de agosto de 2025; 29 de agosto de 2025; 4 de septiembre de 2025; 6 de septiembre de 2025; 9 de septiembre de 2025; 10 de septiembre de 2025; 25 de septiembre de 2025; 25 de octubre de 2025; 29 de octubre de 2025; 14 de noviembre de 2025; 16 de noviembre de 2025; 20 de noviembre de 2025; 21 de noviembre de 2025; 22 de noviembre de 2025; 23 de noviembre de 2025; 18 de diciembre de 2025; 24 de diciembre de 2025; 26 de diciembre de 2025
Magdalena	Guamal	24 de julio de 2025; 26 de julio de 2025; 31 de julio de 2025; 2 de agosto de 2025; 7 de agosto de 2025; 9 de agosto de 2025; 21 de agosto de 2025; 23 de agosto de 2025; 28 de agosto de 2025; 29 de agosto de 2025; 4 de septiembre de 2025; 6 de septiembre de 2025; 9 de septiembre de 2025; 10 de septiembre de 2025; 25 de septiembre de 2025; 27 de septiembre de 2025; 2 de octubre de 2025; 23 de octubre de 2025; 25 de octubre de 2025; 26 de octubre de 2025; 29 de octubre de 2025; 30 de octubre de 2025; 14 de noviembre de 2025; 16 de noviembre de 2025; 20 de noviembre de 2025; 27 de noviembre de 2025; 29 de noviembre de 2025
Magdalena	Nueva Granada	14 de agosto de 2025; 16 de agosto de 2025; 20 de agosto de 2025; 23 de agosto de 2025; 26 de agosto de 2025; 26 de septiembre de 2025; 2 de octubre de 2025; 3 de octubre de 2025; 25 de octubre de 2025; 29 de octubre de 2025; 20 de noviembre de 2025; 21 de noviembre de 2025; 22 de noviembre de 2025; 23 de noviembre de 2025
Magdalena	Pijiño del Carmen	17 de julio de 2025; 19 de julio de 2025; 9 de agosto de 2025; 12 de agosto de 2025; 14 de agosto de 2025; 16 de agosto de 2025; 18 de agosto de 2025; 21 de agosto de 2025; 23 de agosto de 2025; 9 de octubre de 2025; 11 de octubre de 2025; 25 de octubre de 2025; 29 de octubre de 2025
Magdalena	Plato	3 de julio de 2025; 14 de agosto de 2025; 16 de agosto de 2025; 18 de agosto de 2025
Magdalena	Sabanas de San Ángel	26 de julio de 2025; 31 de julio de 2025; 16 de agosto de 2025; 20 de agosto de 2025; 23 de agosto de 2025; 26 de agosto de 2025; 29 de octubre de 2025; 30 de octubre de 2025
Magdalena	San Sebastián de Buenavista	19 de julio de 2025; 31 de julio de 2025; 2 de agosto de 2025; 9 de agosto de 2025; 12 de agosto de 2025; 14 de agosto de 2025; 16 de agosto de 2025; 18 de agosto de 2025; 21 de agosto de 2025; 23 de agosto de 2025; 28 de agosto de 2025; 29 de agosto de 2025; 9 de octubre de 2025; 11 de octubre de 2025; 25 de octubre de 2025; 29 de octubre de 2025; 27 de noviembre de 2025; 29 de noviembre de 2025
Magdalena	San Zenón	10 de julio de 2025; 12 de julio de 2025; 17 de julio de 2025; 19 de julio de 2025; 31 de julio de 2025; 2 de agosto de 2025; 9 de agosto de 2025; 12 de agosto de 2025; 14 de agosto de 2025; 16 de agosto de 2025; 18 de agosto de 2025; 21 de agosto de 2025; 23 de agosto de 2025; 28 de agosto de 2025; 29 de agosto de 2025; 9 de octubre de 2025; 11 de octubre de 2025; 25 de octubre de 2025; 29 de octubre de 2025; 20 de noviembre de 2025; 21 de noviembre de 2025; 22 de noviembre de 2025; 23 de noviembre de 2025
Magdalena	Santa Ana	8 de julio de 2025; 10 de julio de 2025; 12 de julio de 2025; 15 de julio de 2025; 17 de julio de 2025; 19 de julio de 2025; 26 de julio de 2025; 31 de julio de 2025; 2 de agosto de 2025; 7 de agosto de 2025; 9 de agosto de 2025; 12 de agosto de 2025; 14 de agosto de 2025; 16 de agosto de 2025; 18 de agosto de 2025; 21 de agosto de 2025; 23 de agosto de 2025; 26 de agosto de 2025; 28 de agosto de 2025; 29 de agosto de 2025; 11 de septiembre de 2025; 2 de octubre de 2025; 23 de octubre de 2025; 25 de octubre de 2025; 26 de octubre de 2025; 30 de octubre de 2025; 20 de

Indicador parcial 1.6. Avisos de las interrupciones programadas de conformidad con la resolución CREG 015 de 2018: a) cobertura en medios de comunicación masivos.

		noviembre de 2025; 21 de noviembre de 2025; 22 de noviembre de 2025; 23 de noviembre de 2025
Magdalena	Santa Bárbara de Pinto	17 de julio de 2025; 19 de julio de 2025; 7 de agosto de 2025; 9 de agosto de 2025; 12 de agosto de 2025; 14 de agosto de 2025; 16 de agosto de 2025; 18 de agosto de 2025; 28 de agosto de 2025; 29 de agosto de 2025; 11 de septiembre de 2025; 25 de septiembre de 2025; 27 de septiembre de 2025; 2 de octubre de 2025; 9 de octubre de 2025; 11 de octubre de 2025; 23 de octubre de 2025; 25 de octubre de 2025; 26 de octubre de 2025; 29 de octubre de 2025; 30 de octubre de 2025; 20 de noviembre de 2025; 21 de noviembre de 2025; 22 de noviembre de 2025; 23 de noviembre de 2025
Magdalena	Tenerife	3 de julio de 2025
Sucre	Buenavista	17 de julio de 2025; 19 de julio de 2025; 31 de julio de 2025; 2 de agosto de 2025; 7 de agosto de 2025; 9 de agosto de 2025; 12 de agosto de 2025; 14 de agosto de 2025; 16 de agosto de 2025; 18 de agosto de 2025; 21 de agosto de 2025; 23 de agosto de 2025; 28 de agosto de 2025; 29 de agosto de 2025; 4 de septiembre de 2025; 6 de septiembre de 2025; 9 de septiembre de 2025; 10 de septiembre de 2025; 11 de septiembre de 2025; 9 de octubre de 2025; 11 de octubre de 2025; 16 de octubre de 2025; 18 de octubre de 2025; 25 de octubre de 2025; 29 de octubre de 2025; 1 de noviembre de 2025; 14 de noviembre de 2025; 16 de noviembre de 2025; 20 de noviembre de 2025; 27 de noviembre de 2025; 29 de noviembre de 2025; 5 de diciembre de 2025
Sucre	Chalán	16 de agosto de 2025
Sucre	Colosó	28 de agosto de 2025; 20 de septiembre de 2025; 9 de octubre de 2025
Sucre	Corozal	10 de julio de 2025; 17 de julio de 2025; 31 de julio de 2025; 2 de agosto de 2025; 14 de agosto de 2025; 16 de agosto de 2025; 28 de agosto de 2025; 30 de agosto de 2025; 6 de septiembre de 2025; 11 de septiembre de 2025; 18 de septiembre de 2025; 25 de septiembre de 2025; 4 de octubre de 2025; 9 de octubre de 2025
Sucre	Coveñas	5 de julio de 2025; 12 de julio de 2025; 17 de julio de 2025; 24 de julio de 2025; 26 de julio de 2025; 21 de agosto de 2025; 4 de septiembre de 2025; 6 de septiembre de 2025; 11 de septiembre de 2025; 25 de septiembre de 2025; 1 de noviembre de 2025; 20 de noviembre de 2025; 21 de noviembre de 2025; 22 de noviembre de 2025; 23 de noviembre de 2025
Sucre	El Roble	19 de julio de 2025; 9 de agosto de 2025; 14 de agosto de 2025; 28 de agosto de 2025; 30 de agosto de 2025; 6 de septiembre de 2025; 25 de septiembre de 2025; 9 de octubre de 2025; 1 de noviembre de 2025
Sucre	Galeras	12 de julio de 2025; 17 de julio de 2025; 19 de julio de 2025; 7 de agosto de 2025; 9 de agosto de 2025; 12 de agosto de 2025; 28 de agosto de 2025; 29 de agosto de 2025; 18 de septiembre de 2025; 25 de septiembre de 2025; 27 de septiembre de 2025; 9 de octubre de 2025; 11 de octubre de 2025; 25 de octubre de 2025; 29 de octubre de 2025; 1 de noviembre de 2025
Sucre	Guaranda	17 de julio de 2025; 19 de julio de 2025; 2 de agosto de 2025
Sucre	La Unión	3 de julio de 2025; 8 de julio de 2025; 10 de julio de 2025; 15 de julio de 2025; 19 de julio de 2025; 26 de julio de 2025; 31 de julio de 2025; 1 de agosto de 2025; 14 de agosto de 2025; 21 de agosto de 2025; 23 de agosto de 2025; 23 de octubre de 2025; 25 de octubre de 2025; 26 de octubre de 2025; 30 de octubre de 2025; 14 de noviembre de 2025; 16 de noviembre de 2025; 20 de noviembre de 2025; 27 de noviembre de 2025; 29 de noviembre de 2025
Sucre	Los Palmitos	12 de julio de 2025; 19 de julio de 2025; 2 de agosto de 2025; 7 de agosto de 2025; 16 de agosto de 2025; 23 de agosto de 2025; 30 de agosto de 2025; 6 de septiembre de 2025; 11 de septiembre de 2025; 18 de septiembre de 2025; 9 de octubre de 2025; 1 de noviembre de 2025
Sucre	Majagual	17 de julio de 2025; 19 de julio de 2025; 28 de agosto de 2025; 29 de agosto de 2025; 25 de septiembre de 2025; 27 de septiembre de 2025

Indicador parcial 1.6. Avisos de las interrupciones programadas de conformidad con la resolución CREG 015 de 2018: a) cobertura en medios de comunicación masivos.

Sucre	Morroa	10 de julio de 2025; 12 de julio de 2025; 19 de julio de 2025; 16 de agosto de 2025; 6 de septiembre de 2025; 18 de septiembre de 2025; 20 de septiembre de 2025; 9 de octubre de 2025; 18 de diciembre de 2025; 19 de diciembre de 2025
Sucre	Ovejas	17 de julio de 2025; 31 de julio de 2025; 2 de agosto de 2025; 14 de agosto de 2025; 16 de agosto de 2025; 18 de agosto de 2025; 20 de septiembre de 2025; 9 de octubre de 2025; 1 de noviembre de 2025; 27 de noviembre de 2025; 29 de noviembre de 2025
Sucre	Sampués	5 de julio de 2025; 10 de julio de 2025; 17 de julio de 2025; 24 de julio de 2025; 31 de julio de 2025; 9 de agosto de 2025; 16 de agosto de 2025; 23 de agosto de 2025; 28 de agosto de 2025; 4 de septiembre de 2025; 6 de septiembre de 2025; 11 de septiembre de 2025; 18 de septiembre de 2025; 25 de septiembre de 2025; 9 de octubre de 2025
Sucre	San Antonio de Palmito	6 de septiembre de 2025; 20 de septiembre de 2025; 9 de octubre de 2025; 1 de noviembre de 2025
Sucre	San Benito Abad	19 de julio de 2025; 9 de agosto de 2025; 12 de agosto de 2025; 9 de octubre de 2025; 11 de octubre de 2025; 25 de octubre de 2025; 29 de octubre de 2025
Sucre	San Juan de Betulia	19 de julio de 2025; 14 de agosto de 2025; 30 de agosto de 2025; 6 de septiembre de 2025; 11 de septiembre de 2025; 20 de septiembre de 2025; 25 de septiembre de 2025; 9 de octubre de 2025; 1 de noviembre de 2025
Sucre	San Marcos	9 de octubre de 2025; 4 de diciembre de 2025
Sucre	San Onofre	3 de julio de 2025; 5 de julio de 2025; 10 de julio de 2025; 12 de julio de 2025; 17 de julio de 2025; 24 de julio de 2025; 26 de julio de 2025; 2 de agosto de 2025; 7 de agosto de 2025; 9 de agosto de 2025; 12 de agosto de 2025; 21 de agosto de 2025; 23 de agosto de 2025; 28 de agosto de 2025; 29 de agosto de 2025; 4 de septiembre de 2025; 11 de septiembre de 2025; 20 de septiembre de 2025; 2 de octubre de 2025; 9 de octubre de 2025; 16 de octubre de 2025; 18 de octubre de 2025; 23 de octubre de 2025; 25 de octubre de 2025; 26 de octubre de 2025; 29 de octubre de 2025; 30 de octubre de 2025; 14 de noviembre de 2025; 16 de noviembre de 2025; 20 de noviembre de 2025; 21 de noviembre de 2025; 22 de noviembre de 2025; 23 de noviembre de 2025
Sucre	San Pedro	12 de julio de 2025; 17 de julio de 2025; 19 de julio de 2025; 24 de julio de 2025; 26 de julio de 2025; 31 de julio de 2025; 2 de agosto de 2025; 7 de agosto de 2025; 9 de agosto de 2025; 12 de agosto de 2025; 14 de agosto de 2025; 15 de agosto de 2025; 16 de agosto de 2025; 18 de agosto de 2025; 21 de agosto de 2025; 23 de agosto de 2025; 28 de agosto de 2025; 29 de agosto de 2025; 4 de septiembre de 2025; 6 de septiembre de 2025; 9 de septiembre de 2025; 10 de septiembre de 2025; 11 de septiembre de 2025; 20 de septiembre de 2025; 25 de septiembre de 2025; 27 de septiembre de 2025; 2 de octubre de 2025; 9 de octubre de 2025; 11 de octubre de 2025; 16 de octubre de 2025; 18 de octubre de 2025; 23 de octubre de 2025; 25 de octubre de 2025; 26 de octubre de 2025; 29 de octubre de 2025; 30 de octubre de 2025; 1 de noviembre de 2025; 20 de noviembre de 2025; 21 de noviembre de 2025; 22 de noviembre de 2025; 23 de noviembre de 2025; 27 de noviembre de 2025; 29 de noviembre de 2025; 24 de diciembre de 2025
Sucre	Santiago de Tolú	10 de julio de 2025; 12 de julio de 2025; 17 de julio de 2025; 24 de julio de 2025; 26 de julio de 2025; 31 de julio de 2025; 2 de agosto de 2025; 14 de agosto de 2025; 21 de agosto de 2025; 28 de agosto de 2025; 4 de septiembre de 2025; 11 de septiembre de 2025; 20 de septiembre de 2025; 23 de septiembre de 2025; 4 de octubre de 2025; 9 de octubre de 2025; 23 de octubre de 2025; 25 de octubre de 2025; 26 de octubre de 2025; 30 de octubre de 2025; 1 de noviembre de 2025
Sucre	Sincelejo	5 de julio de 2025; 10 de julio de 2025; 12 de julio de 2025; 17 de julio de 2025; 19 de julio de 2025; 24 de julio de 2025; 26 de julio de 2025; 31 de julio de 2025; 2 de agosto de 2025; 7 de agosto de 2025; 9 de agosto de 2025; 14 de agosto de 2025; 16 de agosto de 2025; 21 de agosto de 2025; 23 de agosto de 2025; 28 de agosto de 2025; 30 de agosto de 2025; 4 de septiembre de 2025; 6 de septiembre de 2025; 11 de septiembre de 2025; 18 de septiembre de 2025; 20 de septiembre de 2025; 25 de septiembre de 2025

Indicador parcial 1.6. Avisos de las interrupciones programadas de conformidad con la resolución CREG 015 de 2018: a) cobertura en medios de comunicación masivos.

		septiembre de 2025; 4 de octubre de 2025; 9 de octubre de 2025; 16 de octubre de 2025; 18 de octubre de 2025; 1 de noviembre de 2025; 18 de diciembre de 2025; 19 de diciembre de 2025
Sucre	Sincé	10 de julio de 2025; 12 de julio de 2025; 19 de julio de 2025; 31 de julio de 2025; 9 de agosto de 2025; 12 de agosto de 2025; 14 de agosto de 2025; 23 de agosto de 2025; 28 de agosto de 2025; 4 de septiembre de 2025; 11 de septiembre de 2025; 18 de septiembre de 2025; 20 de septiembre de 2025; 25 de septiembre de 2025; 9 de octubre de 2025; 11 de octubre de 2025; 1 de noviembre de 2025
Sucre	Tolú Viejo	17 de julio de 2025; 24 de julio de 2025; 2 de agosto de 2025; 7 de agosto de 2025; 21 de agosto de 2025; 6 de septiembre de 2025; 20 de septiembre de 2025; 9 de octubre de 2025

Fuente: Elaboración Superservicios

Realizado el conteo de los municipios con cobertura verificable incluidos en la tabla anterior, y contrastándolo con el total de municipios en los que el operador reportó la ocurrencia de interrupciones programadas para el período evaluado, conforme a los archivos remitidos por AFINIA, se obtiene el siguiente resultado:

Tabla 37. Municipios con interrupciones vs municipios cubiertos

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Total municipios cubiertos (sin duplicados con soporte verificable)	134
Total municipios en donde se presentaron interrupciones programadas	134

Fuente: Elaboración Superservicios

En consecuencia, y de conformidad con la fórmula definida en el Programa de Gestión Acordado de Largo Plazo para el indicador 1.6.a, se procede a su cálculo de la siguiente manera:

$$\text{Indicador} = \left(1 - \frac{134 - 134}{134}\right) \times 100 = 100,0\%$$

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

De la revisión de la documentación allegada por AFINIA para el seguimiento del indicador 1.6.a, no se identifican manifestaciones explícitas por parte del prestador relacionadas con dificultades, limitaciones operativas o impedimentos para el cumplimiento del indicador durante el período evaluado, correspondiente al segundo semestre de 2025.

La empresa no reportó obstáculos asociados a la contratación de medios, a la cobertura territorial, a la disponibilidad de canales de comunicación ni a la ejecución de las actividades de divulgación de las interrupciones programadas, ni incluyó observaciones orientadas a justificar eventuales incumplimientos o limitaciones en la aplicación de la metodología prevista en el Programa de Gestión Acordado de Largo Plazo.

En consecuencia, no se cuenta con información reportada por el prestador que permita identificar

Indicador parcial 1.6. Avisos de las interrupciones programadas de conformidad con la resolución CREG 015 de 2018: a) cobertura en medios de comunicación masivos.

dificultades específicas para el cumplimiento del indicador 1.1.6 a) durante el segundo semestre de 2025.

Evidencias que soportan la ejecución:

Para efectos del seguimiento del indicador 1.1.6 a), las evidencias que soportan la ejecución de las actividades de divulgación reportadas por AFINIA corresponden a la documentación allegada por el prestador, dentro de la cual se destacan los siguientes elementos:

- Archivo en formato Excel “1.1.6 Cobertura en medios de comunicación masivos 2Sem2025”
- Documento PDF “1.1. 6 Certificado de medios masivos y pauta 2sem 2025”
- Documento Word descriptivo “1.1.6 Cobertura Medios Comunicación Masivos 2 Sem2025”
- Carpeta “1.2.5 Soportes” con los soportes para los departamentos de Bolívar, Cesar, Córdoba y Sucre

Estas evidencias fueron utilizadas únicamente en el alcance y con el nivel de detalle en que fueron aportadas, y sirvieron de base para la verificación del indicador conforme a los criterios establecidos en el Programa de Gestión Acordado de Largo Plazo y a la evidencia documental efectivamente disponible.

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

Objetivo del Indicador:

Realizar el seguimiento a las actividades de notificación de las interrupciones programadas del servicio de energía eléctrica dirigidas a usuarios industriales, respecto de aquellos para los cuales el prestador reporta contar con datos de contacto, con base en la información y evidencias allegadas por el prestador.

Fórmula del indicador:

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

Donde:

TotalUsuariosConMedio: Número total de usuarios industriales los cuales la empresa tenga registrado correo electrónico o número celular.

UsuariosInfMedio: Porcentaje número de usuarios industriales que fueron informados sobre interrupciones programadas por correo electrónico o número celular.

Resultado del indicador

Tabla 38. Evaluación del Indicador Parcial 1.6.b. Notificaciones a los usuarios industriales

Meta	Evaluación	Resultado
=100%	82,7%	NO CUMPLE

Beneficios y recursos asociados.

Beneficios:

Permitir que los clientes del segmento industrial conozcan la programación de los trabajos de mantenimiento con la debida antelación, con el fin de que puedan planificar sus actividades productivas y mitigar el impacto operativo derivado de la interrupción del servicio, mediante la disponibilidad de información asociada a las acciones de notificación de interrupciones programadas.

Recursos asociados:

De acuerdo con la información reportada por AFINIA para el segundo semestre de 2025, no se detallan de manera específica los recursos humanos, financieros o técnicos destinados al cumplimiento de este indicador. No obstante, de la descripción del proceso de notificación allegada por el prestador se hace referencia a la gestión de la información de contacto de los clientes y al envío de comunicaciones a través de correo electrónico, como parte de la estrategia de notificación masiva

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

implementada.

El seguimiento se apoya en la documentación remitida por el prestador en el marco del reporte del indicador, sin que de ello se derive un pronunciamiento sobre la asignación, suficiencia o adecuación de recursos para su cumplimiento.

Información utilizada para el seguimiento:

El seguimiento del indicador se realiza con base en la información y documentación remitida por el prestador, correspondiente al reporte del segundo semestre de 2025, la cual incluye:

- I. Documento en formato Word que describe el reporte del indicador y las consideraciones asociadas al proceso de notificación, identificado como:
 - “1.1.7 NOTIFICACIÓN INTERRUPCIONES PROGRAMADAS 2025 - 2”.
- II. Archivos en formato Excel con el registro de las interrupciones programadas asociadas a usuarios del segmento industrial, diferenciados por tipo de mercado, identificados como:
 - “1.1.7 Interrupciones Clientes NR y Peajes Industriales 2025 - 2.xlsx”.
 - “1.1.7 Interrupciones R Liberalizado Industriales 2025 - 2.xlsx”.
- III. Repositorio de evidencias digitales organizado cronológicamente (mes y semana), que contiene los soportes de los correos electrónicos enviados a los clientes como constancia de la gestión de notificación.

Actividades particulares reportadas por el Prestador:

De acuerdo con la información reportada por el prestador para el segundo semestre de 2025, las actividades asociadas al indicador se relacionan con la gestión de notificación de las interrupciones programadas del servicio de energía eléctrica dirigidas a usuarios del segmento industrial, respecto de aquellos para los cuales se cuenta con datos de contacto.

En este sentido, el prestador reporta la identificación de los usuarios industriales afectados por las interrupciones programadas, la consolidación de la información asociada a dichas interrupciones y el envío de comunicaciones a través de correo electrónico, como mecanismo de notificación previa a la ejecución de los trabajos programados.

Adicionalmente, el prestador señala que las notificaciones fueron gestionadas de manera centralizada y con apoyo de listados consolidados, conforme a la información de contacto disponible, y que los soportes de dichas comunicaciones fueron organizados y remitidos como parte del reporte del indicador.

Finalmente, en cuanto al balance del periodo, el prestador declara haber alcanzado un cumplimiento del 100% en la notificación de las interrupciones programadas a los usuarios del segmento industrial

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

respecto de los cuales cuenta con datos de contacto. Como soporte de la gestión reportada, el prestador relaciona la entrega de bases de datos detalladas por tipo de mercado y un repositorio de evidencias digitales que contiene los registros de los correos electrónicos enviados.

Análisis de la Superservicios:

Se precisa que, durante la revisión de los soportes allegados para el período evaluado, se identificó que las evidencias fueron remitidas en archivos PDF organizados en la carpeta “1.1.7 Evidencias”, diferenciados entre mercado liberalizado y mercado no regulado y peajes. La Superintendencia procedió a realizar la extracción y revisión de la información disponible en dichos archivos, con el fin de identificar la existencia del soporte, los destinatarios de la comunicación y la fecha de envío frente a la fecha de inicio de la interrupción programada. Por tanto, se deja constancia de que el presente análisis se realiza con la información procesada a partir de los repositorios entregados por el prestador.

Como resultado de la verificación de coherencia sobre las bases de datos allegadas, y como paso previo a la selección de la muestra, se identificó que el total de 10.008 usuarios o registros reportados para el período corresponde, desde el punto de vista operativo, a dos conjuntos de información: 8.939 registros asociados al mercado liberalizado y 1.069 registros asociados al mercado no regulado y peajes. En estos casos, un mismo acto de notificación puede agrupar a múltiples usuarios, particularmente en el mercado liberalizado, de acuerdo con la estructura de agrupación por circuito y grupo descrita por el prestador.

En consecuencia, para efectos del seguimiento y validación por muestreo, se definió como unidad de análisis el registro de gestión asociado a cada acto de notificación, por ser este el nivel en el cual existe evidencia verificable. La muestra total calculada fue distribuida proporcionalmente entre los dos conjuntos de datos reportados, de acuerdo con el peso relativo de cada uno en el total de registros, con el fin de asegurar la cobertura de los distintos tipos de mercado y la representación del universo reportado.

Dada la magnitud del universo de registros reportados para el semestre, el seguimiento incorpora un enfoque de validación mediante muestreo estadístico. Para la determinación del tamaño de la muestra se realizó un único cálculo sobre el universo total de registros de gestión, el cual fue posteriormente asignado de manera proporcional entre dos estratos operativos diferenciados según la fuente de información reportada por el prestador: i) Mercado Liberalizado, correspondiente al archivo “1.1.7 Interrupciones R Liberalizado Industriales 2025-2.xlsx”, y ii) Mercado No Regulado y Peajes, correspondiente al archivo “1.1.7 Interrupciones Clientes NR y Peajes Industriales 2025-2.xlsx”. La selección se efectuó con un nivel de confianza del 95% y un margen de error de diseño del 5%, con el fin de asegurar la representatividad estadística de ambos conjuntos de datos y permitir la inferencia sobre el cumplimiento global reportado.

Ahora bien, el análisis desarrollado por esta Superintendencia incluyó una verificación de coherencia entre la información contenida en los archivos “1.1.7 Interrupciones R Liberalizado Industriales 2025-2.xlsx” y “1.1.7 Interrupciones Clientes NR y Peajes Industriales 2025-2.xlsx”, y las evidencias

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

reportadas en la carpeta “1.1.7 Evidencias”, utilizándose los archivos consolidados como base principal para el ejercicio de seguimiento.

De acuerdo con la documentación allegada, en la carpeta denominada “1.1.7 Evidencias” se encuentran los soportes de notificación asociados tanto a usuarios del mercado liberalizado como a clientes del mercado no regulado y peajes, consistentes principalmente en correos electrónicos enviados como parte de la gestión de notificación de las interrupciones programadas reportadas para el período evaluado.

Se observa que los soportes de notificación allegados evidencian el envío de comunicaciones a uno o varios destinatarios, en la medida en que los correos electrónicos contienen múltiples direcciones de correo asociadas a un mismo acto de notificación. En este sentido, un único soporte puede corresponder a la notificación de varios usuarios o fronteras comerciales, particularmente en el mercado liberalizado.

Para el caso de los clientes del mercado no regulado y peajes, si bien en los archivos Excel se reporta el nombre de una frontera comercial y en los soportes allegados se evidencian comunicaciones enviadas a uno o varios destinatarios, no es posible establecer de manera directa, a partir de la información disponible, la correspondencia individual entre cada frontera comercial reportada y una dirección de correo electrónico específica. En consecuencia, el análisis se limita a verificar la existencia de soportes de notificación asociados a los registros de gestión reportados, sin pronunciamiento sobre la identificación individual de los destinatarios finales.

Cálculo y selección de muestra

Conforme a la metodología descrita, se procedió al cálculo de la muestra global utilizando la fórmula estadística para poblaciones finitas sobre el total de registros consolidados (N=10.008).

Se asumieron condiciones de máxima varianza (p=0,5) para garantizar un escenario conservador:

- **N** (Universo total de registros): 10.008
- **Z** (Nivel de confianza 95%): 1,96
- **e** (Margen de error): 0,05 (5%)
- **p** (Probabilidad de ocurrencia): 0,5
- **q** (Probabilidad de no ocurrencia): 1-p=0,5

$$n = \left(\frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q} \right)$$

$$n = \left(\frac{(10.008)(1.96^2)(0.5)(0.5)}{(0.05^2)(10.008 - 1) + (1.96^2)(0.5)(0.5)} \right)$$

$$n = [369,99] = 370$$

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

El cálculo arroja un requerimiento base de 370 registros.

Asignación proporcional por estrato

Para garantizar que la muestra refleje la composición real de la operación reportada en los archivos de "Liberalizado" (n_L) y "No Regulado" (n_{NR}), se distribuyó el tamaño muestral (n) en función del peso (W_h) de cada estrato en el universo total.

$$n_h = n \cdot W_h$$

La distribución final para la auditoría es la siguiente:

Tabla 39. Muestra seleccionada

Fuente de Información (Estrato)	Registros de Gestión (n)	Peso en el Universo (W_h)	Muestra Asignada (n_h)
I. Mercado Liberalizado (n_L)	8.939	89,32%	331
II. Mercado No Regulado (n_{NR})	1.069	10,68%	39
TOTAL MUESTRA	10.008	100%	370

Fuente: Superservicios

La distribución final para la auditoría es la siguiente: el mercado liberalizado cuenta con 8.939 registros de gestión, equivalentes al 89,32% del universo, por lo que le corresponde una muestra asignada de 331 registros. Por su parte, el mercado no regulado y peajes cuenta con 1.069 registros de gestión, equivalentes al 10,68% del universo, por lo que le corresponde una muestra asignada de 39 registros. En total, la muestra seleccionada corresponde a 370 registros

Muestra seleccionada para el mercado no regulado (n_{NR} -39)

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

Muestra	Mercado	Sector	Nombre de la frontera	Fecha inicio	Soporte	Fecha envío correo	Días antelación	Resultado	Motivo
1	Peaje	SUCRE	673 INVERSIONES JEC S.A.	2025-11-08	E006	2025-10-31	8	CUMPLE	Cuenta con soporte, destinatarios legibles y envío con mínimo 3 días de antelación.
2	Peaje	BOLIVAR NORTE	2092 AVICOLA EL MADROO S.A. - GRANJA ALCATRAZ	2025-08-04	E004	2025-07-30	5	CUMPLE	Cuenta con soporte, destinatarios legibles y envío con mínimo 3 días de antelación.
3	Peaje	CORDOBA CENTRO	270 ALFONSO GARCES ZULUAGA	2025-08-31	E033	2025-08-21	10	CUMPLE	Cuenta con soporte, destinatarios legibles y envío con mínimo 3 días de antelación.
4	Peaje	BOLIVAR NORTE	469 CEMEX COLOMBIA S.A. KM 28 VIA LA CORDIAL PAR IND C	2025-09-09	E096	2025-09-03	6	CUMPLE	Cuenta con soporte, destinatarios legibles y envío con mínimo 3 días de antelación.
5	NR	BOLIVAR NORTE	AJOVER DARNEL S.A.S	2025-08-18	E065	2025-08-13	5	CUMPLE	Cuenta con soporte, destinatarios legibles y envío con mínimo 3 días de antelación.
6	Peaje	CORDOBA CENTRO	133 AGROPECUARIA TABAIDA S.A.S	2025-11-15	E099	2025-11-11	4	CUMPLE	Cuenta con soporte, destinatarios legibles y envío con mínimo 3 días de antelación.
7	Peaje	BOLIVAR SUR	2307 ARROCERA KAYROS SAS	2025-08-20	E021	2025-08-13	7	CUMPLE	Cuenta con soporte, destinatarios legibles y envío con mínimo 3 días de antelación.
8	Peaje	SUCRE	673 INVERSIONES JEC S.A.	2025-08-24	E024	2025-08-15	9	CUMPLE	Cuenta con soporte, destinatarios legibles y envío con mínimo 3 días de antelación.
9	Peaje	CORDOBA SUR	155 APROCAM HACIENDA MARATON	2025-12-10	E009	2025-12-03	7	CUMPLE	Cuenta con soporte, destinatarios legibles y envío con mínimo 3 días de antelación.
10	Peaje	BOLIVAR SUR	347 EXTRACTORA DE ACEITE CRUDO DE PALMA EXTRACTORA VIZCAYA	2025-11-26	E028	2025-11-20	6	CUMPLE	Cuenta con soporte, destinatarios legibles y envío con mínimo 3 días de antelación.
11	Peaje	CORDOBA NORTE	338 AQUALIA - MOMIL EBAP	2025-08-20	E021	2025-08-13	7	CUMPLE	Cuenta con soporte, destinatarios legibles y envío con mínimo 3 días de antelación.
12	Peaje	CORDOBA SUR	01 CERROMATOSO	2025-12-15	E016	2025-12-11	4	CUMPLE	Cuenta con soporte, destinatarios legibles y envío con mínimo 3 días de antelación.
13	NR	BOLIVAR SUR	PRODUCTORA Y COMERCIALIZADORA AGROPECUARIA DEL CARIBE E.U	2025-12-28	E084	2025-12-19	9	CUMPLE	Cuenta con soporte, destinatarios legibles y envío con mínimo 3 días de antelación.
14	Peaje	SUCRE	781 CONCRETOS DEL NORTE S.A.S.	2025-11-29	E031	2025-11-20	9	CUMPLE	Cuenta con soporte, destinatarios legibles y envío con mínimo 3 días de antelación.
15	NR	BOLIVAR NORTE	HOTEL CHARLESTON S.A.S.	2025-10-12	E087	2025-10-02	10	CUMPLE	Cuenta con soporte, destinatarios legibles y envío con mínimo 3 días de antelación.
16	NR	BOLIVAR SUR	MOLNOS EMIL LTDA	2025-10-18	E062	2025-10-09	9	CUMPLE	Cuenta con soporte, destinatarios legibles y envío con mínimo 3 días de antelación.
17	NR	BOLIVAR NORTE	HOTEL CHARLESTON S.A.S.	2025-11-02	E080	2025-10-28	5	CUMPLE	Cuenta con soporte, destinatarios legibles y envío con mínimo 3 días de antelación.
18	Peaje	CORDOBA CENTRO	PROACTIVA AGUAS DE MONTERIA S.A.E.S.P	2025-12-18	E100	2025-12-16	2	NO CUMPLE	La notificación fue enviada con 2 día(s) de antelación, inferior a 3 días.
19	Peaje	BOLIVAR SUR	1402 COOPERATIVA DE PRODUCTOS DE LECHE DE LA COSTA ATLANTICA LTDA	2025-12-28	E030	2025-12-19	9	CUMPLE	Cuenta con soporte, destinatarios legibles y envío con mínimo 3 días de antelación.
20	Peaje	BOLIVAR NORTE	165 DEL SOL S.A.S CR 2 33-24 P 1 APTO 01	2025-11-23	E020	2025-11-12	11	CUMPLE	Cuenta con soporte, destinatarios legibles y envío con mínimo 3 días de antelación.
21	NR	SUCRE	09 AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P.	2025-12-16	E061	2025-12-11	5	CUMPLE	Cuenta con soporte, destinatarios legibles y envío con mínimo 3 días de antelación.
22	Peaje	BOLIVAR NORTE	099 FRIGORIFICO METROPOLITANO LIMITADA	2025-08-07	E008	2025-07-31	7	CUMPLE	Cuenta con soporte, destinatarios legibles y envío con mínimo 3 días de antelación.
23	Peaje	BOLIVAR NORTE	230 AGUAS DE CARTAGENA S.A.E.S.P.-ACUACAR -AGUAS DE CARTAGENA	2025-10-12	E098	2025-10-03	9	CUMPLE	Cuenta con soporte, destinatarios legibles y envío con mínimo 3 días de antelación.
24	Peaje	BOLIVAR NORTE	2091 AVICOLA EL MADROO S.A. - GRANJA CORALES	2025-09-07	E005	2025-08-29	9	CUMPLE	Cuenta con soporte, destinatarios legibles y envío con mínimo 3 días de antelación.
25	Peaje	BOLIVAR SUR	347 EXTRACTORA DE ACEITE CRUDO DE PALMA EXTRACTORA VIZCAYA	2025-08-05	E004	2025-07-30	6	CUMPLE	Cuenta con soporte, destinatarios legibles y envío con mínimo 3 días de antelación.
26	NR	BOLIVAR CENTRO	EXTRACTORA MARIA LA BAJA S.A.	2025-07-14	E059	2025-07-09	5	CUMPLE	Cuenta con soporte, destinatarios legibles y envío con mínimo 3 días de antelación.
27	Peaje	CESAR NORTE	276 TRANSPORTADORA DE GAS INTERNACIONAL S.A.E.S.P	2025-08-17	E014	2025-08-08	9	CUMPLE	Cuenta con soporte, destinatarios legibles y envío con mínimo 3 días de antelación.
28	NR	SUCRE	PUNTEPIEDRA S.A.	2025-11-12	E081	2025-11-07	5	CUMPLE	Cuenta con soporte, destinatarios legibles y envío con mínimo 3 días de antelación.
29	Peaje	BOLIVAR NORTE	231 AGUAS DE CARTAGENA S.A.E.S.P.-ACUACAR-AGUAS DE CARTAGENA CRESPO	2025-07-28	E032	2025-07-23	5	CUMPLE	Cuenta con soporte, destinatarios legibles y envío con mínimo 3 días de antelación.
30	Peaje	CESAR NORTE	539 INVERSIONES DIAZ GRANADOS	2025-11-23	E020	2025-11-12	11	CUMPLE	Cuenta con soporte, destinatarios legibles y envío con mínimo 3 días de antelación.
31	Peaje	CORDOBA CENTRO	357 AGUAS DE MONTERIA S.A. E.S.P. SIERRA CHQUIITA	2025-12-18	E100	2025-12-16	2	NO CUMPLE	La notificación fue enviada con 2 día(s) de antelación, inferior a 3 días.
32	NR	CORDOBA CENTRO	INVERSIONES NUTIBARA S.A.S.	2025-12-21	E090	2025-12-11	10	CUMPLE	Cuenta con soporte, destinatarios legibles y envío con mínimo 3 días de antelación.
33	Peaje	BOLIVAR NORTE	2379 ETEC SAS	2025-08-31	E033	2025-08-21	10	CUMPLE	Cuenta con soporte, destinatarios legibles y envío con mínimo 3 días de antelación.
34	NR	BOLIVAR SUR	07 AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P.	2025-08-20	E065	2025-08-13	7	CUMPLE	Cuenta con soporte, destinatarios legibles y envío con mínimo 3 días de antelación.
35	Peaje	CORDOBA CENTRO	369 ALIMENTOS FINCA SAS - FINCA CINAGA DE ORO	2025-10-30	E035	2025-10-23	7	CUMPLE	Cuenta con soporte, destinatarios legibles y envío con mínimo 3 días de antelación.
36	Peaje	BOLIVAR NORTE	232 AGUAS DE CARTAGENA S.A.E.S.P.-ACUACAR ANTIGUO MERCADITO	2025-10-25	E026	2025-10-20	5	CUMPLE	Cuenta con soporte, destinatarios legibles y envío con mínimo 3 días de antelación.
37	Peaje	CORDOBA CENTRO	052 PROTESINU S.A.S.	2025-10-30	E035	2025-10-23	7	CUMPLE	Cuenta con soporte, destinatarios legibles y envío con mínimo 3 días de antelación.
38	Peaje	BOLIVAR CENTRO	2773 PALMAS DE MAHATES SAS	2025-07-30	E032	2025-07-23	7	CUMPLE	Cuenta con soporte, destinatarios legibles y envío con mínimo 3 días de antelación.
39	Peaje	BOLIVAR NORTE	023 ALPLA CARTAGENA	2025-07-13	E010	2025-07-03	10	CUMPLE	Cuenta con soporte, destinatarios legibles y envío con mínimo 3 días de antelación.

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

Muestra seleccionada para el mercado liberalizado (nL-331)

Muestra	Municipio	Fecha Programa	Soporte	Fecha envío	Días antelación	Resultado	Motivo
1	SAN ANTERO (CORDOBA)	2025-07-11	E108	2025-07-04	7	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
2	SAN ANTERO (CORDOBA)	2025-07-11	E108	2025-07-04	7	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
3	MOMIL (CORDOBA)	2025-07-11	E108	2025-07-04	7	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
4	MONTERÍA	2025-07-11	E108	2025-07-04	7	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
5	PUEBLO NUEVO	2025-07-11	E108	2025-07-04	7	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
6	PLANETA RICA	2025-07-11	E108	2025-07-04	7	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
7	MONTERÍA	2025-07-11	E108	2025-07-04	7	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
8	MAJAGUAL	2025-07-11	E108	2025-07-04	7	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
9	MAJAGUAL	2025-07-11	E108	2025-07-04	7	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
10	MAJAGUAL	2025-07-11	E108	2025-07-04	7	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
11	CHIMCHAGUA	2025-07-11	E205	2025-07-04	7	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
12	AGUSTIN CODAZZI	2025-07-11	E205	2025-07-04	7	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
13	AGUSTIN CODAZZI	2025-07-11	E205	2025-07-04	7	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
14	AGUSTIN CODAZZI	2025-07-11	E205	2025-07-04	7	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
15	CALAMAR	2025-07-11	E040	2025-07-07	4	NO CUMPLE	No se leen direcciones de correo electrónico en los destinatarios.
16	MAGANGUÉ	2025-07-11	E040	2025-07-07	4	NO CUMPLE	No se leen direcciones de correo electrónico en los destinatarios.
17	MAGANGUÉ (BOLÍVAR)	2025-07-11	E040	2025-07-07	4	NO CUMPLE	No se leen direcciones de correo electrónico en los destinatarios.
18	NUEVO, SANTA BÁRBARA	2025-07-11	E040	2025-07-07	4	NO CUMPLE	No se leen direcciones de correo electrónico en los destinatarios.
19	CARTAGENA	2025-07-11	E040	2025-07-07	4	NO CUMPLE	No se leen direcciones de correo electrónico en los destinatarios.
20	MAGANGUÉ	2025-07-11	E040	2025-07-07	4	NO CUMPLE	No se leen direcciones de correo electrónico en los destinatarios.
21	TURBACO	2025-07-11	E040	2025-07-07	4	NO CUMPLE	No se leen direcciones de correo electrónico en los destinatarios.
22	SINCELEJO	2025-07-10	E056	2025-07-04	6	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
23	SINCELEJO	2025-07-10	E056	2025-07-04	6	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
24	SINCELEJO	2025-07-10	E056	2025-07-04	6	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
25	SAMPUES	2025-07-10	E056	2025-07-04	6	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
26	SAMPUES	2025-07-10	E056	2025-07-04	6	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
27	COVEÑAS	2025-07-10	E056	2025-07-04	6	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
28	MONTERÍA	2025-07-10	E108	2025-07-04	6	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
29	MONTERÍA	2025-07-10	E108	2025-07-04	6	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
30	SAN MARCOS	2025-07-10	E108	2025-07-04	6	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
31	SAN MARCOS	2025-07-10	E108	2025-07-04	6	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
32	SAN MARCOS	2025-07-10	E108	2025-07-04	6	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
33	SAN MARCOS	2025-07-10	E108	2025-07-04	6	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
34	SAN CARLOS, CERETE	2025-07-10	E108	2025-07-04	6	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
35	MONTERÍA	2025-07-10	E108	2025-07-04	6	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
36	PLANETA RICA	2025-07-10	E108	2025-07-04	6	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
37	CERETE	2025-07-10	E108	2025-07-04	6	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
38	GUARANDA	2025-07-10	E108	2025-07-04	6	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
39	GUARANDA	2025-07-10	E108	2025-07-04	6	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
40	VALLEDUPAR	2025-07-10	E205	2025-07-04	6	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
41	VALLEDUPAR	2025-07-10	E205	2025-07-04	6	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
42	VALLEDUPAR	2025-07-10	E205	2025-07-04	6	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
43	VALLEDUPAR	2025-07-10	E205	2025-07-04	6	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
44	VALLEDUPAR	2025-07-10	E205	2025-07-04	6	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
45	AJAGUA DE IBIRICO (CESAF)	2025-07-10	E205	2025-07-04	6	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
46	VALLEDUPAR	2025-07-10	E205	2025-07-04	6	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
47	VALLEDUPAR	2025-07-10	E205	2025-07-04	6	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
48	VALLEDUPAR	2025-07-10	E205	2025-07-04	6	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
49	VALLEDUPAR	2025-07-10	E205	2025-07-04	6	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
50	VALLEDUPAR	2025-07-10	E205	2025-07-04	6	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.

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

51	AGUSTIN CODAZZI	2025-07-10	E205	2025-07-04	6	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
52	SANTA ROSA DEL SUR	2025-07-10	E040	2025-07-07	3	NO CUMPLE	No se leen direcciones de correo electrónico en los destinatarios.
53	SANTA ANA (MAGDALENA)	2025-07-10	E040	2025-07-07	3	NO CUMPLE	No se leen direcciones de correo electrónico en los destinatarios.
54	SAN MARCOS	2025-07-09	E107	2025-07-03	6	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
55	SAN MARCOS	2025-07-09	E107	2025-07-03	6	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
56	SAN MARCOS	2025-07-09	E107	2025-07-03	6	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
57	SAN MARCOS	2025-07-09	E107	2025-07-03	6	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
58	AN ANDRES DE SOTAVENTI	2025-07-09	E107	2025-07-03	6	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
59	AN ANDRES DE SOTAVENTI	2025-07-09	E107	2025-07-03	6	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
60	AN ANDRES DE SOTAVENTI	2025-07-09	E107	2025-07-03	6	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
61	SAHAGUN	2025-07-09	E107	2025-07-03	6	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
62	SAHAGUN	2025-07-09	E107	2025-07-03	6	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
63	SAHAGUN	2025-07-09	E107	2025-07-03	6	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
64	MONTERÍA	2025-07-09	E107	2025-07-03	6	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
65	MONTERÍA	2025-07-09	E107	2025-07-03	6	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
66	GUARANDA	2025-07-09	E107	2025-07-03	6	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
67	GUARANDA	2025-07-09	E107	2025-07-03	6	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
68	GUARANDA	2025-07-09	E107	2025-07-03	6	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
69	GUARANDA	2025-07-09	E107	2025-07-03	6	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
70	CIENAGA DE ORO	2025-07-09	E107	2025-07-03	6	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
71	CHINU	2025-07-09	E054	2025-07-02	7	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
72	CHINU	2025-07-09	E054	2025-07-02	7	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
73	CHINU	2025-07-09	E054	2025-07-02	7	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
74	CHINU	2025-07-09	E054	2025-07-02	7	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
75	CHINU	2025-07-09	E054	2025-07-02	7	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
76	CHINU	2025-07-09	E054	2025-07-02	7	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
77	CHINU	2025-07-09	E054	2025-07-02	7	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
78	CHINU	2025-07-09	E054	2025-07-02	7	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
79	SAN JOSE DE URE	2025-07-09	E107	2025-07-03	6	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
80	AGUSTIN CODAZZI	2025-07-09	E203	2025-07-03	6	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
81	AGUSTIN CODAZZI	2025-07-09	E203	2025-07-03	6	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
82	CARTAGENA	2025-07-09	E003	2025-07-03	6	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
83	N SEBASTIAN DE BUENAVIS	2025-07-09	E003	2025-07-03	6	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
84	MAGANGUÉ - ACHI	2025-07-09	E003	2025-07-03	6	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
85	SANTA ROSA DEL SUR	2025-07-09	E003	2025-07-03	6	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
86	NOFRE (SUCRE), MARÍA L	2025-07-09	E003	2025-07-03	6	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
87	BOSCONIA	2025-07-08	E203	2025-07-03	5	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
88	SINCELEJO	2025-07-08	E054	2025-07-02	6	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
89	SINCELEJO	2025-07-08	E054	2025-07-02	6	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
90	SAN ONOFRE	2025-07-08	E054	2025-07-02	6	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
91	MONTERÍA	2025-07-08	E107	2025-07-03	5	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
92	MONTERÍA	2025-07-08	E107	2025-07-03	5	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
93	MONTERÍA	2025-07-08	E107	2025-07-03	5	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
94	MONTELIBANO	2025-07-08	E107	2025-07-03	5	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
95	MONTELIBANO	2025-07-08	E107	2025-07-03	5	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
96	MOMIL	2025-07-08	E107	2025-07-03	5	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
97	MOMIL	2025-07-08	E107	2025-07-03	5	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
98	MOMIL	2025-07-08	E107	2025-07-03	5	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
99	MOMIL	2025-07-08	E107	2025-07-03	5	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
100	GUARANDA	2025-07-08	E107	2025-07-03	5	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.

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

101	GUARANDA	2025-07-08	E107	2025-07-03	5	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
102	GUARANDA	2025-07-08	E107	2025-07-03	5	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
103	CHINU	2025-07-08	E054	2025-07-02	6	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
104	CERETÉ	2025-07-08	E107	2025-07-03	5	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
105	CERETÉ	2025-07-08	E107	2025-07-03	5	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
106	VALLEDUPAR	2025-07-08	E203	2025-07-03	5	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
107	VALLEDUPAR	2025-07-08	E203	2025-07-03	5	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
108	VALLEDUPAR	2025-07-08	E203	2025-07-03	5	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
109	VALLEDUPAR	2025-07-08	E203	2025-07-03	5	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
110	VALLEDUPAR	2025-07-08	E203	2025-07-03	5	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
111	BECERRIL (CESAR)	2025-07-08	E203	2025-07-03	5	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
112	AGUSTIN CODAZZI	2025-07-08	E203	2025-07-03	5	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
113	CHIRIGUANA	2025-07-08	E203	2025-07-03	5	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
114	CHIRIGUANA (CASAR)	2025-07-08	E203	2025-07-03	5	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
115	CHIRIGUANA	2025-07-08	E203	2025-07-03	5	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
116	CARTAGENA	2025-07-08	E003	2025-07-03	5	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
117	CARTAGENA	2025-07-08	E003	2025-07-03	5	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
118	MAHATES (BOLÍVAR)	2025-07-08	E003	2025-07-03	5	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
119	SANTIAGO DE TOLU	2025-07-07	E054	2025-07-02	5	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
120	SANTIAGO DE TOLU	2025-07-07	E054	2025-07-02	5	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
121	SANTIAGO DE TOLU	2025-07-07	E054	2025-07-02	5	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
122	SANTIAGO DE TOLU	2025-07-07	E054	2025-07-02	5	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
123	SAN ANTERO	2025-07-07	E107	2025-07-03	4	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
124	SAN ANTERO	2025-07-07	E107	2025-07-03	4	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
125	SAN ANTERO	2025-07-07	E107	2025-07-03	4	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
126	SAN ANTERO	2025-07-07	E107	2025-07-03	4	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
127	COVENAS	2025-07-07	E054	2025-07-02	5	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
128	LOS PALMITOS	2025-07-07	E054	2025-07-02	5	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
129	LOS PALMITOS	2025-07-07	E054	2025-07-02	5	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
130	LOS PALMITOS	2025-07-07	E054	2025-07-02	5	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
131	COTORRA	2025-07-07	E107	2025-07-03	4	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
132	MOÑITOS	2025-07-07	E107	2025-07-03	4	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
133	PURISIMA	2025-07-07	E107	2025-07-03	4	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
134	PURISIMA	2025-07-07	E107	2025-07-03	4	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
135	LORICA	2025-07-07	E107	2025-07-03	4	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
136	LORICA	2025-07-07	E107	2025-07-03	4	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
137	LORICA	2025-07-07	E107	2025-07-03	4	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
138	LORICA	2025-07-07	E107	2025-07-03	4	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
139	GUARANDA	2025-07-07	E107	2025-07-03	4	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
140	GUARANDA	2025-07-07	E107	2025-07-03	4	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
141	GUARANDA	2025-07-07	E107	2025-07-03	4	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
142	CERETÉ	2025-07-07	E107	2025-07-03	4	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
143	AYAPEL	2025-07-07	E107	2025-07-03	4	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
144	VALLEDUPAR	2025-07-07	E203	2025-07-03	4	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
145	LAJAGUA DE IBRICO	2025-07-07	E203	2025-07-03	4	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
146	VALLEDUPAR	2025-07-07	E203	2025-07-03	4	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
147	VALLEDUPAR	2025-07-07	E203	2025-07-03	4	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
148	CARMEN DE BOLÍVAR, OVE	2025-07-07	E003	2025-07-03	4	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
149	EL CARMEN DE BOLÍVAR	2025-07-07	E003	2025-07-03	4	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
150	CALAMAR	2025-07-07	E003	2025-07-03	4	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.

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

151	CARTAGENA	2025-07-07	E003	2025-07-03	4	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
152	(BOLÍVAR), SAN JUAN NEPÓ	2025-07-07	E003	2025-07-03	4	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
153	MAHATES (BOLÍVAR)	2025-07-07	E003	2025-07-03	4	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
154	(BOLÍVAR), SAN JUAN NEPÓ	2025-07-07	E003	2025-07-03	4	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
155	CARTAGENA	2025-07-07	E003	2025-07-03	4	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
156	MARÍA LA BAJA	2025-07-07	E003	2025-07-03	4	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
157	MARÍA LA BAJA	2025-07-07	E003	2025-07-03	4	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
158	MONTERÍA	2025-07-06	E106	2025-06-26	10	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
159	MONTERÍA	2025-07-06	E106	2025-06-26	10	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
160	MONTERÍA	2025-07-06	E106	2025-06-26	10	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
161	MONTERÍA	2025-07-06	E106	2025-06-26	10	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
162	MONTERÍA	2025-07-06	E106	2025-06-26	10	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
163	MONTERÍA	2025-07-06	E106	2025-06-26	10	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
164	MONTERÍA	2025-07-06	E106	2025-06-26	10	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
165	MONTERÍA	2025-07-06	E106	2025-06-26	10	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
166	MONTERÍA	2025-07-06	E106	2025-06-26	10	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
167	MONTERÍA	2025-07-06	E106	2025-06-26	10	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
168	MONTERÍA	2025-07-06	E106	2025-06-26	10	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
169	EL PASO	2025-07-06	E203	2025-07-03	3	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
170	CARTAGENA	2025-07-06	E042	2025-07-01	5	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
171	LA APARTADA	2025-07-05	E157	2025-07-02	3	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
172	MONTELIBANO BUENA VISTA	2025-07-05	E157	2025-07-02	3	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
173	LA APARTADA	2025-07-05	E157	2025-07-02	3	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
174	MONTELIBANO BUENA VISTA	2025-07-05	E157	2025-07-02	3	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
175	VALLEDUPAR	2025-07-05	E203	2025-07-03	2	NO CUMPLE	La notificación fue enviada con 2 día(s) de antelación, inferior a 3 días.
176	VALLEDUPAR	2025-07-05	E203	2025-07-03	2	NO CUMPLE	La notificación fue enviada con 2 día(s) de antelación, inferior a 3 días.
177	VALLEDUPAR	2025-07-05	E203	2025-07-03	2	NO CUMPLE	La notificación fue enviada con 2 día(s) de antelación, inferior a 3 días.
178	PUEBLO BELLO	2025-07-05	E203	2025-07-03	2	NO CUMPLE	La notificación fue enviada con 2 día(s) de antelación, inferior a 3 días.
179	VALLEDUPAR	2025-07-05	E203	2025-07-03	2	NO CUMPLE	La notificación fue enviada con 2 día(s) de antelación, inferior a 3 días.
180	VALLEDUPAR	2025-07-05	E203	2025-07-03	2	NO CUMPLE	La notificación fue enviada con 2 día(s) de antelación, inferior a 3 días.
181	SAN DIEGO	2025-07-05	E203	2025-07-03	2	NO CUMPLE	La notificación fue enviada con 2 día(s) de antelación, inferior a 3 días.
182	CARTAGENA	2025-07-05	E042	2025-07-01	4	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
183	CARTAGENA	2025-07-05	E042	2025-07-01	4	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
184	CARTAGENA	2025-07-05	E042	2025-07-01	4	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
185	SANTA ROSA	2025-07-05	E042	2025-07-01	4	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
186	MORROA	2025-07-04	E055	2025-06-26	8	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
187	MORROA	2025-07-04	E055	2025-06-26	8	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
188	MORROA	2025-07-04	E055	2025-06-26	8	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
189	MONTERÍA	2025-07-04	E106	2025-06-26	8	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
190	MONTERÍA	2025-07-04	E106	2025-06-26	8	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
191	MONTERÍA	2025-07-04	E106	2025-06-26	8	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
192	MONTERÍA	2025-07-04	E106	2025-06-26	8	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
193	MONTERÍA	2025-07-04	E106	2025-06-26	8	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
194	MONTERÍA	2025-07-04	E106	2025-06-26	8	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
195	MONTERÍA	2025-07-04	E106	2025-06-26	8	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
196	MONTELIBANO	2025-07-04	E157	2025-07-02	2	NO CUMPLE	La notificación fue enviada con 2 día(s) de antelación, inferior a 3 días.
197	MONTELIBANO	2025-07-04	E157	2025-07-02	2	NO CUMPLE	La notificación fue enviada con 2 día(s) de antelación, inferior a 3 días.
198	MAJAGUAL (SUCRE)	2025-07-04	E157	2025-07-02	2	NO CUMPLE	La notificación fue enviada con 2 día(s) de antelación, inferior a 3 días.
199	MAJAGUAL (SUCRE)	2025-07-04	E157	2025-07-02	2	NO CUMPLE	La notificación fue enviada con 2 día(s) de antelación, inferior a 3 días.
200	MAJAGUAL (SUCRE)	2025-07-04	E157	2025-07-02	2	NO CUMPLE	La notificación fue enviada con 2 día(s) de antelación, inferior a 3 días.

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

201	MAJAGUAL (SUCRE)	2025-07-04	E157	2025-07-02	2	NO CUMPLE	La notificación fue enviada con 2 día(s) de antelación, inferior a 3 días.
202	LORICA	2025-07-04	E106	2025-06-26	8	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
203	LORICA	2025-07-04	E106	2025-06-26	8	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
204	LORICA	2025-07-04	E106	2025-06-26	8	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
205	LORICA	2025-07-04	E106	2025-06-26	8	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
206	LORICA	2025-07-04	E106	2025-06-26	8	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
207	LORICA	2025-07-04	E106	2025-06-26	8	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
208	CERETE	2025-07-04	E106	2025-06-26	8	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
209	AYAPEL	2025-07-04	E157	2025-07-02	2	NO CUMPLE	La notificación fue enviada con 2 día(s) de antelación, inferior a 3 días.
210	VALLEDUPAR	2025-07-04	E203	2025-07-03	1	NO CUMPLE	La notificación fue enviada con 1 día(s) de antelación, inferior a 3 días.
211	VALLEDUPAR	2025-07-04	E203	2025-07-03	1	NO CUMPLE	La notificación fue enviada con 1 día(s) de antelación, inferior a 3 días.
212	VALLEDUPAR	2025-07-04	E203	2025-07-03	1	NO CUMPLE	La notificación fue enviada con 1 día(s) de antelación, inferior a 3 días.
213	VALLEDUPAR	2025-07-04	E203	2025-07-03	1	NO CUMPLE	La notificación fue enviada con 1 día(s) de antelación, inferior a 3 días.
214	VALLEDUPAR	2025-07-04	E203	2025-07-03	1	NO CUMPLE	La notificación fue enviada con 1 día(s) de antelación, inferior a 3 días.
215	VALLEDUPAR	2025-07-04	E203	2025-07-03	1	NO CUMPLE	La notificación fue enviada con 1 día(s) de antelación, inferior a 3 días.
216	VALLEDUPAR	2025-07-04	E203	2025-07-03	1	NO CUMPLE	La notificación fue enviada con 1 día(s) de antelación, inferior a 3 días.
217	VALLEDUPAR	2025-07-04	E203	2025-07-03	1	NO CUMPLE	La notificación fue enviada con 1 día(s) de antelación, inferior a 3 días.
218	VALLEDUPAR	2025-07-04	E203	2025-07-03	1	NO CUMPLE	La notificación fue enviada con 1 día(s) de antelación, inferior a 3 días.
219	VALLEDUPAR	2025-07-04	E203	2025-07-03	1	NO CUMPLE	La notificación fue enviada con 1 día(s) de antelación, inferior a 3 días.
220	VALLEDUPAR	2025-07-04	E203	2025-07-03	1	NO CUMPLE	La notificación fue enviada con 1 día(s) de antelación, inferior a 3 días.
221	VALLEDUPAR	2025-07-04	E203	2025-07-03	1	NO CUMPLE	La notificación fue enviada con 1 día(s) de antelación, inferior a 3 días.
222	FALAGUA NUEVO (BOLIVAR)	2025-07-04	E042	2025-07-01	3	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
223	FALAGUA NUEVO (BOLIVAR)	2025-07-04	E042	2025-07-01	3	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
224	FALAGUA NUEVO (BOLIVAR)	2025-07-04	E042	2025-07-01	3	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
225	RROYO GRANDE (BOLIVAR)	2025-07-04	E042	2025-07-01	3	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
226	MAGANGUE	2025-07-04	E042	2025-07-01	3	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
227	SANTAROSA DEL SUR	2025-07-04	E042	2025-07-01	3	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
228	MARÍA LA BAJA	2025-07-04	E042	2025-07-01	3	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
229	SANTIAGO DE TOLU	2025-07-03	E055	2025-06-26	7	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
230	SANTIAGO DE TOLU	2025-07-03	E055	2025-06-26	7	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
231	SANTIAGO DE TOLU	2025-07-03	E055	2025-06-26	7	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
232	SANTIAGO DE TOLU	2025-07-03	E055	2025-06-26	7	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
233	SINCELEJO	2025-07-03	E055	2025-06-26	7	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
234	SINCELEJO	2025-07-03	E055	2025-06-26	7	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
235	SINCELEJO	2025-07-03	E055	2025-06-26	7	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
236	LOS PALMITOS	2025-07-03	E055	2025-06-26	7	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
237	LOS PALMITOS	2025-07-03	E055	2025-06-26	7	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
238	LOS PALMITOS	2025-07-03	E055	2025-06-26	7	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
239	LOS PALMITOS	2025-07-03	E055	2025-06-26	7	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
240	SAN ANTERO	2025-07-03	E106	2025-06-26	7	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
241	SAN ANTERO	2025-07-03	E106	2025-06-26	7	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
242	SAN ANTERO	2025-07-03	E106	2025-06-26	7	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
243	AN ANDRÉS DE SOTAVENT	2025-07-03	E106	2025-06-26	7	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
244	AN ANDRÉS DE SOTAVENT	2025-07-03	E106	2025-06-26	7	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
245	AN ANDRÉS DE SOTAVENT	2025-07-03	E106	2025-06-26	7	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
246	MONTERÍA	2025-07-03	E106	2025-06-26	7	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
247	MONITOS	2025-07-03	E106	2025-06-26	7	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
248	MAJAGUAL (SUCRE)	2025-07-03	E157	2025-07-02	1	NO CUMPLE	La notificación fue enviada con 1 día(s) de antelación, inferior a 3 días.
249	MAJAGUAL (SUCRE)	2025-07-03	E157	2025-07-02	1	NO CUMPLE	La notificación fue enviada con 1 día(s) de antelación, inferior a 3 días.
250	MAJAGUAL (SUCRE)	2025-07-03	E157	2025-07-02	1	NO CUMPLE	La notificación fue enviada con 1 día(s) de antelación, inferior a 3 días.

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

251	LORICA	2025-07-03	E106	2025-06-26	7	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
252	CHINÚ	2025-07-03	E055	2025-06-26	7	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
253	CHINÚ	2025-07-03	E055	2025-06-26	7	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
254	CHINÚ	2025-07-03	E055	2025-06-26	7	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
255	CHINÚ	2025-07-03	E055	2025-06-26	7	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
256	VALLEDUPAR	2025-07-03	E203	2025-07-03	0	NO CUMPLE	La notificación fue enviada con 0 día(s) de antelación, inferior a 3 días.
257	VALLEDUPAR	2025-07-03	E203	2025-07-03	0	NO CUMPLE	La notificación fue enviada con 0 día(s) de antelación, inferior a 3 días.
258	VALLEDUPAR	2025-07-03	E203	2025-07-03	0	NO CUMPLE	La notificación fue enviada con 0 día(s) de antelación, inferior a 3 días.
259	VALLEDUPAR	2025-07-03	E203	2025-07-03	0	NO CUMPLE	La notificación fue enviada con 0 día(s) de antelación, inferior a 3 días.
260	VALLEDUPAR	2025-07-03	E203	2025-07-03	0	NO CUMPLE	La notificación fue enviada con 0 día(s) de antelación, inferior a 3 días.
261	VALLEDUPAR	2025-07-03	E203	2025-07-03	0	NO CUMPLE	La notificación fue enviada con 0 día(s) de antelación, inferior a 3 días.
262	VALLEDUPAR	2025-07-03	E203	2025-07-03	0	NO CUMPLE	La notificación fue enviada con 0 día(s) de antelación, inferior a 3 días.
263	VALLEDUPAR	2025-07-03	E203	2025-07-03	0	NO CUMPLE	La notificación fue enviada con 0 día(s) de antelación, inferior a 3 días.
264	VALLEDUPAR	2025-07-03	E203	2025-07-03	0	NO CUMPLE	La notificación fue enviada con 0 día(s) de antelación, inferior a 3 días.
265	VALLEDUPAR	2025-07-03	E203	2025-07-03	0	NO CUMPLE	La notificación fue enviada con 0 día(s) de antelación, inferior a 3 días.
266	VALLEDUPAR	2025-07-03	E203	2025-07-03	0	NO CUMPLE	La notificación fue enviada con 0 día(s) de antelación, inferior a 3 días.
267	VALLEDUPAR	2025-07-03	E203	2025-07-03	0	NO CUMPLE	La notificación fue enviada con 0 día(s) de antelación, inferior a 3 días.
268	BOSCONIA	2025-07-03	E203	2025-07-03	0	NO CUMPLE	La notificación fue enviada con 0 día(s) de antelación, inferior a 3 días.
269	EL PASO	2025-07-03	E203	2025-07-03	0	NO CUMPLE	La notificación fue enviada con 0 día(s) de antelación, inferior a 3 días.
270	EL PASO	2025-07-03	E203	2025-07-03	0	NO CUMPLE	La notificación fue enviada con 0 día(s) de antelación, inferior a 3 días.
271	SANTA ANA (MAGDALENA)	2025-07-03	E042	2025-07-01	2	NO CUMPLE	La notificación fue enviada con 2 día(s) de antelación, inferior a 3 días.
272	SANTA CATALINA	2025-07-03	E042	2025-07-01	2	NO CUMPLE	La notificación fue enviada con 2 día(s) de antelación, inferior a 3 días.
273	CARTAGENA	2025-07-03	E042	2025-07-01	2	NO CUMPLE	La notificación fue enviada con 2 día(s) de antelación, inferior a 3 días.
274	SAN SEBASTIÁN - ZENÓN	2025-07-03	E042	2025-07-01	2	NO CUMPLE	La notificación fue enviada con 2 día(s) de antelación, inferior a 3 días.
275	CARTAGENA	2025-07-03	E042	2025-07-01	2	NO CUMPLE	La notificación fue enviada con 2 día(s) de antelación, inferior a 3 días.
276	CARTAGENA	2025-07-03	E042	2025-07-01	2	NO CUMPLE	La notificación fue enviada con 2 día(s) de antelación, inferior a 3 días.
277	CARTAGENA	2025-07-03	E042	2025-07-01	2	NO CUMPLE	La notificación fue enviada con 2 día(s) de antelación, inferior a 3 días.
278	SANTAROSA DEL SUR	2025-07-03	E042	2025-07-01	2	NO CUMPLE	La notificación fue enviada con 2 día(s) de antelación, inferior a 3 días.
279	TURBACO	2025-07-03	E042	2025-07-01	2	NO CUMPLE	La notificación fue enviada con 2 día(s) de antelación, inferior a 3 días.
280	SINCELEJO	2025-07-02	E061	2025-06-26	6	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
281	SINCELEJO	2025-07-02	E061	2025-06-26	6	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
282	SINCELEJO	2025-07-02	E061	2025-06-26	6	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
283	SINCELEJO	2025-07-02	E061	2025-06-26	6	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
284	MORROA	2025-07-02	E061	2025-06-26	6	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
285	MORROA	2025-07-02	E061	2025-06-26	6	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
286	MORROA	2025-07-02	E061	2025-06-26	6	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
287	PUEBLO NUEVO	2025-07-02	E158	2025-06-25	7	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
288	PUEBLO NUEVO	2025-07-02	E158	2025-06-25	7	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
289	PUEBLO NUEVO	2025-07-02	E158	2025-06-25	7	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
290	MAJAGUAL	2025-07-02	E158	2025-06-25	7	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
291	LORICA	2025-07-02	E158	2025-06-25	7	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
292	LORICA	2025-07-02	E158	2025-06-25	7	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
293	LORICA	2025-07-02	E158	2025-06-25	7	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
294	LORICA	2025-07-02	E158	2025-06-25	7	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
295	PURÍSIMA	2025-07-02	E158	2025-06-25	7	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
296	MOJIL	2025-07-02	E158	2025-06-25	7	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
297	SAN ANTERO	2025-07-02	E158	2025-06-25	7	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
298	SAN ANTERO	2025-07-02	E158	2025-06-25	7	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
299	SAN ANTERO	2025-07-02	E158	2025-06-25	7	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
300	PURÍSIMA	2025-07-02	E158	2025-06-25	7	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.

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

301	SAN MARCOS	2025-07-02	E158	2025-06-25	7	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
302	SAN ANTERO	2025-07-02	E158	2025-06-25	7	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
303	SAN ANTERO	2025-07-02	E158	2025-06-25	7	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
304	SAN ANTERO	2025-07-02	E158	2025-06-25	7	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
305	SAHAGÚN	2025-07-02	E158	2025-06-25	7	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
306	MOMIL	2025-07-02	E158	2025-06-25	7	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
307	A. SANTA ROSA, VILLANUEVA	2025-07-02	E039	2025-06-26	6	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
308	CARTAGENA	2025-07-02	E039	2025-06-26	6	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
309	MARÍA LA BAJA	2025-07-02	E039	2025-06-26	6	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
310	MOJOPATA, AGUANUEVO	2025-07-02	E039	2025-06-26	6	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
311	CARTAGENA	2025-07-02	E039	2025-06-26	6	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
312	TURBACO	2025-07-02	E039	2025-06-26	6	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
313	CARTAGENA	2025-07-02	E039	2025-06-26	6	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
314	SAN MARCOS (SUCRE)	2025-07-01	E158	2025-06-25	6	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
315	SAN MARCOS (SUCRE)	2025-07-01	E158	2025-06-25	6	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
316	SAN MARCOS (SUCRE)	2025-07-01	E158	2025-06-25	6	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
317	SAN ANDRÉS SOTAVENTO	2025-07-01	E158	2025-06-25	6	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
318	SAN ANDRÉS SOTAVENTO	2025-07-01	E158	2025-06-25	6	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
319	SAN ANDRÉS SOTAVENTO	2025-07-01	E158	2025-06-25	6	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
320	SAN ANDRÉS DE SOTAVENTO	2025-07-01	E158	2025-06-25	6	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
321	SAN CARLOS	2025-07-01	E158	2025-06-25	6	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
322	SAN CARLOS	2025-07-01	E158	2025-06-25	6	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
323	SAN CARLOS	2025-07-01	E158	2025-06-25	6	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
324	PUERTO LIBERTADOR	2025-07-01	E158	2025-06-25	6	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
325	CERETE	2025-07-01	E158	2025-06-25	6	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
326	CERETE	2025-07-01	E158	2025-06-25	6	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
327	EL CARMEN DE BOLÍVAR	2025-07-01	E039	2025-06-26	5	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
328	CARTAGENA	2025-07-01	E039	2025-06-26	5	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
329	CARTAGENA	2025-07-01	E039	2025-06-26	5	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
330	CARTAGENA	2025-07-01	E039	2025-06-26	5	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.
331	TURBANA	2025-07-01	E039	2025-06-26	5	CUMPLE	Cuenta con PDF, destinatarios legibles y envío con al menos 3 días de antelación.

Tabla 40. Cálculo del indicador 1.1.6.b

Fuente de Información (Estrato)	Total Muestra	Conteo notificaciones CON soporte	Conteo notificaciones SIN suficiente soporte	Porcentaje de alcance
I. Mercado Liberalizado (n_L)	331	269	62	81,27%
II. Mercado No Regulado (n_{NR})	39	37	2	94,87%
TOTAL	370	306	64	82,70%

Fuente: Superservicios

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

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

De acuerdo con lo reportado por el prestador en el documento de soporte del indicador correspondiente al segundo semestre de 2025, y específicamente en el análisis de resultados del período, la empresa manifestó la existencia de dificultades iniciales asociadas a la recolección manual de evidencias y a errores en la notificación vía correo electrónico, las cuales incidieron en la forma en que se gestionó el proceso de notificación de las interrupciones programadas. Asimismo, el prestador señaló riesgos relacionados con errores en el amarre de clientes y la omisión de datos en los reportes generados manualmente, indicando que dichas situaciones fueron mitigadas mediante la adopción de una estrategia de notificación masiva, de carácter transitorio, mientras se avanza en la implementación de soluciones automatizadas.

Evidencias que soportan la ejecución:

Para la verificación del cumplimiento del indicador correspondiente al segundo semestre de 2025, se dispone del repositorio documental allegado por el prestador, el cual se encuentra estructurado en las siguientes fuentes de información:

- Documento denominado “1.1.7 NOTIFICACIÓN INTERRUPCIONES PROGRAMADAS 2025 - 2”, en el cual el prestador detalla la metodología de cálculo, el análisis de los resultados mensuales y las consideraciones operativas sobre la gestión del indicador.
- Archivos en formato Excel que contienen el consolidado de las interrupciones programadas y la relación de los usuarios o fronteras impactadas. Estos archivos constituyen el universo sobre el cual se aplicó el muestreo y se identifican como:
 - “1.1.7 Interrupciones R Liberalizado Industriales 2025-2”: Correspondiente a los registros del Mercado Liberalizado.
 - “1.1.7 Interrupciones Clientes NR y Peajes Industriales 2025-2”: Correspondiente a los Clientes del Mercado No Regulado y Peajes.
- Repositorio de evidencias digitales organizado en la carpeta denominada “1.1.7 Evidencias”, que contiene los soportes de las notificaciones realizadas, consistentes principalmente en correos electrónicos enviados como parte de la gestión de notificación de las interrupciones programadas, tanto para usuarios del mercado liberalizado como para clientes del mercado no regulado.
- 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.”

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 41. 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 %	88,9%	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 4o 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.

- 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:

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 42. 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 cuarto 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 43. Programación trimestral de ejecución de proyecto

TRIMESTRE	% PLANEADO	% EJECUTADO
T1	8,7%	7,6%
T2	21,5%	17,5%
T3	34%	30%
T4	49%	43,8%

Fuente: AFINIA

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 área técnica, 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.

Se tiene proyectado para el primer trimestre 2026 contar con la aprobación por parte del comité de contratación y así poder iniciar el proceso de adjudicación de las obras y el montaje de la línea 615

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

Tabla 44. Detalle de avance de actividades 4to trimestre de 2026

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%	45%
RHRB LN 615 ESTR. GUARDA SPT B2 N4 III,	64%	8%	20%	32%	47%	7%	17%	30%	44%
RHRB LN 615 ESTR. GUARDA SPT C N4 III.	5%	9%	19%	31%	43%	7%	15%	24%	34%
Total	100%	8,7%	21,5%	34,4%	49,2%	7,6%	17,5%	30%	43,4%

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 cuarto 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 inversiones”, alcanza un valor de 88,9% al superar la meta definida en el PGLP de 80%.

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

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 segundo 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. 4to trimestre de 2025
- Radicado 20265290438182 - REPORTE 4TO TRIMESTRE 2025 PGLP DE CARIBEMAR-SSPD 02/02/2026

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 45. Evaluación del indicador Cumplimiento del programa de mantenimiento por activo

Meta	Evaluación	Resultado
≥80%	96,9 %	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 cuarto trimestre de 2025 no se programaron actividades de lavado de líneas del STR.

La siguiente tabla presenta el costo en el cuarto 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 46. Recursos de las actividades de mantenimiento

Inspecciones Termográficas	\$ 28.514.655
Poda y trocha	\$ 195.387.917
Lavado de líneas	\$0
Total facturado en el cuarto trimestre	\$ 223.902.572

Fuente: AFINIA

Información utilizada para el seguimiento:

- Reporte de AFINIA con el resumen de los indicadores correspondiente al 4o. 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 cuarto trimestre 2025, Radicado 20265290438181 – 02/02/2026

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 2025.

Tabla 47. Inspección termográfica a líneas del STR en el 2025

	Línea	km	Programado				Ejecutado			
			1er T	2o T	3er T	4o T	1er T	2o T	3er T	4o T
BOSQUE - CHAMBACU 1 66 kV	LN-628	3,0			x				x	
PROELECTRICA - MAMONAL 1 66 kV	LN-624	9,9			x				x	
TERNERA - MAMONAL 1 66 kV	LN-612	13,3			x				x	
BOCAGRANDE - BOSQUE 1 66 kV	LN-620	5,0		x						
TERNERA - GAMBOTE 1 66 kV	LN-615	30,9		x				x		
MAGANGUE - MOMPOX 1 110 kV	LN-715	45,0		x				x		
CALAMAR - TCALAMAR 1 66 kV	LN-614	103,2		x				x		
EL CARMEN - ZAMBRANO 1 66 kV	LN-613	32,7		x				x		
CODAZZI - LA JAGUA 1 110 kV	LN-745	54,9	x							
EL PASO - EL BANCO 1 110 kV	LN-752	90,7		x			x	x		
EL PASO - EL COPEY 1 110 kV	LN-750	55,4				x				x
VALLEDUPAR - CODAZZI 1 110 kV	LN-749	51,0			x				x	
EL CARMEN - TOLUVIEJO 1 110 kV	LN-761	58,6	x				x			
SIERRA FLOR - TOLUVIEJO 1 110 kV	LN-737	17,8				x				x
CHINU - SAN MARCOS 1 110 kV	LN-730	66,0	x				x			

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

BOSTON - CHINU 2 110 kV	LN-768	21,6		x				x		
CHINU - SINCE 1 110 kV	LN-713	37,9			x				x	
RIO SINU - TIERRA ALTA 1 110 kV	LN-758	66,9				x				x
BOSTON - CHINU 1 110 kV	LN-731	21,6		x				x		
Nro. De líneas	19	785,4	3	8	5		3	7	5	
(%) en el trimestre			16%	42%	26%	16%	16%	37%	26%	16%
(%) acumulado			16%	58%	84%	100%	16%	53%	79%	95%

Fuente: AFINIA

Tabla 48. Costos de la actividad inspecciones termográficas en el cuarto trimestre de 2025

Línea	Nombre	Total, por LN
LN-758	RIO SINU - TIERRA ALTA 1 110 kV	\$ 13.618.332
LN-737	SIERRA FLOR - TOLUVIEJO 1 110 kV	\$ 3.622.330
LN-750	EL PASO - EL COPEY 1 110 kV	\$ 11.273.993
	Total 4o Trimestre	\$ 28.514.655

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 49. 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 cuarto 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 50. Ejecución actividad de poda y trocha en líneas del STR 2025

ELEMENTO	Línea	km	Consignaciones				Kilómetros			
			1er T	2o T	3er T	4o T	1er T	2o T	3er T	4o T
BOSQUE - CHAMBACU 1 66 kV	LN-628	3,0	1	2	2	0	0,6	1,2	1,2	0,0
TERNERA - MAMONAL 1 66 Kv	LN-612	13,3	6	7	2	5	4,0	4,7	1,3	3,3
TERNERA - GAMBOTE 1 66 kV	LN-615	30,9	6	13	13	13	4,1	8,9	8,9	8,9
MAGANGUE - MOMPOX 1 110 kV	LN-715	45,0	20	20	20	1	14,8	14,8	14,8	0,7
EL CARMEN - TSAN JACINTO 1 66 kV	LN-614	103,2	10	10	3	7	34,4	34,4	10,3	24,1
EL CARMEN - ZAMBRANO 1 66 kV	LN-613	32,7	10	6	4	10	10,9	6,5	4,4	10,9
CODAZZI - LA JAGUA 1 110 kV	LN-745	54,9	28	39	43	1	13,8	19,3	21,2	0,5
EL PASO - EL BANCO 1 110 kV	LN-752	90,7	33	33	33	0	30,2	30,2	30,2	0,0
EL PASO - EL COPEY 1 110 kV	LN-750	55,4	41	28	30	0	22,9	15,7	16,8	0,0
VALLEDUPAR - CODAZZI 1 110 kV	LN-749	51,0	51	38	42	0	19,9	14,8	16,4	0,0
EL CARMEN - TOLUVIEJO 1 110 kV	LN-761	58,6	6	5	6	5	16,0	13,3	16,0	13,3

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

SIERRA FLOR - TOLUVIEJO 1 110 kV	LN-737	17,8	12	6	6	6	7,1	3,6	3,6	3,6
CHINU - SAN MARCOS 1 110 kV	LN-730	66,0	12	5	5	5	29,3	12,2	12,2	12,2
CHINU - SINCE 1 110 kV	LN-713	37,9	5	12	23	12	3,6	8,8	16,8	8,7
RIO SINU - TIERRA ALTA 1 110 kV	LN-758	66,9	18	5	6	7	33,5	9,3	11,2	13,0
BOSTON - CHINU 1 110 kV	LN-731	21,6	18	5	11	13	7,3	2,0	4,5	5,3
Suma	16	748,8	277	234	249	85	252,5	199,6	189,7	104,6
(%) en el trimestre							33,7%	26,7%	25,3%	14,0%
(%) acumulado							33,7%	60,4%	85,7%	99,7%

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 cuarto trimestre de 2025, el avance trimestral es ligeramente inferior al programado, 99,7% versus 100%.

Tabla 51. 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	12		Real
Km. Línea	252,50	199,61	189,67	104,62	746,39	
Avance trimestral (%)	33,7%	26,7%	25,3%	14%	99,7	
Avance trimestral acumulado (%)	33,7%	60,4%	85,7	99,7%		

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 52 Costos actividad de poda y trocha cuarto trimestre 2025

DEPARTAMENTO	LN STR	Nombre	Valor por LN
BOLIVAR	LN-612	TERNERA - MAMONAL 1 66 kV	\$ 12.962.242
BOLIVAR	LN-615	TERNERA - GAMBOTE 1 66 kV	\$ 46.320.416
BOLIVAR	LN-715	MAGANGUE - MOMPOX 1 110 kV	\$ 33.684.986
BOLIVAR	LN-614	EL CARMEN - TSAN JACINTO 1 66 kV	\$ 13.035.105
BOLIVAR	LN-613	EL CARMEN - ZAMBRANO 1 66 kV	\$ 15.607.753
CESAR	LN-745	CODAZZI - LA JAGUA 1 110 kV	\$ 23.885.584

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

SUCRE	LN-761	EL CARMEN - TOLUVIEJO 1 110 kV	\$ 9.134.922
SUCRE	LN-737	SIERRA FLOR - TOLUVIEJO 1 110 kV	\$ 5.090.290
CORDOBA	LN-730	CHINU - SAN MARCOS 1 110 kV	\$ 8.629.951
CORDOBA	LN-713	CHINU - SINCE 1 110 kV	\$ 14.764.772
CORDOBA	LN-758	RIO SINU - TIERRA ALTA 1 110 kV	\$ 9.272.922
CORDOBA	LN-731	BOSTON - CHINU 1 110 kV	\$ 2.998.974
Total trimestre			\$ 195.387.917

Fuente: AFINIA

Análisis de la SSPD:

Las actividades ejecutadas por AFINIA acumuladas a cuarto trimestre de 2025, relacionadas con inspecciones termográficas y poda y trocha, alcanzaron una ejecución anual acumulada de 96,9%, inferior al valor programado de 100%, en consecuencia, el indicador del PGLP “2.2 Cumplimiento del programa de mantenimientos por activo”, para el segundo trimestre de 2025, alcanza un valor de 96,9%, de acuerdo con la siguiente tabla.

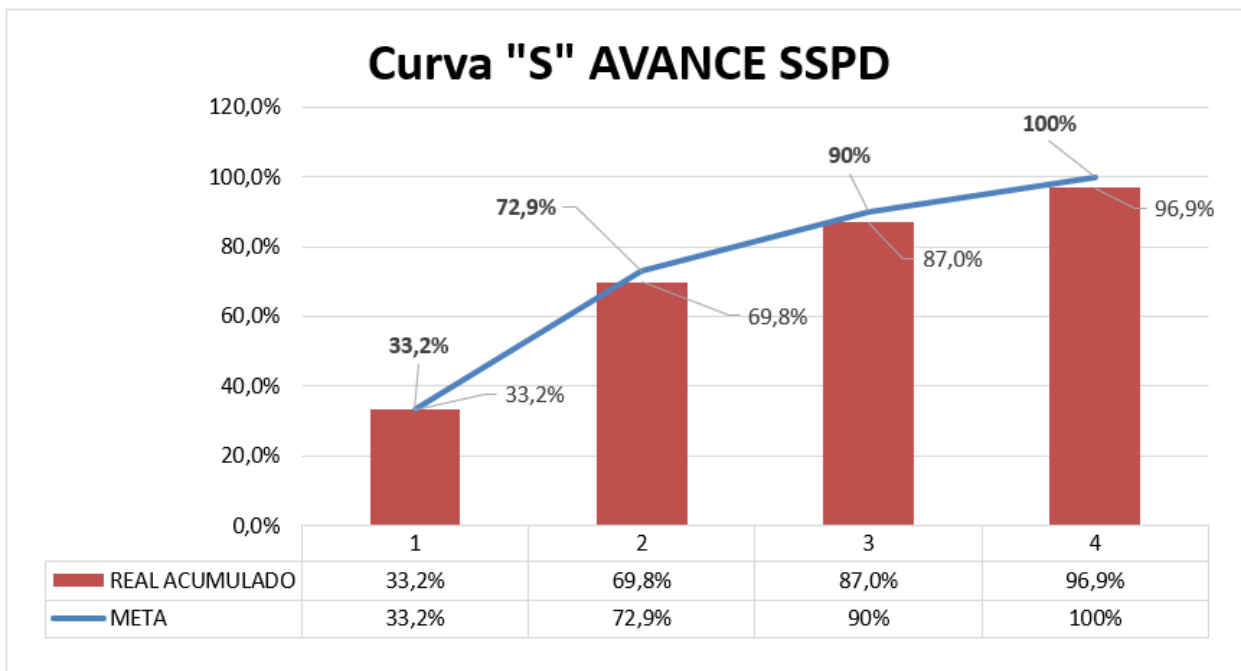
Tabla 53. Evaluación actividades mantenimiento activos STR – 2025

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%	99,6%
TERMOGRAFIA	15,8%	57,9%	84,2%	100%	15,8%	52,6%	78,9%	94,7%
LAVADO	50,0%	100%	100,0%	100%	50,0%	96,3%	96,3%	96,3%
META	33,2%	72,9%	90%	100%	33,2%	69,8%	87%	96,9%

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:

AFINIA manifiesta que el comparativo de las actividades programadas versus las ejecutadas del plan de termografía, demuestran desviación mínima en el cumplimiento de esta actividad los cuales son atribuibles a la indisponibilidad de la línea 620 presentadas desde el mes de marzo por fallas en el tramo submarino.

Evidencias que soportan la ejecución:

- INFORME GENERAL PERIÓDICO ESTADO INDICADORES PLAN DE GESTIÓN AFINIA – SSPD. 4o trimestre de 2025
- Informe del programa mantenimiento por activo STR cuarto trimestre 2025, Radicado 20265290438181 - 02/02/2026

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:

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

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

Meta	Evaluación	Resultado
≥ 80%	85,6%	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 Ejecución inversiones Calidad de la potencia_4to_trimestre_VF
- 3.1.1 Curva S 4to Trimestre 2025_Central_VF

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 55. Planificación y ejecución cuarto 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%	12%
Confiabilidad LN_594 SDL N3	6%	40%	25%	20%	15%	38%	25%	18%	13%
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%	3%
Total	100%	47,0%	21,7%	15,9%	15,4%	49,2%	15,1%	13,4%	7,9%

Fuente: AFINIA

Tabla 56. Planificación y ejecución acumulada hasta el cuarto trimestre

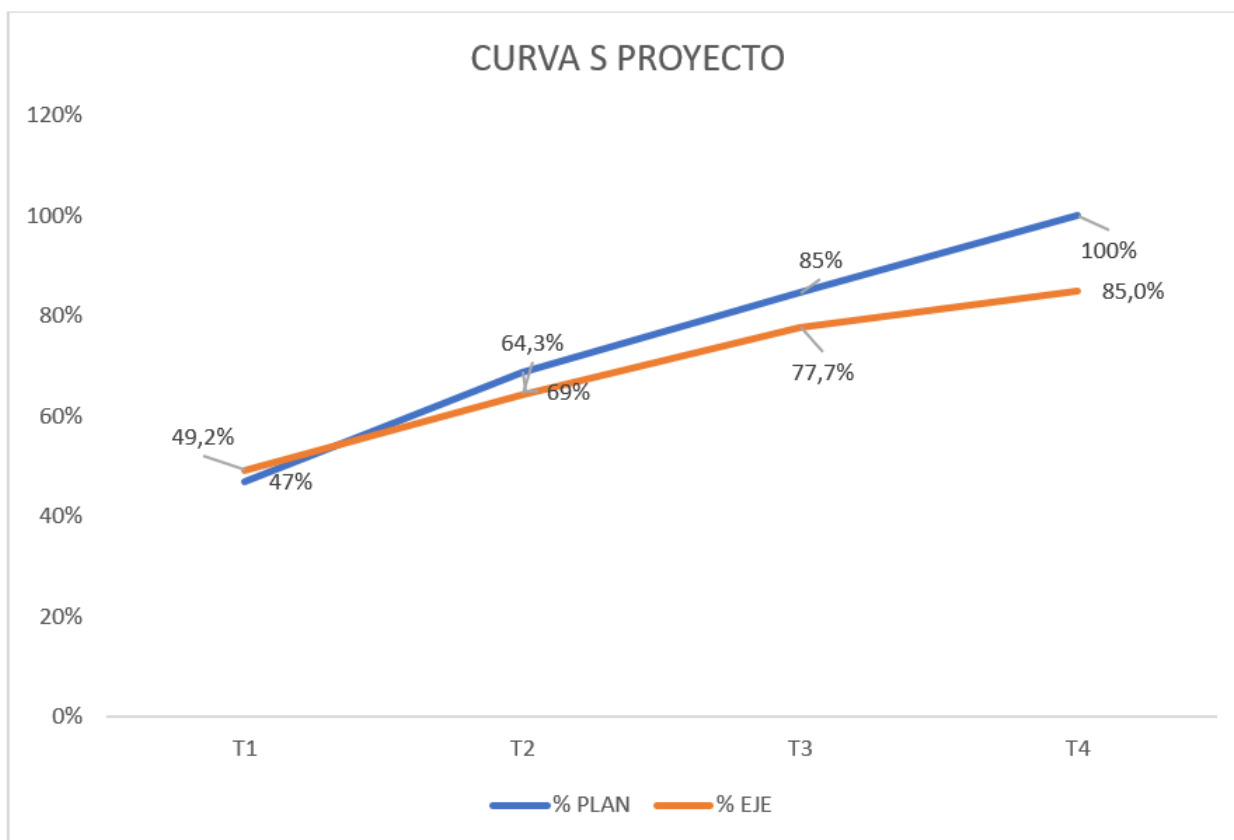
Planificado Acumulado	Peso	Planificado				Real Acumulado			
		T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
2do TR EL CARMEN 110/66/13.8 kV 60 MVA	55%	40%	60%	80%	100%	42%	58%	78%	90%
Confiabilidad LN_594 SDL N3	6%	40%	65%	85%	100%	38%	63%	81%	94%
2do TR SE El Cortijo 34.5/13.8 kV 25 MVA	23%	80%	100%	100%	100%	85%	100%	100%	100%
2da Línea El Paso – Arjona 34.5 kV	16%	26%	54%	78%	100%	26%	34%	43%	46%
Total	100%	47,0%	68,7%	84,6%	100,0%	49,2%	64,3%	77,7%	85,6%

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



Fuente: AFINIA

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 57. 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 IV	
		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%	90%
Confiabilidad LN_594 SDL N3	6%	40%	38%	65%	63%	85%	81%	100%	94%
2do TR SE El Cortijo 34.5/13.8 kV 25 MVA	23%	80%	85%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

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%	46%
Total	100%	47%	49,2%	68,7%	64,3%	84,6%	77,7%	100%	85,6%

Fuente: Elaboración Superservicios

De acuerdo con la tabla anterior, se calcula el indicador

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

$$\text{Indicador} = \left(1 - \frac{100\% - 85,6\%}{100\%} \right) * 100\%$$

$$\text{Indicador} = 85,6\%$$

La evaluación del indicador da un resultado de 85,6%, dado que el indicador se supera con un cumplimiento igual o mayor al 80%, se obtiene que para el cuarto trimestre de 2025 se cumple el indicador en cuestión.

A pesar del cumplimiento del indicador, se evidencia que al final del año solo se cumplió con la ejecución total de uno de los proyectos, el denominado “2do TR SE El Cortijo 34.5/13.8 kV 25 MVA”, y no se cumplió con la ejecución total de los otros tres proyectos, siendo la ejecución del proyecto “2da Línea El Paso – Arjona 34.5 kV” menor al 50%.

Se recomienda a AFINIA terminar la ejecución de los proyectos inconclusos en 2025, para cumplir con el objetivo de mejorar la calidad de potencia en los niveles de tensión 4, 3 y 2.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

El operador reportó que durante el desarrollo del proyecto “2da Línea El Paso – Arjona 34.5 kV”, el avance constructivo estuvo condicionado por factores externos. En particular, al cierre del cuarto trimestre de 2025, la ejecución se vio significativamente afectada por la negativa de la concesión vial para autorizar los trabajos en las zonas aledañas al trazado de la línea LN_594, lo cual impidió habilitar nuevos frentes de obra en sectores críticos del corredor. Esta situación, de carácter exógeno y no imputable al proyecto, se suma a las restricciones previamente identificadas asociadas a la alta densidad de vegetación y a las condiciones geográficas del trazado, las cuales impactaron los rendimientos en campo.

Evidencias que soportan la ejecución:

Las evidencias se presentan en el archivo Word “3.1.1 Ejecución inversiones Calidad de la potencia_4to_trimestre_VF”.

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 58. 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 cuarto 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. En consecuencia, no fue posible ejecutar las inversiones programadas con cargo a estos recursos.

Información utilizada para el seguimiento:

- Reporte de AFINIA con el resultado y soportes de gestión de los indicadores del PGLP para el cuarto trimestre de 2025, enviado mediante el radicado SSPD 20265290438182 - Reporte 4to

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

Trimestre 2025 a SSPD del 02 de febrero del 2026.

- 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 tenía proyectada la ejecución de un presupuesto de \$ 3.645 MCOP con la realización de 1.522 acciones para el IV trimestre y \$ 5.671 MCOP con 2.368 acciones para todo el año 2025, 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.

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, los retrasos en la liquidación y cierre de los contratos ejecutados durante 2024 impidieron la incorporación de los nuevos contratos al portafolio fiduciario. En consecuencia, pese a las gestiones adelantadas por AFINIA ante la Fiducia y las áreas internas competentes, no fue posible habilitar los recursos del CONPES 3966 de 2019, por lo que las inversiones programadas no pudieron ejecutarse durante el cuarto trimestre de 2025.

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, correspondientes a 1.522 acciones y un presupuesto de \$3.645 MCOP para el cuarto trimestre de 2025. sin embargo, no se registró ejecución física ni financiera de las actividades previstas, por lo que el indicador presentó un cumplimiento del **0 %**.

De acuerdo con la información reportada por el prestador, la no ejecución obedeció a que la Fiducia no habilitó la utilización de los recursos del CONPES 3966 de 2019, al no haberse cumplido los requisitos exigidos para su desembolso. Entre las principales causas se identificaron los retrasos en la liquidación y cierre de los contratos de aseguramiento de red ejecutados durante 2024, lo que impidió su exclusión del portafolio fiduciario y la incorporación de los nuevos contratos. Adicionalmente, los contratos fueron estructurados bajo un esquema de supervisión propia, sin contemplar una interventoría externa para el seguimiento técnico y financiero, requisito requerido para la utilización de los recursos.

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

En consecuencia, durante el cuarto trimestre de 2025 no fue posible ejecutar las inversiones programadas, pese a la planeación establecida por el Operador de Red, lo que impidió el cumplimiento de las metas definidas para este periodo.

El no cumplimiento de este indicador obedece presuntamente a la gestión realizada por AFINIA, que no logró dar cumplimiento a los requisitos establecidos por la fiducia durante la totalidad del año 2025, impidiendo utilizar estos importantes recursos.

La SSPD solicita a AFINIA que remita un informe técnico, financiero, contractual y jurídico detallado, debidamente soportado, en el cual explique de manera clara, documentada y cronológica las causas que dieron lugar a la no habilitación, no incorporación o no utilización oportuna de los recursos mencionados, precisando las obligaciones, requisitos, condiciones o hitos exigidos por la Fiducia para su desembolso o utilización, las fechas en que estos debían cumplirse, las actuaciones adelantadas por la empresa para su cumplimiento y el estado final de cada una de ellas. El informe deberá incluir, como mínimo, la identificación de los contratos de aseguramiento de red ejecutados durante 2024 que debían ser liquidados, cerrados o excluidos del portafolio fiduciario; las razones de los retrasos presentados; las gestiones adelantadas ante la Fiducia para su exclusión; las actuaciones realizadas para la incorporación de los nuevos contratos; los documentos, comunicaciones, actas, conceptos, aprobaciones, observaciones o requerimientos emitidos por la Fiducia; la justificación de la estructuración de los nuevos contratos bajo un esquema de supervisión propia; las razones por las cuales no se contempló interventoría externa pese a que dicho requisito era exigido para la utilización de los recursos; los responsables internos de la planeación, estructuración, aprobación, seguimiento y cierre de dichas actividades; las alertas, riesgos, comités, decisiones administrativas y correctivos adoptados; así como la evaluación del impacto que esta situación tuvo sobre la ejecución física y financiera de las inversiones, el cumplimiento del Plan de Gestión de Reducción de Pérdidas, las metas asociadas al componente CONPES 3966 de 2019 y las acciones previstas por la empresa para evitar la repetición de situaciones similares.

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

Meta	Evaluación	Resultado
≥ 80 %	7,3%	NO CUMPLE

Fuente: Elaboración SSPD

Beneficios y recursos asociados.

Beneficios:

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

Recursos asociados:

AFINIA no informó cuáles son los recursos empleados, para el desarrollo de este objetivo.

Información utilizada para el seguimiento:

- Reporte de AFINIA con el resultado y soportes de gestión de los indicadores del PGLP para el cuarto trimestre de 2025, enviado mediante el radicado SSPD 20265290438182 - Reporte 4to Trimestre 2025 a SSPD del 02 de febrero del 2026.
- Radicado SSPD No. 20262202367281 - Solicitud de información adicional del Programa de

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

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 cuarto 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 cuarto trimestre del 2025, la gestión de estas actividades tuvo un cumplimiento de 106% respecto de las metas planificadas, lo que equivale a la ejecución de 69.388 acciones ejecutadas sobre 65.601 planificadas.

Para cierre del año 2025, la gestión acumulada de estas actividades finalizó con un cumplimiento de 114% respecto a la meta, lo que equivale a la ejecución de 263.978 acciones ejecutadas sobre 231.122 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 cuarto trimestre del 2025 las actividades de grandes consumidores muestran un avance de cumplimiento del 244%, estas corresponden a 6.085 acciones ejecutadas sobre 2.497 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 7243 macromedidores con respecto a 3.402 proyectados para el cuarto trimestre del 2025, con un cumplimiento del 213%.

Estos macromedidores incluyen los ubicados en ramales y/o Zonas Especiales con presencia de uno o más circuitos, así como la reposición de equipos de medición en subestaciones e igualmente incluye los macromedidores instalados en los transformadores de distribución tanto en las campañas

de control como los de reducción de pérdidas. El cumplimiento del plan acumulado a diciembre equivale a un 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 4. Reporte de resultado del indicador: 4.2.a Campañas sistemáticas en consumidores regulados y medios

4.2.a	Concepto	oct-25	nov-25	dic-25	Total
Campañas sistemáticas en Consumidores Regulados y Medios	Acciones Proyectadas	22.872	22.266	20.463	65.601
	Acciones Ejecutadas	30.295	23.616	15.477	69.388
	% Ejecución	132%	106%	76%	106%

Fuente: AFINIA

Figura 5. Acumulado 2025 resultado del indicador: 4.2.a Campañas sistemáticas en consumidores regulados y medios

4.2.a	Concepto	ene-25	feb-25	mar-25	abr-25	may-25	jun-25	jul-25	ago-25	sep-25	oct-25	nov-25	dic-25	Total
Campañas sistemáticas en Consumidores Regulados y Medios	Acciones Proyectadas	8.028	9.675	23.016	17.129	20.276	20.894	21.589	22.132	22.782	22.872	22.266	20.463	231.122
	Acciones Ejecutadas	13.216	11.266	11.513	11.941	19.397	22.562	34.565	34.694	35.436	30.295	23.616	15.477	263.978
	% Ejecución	165%	116%	50%	70%	96%	108%	160%	157%	156%	132%	106%	76%	114%

Fuente: AFINIA

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

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

4.2.b	Concepto	oct-25	nov-25	dic-25	Total
Gestión Grandes Consumidores	Acciones Proyectadas	851	886	760	2.497
	Acciones Ejecutadas	2.210	1.965	1.910	6.085
	% Ejecución	260%	222%	251%	244%

Fuente: AFINIA

Figura 7. Acumulado 2025 resultado indicador: 4.2.b Gestión grandes consumidores

4.2.b	Concepto	ene-25	feb-25	mar-25	abr-25	may-25	jun-25	jul-25	ago-25	sep-25	oct-25	nov-25	dic-25	Total
Gestión Grandes Consumidores	Acciones Proyectadas	411	419	456	625	589	585	722	746	837	851	886	760	7.887
	Acciones Ejecutadas	1.351	1.174	1.560	1.369	1.594	1.738	2.214	2.136	2.174	2.210	1.965	1.910	21.395
	% Ejecución	329%	280%	342%	219%	271%	297%	307%	286%	260%	260%	222%	251%	271%

Fuente: AFINIA

Figura 8. Reporte de resultado del indicador: 4.2.c Instalación de Macromedidas

4.2.c	Concepto	oct-25	nov-25	dic-25	Total
Instalación de Macromedida	Acciones Proyectadas	1.134	1.134	1.134	3.402
	Acciones Ejecutadas	3.024	2.644	1.575	7.243
	% Ejecución	267%	233%	139%	213%

Fuente: AFINIA

Figura 9. Acumulado 2025 resultado indicador: 4.2.c Instalación de Macromedidas

4.2.c	Concepto	ene-25	feb-25	mar-25	abr-25	may-25	jun-25	jul-25	ago-25	sep-25	oct-25	nov-25	dic-25	Total
Instalación de Macromedida	Acciones Proyectadas	224	318	601	1.134	1.134	1.134	1.134	1.134	1.134	1.134	1.134	1.134	11.349
	Acciones Ejecutadas	368	352	372	655	1.424	1.963	2.273	2.537	2.448	3.024	2.644	1.575	19.635
	% Ejecución	164%	111%	62%	58%	126%	173%	200%	224%	216%	267%	233%	139%	173%

Fuente: AFINIA

Figura 10. Reporte de resultado general del indicador: 4.2 Control de Pérdidas (4.2.a, 4.2.b, 4.2.c)

TOTAL	Concepto	oct-25	nov-25	dic-25	Total
Total 4.2 Control de Pérdidas	Acciones Proyectadas	24.857	24.286	22.357	71.500
	Acciones Ejecutadas	35.529	28.225	18.962	82.716
	% cum. de ejecución de acciones	143%	116%	112%	124%

Fuente: AFINIA

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

Figura 11. Acumulado 2025 resultado indicador: 4.2 Control de Pérdidas (4.2.a, 4.2.b, 4.2.c)

TOTAL	Concepto	ene-25	feb-25	mar-25	abr-25	may-25	jun-25	jul-25	ago-25	sep-25	oct-25	nov-25	dic-25	Total
Total 4.2	Acciones Proyectadas	8.663	10.412	24.073	18.888	21.999	22.613	23.445	24.012	24.753	24.857	24.286	22.357	250.358
Control de Pérdidas	Acciones Ejecutadas	14.935	12.792	13.445	13.965	22.415	26.263	39.052	39.367	40.058	35.529	28.225	18.962	305.008
	% cum. de acciones	172%	123%	56%	74%	102%	116%	167%	164%	162%	143%	116%	85%	122%

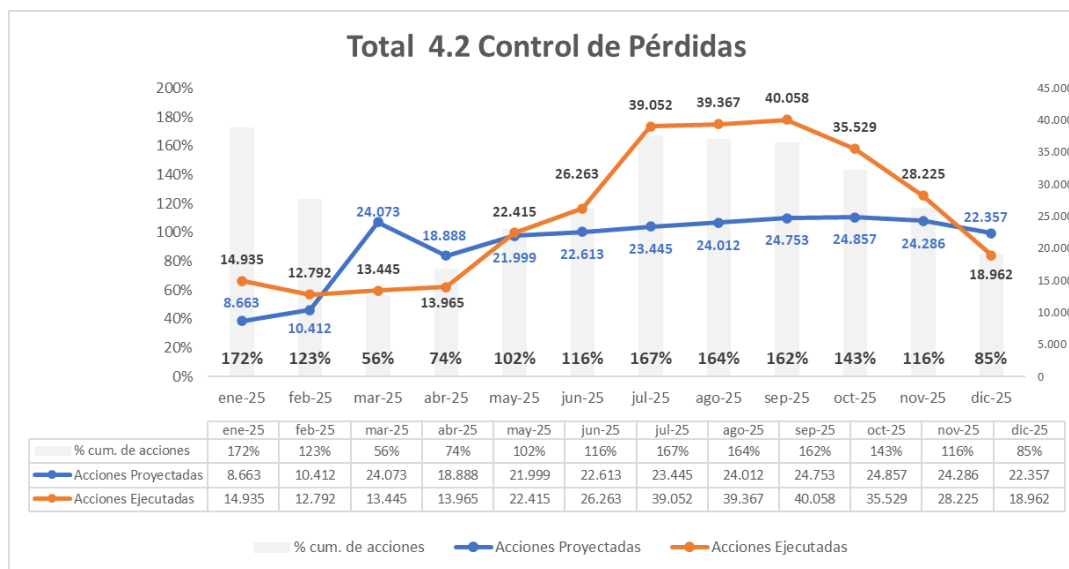
Fuente: AFINIA

AFINIA informó que el porcentaje de cumplimiento del indicador de Control de Perdidas en el cuarto trimestre del 2025 es del 124%, con 82.716 acciones ejecutadas con respecto a 71.500 proyectadas, lo que representa una ejecución superior de 11.216 acciones equivalente al 16,85% por encima de la meta programada. Este resultado evidencia una ejecución sostenida del programa durante el periodo evaluado y refleja el fortalecimiento de las estrategias de intervención implementadas para la reducción y control de pérdidas de energía.

El porcentaje de cumplimiento acumulado del indicador de Control de Perdidas en el cuarto trimestre del 2025 es 122%, con 305.008 acciones ejecutadas con respecto a 250.358 proyectadas

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

Figura 12. Curva S resultado general indicador: 4.2 Control de Pérdidas (4.2.a, 4.2.b, 4.2.c Anual).



Fuente: AFINIA

Análisis de la SSPD:

Con relación a las actividades específicas que hacen parte del indicador de Control de Pérdidas para el cuarto trimestre de 2025, AFINIA reportó un cumplimiento del 124%, correspondiente a la ejecución de 88.716 acciones frente a 71.510 acciones proyectadas en el marco del Plan de Control

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

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.

Se evidencia una inconsistencia entre las cifras reportadas en el análisis y las presentadas en la tabla "TOTAL 4.2 Control de Pérdidas" del cuarto trimestre de 2025. Mientras el análisis indica la ejecución de 88.716 acciones frente a 71.510 acciones proyectadas, la tabla reporta 82.716 acciones ejecutadas sobre 71.500 acciones proyectadas, manteniendo un cumplimiento del **124 %**. En consecuencia, se requiere verificar y ajustar la información reportada, con el fin de garantizar la consistencia y confiabilidad de los datos presentados para el período evaluado.

Dado que el informe corresponde al seguimiento del cuarto trimestre de 2025, es necesario aclarar expresamente que la verificación realizada se limita a las acciones ejecutadas entre octubre y diciembre de 2025, evitando confusión con los resultados acumulados de la vigencia.

Tabla 60. Requerimientos de información para verificación del resultado del indicador

Muestra suministrada vs Muestra requerida	Actividad del indicador parcial 4.2		
	4.2.a	4.2. b	4.2.c
Acciones ejecutadas reportadas	69.388	6.085	7.243
Tamaño requerido muestra (n): Para muestreo con nivel confianza 95% y error del 5%.	383	362	365
Tamaño muestra suministrado	0	362	358
Muestra no conforme	0	111	277

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

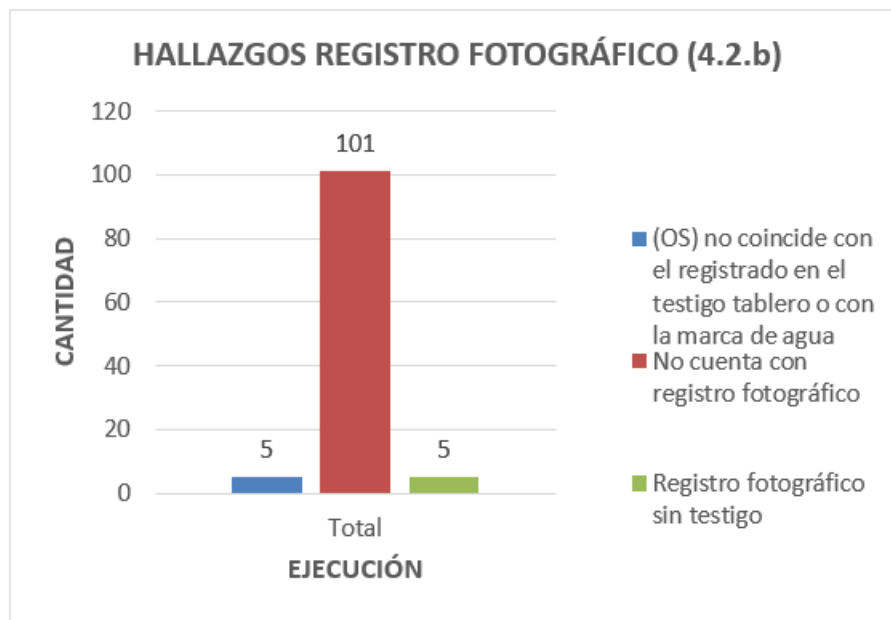
Indicador parcial 4.2. Ejecución Plan de Control de Pérdidas de Energía.

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.

2. Indicador 4.2.b – Gestión de grandes consumidores, se estableció una muestra de 362 acciones y fueron remitidos 6.085 registros de muestras; en los soportes enviados por AFINIA se relacionan las 362 órdenes de servicio seleccionadas para la muestra; sin embargo, se encontraron las siguientes desviaciones:

De las 362 muestras relacionadas en archivo de evidencia, se identificó que 10 no son conformes, debido a los siguientes hallazgos: En cinco muestras (5) 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, cinco (5) muestras con registro fotográfico sin testigo; y cien (101) ordenes de la muestra establecida no cuenta con registro fotográfico; para un total de 111 no conformidades, equivalente a un 30,66% de las muestras analizadas.

Figura 13. Hallazgos registro fotográfico 4.2.b



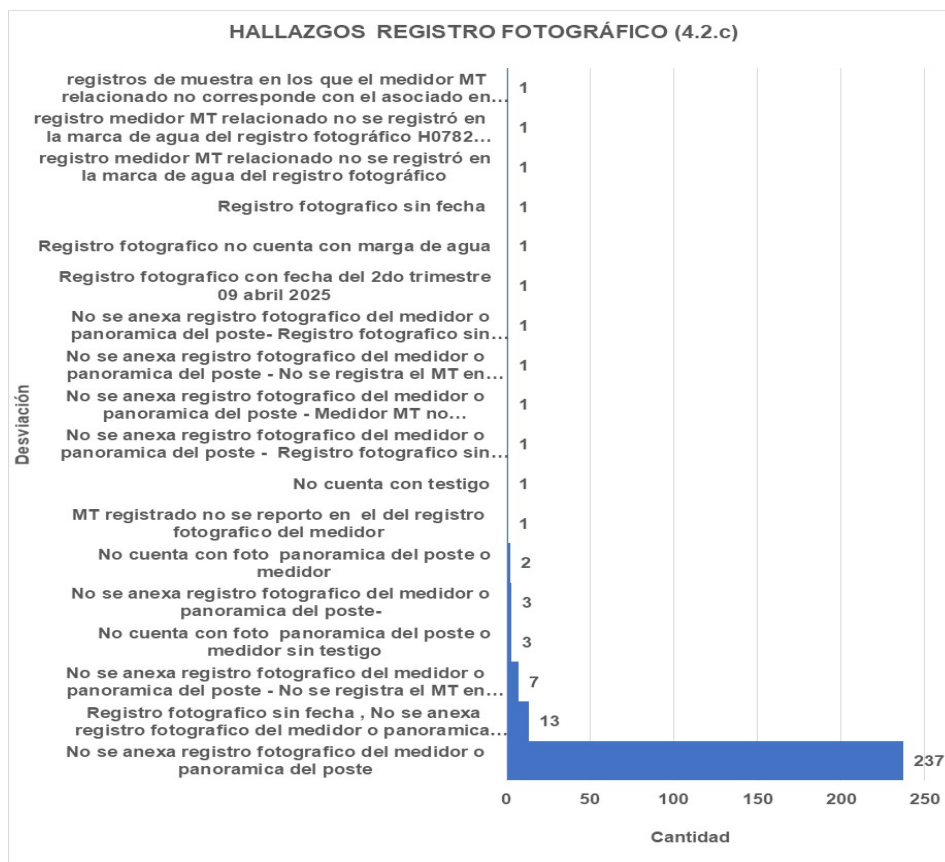
Fuente: Elaboración SSPD

3. Para la actividad 4.2.c – Instalación de macromedidores, se estableció una muestra de 365 acciones y fueron remitidos 7243 registros; de los cuales 377 hacen parte del universo de acciones reportados para el periodo en análisis; 358 registros de evidencia coinciden con la muestra aleatoria seleccionada por la SSPD y cuentan con información parcial o completa, mientras que 7 muestras solicitadas por la SSPD no incluyeron información; con base a la revisión realizada se encontraron las siguientes desviaciones:

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

Se revisaron 358 muestras y se identificaron 277 muestras no conformes; asociados a la calidad, suficiencia y trazabilidad del soporte fotográfico, correspondientes a los siguientes aspectos: en 237 muestras no se anexa registro fotográfico del medidor o panorámica del poste; en 13 muestras se tiene registro fotográfico sin fecha; en 7 muestras no se anexa registro fotográfico del medidor o panorámica del poste - No se registra el medidor MT en la marca de agua; en 3 muestras No cuenta con foto panorámica del poste o medidor sin testigo; entre otras, en la siguiente grafica se ilustra detalle de los aspectos de no conformidades identificados en la muestra seleccionada, que no permite acreditar la gestión realizada.

Figura 14. 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

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

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:

Cálculo	Fórmula
Tamaño de muestra para población finita	$n = \frac{NZ^2pq}{e^2(N-1) + Z^2pq}$
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 63. 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))	69.388	6.085	7.243
Muestra requerida por SSPD (n requerida)	383	362	365
Muestra suministrada/revisada (n real)	0	362	358
Acciones conformes (p)	0	251	81
Acciones no conformes (q)	0	111	277
Error estándar de la proporción (SE)	No calculable	0,023505	0,021562
Valor crítico Z - confianza 95%	1,96	1,96	1,96
Margen de error (ME)	No calculable	4,61%	4,23%
Acciones conformes estimadas en la población	0	4.219	1.639
LI acciones conformes estimadas	0	3.939	1.333
LS acciones conformes estimadas	0	4.499	1.945
Muestra evaluada conservadora	383	362	365
Acciones no acreditadas	383	0	7
Proporción acreditada vs requerida	0,00%	69,34%	22,19%
Proporción no acreditada	100,00%	30,66%	77,81%
Corrección por población finita (FPC)	0,997244	0,969878	0,974545
Error estándar de la proporción (SE)	0,000000	0,023505	0,021197
Margen de error (ME)	0,00%	4,61%	4,15%
Límite inferior IC 95% - proporción acreditada	0,00%	64,73%	18,04%
Límite superior IC 95% - proporción acreditada	0,00%	73,94%	26,35%
Acciones acreditables estimadas en la población	0	4.219	1.607
Acciones acreditables estimadas límite inferior	0	3.939	1.306
Acciones programadas	65.601	2.497	3.402
Acciones acreditables estimadas límite superior	0	4.499	1.908
Calculo general Indicador acciones acreditadas límite inferior	7,3%		
Calculo general Indicador acciones acreditadas límite superior	9,0%		

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:

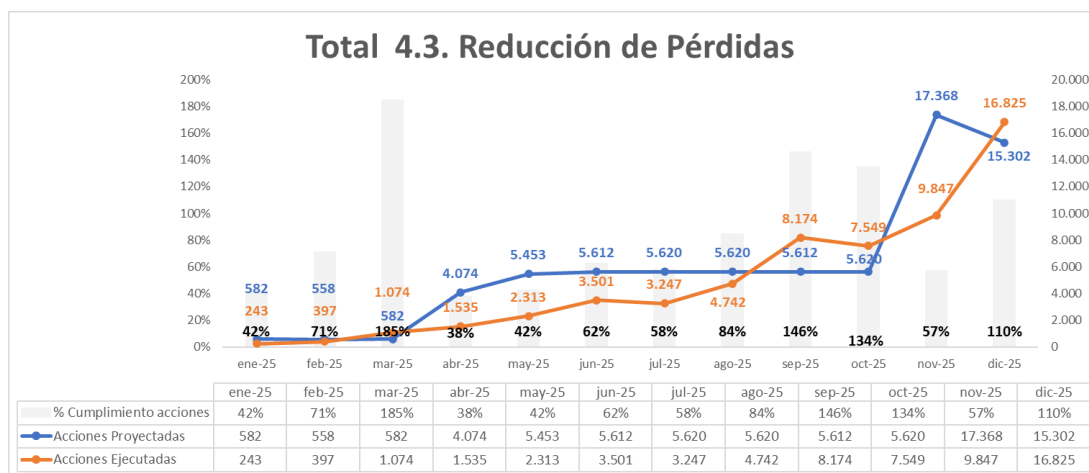
Tabla 61. Evaluación del Indicador ejecución plan de reducción de pérdidas de energía

Meta	Evaluación	Resultado
>=80%	61,4%	NO 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 cuarto trimestre y acumulado del año hasta el mismo trimestre del año 2025:

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

Figura 15. Curva S ejecución del programa de reducción de pérdidas – acumulado a cuarto trimestre 2025



Fuente: AFINIA

Tabla 62. Acciones Proyectadas vs Ejecutadas

Descripción	Unidades
Acciones proyectadas	15.302
Acciones ejecutadas	16.825

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 5.83% en 2025. Esto impactará directamente en la disminución de pérdidas de energía, así como indirectamente en otros indicadores de gestión comercial que son claves para la operación de la compañía.

Las actividades de normalización de suministros presentadas en Excel sin las respectivas evidencias, en el cuarto trimestre del 2025 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 16. Medidores sin Medición

4.3.a	Concepto	oct-25	nov-25	dic-25	Total
Instalación de medidores a usuarios sin medición	Acciones				
	Proyectadas	1.173	1.425	1.341	3.939
	Acciones				
	Ejecutadas	738	507	1.321	2.566
	% Ejecución	63%	36%	99%	65%

Fuente: AFINIA, elaboración Superservicios

El cumplimiento fue del 65%, donde se ejecutaron 2.566 normalizaciones de 3.939 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.

Figura 17. Instalación Medidores

4.3.a	Concepto	ene-25	feb-25	mar-25	abr-25	may-25	jun-25	jul-25	ago-25	sep-25	oct-25	nov-25	dic-25	Total
Instalación de medidores a usuarios sin medición	Acciones Proyectadas	335	335	335	335	1.006	1.173	1.173	1.173	1.173	1.173	1.425	1.341	10.977
	Acciones Ejecutadas	223	378	359	406	509	467	374	335	576	738	507	1.321	6.193
	% Ejecución	67%	113%	107%	121%	51%	40%	32%	29%	49%	63%	36%	99%	56%

Fuente: AFINIA, elaboración Superservicios

Para el cierre acumulado del cuarto trimestre del 2025, el cumplimiento fue del 56%, lo que equivale a 6.193 instalaciones ejecutadas de 10.977 proyectadas.

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 dificultar el acceso y manipulación de la red y de facilitar la gestión remota del comportamiento comercial y técnico de estos suministros a través de la tecnología mencionada. Los proyectos que aportan cantidades a este indicador son los de aseguramiento de red y multifamiliares.

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

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

Figura 18. Medición Centralizada

4.3. b	Concepto	oct-25	nov-25	dic-25	Total
Sistema de medición centralizada	Acciones		11.74		
	Proyectadas	247	3	9.785	21.775
	Acciones				
	Ejecutadas	380	4.255	4.572	9.207
	% Ejecución	154%	36%	47%	42%

Fuente: AFINIA, elaboración Superservicios

Se denota un cumplimiento de 42%, donde se pusieron en comunicación 9.207 suministros de 21.775 planificados.

Figura 19. Medición Centralizada Anual

4.3.b	Concepto	ene-25	feb-25	mar-25	abr-25	may-25	jun-25	jul-25	ago-25	sep-25	oct-25	nov-25	dic-25	Total
Sistema de medición centralizada	Acciones Proyectadas	247	223	247	239	247	239	247	247	239	247	11.743	9.785	23.950
	Acciones Ejecutadas	20	19	715	520	728	502	445	420	397	380	4.255	4.572	12.973
	% Ejecución	8%	9%	289%	218%	295%	210%	180%	170%	166%	154%	36%	47%	54%

Fuente: AFINIA, elaboración Superservicios

El cumplimiento acumulado para cierre del cuarto trimestre asciende a 12.973 suministros con comunicación de 23.950 planificados, esto muestra un cumplimiento del 54%.

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 el control y disminución de pérdidas técnicas y no técnicas de energía para la compañía. Se aclara que las cantidades de aseguramiento de red varían de las de sistema de medición centralizada en los clientes en proyectos multifamiliares, los cuales no estarían incluidos aquí y en que adicionalmente se incluyen los clientes a los cuales se les asegura la red, pero sin instalar medidor avanzado.

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

Figura 20. Aseguramiento red BT

4.3.c	Concepto	oct-25	nov-25	dic-25	Total
Aseguramiento de Red BT	Acciones Proyectadas	4.200	4.200	4.176	12.576
	Acciones Ejecutadas	6.431	5.085	10.932	22.448
	% Ejecución	153%	121%	262%	178%

Fuente: AFINIA, elaboración Superservicios

Para el cuarto trimestre del 2025 el cumplimiento equivale al 178%, donde se ejecutaron 22.448 acciones de las 12.576 planificadas.

Figura 21. Aseguramiento red BT Anual

4.3.c	Concepto	ene-25	feb-25	mar-25	abr-25	may-25	jun-25	jul-25	ago-25	sep-25	oct-25	nov-25	dic-25	Total
Aseguramiento de Red BT	Acciones Proyectadas	0	0	0	3.500	4.200	4.200	4.200	4.200	4.200	4.200	4.200	4.176	37.076
	Acciones Ejecutadas	0	0	0	609	1.076	2.532	2.428	3.987	7.201	6.431	5.085	10.932	40.281
	% Ejecución	0%	0%	0%	17%	26%	60%	58%	95%	171%	153%	121%	262%	109%

Fuente: AFINIA, elaboración Superservicios

Para el cierre acumulado del cuarto trimestre, el porcentaje de cumplimiento es del 109% donde se ejecutaron 40.281 de 37.076 proyectadas.

Evolución en el período de medición

En la siguiente tabla se muestra las acciones evaluables del indicador para el cuarto trimestre, se observa que el cumplimiento de las acciones es del 89%, donde se ejecutaron 34.221 acciones sobre 38.290.

Figura 22. Acciones Indicador

TOTAL	Concepto	oct-25	nov-25	dic-25	Total
Total 4.3. Reducción de Pérdidas	Acciones Proyectadas	5.620	17.368	15.302	38.290
	Acciones Ejecutadas	7.549	9.847	16.825	34.221
	% Cumplimiento acciones	134%	57%	110%	89%

Fuente: AFINIA, elaboración Superservicios

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

Figura 23. Acciones Indicador Anual

TOTAL	Concepto	ene-25	feb-25	mar-25	abr-25	may-25	jun-25	jul-25	ago-25	sep-25	oct-25	nov-25	dic-25	Total
Total 4.3.	Acciones Proyectadas	582	558	582	4.074	5.453	5.612	5.620	5.620	5.612	5.620	17.368	15.302	72.003
Reducción de Pérdidas	Acciones Ejecutadas	243	397	1.074	1.535	2.313	3.501	3.247	4.742	8.174	7.549	9.847	16.825	59.447
	% Cumplimiento acciones	42%	71%	185%	38%	42%	62%	58%	84%	146%	134%	57%	110%	83%

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.
- 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.
- Aunque durante el año se realizaron los esfuerzos por cumplir con la cantidad de clientes planificados para instalación de suministros directos, las negaciones constantes de los clientes dentro y fuera de planes de blindajes de red, retrasaron acumulativamente las normalizaciones por los impactos en la facturación que les representaba a cada cliente, aun cuando se propuso la normalización sin costo.

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 (83%). 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

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

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, sin embargo, estas no alcanzaron a cumplir la muestra mínima solicitada, para ninguno de los programas que conforman el indicador.

Tabla 63. 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	2.566	9.207	22.448
Tamaño muestra suministrado por AFINIA	301	0	366
Tamaño requerido muestra (n) requerida por SSPD: para muestreo con nivel de confianza 95% y error del 5%.	335	370	379

Fuente: Superservicios

Tabla 64. Parámetros Estadísticos del Indicador

Muestra suministrada vs Muestra requerida	Parámetro analizado	caso 4.3.a	caso 4.3.b	caso4.3.c
Cantidad acciones ejecutadas, según reporte AFINIA	N	2566	9207	22448
Tamaño requerido muestra (n) requerida por SSPD: para muestreo con nivel de confianza 95% y error del 5%.	n	335	370	379
Tamaño real de muestra suministrado por AFINIA	n"	301	0	366
Muestra validada	p	301	0	366
Muestra no conforme	q	0	0	0
Acciones programadas		3939	21775	12576

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.

Tabla 65 Análisis Estadístico de las muestras

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))	2.566	9.207	22.448
Muestra requerida por SSPD (n requerida)	335	370	379

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

Muestra suministrada/revisada (n real)	301	0	366
Acciones conformes (p)	301	0	366
Acciones no conformes (q)	0	0	0
Error estándar de la proporción (SE)	0,000000	-	0,000000
Valor crítico Z - confianza 95%	1,96	1,96	1,96
Margen de error (ME)	0,00%	-	0,00%
Acciones conformes estimadas en la población	2.566	-	22.448
LI acciones conformes estimadas	-	-	22.448
LS acciones conformes estimadas	-	-	22.448
Muestra evaluada conservadora	335	370	379
Acciones no acreditadas	34	370	13
Proporción acreditada vs requerida	89,85%	0,00%	96,57%
Proporción no acreditada	10,15%	100,00%	3,43%
Corrección por población finita (FPC)	0,932623	0,979754	0,991544
Error estándar de la proporción (SE)	0,015387	0,000000	0,009270
Margen de error (ME)	3,02%	0,00%	1,82%
Límite inferior IC 95% - proporción acreditada	86,83%	0,00%	94,75%
Límite superior IC 95% - proporción acreditada	92,87%	0,00%	98,39%
Acciones acreditables estimadas en la población	2.306	0	21.678
Acciones acreditables estimadas límite inferior	2.228	0	21.270
Acciones programadas	3.939	21.775	12.576
Acciones acreditables estimadas límite superior	2.383	0	22.086
Calculo general Indicador acciones acreditadas límite inferior	61,4%		
Calculo general Indicador acciones acreditadas límite superior	63,9%		

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:

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

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:

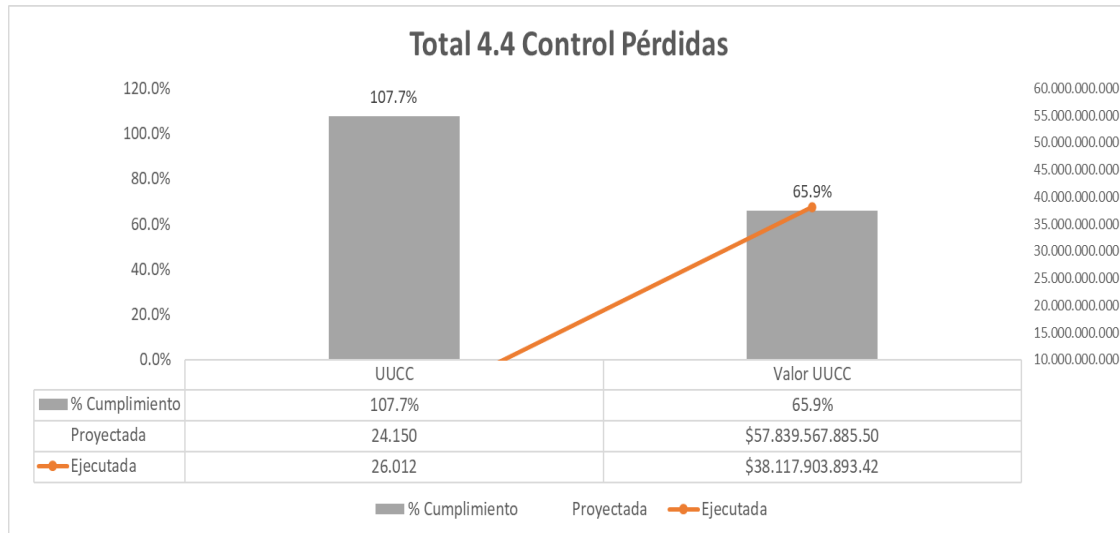
Tabla 66. Evaluación del Indicador Parcial 4.4. Ejecución plan de reducción de pérdidas de energía.

Meta	Evaluación	Resultado
>=80%	9,3%	NO CUMPLE

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

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

Figura 24. Curva S Ejecución del programa de reducción de pérdidas – acumulado a cuarto trimestre 2025.



Fuente: AFINIA

Tabla 67. Ejecución Unidades Constructivas

Descripción	\$
Valor UCC proyectadas	57.839.567.886
Valor UCC ejecutadas	38.117.903.893

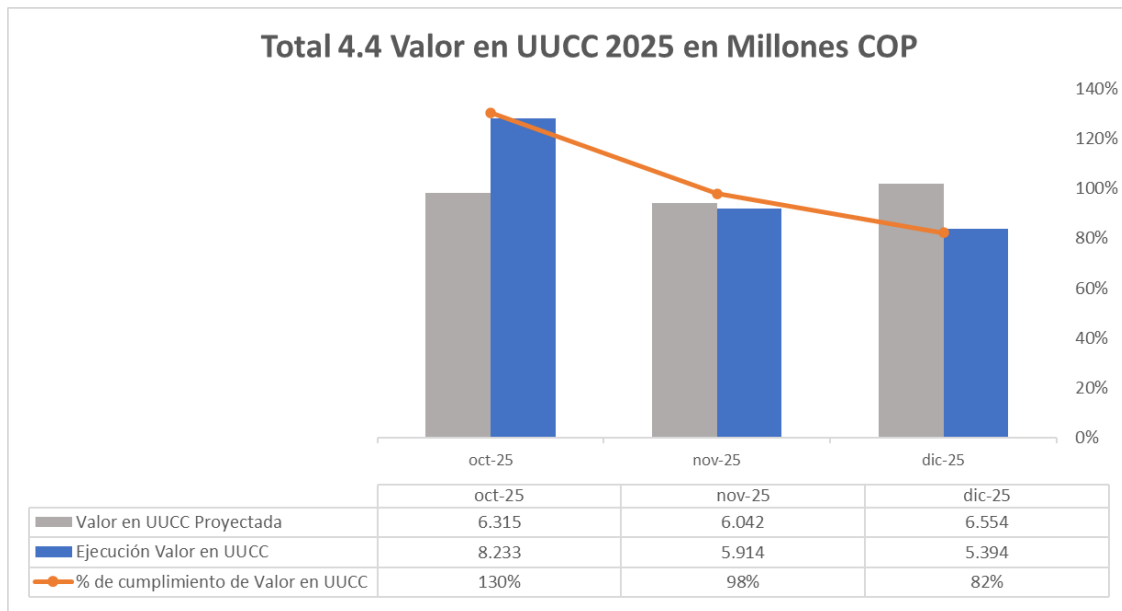
Fuente: AFINIA, elaboración Superservicios

Uno de los Objetivos del Plan de Gestión está encaminado a “Reducir las pérdidas de energía” y en sintonía con este se establece el indicador PARCIAL Ejecución plan de inversiones activos de uso dirigido a gestión de pérdidas, en el cual se realizará seguimiento a la ejecución del plan de inversiones enfocado en pérdidas de energía aprobado por la CREG con referencia a los valores de las unidades constructivas (UCC) reconocidas.

En las siguientes graficas se muestra la evolución de la ejecución tanto en valores de UCC y cantidades durante el cuarto trimestre del 2025.

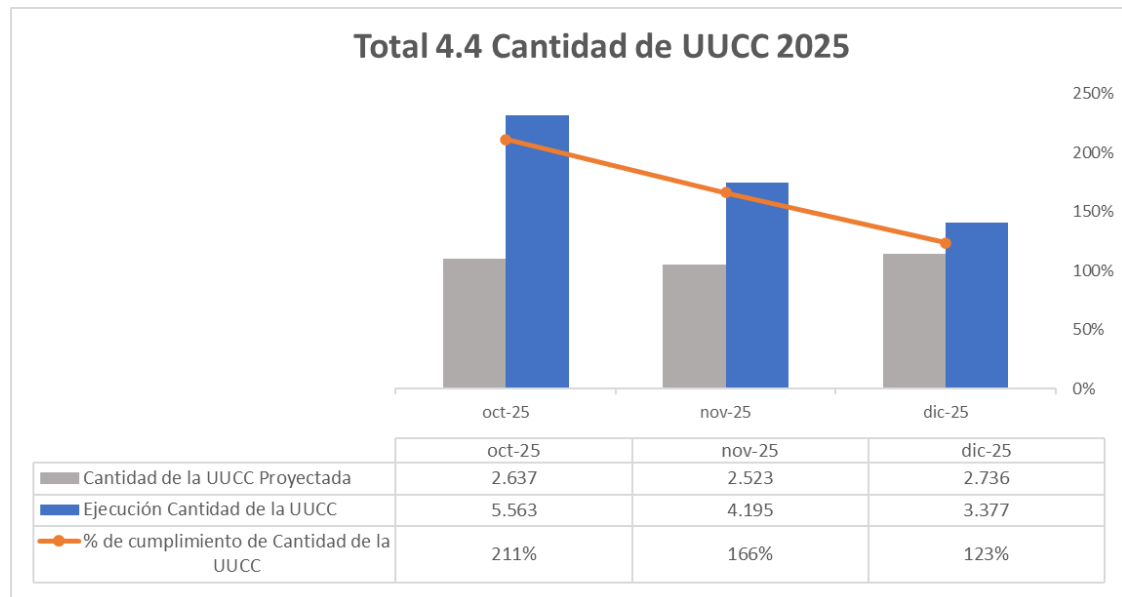
Indicador parcial 4.4. Ejecución plan de inversiones activos de uso dirigido a gestión de pérdidas.

Figura 25. Valor UCC 4T 2025



Fuente: AFINIA

Figura 26. Cantidad UCC 4T 2025

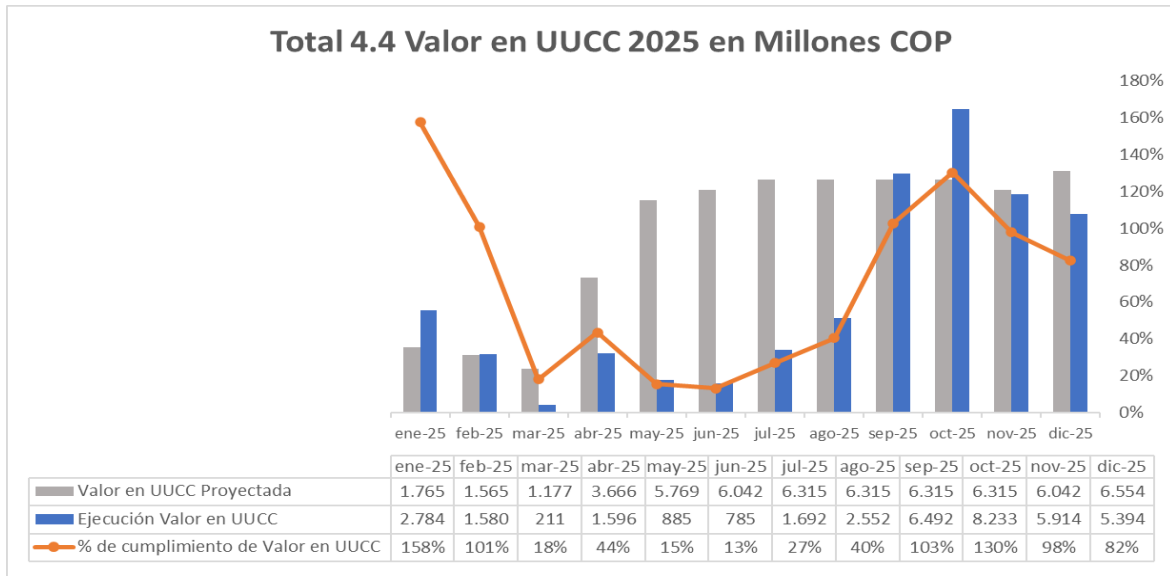


Fuente: AFINIA

- El cumplimiento acumulado del año 2025 se muestra en las siguientes gráficas.

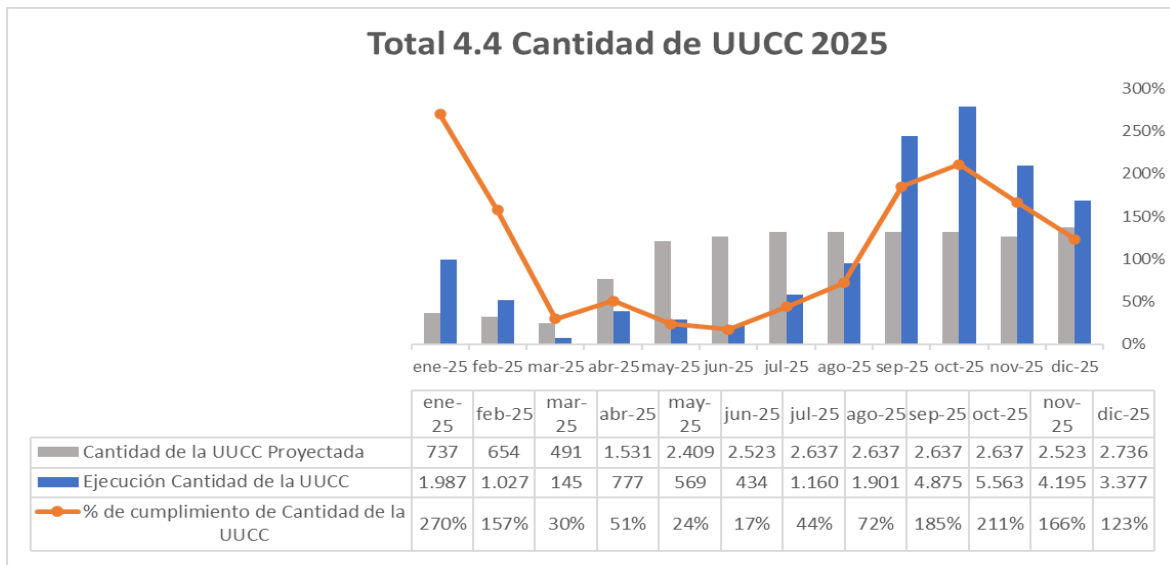
Indicador parcial 4.4. Ejecución plan de inversiones activos de uso dirigido a gestión de pérdidas.

Figura 27. Valor UUCC 2025



Fuente: AFINIA

Figura 28. Cantidad UUCC 2025



Fuente: AFINIA

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,

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

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 al cuarto trimestre de 2025, el avance de este indicador está sustentado en la instalación acumulada de 19.635 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.

En resumen, se presentó una gestión acumulada del 66% a corte del cuarto trimestre, representados en la ejecución de 38.117 MCOP de una meta planificada de 57.839 MCOP valorados en UCC reconocidas por la CREG.

Análisis de la SSPD

Con corte acumulado al cuarto trimestre del 2025, el plan de inversiones en activos de uso para pérdidas presenta un cumplimiento acumulado del 66% financiero (equivalente a \$38.117 millones frente a una meta de \$57.839 millones) y 107% físico (26.012 UCC ejecutadas de 24.150 proyectadas). Si bien existen causas externas que explican este rezago en la ejecución presupuestal (transición contractual, factores climáticos y sociales).

Durante el período analizado se presentó una **inestabilidad operativa persistente**, asociada principalmente a la **rotación de personal y renuncias en los aliados comerciales**, lo cual afectó la continuidad, oportunidad y productividad de las actividades en campo. De manera complementaria, se registraron **dificultades en la concertación social** para la ejecución de la línea de reducción mediante planes de **blindaje de red**, generando **bloques y limitaciones operativas** en varios municipios de Córdoba, Bolívar y Cesar que consideran las territoriales con el mayor volumen de acciones a ejecutar. Estas restricciones se concentraron en sectores críticos como Calamar, Tierralta, Valencia y zonas con actividad minera, donde confluyeron **condiciones de orden público, resistencia comunitaria y riesgos de seguridad**, impactando negativamente el avance y cumplimiento de las UCC programadas.

Se presenta evidencia de 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

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

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 68. Requerimientos de información para verificación del resultado del indicador

Muestra suministrada vs. Muestra requerida	4.4.
Cantidad acciones ejecutadas, según reporte AFINIA	26.012
Tamaño muestra suministrado por AFINIA	12
Tamaño requerido muestra (n) requerida por SSPD: para muestreo con nivel de confianza 95% y error del 5%.	24.150

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 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 69. Análisis estadístico para el cálculo del Indicador

Muestra suministrada vs Muestra requerida	Parámetro analizado	caso 4.4
Cantidad acciones ejecutadas, según reporte AFINIA	N	26012
Tamaño requerido muestra (n) requerida por SSPD: para muestreo con niv confianza 95% y error del 5%.	n	380
Tamaño real de muestra suministrado por AFINIA	n"	12
Muestra validada	p	12
Muestra no conforme	q	0
Acciones programadas		3939

Fuente: Elaboración Superservicios

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

Tabla 70. Análisis Estadístico para el cálculo del Indicador

ÍTEMS	Actividad del indicador parcial 4.4
	Caso 4.4
Acciones reportadas (Población total reportada (N))	26.012
Muestra requerida por SSPD (n requerida)	380
Muestra suministrada/revisada (n real)	12
Acciones conformes (p)	12
Acciones no conformes (q)	0
Error estándar de la proporción (SE)	0,000000
Valor crítico Z - confianza 95%	1,96
Margen de error (ME)	0,00%
Acciones conformes estimadas en la población	26.012
Muestra evaluada conservadora	380
Acciones no acreditadas	368
Proporción acreditada vs requerida	3,16%
Proporción no acreditada	96,84%
Corrección por población finita (FPC)	0,992688
Error estándar de la proporción (SE)	0,008905
Margen de error (ME)	1,75%
Límite inferior IC 95% - proporción acreditada	1,41%
Límite superior IC 95% - proporción acreditada	4,90%
Acciones acreditables estimadas en la población	821
Acciones acreditables estimadas límite inferior	367
Acciones programadas	3.939
Acciones acreditables estimadas límite superior	1.275
Calculo general Indicador acciones acreditadas límite inferior	9,3%
Calculo general Indicador acciones acreditadas límite superior	32,4%

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 Programado: Porcentaje de actividades ejecutadas en el trimestre que se evalúa.

Resultado del indicador:

Tabla 71. 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 cuarto trimestre de 2025, correspondiente al cierre de la vigencia, AFINIA aportó un archivo Excel que consolida el Plan de Gestión de Riesgo Eléctrico con los porcentajes de ejecución Planeado (35,86%) y Ejecutado (35,66%) para el trimestre, y un acumulado anual Planeado (100%) frente a Ejecutado (99,2%). 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, y de otra, a la falta de

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).

seguimiento, definición y exigencia oportuna por parte de esta Superintendencia respecto 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. – 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 29. 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	Periodo de medición:	Trimestre 4 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 - 4T.xlsx”.
- Archivo Word “5.1.1 plan de gestión de riesgo eléctrico Cuarto Trimestre.docx”
- Archivo Zip “Evidencias.zip”.
- Acta de reunión “Reunión Revisión Indicadores 5.1.1., 5.2.1. PGLP AFINIA” del 02 de diciembre de 2025.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

Para el cuarto trimestre de 2025, correspondiente al cierre de la vigencia, 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 30. 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 periódicas (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 - 4T.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 actividad fue ejecutada en su totalidad (100%) durante el mes de noviembre de 2025, conforme a lo programado. AFINIA reporta el cumplimiento del compromiso mediante la socialización de la Cartilla de Riesgo Eléctrico con los dos públicos de interés contemplados: Vocales de Control (100%) y Personeros (100%). No obstante, persiste la ausencia de una descripción cuantitativa y cualitativa adicional de la actividad (por ejemplo, número total de sesiones o material distribuido) que permita profundizar en la verificación del alcance de la socialización realizada.

Como soporte de la ejecución de esta actividad, AFINIA aporta registros de asistencia y evidencia fotográfica correspondientes a las jornadas de socialización realizadas durante el mes de julio de 2025, reportando un cumplimiento del 100% en la socialización con Vocales de Control y Personeros. No obstante, el porcentaje de avance continúa sin ser contrastable frente a una meta cuantitativa, en razón a que no se cuenta con una línea base que defina la meta total (número de socializaciones a realizar, número de personas a formar o número de cartillas a entregar) frente a la cual deba medirse el porcentaje de avance reportado.

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

1	Sensibilización a la comunidad en general, Fortalecimiento de la cultura de 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											100%		100%
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%			25%	100%
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%	8%	8%	8%	96%
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%	8%	8%	8%	96%

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 cuarto trimestre, alcanzando con ello un acumulado del 100% frente a lo planeado para la vigencia 2025. Como soporte, se informa la realización de talleres de Uso Seguro de la Energía por parte del equipo de Gestión Social de AFINIA, con un total de 1.741 personas formadas durante el trimestre: 714 en octubre (563 adultos y 151 niños), 1.025 en noviembre (534 adultos y 266 niños) y 227 en diciembre (127 adultos y 100 niños), para un acumulado trimestral de 1.224 adultos y 517 niños formados.

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 que hubiese permitido, al cierre de la vigencia 2025, contrastar objetivamente el total de 1.741 personas formadas en el cuarto trimestre y el acumulado anual reportado frente a una meta absoluta (número de talleres a realizar o de personas a formar), dado que dicha meta no fue definida

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).

por el prestador ni exigida previamente por esta Superintendencia durante la vigencia.

Figura 32. Captura de pantalla de la carpeta “1.1.3 Taller formación uso de la energía”

Nombre	Fecha de modificación	Tipo	Tamaño
 Consolidado general mes de diciembre 2025	23/07/2026 1:54 p. m.	Hoja de cálculo d...	12.302 KB
 Consolidado general mes de noviembre 2025	23/07/2026 1:54 p. m.	Hoja de cálculo d...	1.589 KB
 Consolidado general mes de octubre 2025	23/07/2026 1:54 p. m.	Hoja de cálculo d...	33.599 KB

Fuente: Superservicios

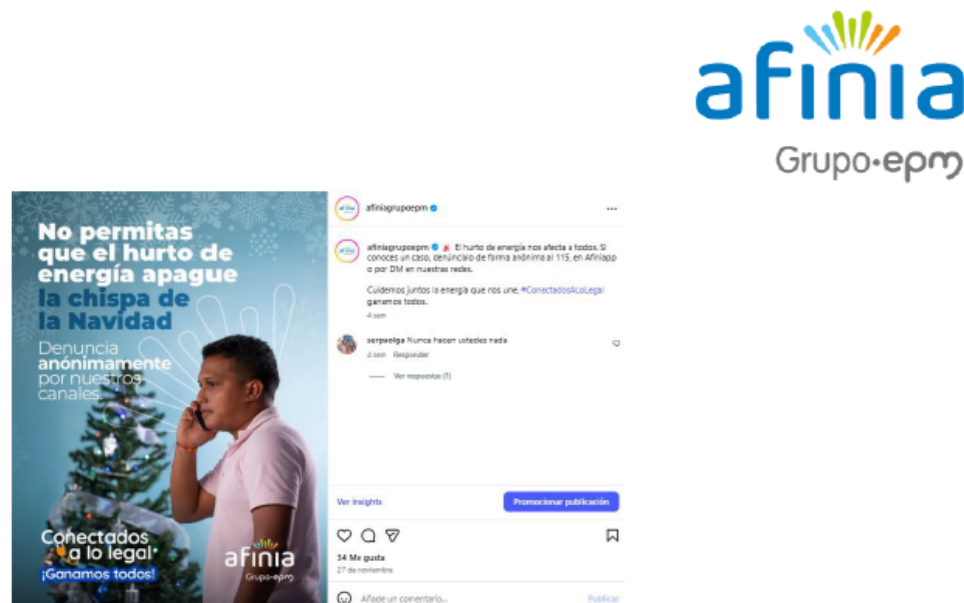
1.2 Comunicaciones periódicas (Mínimo 2 publicaciones mensuales en medios internos o externos)

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 “Soporte Comunicaciones Periodicas”, AFINIA reporta diferentes publicaciones realizadas durante el cuarto trimestre de 2025, correspondientes a los meses de octubre, noviembre y diciembre.

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 33. Captura de pantalla del informe de publicaciones remitido por Afinia



Gráfica 3. Instagram. En esta publicación invitamos a la comunidad a reportar el hurto de energía por nuestros canales. Noviembre 2025.

https://www.instagram.com/p/DRk-pp-DggU/?utm_source=ig_web_copy_link&igsh=MzRIODBiNWFIZA==

Fuente: Superservicios

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 octubre, noviembre y diciembre 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 anual del 96% frente a una meta acumulada del 100% al cierre de la vigencia 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 y fue reportada en su totalidad durante el segundo trimestre de 2025 (mes de junio), sin que se programaran actividades ni porcentaje de avance adicional para los trimestres subsiguientes, incluido el cuarto

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).

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 cuarto trimestre tampoco se programó actividad ni se aportó evidencia adicional respecto de este subindicador, en tanto la ejecución prevista y reportada corresponde en su totalidad al segundo trimestre de 2025, con lo cual el indicador cierra la vigencia sin poder ser verificado o calculado, como se indicó en el respectivo informe.

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 cuarto 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, alcanzando con ello un acumulado del 100% frente a lo planeado para la vigencia 2025. A diferencia de lo observado en el trimestre anterior, en el cual no se evidenció documento, soporte o archivo alguno dentro de la carpeta aportada, para el cuarto trimestre AFINIA allega 4 registros de asistencia correspondientes a los ciclos formativos dictados, en los que se destaca la participación activa de los operadores de subestaciones y la intervención de personal formador certificado conforme al artículo 1 de la Resolución 5018 de 2019. No obstante la mejora en el soporte documental aportado continúa sin definirse previamente la meta total ni los criterios cuantitativos y cualitativos de cumplimiento del indicador, razón por la cual el acumulado del 100% reportado no cuenta con un referente frente al cual pueda contrastarse de manera independiente.

Figura 34. Pantallazo de la carpeta “2.1.3 Fortalecimiento conceptos operación subestaciones”

Nombre	Fecha de modificación	Tipo	Tamaño
 Acta Formacion Salguero Escuela de Ope...	23/07/2026 3:44 p. m.	Documento Adob...	123 KB
 Asistencia Monteria	23/07/2026 3:44 p. m.	Documento Adob...	68 KB
 Asistencia Sincelejo	23/07/2026 3:44 p. m.	Documento Adob...	33 KB
 CAPACITACION SUBESTACION_MAGAN...	23/07/2026 3:44 p. m.	Documento Adob...	126 KB

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

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).

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 noviembre se reporta un avance del 34%, correspondiente al cumplimiento del 100% de los compromisos establecidos para el cuarto trimestre de 2025 en el marco del Plan de Riesgo Eléctrico – Seguridad Operacional, con lo cual el indicador alcanza un acumulado del 100% frente a lo planeado para la vigencia 2025. 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. Al igual que en el trimestre anterior, las capacitaciones reportadas guardan relación temática directa con el subindicador “seguridad operacional”, en particular el curso de Protocolo del comunicaciones operativas-V4. 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 no cuenta con un referente que permita contrastarlo cuantitativamente.

No obstante 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 el cumplimiento del 100% declarado por el prestador durante la vigencia.

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). 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 criterios bajo los cuales se consideraría cumplido.

Para el cuarto trimestre, AFINIA reporta la realización del segundo encuentro con contratistas en el mes de diciembre, en el marco del cual se reforzaron directrices de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), aspectos contractuales y de la reforma laboral, aportando como soporte registro de asistencia y evidencia fotográfica en la carpeta 2.1.5.

Como soporte se aportan 308 fotografías de un evento presuntamente correspondiente al “II Encuentro con contratistas”, sin que se acompañe descripción alguna que precise su temática, propósito, metodología, conclusiones, fecha de realización o duración del ejercicio. Ante esta ausencia de información, el material fotográfico resulta insuficiente para acreditar la realización del encuentro reportado, dado que no permite establecer siquiera los elementos mínimos que identifiquen la actividad. Lo anterior reitera la necesidad de que los indicadores cuenten con una descripción cuantitativa y cualitativa que fije requisitos mínimos evaluables, sin los cuales cualquier evidencia aportada, incluida la fotográfica, carece de un marco de referencia frente al cual pueda valorarse su suficiencia, avance o cumplimiento.

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

2.2. 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 cuarto trimestre, con lo cual el indicador alcanza un acumulado del 100% frente a lo planeado para la vigencia 2025. La verificación se soporta nuevamente en 4 de los 54 contratistas con contrato vigente (DELTEC, FSCR, SERVIENERGIA y CORCOPLANET), organizada en la carpeta “2.2.1 Seguimiento a Formaciones”. Se advierte que, al igual que en los tres trimestres anteriores, la muestra verificada corresponde a los mismos 4 contratistas, sin que a lo largo de la vigencia se haya evidenciado un criterio explícito que justifique la representatividad de dicha muestra frente al universo total de 54 contratistas con contrato vigente (aproximadamente el 7% de dicho universo), observación que se mantiene como limitación estructural del indicador al cierre del año.

Figura 35. Captura de pantalla de la carpeta “2.2.1 Formaciones contratistas MT”

Nombre	Fecha de modificación	Tipo	Tamaño
 CONCORPLANET	24/07/2026 8:31 a. m.	Carpeta de archivos	
 DELTEC	24/07/2026 8:31 a. m.	Carpeta de archivos	
 FSCR	24/07/2026 8:31 a. m.	Carpeta de archivos	
 SERVIENERGIA	24/07/2026 8:31 a. m.	Carpeta de archivos	
 Informe Gestión de Riesgo Eléctrico 4T 2...	24/07/2026 8:31 a. m.	Documento Adob...	4.887 KB
 SEGUIMIENTO_FORMACIONES_RIESGO_...	24/07/2026 8:31 a. m.	Hoja de cálculo d...	133 KB

Fuente: Superservicios

2.3. Aseguramiento de proceso

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

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).

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 cuarto trimestre de 2025 se reporta un avance del 50%, con lo cual el indicador alcanzaría un acumulado del 100% frente a lo planeado para la vigencia. Como soporte, AFINIA remite las evaluaciones correspondientes al periodo en la carpeta 2.3.1. A diferencia de lo reportado en el trimestre anterior, donde, si bien no se indicó el número de subestaciones intervenidas, sí se describieron los tipos de estudios ejecutados (resistencia del sistema de puesta a tierra, iluminación, corrientes circulantes o espurias, y tensión de paso y contacto), para el cuarto trimestre se aportan los 10 estudios realizados en las 10 subestaciones intervenidas durante los meses de julio y agosto de 2025.

En consecuencia, se acepta la gestión como cumplida, alcanzando el indicador el 100% de lo planeado para la vigencia 2025. No obstante, se deja la salvedad sobre la importancia de establecer, desde el inicio de los procesos, metas claramente definidas tanto en su descripción cuantitativa como cualitativa.

2.3.2. Realizar auditoria mensual (llamadas telefónicas grabadas) de cumplimiento de Protocolo de comunicación inicialmente 10 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.

Se reporta un avance del 25% para el cuarto trimestre, soportado en la auditoría de treinta (30) llamadas gestionadas desde el Centro de Control durante octubre, noviembre y diciembre de 2025, correspondientes a instrucciones del CND, aperturas y cierres de descargos, coordinaciones de maniobras y atención de daños. Se advierte que el número de llamadas auditadas (30) corresponden a la ejecución de 10 auditorías por mes.

Se evidencia el cumplimiento de la meta propuesta para el trimestre, con lo cual el indicador cierra la vigencia 2025 con un acumulado del 100% frente a lo planeado.

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 36. Captura de pantalla del documento de auditoría de llamadas correspondiente al cuarto trimestre de 2025

Item	COR					Area operativa				
	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	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK
2	OK	NA	NA	OK	NA	OK	OK	OK	NA	OK
3	OK	NA	NA	OK	NA	OK	OK	OK	NA	OK
4	OK	OK	NA	OK	NA	OK	NA	OK	NA	OK
5	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK
6	OK	NA	NA	OK	NA	OK	OK	OK	NA	OK
7	OK	NA	OK	NA	OK	X	NA	NA	OK	NA
8	OK	OK	OK	NA	OK	OK	NA	NA	X	NA
9	OK	OK	OK	NA	OK	OK	NA	NA	OK	NA
10	OK	NA	NA	OK	NA	OK	NA	OK	NA	OK

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 los trimestres anteriores, en los cuales se identificó un documento que establecía una meta de 120 inspecciones para el año 2025, distribuidas en 30 por trimestre, para el cuarto trimestre AFINIA aporta el informe de resultados de las inspecciones documentadas de seguridad, disponible en la carpeta 2.3.3, realizadas a través de personas expertas en seguridad y salud en el trabajo, mediante las cuales se verifica el cumplimiento de reglas de oro, elementos de protección personal y procedimientos de trabajo seguro, en cumplimiento de la Resolución 5018 de 2019. En los soportes suministrados se aportan 30 inspecciones más un informe que ilustra la ejecución del trimestre y el acumulado anual. Dando cumplimiento a lo programado en cada trimestre y el acumulado del 100% de la vigencia 2025.

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

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

actividades 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.

Figura 37. Captura de pantalla del informe de resultados de las inspecciones documentadas de seguridad – cuarto trimestre 2025



Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

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

Evidencias que soportan la ejecución:

Ver documentos:

- Informe de Seguimiento No. 20 – 4to Trimestre 2025 - AFINIA – RETIE
- Archivo Excel “5.1.1 Plan de Riesgo Electrico 2025 - 4T.xlsx”.
- Archivo Word “5.1.1 plan de gestión de riesgo eléctrico Cuarto 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 de diciembre de 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 72. 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 %	85 %	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.
- Matriz de seguimiento del Indicador Parcial 6.1.1 – Estrategia de trámite oportuno (Curva S).

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

- Informe de avance del Indicador Parcial 6.1.1 correspondiente al cuarto trimestre de 2025.
- Matriz de seguimiento de actividades con porcentajes de ejecución acumulada al cuarto trimestre de 2025.
- Presentación "Normativa vigente y en actualización 2025".
- Registros de asistencia de jornadas de actualización normativa.
- Registro de socialización de normatividad aprobada.
- Evidencias de la estrategia de relacionamiento con la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y los Vocales de Control (invitaciones, actas, listados de asistencia, registros fotográficos y material audiovisual).
- Evidencias de la estrategia de fortalecimiento de la cultura de experiencia del cliente (presentación consolidada, registros fotográficos y listados de asistencia de las jornadas desarrolladas en las diferentes territoriales y aliados comerciales).
- Demás soportes documentales aportados por el prestador para sustentar las actividades ejecutadas durante el período evaluado.

Actividades particulares reportadas por el Prestador:

Para el cuarto trimestre de 2025, CaribeMar de la Costa S.A.S. E.S.P. reportó una ejecución acumulada del 96,40 % para el indicador parcial 6.1.1, de conformidad con el cronograma de actividades establecido para la vigencia 2025. De acuerdo con la información suministrada, el avance reportado pasó del 89 %, registrado al cierre del tercer trimestre, al 96,40 % al finalizar el período evaluado, frente a una ejecución programada del 100 %.

Como soporte de dicho avance, el prestador presentó la actualización del cronograma de ejecución de las actividades previstas para la vigencia, en el cual se relaciona el porcentaje de cumplimiento alcanzado para cada una de las acciones programadas.

Figura 38. Cronograma de ejecución de las actividades del indicador parcial 6.1.1 para la vigencia 2025

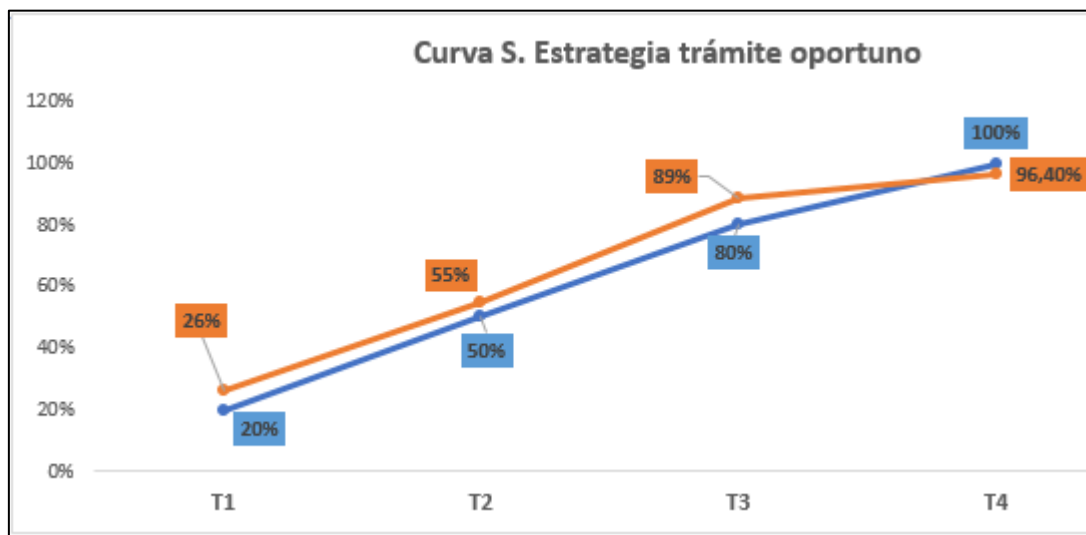
2025		2025			
		T1	T2	T3	T4
		EJECUCIÓN ACUMULADA			
ACCION	PESO	EJECUCIÓN MARZO	EJECUCIÓN JUNIO	EJECUCIÓN SEPTIEMBRE	EJECUCIÓN DICIEMBRE
definición de cronograma y contenido del plan de cultura fase III	10,00%	30,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Formación y desarrollo de actividades del personal contratista	10,00%	0,00%	20,00%	82,00%	93,00%
Aseguramiento e implementación de la estrategia de experiencia del cliente	10,00%	0,00%	0,00%	42,00%	71,00%
Elaboración de contenido proceso formativo	10,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Diseño de cronograma de formación	10,00%	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Fase de formación	10,00%	0,00%	0,00%	80,00%	100,00%
Formaciones y socializaciones de vocales de control	5,00%	0,00%	0,00%	90,00%	100,00%
Participación en mesas de trabajo con la SSPD	5,00%	0,00%	0,00%	80,00%	100,00%
Definición de estrategia para campaña de posicionamiento canales virtuales	10,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Lanzamiento de campaña de atención virtual	10,00%	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Asesoría virtuales de nuevos servicios y negociaciones	10,00%	30,00%	30,00%	100,00%	100,00%
		100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
					100,00%
Total		26%	55%	89%	96,40%

Fuente: Afinia

De manera complementaria, el operador presentó la Curva S de seguimiento del indicador, mediante la cual se ilustra el comportamiento de la ejecución acumulada durante los cuatro trimestres de la vigencia y su comparación con la programación inicialmente establecida.

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 39. Curva S de seguimiento del indicador parcial 6.1.1 – Vigencia 2025



Fuente: Afinia

Con el propósito de sustentar el avance reportado, el prestador aportó evidencias correspondientes a dos estrategias principales: la estrategia de relacionamiento con la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y los Vocales de Control y la estrategia de fortalecimiento de la cultura de experiencia del cliente, las cuales agrupan las principales actividades desarrolladas durante el período objeto de seguimiento.

Estrategia de Relacionamiento con la SSPD y los Vocales de Control

En relación con esta estrategia, el prestador informó la realización de jornadas de capacitación y acompañamiento dirigidas a los Vocales de Control de diferentes territoriales, orientadas al fortalecimiento del conocimiento sobre el régimen de los servicios públicos domiciliarios, la vía administrativa y el trámite de peticiones, quejas y recursos (PQR). Para acreditar el desarrollo de estas actividades, aportó invitaciones, actas, registros de asistencia, material fotográfico y registros audiovisuales correspondientes a las jornadas ejecutadas.

Como parte de la documentación presentada, se anexó la invitación oficial a la Escuela de Vocales de Control, en la que se describen los objetivos de la jornada, la programación prevista, la modalidad de desarrollo y los temas abordados durante el evento.

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 40 . Invitación a la Escuela de Vocales de Control desarrollada por el prestador



Fuente: Afinia

Adicionalmente, el operador presentó registros fotográficos, actas de desarrollo y listados de asistencia que evidencian la realización de las jornadas en las diferentes territoriales, así como la participación de los asistentes durante las actividades programadas.

Figura 41. Evidencias del desarrollo de la Escuela de Vocales de Control



Fuente: Afinia

Formación Cultura de Experiencia del Cliente:

Como parte de las acciones encaminadas al fortalecimiento de la atención al usuario, el prestador

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

reportó la continuidad de la estrategia de cultura de experiencia del cliente, orientada al fortalecimiento de las competencias del personal propio y de las empresas contratistas que interactúan con los usuarios.

Para soportar esta actividad, aportó una presentación consolidada de la estrategia, en la cual se describen las fases implementadas, los grupos objetivo y los principales resultados obtenidos en materia de formación y retroalimentación.

Figura 42. Presentación de la estrategia de cultura de experiencia del cliente



Fuente: Afinia

De igual forma, el operador anexó registros fotográficos de las jornadas de capacitación desarrolladas en las diferentes territoriales, evidenciando la ejecución de actividades de formación con personal propio y empresas aliadas.

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 43. Registros fotográficos de las jornadas de formación desarrolladas por el prestador- (Bureau veritas – 11 de Diciembre - Carmen de Bolívar)



Fuente: Afinia

Finalmente, se aportaron listados de asistencia correspondientes a las diferentes jornadas de capacitación, los cuales permiten identificar la participación de los colaboradores y empresas contratistas que hicieron parte de los procesos de formación desarrollados durante la implementación de la estrategia, en todos los eventos y lugares donde se desarrollaron los procesos.

Análisis de la SSPD:

Con fundamento en la información reportada por CaribeMar de la Costa S.A.S. E.S.P. y los soportes documentales allegados para el cuarto trimestre de 2025, esta evaluación realizó la validación técnica del avance reportado para el indicador parcial 6.1.1, evaluando las evidencias aportadas conforme a los criterios de pertinencia, suficiencia, oportunidad y verificabilidad, establecidos para el seguimiento de los indicadores del Programa de Gestión de Largo Plazo.

Tabla 73. 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 el porcentaje de

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

	avance reportado.
Oportunidad	La evidencia debe corresponder al período objeto de evaluación o demostrar el seguimiento de actividades previamente ejecutadas.
Verificabilidad	La evidencia debe encontrarse disponible y ser accesible para su revisión por parte de la Superintendencia.

Fuente: Creación de la SSPD.

Del análisis efectuado se evidenció que el prestador mantuvo la implementación de acciones orientadas al fortalecimiento de la estrategia de atención al usuario, particularmente mediante actividades de relacionamiento con los Vocales de Control, procesos de actualización normativa y jornadas de fortalecimiento de la cultura de experiencia del cliente, las cuales guardan correspondencia con las actividades previstas dentro del cronograma de ejecución del indicador.

En términos generales, respecto del seguimiento efectuado en el tercer trimestre de 2025, se evidenció la continuidad de las acciones implementadas y la consolidación de las estrategias desarrolladas durante la vigencia del Programa de Gestión de Largo Plazo. No obstante, aunque se observó una evolución favorable en la ejecución de las actividades, la evaluación técnica permitió identificar diferencias en el nivel de suficiencia de las evidencias presentadas para algunos de los componentes analizados, razón por la cual el reconocimiento del avance se fundamentó en la capacidad demostrativa de los soportes allegados y no exclusivamente en el porcentaje de ejecución reportado por el prestador.

- 1. Estrategia de Relacionamiento con la SSPD y los Vocales de Control:** Respecto de esta actividad, el operador aportó invitaciones oficiales, actas de desarrollo, registros de asistencia, material fotográfico y registros audiovisuales correspondientes a las jornadas de la Escuela de Vocales de Control desarrolladas durante el período evaluado. La documentación presentada permite verificar la planeación, ejecución y participación en los espacios de capacitación, evidenciando trazabilidad suficiente entre la actividad reportada y los soportes allegados.

En consecuencia, esta evaluación considera que la evidencia cumple de manera satisfactoria con los criterios de pertinencia, oportunidad y verificabilidad. Si bien la documentación no incorpora indicadores específicos que permitan medir el efecto de estas jornadas sobre la estrategia de atención al usuario, la naturaleza de la actividad corresponde principalmente a la realización de espacios de formación y relacionamiento, los cuales se encuentran debidamente acreditados mediante los soportes aportados.

Por lo anterior, se reconoce un nivel de cumplimiento del 95 % para este componente, considerando que la evidencia presentada resulta ampliamente consistente con las actividades reportadas y permite verificar razonablemente su ejecución.

- 2. Evidencias Formación Cultura de Experiencia del Cliente:** En relación con la estrategia de fortalecimiento de la cultura de experiencia del cliente, el prestador aportó una presentación consolidada de la estrategia implementada, registros fotográficos de las jornadas de formación, listados de asistencia y documentación asociada a los procesos de actualización y capacitación

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

desarrollados con personal propio y empresas contratistas.

La revisión técnica permitió establecer que la evidencia acredita la realización de actividades de formación y socialización, así como la participación de colaboradores en los diferentes espacios desarrollados durante la vigencia. Sin embargo, desde el punto de vista de la suficiencia, los soportes presentados no permiten establecer objetivamente el grado de avance reportado para esta actividad, toda vez que no se aporta una metodología de medición, criterios de evaluación, universo de población objetivo, porcentaje de cobertura alcanzado, indicadores de eficacia o mecanismos que permitan relacionar cuantitativamente las actividades ejecutadas con los porcentajes de cumplimiento informados por el prestador.

Se evidenció además que parte de la documentación corresponde a actividades previamente presentadas en el seguimiento del tercer trimestre, razón por la cual dichos soportes fueron considerados como evidencia de continuidad de la estrategia implementada y no exclusivamente como actividades nuevas ejecutadas durante el período objeto de evaluación.

En consecuencia, aunque la evidencia resulta pertinente, verificable y consistente con las actividades reportadas, su capacidad demostrativa resulta limitada frente a la cuantificación del avance reportado por el prestador, por cuanto no fue posible establecer una trazabilidad objetiva entre las actividades ejecutadas y los porcentajes de cumplimiento registrados en la Curva S.

Como resultado de la valoración integral de las evidencias aportadas, se concluye que el operador dio continuidad a las actividades previstas en el cronograma del indicador parcial 6.1.1 y aportó documentación que permitió verificar la ejecución material de una parte significativa de las actividades. No obstante, la ausencia de elementos metodológicos que permitan demostrar objetivamente el nivel de ejecución alcanzado para algunos de los procesos formativos y de fortalecimiento institucional impide validar objetivamente la totalidad del porcentaje acumulado reportado por el prestador.

En consecuencia, la evaluación realizada reconoce un avance técnico equivalente al 85 %, porcentaje que refleja la valoración conjunta de las evidencias aportadas y su cumplimiento frente a los criterios de pertinencia, suficiencia, oportunidad y verificabilidad establecidos para el seguimiento del Programa de Gestión de Largo Plazo.

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 cuarto 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:

$$\text{Indicador} = (1 - ((100 \% - 85 \%) / 100 \%)) \times 100\%$$

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

$$\text{Indicador} = (1 - (15 \% / 100 \%)) \times 100\%$$

$$\text{Indicador} = (1 - 0,15) \times 100\%$$

Indicador = 85 %

En consecuencia, considerando que el porcentaje de cumplimiento técnicamente reconocido por esta Superintendencia corresponde al 85 %, valor superior al umbral mínimo de cumplimiento establecido para el indicador (80 %), se concluye que el indicador parcial 6.1.1 se considera cumplido, al evidenciar un nivel de ejecución satisfactorio de las actividades previstas en el cronograma, conforme a la valoración técnica de las evidencias aportadas.

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 cuarto trimestre de 2025.
- Matriz de seguimiento de actividades con porcentajes de ejecución acumulada al cuarto trimestre de 2025.
- Presentación "Normativa vigente y en actualización 2025".
- Registros de asistencia de jornadas de actualización normativa.
- Registro de socialización de normatividad aprobada.
- Evidencias de la estrategia de relacionamiento con la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y los Vocales de Control (invitaciones, actas, listados de asistencia, registros fotográficos y material audiovisual).
- Evidencias de la estrategia de fortalecimiento de la cultura de experiencia del cliente (presentación consolidada, registros fotográficos y listados de asistencia de las jornadas desarrolladas en las diferentes territoriales y aliados comerciales).
- Demás soportes documentales aportados por el prestador para sustentar las actividades ejecutadas durante 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.

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 74. 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 %	19,40 %	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%.
- El material suministrado como evidencia por la empresa acerca de los trabajos.

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.

- 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 4 trimestre 2025”.
- Matriz de indicadores Programa de gestión Afinia.

Actividades particulares reportadas por el Prestador:

En el marco del seguimiento al Indicador Parcial 6.1.2, o 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 prestador presentó el informe correspondiente al cuarto trimestre de 2025, en el cual expone los resultados obtenidos durante el período evaluado, el comportamiento del indicador frente a la meta establecida y las principales actividades desarrolladas para fortalecer la resolución de solicitudes en el primer contacto con el usuario.

Como parte de los soportes aportados, el operador remitió el consolidado de los resultados obtenidos durante la vigencia 2025, el cual evidencia el número de casos clasificados como First Contact Resolution (FCR) y No FCR, así como el porcentaje acumulado alcanzado al cierre del período de evaluación.

Figura 44. Consolidado anual de casos resueltos en primer contacto (FCR) y casos No FCR correspondientes a la vigencia 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
Oct	32.166	79%	54%	8.344	21%	40.510
Nov	24.121	75%	54%	7.835	25%	31.956
Dic	20.342	60%	54%	13.290	40%	33.632
Acumulado Tercer trim 2024	380.306	80%	54%	93.581	20%	473.887

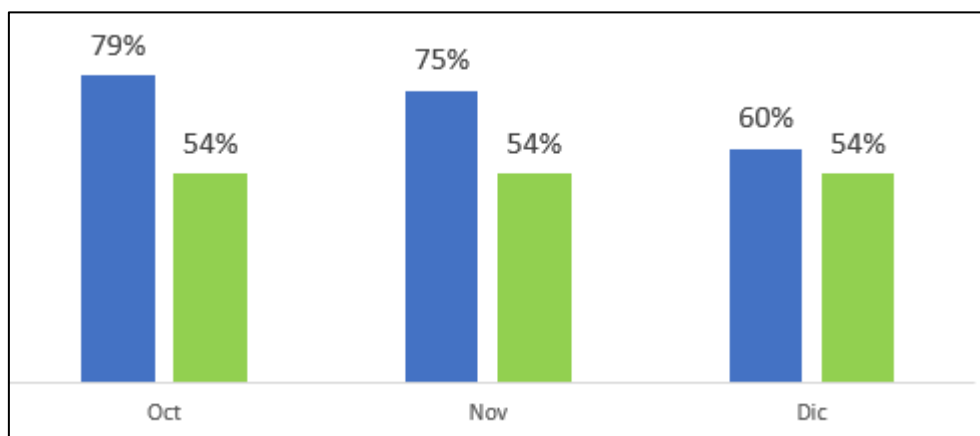
Fuente: Afinia.

De acuerdo con la información reportada, durante la vigencia 2025 fueron gestionadas 473.887 solicitudes, de las cuales 380.306 fueron resueltas en el primer contacto, alcanzando un resultado acumulado del 80 %, mientras que 93.581 casos correspondieron a solicitudes no resueltas bajo esta modalidad.

Posteriormente, el operador presentó la evolución mensual del indicador durante el cuarto trimestre de 2025, comparando los resultados obtenidos en los meses de octubre, noviembre y diciembre frente a la meta anual del 54 %, definida en el Programa de Gestión de Largo Plazo.

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 45. Comportamiento mensual del porcentaje de casos resueltos en primer contacto (FCR) durante el cuarto trimestre de 2025.



Fuente: Afinia.

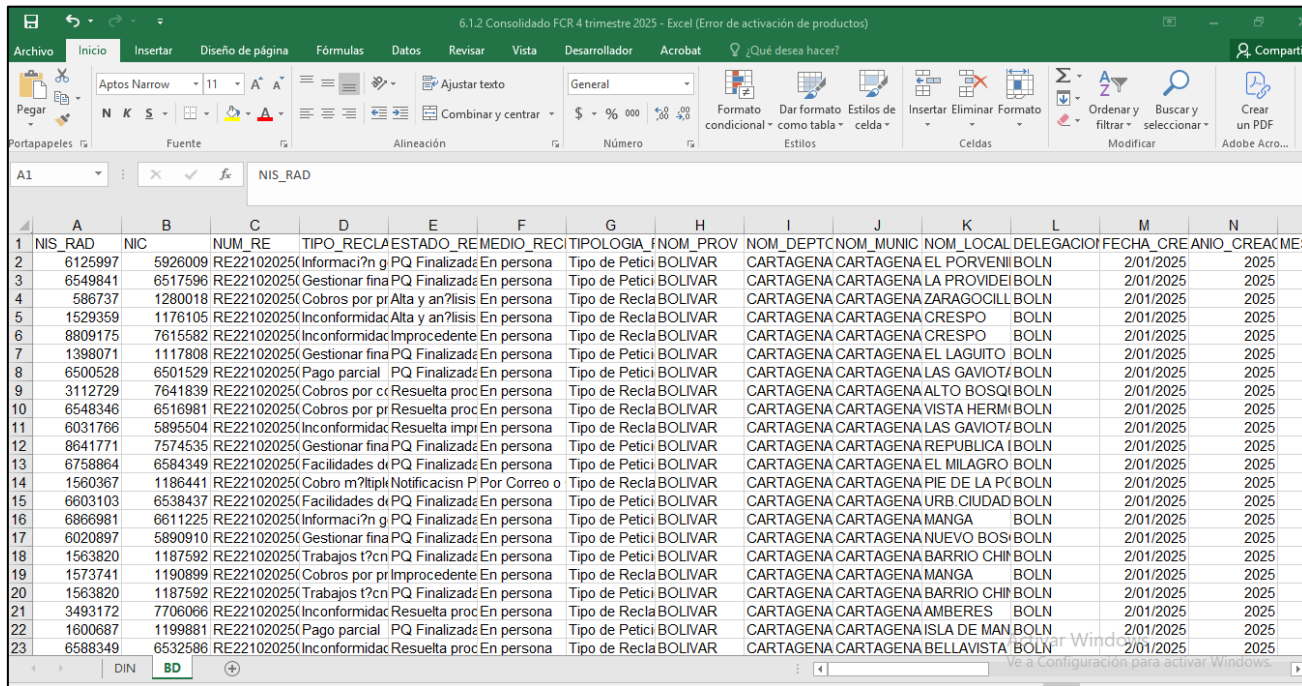
Según la información suministrada, el porcentaje de resolución en primer contacto alcanzó valores de 79 % en octubre, 75 % en noviembre y 60 % en diciembre, manteniéndose por encima de la meta establecida durante todo el trimestre, aunque con una reducción progresiva hacia el cierre del período.

Adicionalmente, el prestador informó que, con el propósito de fortalecer el desempeño del indicador, continuó ejecutando actividades de seguimiento a la operación de las oficinas de atención mediante visitas presenciales, monitoreo permanente de los indicadores de gestión a través de herramientas de analítica (Power BI), fortalecimiento de las competencias del personal mediante la plataforma SAVIA y espacios de retroalimentación orientados a mejorar la gestión comercial. Así mismo, señaló que durante el mes de diciembre fue implementada una nueva herramienta de gestión documental, situación que generó una curva de aprendizaje para los equipos de atención y tuvo incidencia transitoria sobre el comportamiento del indicador durante dicho mes.

Finalmente, como respaldo de la información reportada, el operador aportó el archivo de cálculo utilizado para la medición del indicador, el cual contiene la base de datos de las peticiones y reclamaciones gestionadas durante la vigencia, junto con las hojas de consolidación mediante tablas dinámicas empleadas para obtener los resultados mensuales y el porcentaje acumulado reportado.

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 46. Base de datos y consolidación utilizada por el operador para la medición del Indicador Parcial 6.2.



	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
	NIS_RAD	NIC	NUM_RE	TIPO_RECLA	ESTADO	REMEDIO_REC	TIPOLOGIA	FNOM	PROV	NOM	DEPT	CNOM	MUNIC	NOM
1														
2	6125997	5926009	RE22102025	(Informaci?n g PQ Finalizad	En persona		Tipo de Petic	BOLIVAR		CARTAGENA	CARTAGENA	EL PORVENI	BOLN	2/01/2025
3	6549841	6517596	RE22102025	(Gestionar fina PQ Finalizad	En persona		Tipo de Petic	BOLIVAR		CARTAGENA	CARTAGENA	LA PROVIDE	BOLN	2/01/2025
4	586737	1280018	RE22102025	(Cobros por pr Alta y an?lisis	En persona		Tipo de Recla	BOLIVAR		CARTAGENA	CARTAGENA	ZARAGOCILL	BOLN	2/01/2025
5	1529359	1176105	RE22102025	(Inconformidad Alta y an?lisis	En persona		Tipo de Recla	BOLIVAR		CARTAGENA	CARTAGENA	CRESPO	BOLN	2/01/2025
6	8809175	7615582	RE22102025	(Inconformidad Improcedente	En persona		Tipo de Recla	BOLIVAR		CARTAGENA	CARTAGENA	CRESPO	BOLN	2/01/2025
7	1388071	1117808	RE22102025	(Gestionar fina PQ Finalizad	En persona		Tipo de Petic	BOLIVAR		CARTAGENA	CARTAGENA	EL LAGUITO	BOLN	2/01/2025
8	6500528	6501529	RE22102025	(Pago parcial PQ Finalizad	En persona		Tipo de Petic	BOLIVAR		CARTAGENA	CARTAGENA	LAS GAVIOTA	BOLN	2/01/2025
9	3112729	7641839	RE22102025	(Cobros por c Resuelta proc	En persona		Tipo de Recla	BOLIVAR		CARTAGENA	CARTAGENA	ALTO BOSQ	BOLN	2/01/2025
10	6548346	6516981	RE22102025	(Cobros por pr Resuelta proc	En persona		Tipo de Recla	BOLIVAR		CARTAGENA	CARTAGENA	VISTA HERM	BOLN	2/01/2025
11	6031766	5895504	RE22102025	(Inconformidad Resuelta impi	En persona		Tipo de Recla	BOLIVAR		CARTAGENA	CARTAGENA	LAS GAVIOTA	BOLN	2/01/2025
12	8641771	7574535	RE22102025	(Gestionar fina PQ Finalizad	En persona		Tipo de Petic	BOLIVAR		CARTAGENA	CARTAGENA	REPUBLICA	BOLN	2/01/2025
13	6758864	6584349	RE22102025	(Facilidades de PQ Finalizad	En persona		Tipo de Petic	BOLIVAR		CARTAGENA	CARTAGENA	EL MILAGRO	BOLN	2/01/2025
14	1560367	1186441	RE22102025	(Cobro m?tiplo Notificacin P	Por Correo o		Tipo de Recla	BOLIVAR		CARTAGENA	CARTAGENA	PIE DE LA P	BOLN	2/01/2025
15	6603103	6538437	RE22102025	(Facilidades de PQ Finalizad	En persona		Tipo de Petic	BOLIVAR		CARTAGENA	CARTAGENA	URB. CIUDAD	BOLN	2/01/2025
16	6866981	6611225	RE22102025	(Informaci?n g PQ Finalizad	En persona		Tipo de Petic	BOLIVAR		CARTAGENA	CARTAGENA	MANGA	BOLN	2/01/2025
17	6020897	5890910	RE22102025	(Gestionar fina PQ Finalizad	En persona		Tipo de Petic	BOLIVAR		CARTAGENA	CARTAGENA	NUEVO BOS	BOLN	2/01/2025
18	1563820	1187592	RE22102025	(Trabajos t?cn PQ Finalizad	En persona		Tipo de Petic	BOLIVAR		CARTAGENA	CARTAGENA	BARRIO CHIH	BOLN	2/01/2025
19	1573741	1190899	RE22102025	(Cobros por pr Improcedente	En persona		Tipo de Recla	BOLIVAR		CARTAGENA	CARTAGENA	MANGA	BOLN	2/01/2025
20	1563820	1187592	RE22102025	(Trabajos t?cn PQ Finalizad	En persona		Tipo de Petic	BOLIVAR		CARTAGENA	CARTAGENA	BARRIO CHIH	BOLN	2/01/2025
21	3493172	7706066	RE22102025	(Inconformidad Resuelta proc	En persona		Tipo de Recla	BOLIVAR		CARTAGENA	CARTAGENA	AMBERES	BOLN	2/01/2025
22	1600687	1199881	RE22102025	(Pago parcial PQ Finalizad	En persona		Tipo de Petic	BOLIVAR		CARTAGENA	CARTAGENA	ISLA DE MAN	BOLN	2/01/2025
23	6588349	6532586	RE22102025	(Inconformidad Resuelta proc	En persona		Tipo de Recla	BOLIVAR		CARTAGENA	CARTAGENA	BELLAVISTA	BOLN	2/01/2025

Fuente: Afinia.

Análisis de la SSPD:

Con soporte en la información reportada por el operador y la validación efectuada sobre la base de datos suministrada como soporte del indicador, se verificó que durante el cuarto trimestre de 2025 fueron gestionadas 106.098 solicitudes, de las cuales 76.629 fueron clasificadas como resueltas en primer contacto (FCR), obteniendo un resultado trimestral del 71 %, superior en 17 puntos porcentuales a la meta establecida (54 %) en el Programa de Gestión de Largo Plazo. Así mismo, el consolidado anual evidencia un porcentaje acumulado del 80 %, correspondiente a 380.306 casos resueltos en primer contacto sobre un universo de 473.887 solicitudes, resultado que permite evidenciar el cumplimiento de la meta definida para este indicador.

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 47. Consolidado de los resultados del Indicador Parcial 6.1.2 correspondiente al cuarto trimestre y acumulado anual de la vigencia 2025

Mes	Cantidad FCR	% FCR	Meta	Cantidad FCR sin fecha final	%FCR validados	Cantidad NO FCR	% NO FCR	Total general
Ene	38.027	85%	54%	1.488	82%	6.655	15%	44.682
Feb	33.808	84%	54%	1.375	80%	6.586	16%	40.394
Mar	35.234	85%	54%	1.258	82%	6.170	15%	41.404
Abr	31.861	83%	54%	1.184	80%	6.416	17%	38.277
May	35.509	82%	54%	1.341	79%	7.730	18%	43.239
Jun	28.641	80%	54%	1.203	77%	7.127	20%	35.768
Jul	34.490	81%	54%	1.342	77%	8.311	19%	42.801
Ago	30.867	82%	54%	1.338	78%	6.867	18%	37.734
Sep	35.240	81%	54%	1.543	77%	8.250	19%	43.490
Oct	32.166	79%	54%	1.595	75%	8.344	21%	40.510
Nov	24.121	75%	54%	1.596	70%	7.835	25%	31.956
Dic	20.342	60%	54%	1.583	56%	13.290	40%	33.632
Acumulado cuarto trim 2025	76.629	71%	54%	4.774	67%	29.469	29%	106.098
Acumulado anual	380.306	80%	54%	16.846	76%	93.581	20%	473.887

Fuente: Creación de la SSPD

Como parte del proceso de auditoría, esta Superintendencia verificó la consistencia entre los resultados reportados por el operador y la información contenida en la base de datos empleada para la medición del indicador. Para ello, se contrastaron los registros individuales de las solicitudes, las tablas dinámicas de consolidación y los resultados presentados en el informe trimestral, evidenciándose correspondencia entre las fuentes de información. Esta verificación permitió reproducir el cálculo del indicador y confirmar la correcta aplicación de la metodología definida para su medición.

No obstante, durante la revisión se identificó que 4.774 registros, equivalentes al 6,23 % del total de solicitudes clasificadas como FCR durante el cuarto trimestre (16.846 registros en el consolidado anual), no registraban fecha de finalización del trámite o presentaban este campo sin información. Considerando que la metodología del indicador únicamente reconoce como FCR validado aquellas solicitudes cuya fecha de resolución puede verificarse y corresponde al mismo día de su creación, dichos registros no fueron considerados dentro del porcentaje de FCR validado empleado para el cálculo del indicador, reduciendo el porcentaje de FCR del 71 % al 67 %.

Tabla 75. Distribución mensual de las principales tipologías de reclamo resueltas en primer contacto durante el cuarto trimestre de 2025.

Concepto	Cuarto trimestre 2025	Acumulado anual
Casos FCR	76.629	380.306
Casos FCR sin fecha de finalización	4.774	16.846
Participación	6,23 %	4,43 %

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.

FCR Validados	71.855	n/a
% Participación	67%	n/a

Fuente: Creación de la SSPD a partir de la base de datos de Afinia.

Aunque esta situación constituye una oportunidad de mejora en la calidad de los registros utilizados para la medición del indicador, se observó que el volumen de casos identificados no modifica el resultado obtenido ni afecta el cumplimiento de la meta establecida en el Programa de Gestión de Largo Plazo.

Respecto al comportamiento mensual del indicador, se evidenció una reducción progresiva durante el cuarto trimestre, pasando del 79 % en octubre al 75 % en noviembre y 60 % en diciembre. Este comportamiento coincide con lo reportado por el operador, quien atribuye dicha variación al proceso de implementación de una nueva herramienta de gestión documental, situación que generó una curva de aprendizaje para el personal encargado de la atención al usuario. No obstante, durante los tres meses evaluados el indicador permaneció por encima de la meta establecida (54 %).

El análisis de la base de datos permitió identificar que la mayor proporción de los casos clasificados como FCR durante el cuarto trimestre se concentró en solicitudes relacionadas con información general, emisión de documentos para pago, gestión de financiación y pagos parciales, lo cual evidencia que la estrategia implementada por el operador mantiene una mayor efectividad en la resolución inmediata de requerimientos de carácter operativo y comercial.

Tabla 76. Comportamiento mensual del porcentaje de resolución en primer contacto (FCR) durante el cuarto trimestre de 2025 frente a la meta establecida.

TIPO DE RECLAMO	CUARTO TRIMESTRE
INFORMACION GENERAL	28.912
EMISION DE DOCUMENTO PARA PAGO	14.813
GESTIONAR FINANCIACION	13.258
PAGO PARCIAL	7.983
OTROS	11.663
TOTAL	76.629

Fuente: Creación de la SSPD a partir de la base de datos de Afinia.

En consideración a los resultados obtenidos durante la validación técnica de la información aportada por el operador, y una vez verificada la consistencia de los registros utilizados para la medición del indicador, esta Superintendencia procedió a determinar el resultado del Indicador Parcial 6.1.2 conforme a la metodología establecida en el Programa de Gestión de Largo Plazo. Para tal efecto, se empleó el porcentaje de casos resueltos en primer contacto validado durante el proceso de auditoría, el cual incorpora los ajustes derivados de la revisión de la calidad y trazabilidad de la información suministrada por el prestador.

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.

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

$$Indicador = \left(\frac{67\% - 54\%}{67\%} \right) * 100\%$$

$$Indicador = \left(\frac{13\%}{67\%} \right) * 100\%$$

$$Indicador = (0,1940) * 100\%$$

$$Indicador = 19,40\%$$

El resultado obtenido corresponde a un valor de 19,40 %, superior al criterio mínimo de aceptación establecido para el indicador (≥ 0), por lo que **se confirma el cumplimiento** del indicador para el período evaluado.

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 4 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:

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

Donde:

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

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

Resultado del indicador:

Tabla 77. 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 78. Evaluación del indicador parcial 7.2. Cumplimiento a las acciones definidas en el plan de mejoras en el periodo analizado

Meta	Evaluación	Resultado
≥ 90 %	94%	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:

- 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 – IV trimestre de 2025.
- Informe Programa de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) – IV Trimestre 2025.
- Documento de evidencias del indicador 7.1.2 (Trayectoria en RSE).
- Cronograma de hitos correspondiente al IV trimestre de 2025 (pantallazo Excel).
- Convocatorias y registros del Plan de Voluntariado Ser Luz (Excel de actividades,

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

- retroalimentación territorial, listados de asistencia, registros fotográficos).
- Consolidado de resultados de jornadas de voluntariado (siembra de árboles y propágulos, embellecimiento de espacios, campañas de alimentos, actividad navideña).
- Carpeta “Jornada de Ecoparque” (registros fotográficos de actividades de embellecimiento).
- Carpeta “Jornada de siembra de Mangles” (registros fotográficos y videos de siembra comunitaria).
- Carpeta “Jornada de siembra de propágulos La Boquilla” (evidencias fotográficas de restauración ambiental).
- Carpeta “Jornada de siembra Montería” (registros fotográficos de voluntarios en campo).
- Carpeta “Lanzamiento voluntariado área central” (fotografías de reuniones y presentaciones).
- Carpeta “Lanzamiento voluntariado Ayapel” (fotografías y videos de jornadas de siembra).
- Carpeta “Recolección alimentos Corpoayapel” (fotografías de entrega de alimentos y comunicado oficial).
- Carpeta “Voluntariado decembrino” (registros de obsequios entregados en diferentes territoriales).
- Documento “Retroalimentación actividad.docx” (aprendizajes y oportunidades de mejora por territorial).
- Consolidado de cifras de obsequios recolectados y entregados (comparación Córdoba Norte, Bolívar Sur, Córdoba Sur, Cesar, Bolívar Norte).
- Documento “Evidencias divulgación de información.pdf” (25 publicaciones en redes sociales, 10 comunicados de prensa, boletines informativos).
- Comunicados oficiales Afinia (Comunicado #1 al #10, boletines informativos sobre voluntariado, sostenibilidad y gestión social).
- Sala de prensa digital Afinia (boletines publicados en web corporativa).
- Registro de métricas de interacción en redes sociales (comentarios, compartidos, visualizaciones).
- Documento “Evidencias acciones de rendición de cuentas.pdf” (Foro Enercaribe 2025, encuentros con alcaldes, senadores, vocales de control, conversatorios).
- Actas de reuniones y registros fotográficos de participación.

Actividades particulares reportadas por el prestador:

Como parte del seguimiento al indicador 7.1.2, Cumplimiento a las acciones definidas en el plan de mejoras del programa de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), el prestador presentó el informe correspondiente al cuarto 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 cuarto trimestre de 2025 se programaron tres (3) hitos, asociados a la ejecución del Plan de Voluntariado Ser Luz, la implementación de acciones de comunicación y divulgación, y el desarrollo de espacios de rendición de cuentas y transparencia con los grupos de interés. 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

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

actividad con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), la palanca de valor u objetivo estratégico y la fecha estimada de ejecución.

Figura 48. Matriz de hitos programados para el cuarto trimestre de 2025.

Plan de gestión		X		Plan de implantación		NA			
Fecha inicio plan		10/12/2025		Fecha fin plan		31/12/2025			
Resumen por trimestre descripción cualitativa de avance planes									
TRIMESTRES 2024	Hitos programados año	Hitos ejecutados año	% Cumplimiento	Peso	Descripción del hito	ODS relacionado	Palanca de Valor/ Objetivo estratégico	Fecha estimada de ejecución	Observación
TRIMESTRE IV	1	1,00	100%	40%	Ejecución de actividades del Plan de voluntariado de la compañía	ODS 16	Evolucionar la experiencia del usuario y del cliente. Fortalecer las operaciones con criterios de sostenibilidad	Julio - Diciembre	
	1	1,00	100%	20%	Implementar acciones de comunicación que faciliten el acceso de los grupos de interés a información de calidad y lenguaje comprensible respecto a la Gestión empresarial. 1. Publicar en redes sociales mensajes con información que dé cuenta del avance de la gestión empresarial (programas, proyectos e iniciativas). 2. Entregar a medios de comunicación masiva información de avances en proyectos e iniciativas con sus distintos grupos de interés	ODS 16	Fortalecer las operaciones con criterios de sostenibilidad	Octubre- Noviembre- Diciembre	
	1	1,00	100%	40%	Llevar a cabo actividades que motiven la participación de los grupos de interés en acciones de rendición de cuentas y transparencia, como aporte a la sostenibilidad de la empresa: 1. Desarrollar con los grupos de interés espacios que fomenten la difusión y el conocimiento de la información/Resultados del Informe de Sostenibilidad 2024	ODS 16		Septiembre- Octubre- Noviembre	
Número Hitos Trim		3	3	100%					
Número Acum Hitos Trim IV		16	16	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. Ejecución del Plan de Voluntariado “Ser Luz”

Con relación al hito “Ejecución de actividades del Plan de Voluntariado de la compañía”, el prestador informó la realización de jornadas de siembra de árboles y propágulos, actividades de embellecimiento comunitario, campañas de recolección de alimentos y la actividad navideña de entrega de obsequios. Estas acciones fueron desarrolladas en territoriales de Bolívar y Córdoba, con participación de colaboradores, universidades, ONG y comunidades locales.

Como soporte de la ejecución del hito, el operador aportó el tablero Excel con el registro de actividades, convocatorias institucionales, retroalimentación territorial, listados de asistencia y registros fotográficos de las jornadas.

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

Figura 49. Registro de actividades del Plan de Voluntariado Ser Luz.

Jornada Siembra de propágulos #1 – Bolívar Norte	Jornada de siembra: Córdoba Norte
	
Jornada de siembra de propágulos # 2 – Bolívar Norte	Jornada de siembra en Ayapel – Córdoba Sur
	

Fuente: Afinia

2. Acciones de comunicación y divulgación:

En relación con el hito “Implementar acciones de comunicación que faciliten el acceso de los grupos de interés a información de calidad y lenguaje comprensible respecto a la gestión empresarial”, el prestador informó la publicación de más de 25 mensajes en redes sociales y la emisión de 10 comunicados de prensa durante el período, complementados con boletines informativos y contenidos en la sala de prensa digital.

Como soporte de la ejecución del hito, el operador aportó capturas de las publicaciones en redes sociales, copias de los comunicados de prensa, boletines informativos y registros de interacción digital que evidencian la participación de los usuarios.

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

Figura 50. Evidencias de publicaciones en redes sociales y comunicados de prensa



Fuente: Afinia

3. Rendición de cuentas y transparencia:

Con relación al hito “Desarrollar con los grupos de interés espacios que fomenten la difusión y el conocimiento de la información/resultados del Informe de Sostenibilidad 2024”, el prestador informó la realización de encuentros con alcaldes, senadores, representantes del Caribe, vocales de control y gremios, incluyendo el Foro Enercaribe 2025 en diciembre. Estos espacios permitieron socializar avances de la gestión empresarial, recoger testimonios de usuarios y consolidar compromisos institucionales para la sostenibilidad energética de la región.

Como soporte de la ejecución del hito, el operador aportó actas de reuniones, registros fotográficos,

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

comunicados oficiales y documentos de convocatoria, que permiten verificar la planeación, convocatoria y ejecución de los encuentros.

Figura 51. Evidencias de encuentros de rendición de cuentas y transparencia

Evidencias actividad acciones de rendición de cuentas y transparencia, con grupos de interés como aporte a la sostenibilidad de la empresa:
Desarrollar con los grupos de interés espacios que fomenten la difusión y el conocimiento de la información/resultados del Informe de Sostenibilidad 2024

8 reuniones durante el año Soporte: Registro fotográfico de los encuentros realizados.

1. Foro Enercaribe 2025 – Diciembre 2025

En el marco del foro Enercaribe 2025, convocado por la Asociación de Ingenieros Eléctricos y Mecánicos (ACIEM), los prestadores Afinia y Air-e, nos encontramos con líderes gremiales, empresarios, gobierno y autoridades para hablar de la sostenibilidad energética del Caribe, atendiendo el llamado de emergencia para garantizar el futuro de la prestación del servicio.

En este encuentro, se selló el compromiso conjunto para gestionar e impulsar una política pública diferencial para esta región, promover proyectos desde diferentes miradas y, sobre todo, trabajar unidos para superar la realidad energética del territorio.



Fuente: Afinia

Análisis de la SSPD:

La evaluación del cuarto trimestre de 2025 se realizó con base en la matriz de hitos, el informe de ejecución presentado por el prestador y las evidencias documentales allegadas durante el período objeto de seguimiento. La revisión técnica permitió establecer la correspondencia entre los compromisos programados y las actividades ejecutadas, así como valorar la suficiencia, consistencia, pertinencia y verificabilidad de los soportes aportados, con el fin de determinar el nivel de cumplimiento técnicamente reconocido para cada uno de los hitos evaluados.

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

Tabla 79. 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

Con fundamento en los resultados de esta verificación, se determinó el nivel de cumplimiento reconocido para cada hito, de acuerdo con el grado de ejecución acreditado mediante las evidencias aportadas por el prestador.

El análisis de los hitos programados para el cuarto trimestre se desarrolló de manera individual, verificando la correspondencia entre las actividades ejecutadas, los compromisos establecidos y los soportes documentales presentados. Asimismo, se valoró la suficiencia, pertinencia, consistencia y trazabilidad de las evidencias, así como la existencia de elementos que permitieran sustentar los resultados reportados. Lo anterior permitió establecer el porcentaje de cumplimiento técnicamente reconocido para cada hito y su incidencia en la valoración final del indicador.

1. Ejecución del Plan de Voluntariado “Ser Luz”:

La revisión técnica de las evidencias permitió verificar la ejecución de las actividades previstas en el hito, encontrando correspondencia entre la información reportada por el prestador y los soportes documentales aportados. En el informe trimestral se relacionan ocho actividades desarrolladas durante la vigencia 2025, entre ellas jornadas de siembra de árboles y propágulos, intervenciones de embellecimiento de espacios comunitarios, campañas de recolección de alimentos y actividades de integración social, las cuales guardan relación con el alcance definido para el Plan de Voluntariado “Ser Luz”.

La validación documental evidenció que las actividades reportadas cuentan con soportes que permiten acreditar su ejecución. En particular, se revisaron convocatorias, registros de asistencia, tableros de control, registros fotográficos y piezas de divulgación, los cuales permitieron constatar la realización de las jornadas, la participación de colaboradores y aliados estratégicos, así como la cobertura alcanzada en los diferentes territorios intervenidos. En conjunto, la documentación presentada resulta suficiente y trazable para soportar la ejecución del hito.

Los resultados reportados muestran la participación aproximada de 170 voluntarios y el desarrollo de acciones orientadas a la recuperación ambiental y al fortalecimiento del relacionamiento con las

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

comunidades, incluyendo la siembra de más de 2.800 árboles y propágulos, actividades de recuperación de espacios comunitarios, campañas de donación de alimentos y la entrega de obsequios en el marco de la estrategia de voluntariado. No obstante, durante la validación se identificó una diferencia puntual entre las cifras reportadas para la entrega de obsequios (1.040 y 1.165 unidades), situación que evidencia una inconsistencia en la consolidación de la información, aunque no desvirtúa la ejecución de la actividad ni el alcance general del hito.

Con fundamento en la revisión realizada, se establece que las evidencias aportadas cumplen, en términos generales, con los criterios de pertinencia, suficiencia, consistencia y trazabilidad requeridos para acreditar la ejecución del hito. Sin perjuicio de lo anterior, la inconsistencia identificada en la consolidación de las cifras impide reconocer el cumplimiento pleno, razón por la cual se asigna un porcentaje de **cumplimiento del 95 %** para este hito.

2. Implementar acciones de comunicación y divulgación:

La revisión técnica permitió verificar la ejecución de las actividades previstas en el hito, encontrando correspondencia entre la información reportada por el prestador y las evidencias documentales aportadas. El informe trimestral relaciona la publicación de contenidos en redes sociales, la difusión de comunicados de prensa y la utilización de otros canales institucionales para divulgar información sobre la gestión empresarial, en concordancia con las actividades programadas para el período evaluado.

La validación documental evidenció la existencia de publicaciones en redes sociales, comunicados de prensa, boletines informativos y contenidos alojados en la sala de prensa digital, los cuales permitieron constatar la ejecución de las acciones de comunicación reportadas. En conjunto, las evidencias aportadas resultan suficientes para acreditar el cumplimiento de las actividades previstas, al permitir verificar su divulgación a través de los diferentes canales institucionales utilizados por el prestador.

Durante la revisión se observó que el reporte incorpora métricas asociadas al alcance de las publicaciones, tales como visualizaciones, interacciones y difusión en medios digitales. No obstante, la información presentada no incorpora indicadores que permitan valorar la efectividad de las estrategias implementadas ni el impacto generado sobre los grupos de interés, limitando la evaluación a la verificación de la ejecución de las actividades programadas y no de sus resultados.

Con fundamento en la revisión realizada, se establece que las evidencias aportadas cumplen, en términos generales, con los criterios de pertinencia, suficiencia, consistencia y trazabilidad requeridos para acreditar la ejecución del hito. Sin embargo, la ausencia de indicadores que permitan medir el impacto de las acciones de comunicación constituye una limitación para la valoración integral de los resultados alcanzados, razón por la cual se reconoce un porcentaje de **cumplimiento del 90 %** para este hito.

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

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

La revisión técnica permitió verificar la ejecución de las actividades previstas en el hito, encontrando correspondencia entre la información reportada por el prestador y las evidencias documentales aportadas. El informe trimestral relaciona la realización de espacios de diálogo con diferentes grupos de interés, entre ellos autoridades territoriales, representantes del Gobierno, gremios y vocales de control, orientados a presentar avances institucionales y abordar aspectos relacionados con la prestación del servicio, la sostenibilidad y el relacionamiento con los territorios.

La validación documental evidenció la realización de encuentros institucionales soportados mediante convocatorias, registros fotográficos, actas, listados de asistencia y comunicados oficiales, documentación que permitió acreditar la ejecución de las actividades reportadas y la participación de los actores convocados. En conjunto, las evidencias aportadas resultan suficientes para verificar el desarrollo de los espacios previstos dentro del hito y su correspondencia con las actividades programadas.

No obstante, durante la revisión se identificó que parte de las evidencias aportadas corresponde a actividades desarrolladas en períodos anteriores al cuarto trimestre de 2025, particularmente el Encuentro de Vocales de Control (julio de 2025) y el Conversatorio sobre competitividad realizado en marzo de 2025. Si bien dichos soportes evidencian la continuidad de las acciones adelantadas por el prestador, no pueden ser considerados para acreditar el cumplimiento específico del período objeto de evaluación. De igual forma, la documentación presentada permite verificar la realización de los encuentros; sin embargo, no acredita de manera expresa que estos hubiesen estado orientados a la socialización de los resultados del Informe de Sostenibilidad 2024, alcance definido para el presente hito.

Con fundamento en la revisión realizada, se establece que las evidencias aportadas cumplen, en términos generales, con los criterios de pertinencia, suficiencia, consistencia y trazabilidad requeridos para acreditar la ejecución del hito. No obstante, la incorporación de soportes correspondientes a otros períodos y la limitada correspondencia entre algunas evidencias y el alcance específico definido para la actividad justifican un **reconocimiento del 95 %** para el presente hito.

Concluida la evaluación individual de los hitos programados para el cuarto trimestre de 2025, se consolidó el resultado del indicador con base en la valoración técnica de las evidencias aportadas y la aplicación de los criterios establecidos para el presente seguimiento. La revisión permitió verificar la correspondencia entre los compromisos definidos en la matriz de hitos, las actividades ejecutadas y los soportes documentales presentados, determinando el porcentaje de cumplimiento reconocido para cada hito evaluado

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

Tabla 80. Consolidación de la valoración de los hitos para el cuarto trimestre de 2025.

Hito	Peso (%)	Valoración obtenida	Cumplimiento reconocido
1. Ejecución del Plan de Voluntariado	40 %	95 %	38 %

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

2. Acciones de comunicación y divulgación	20 %	90 %	18 %
3. Rendición de cuentas y transparencia	40 %	95 %	38 %
Total	100 %		94 %

Fuente: Creación de la SSPD

Con fundamento en los resultados obtenidos para cada uno de los hitos evaluados, se determinó el porcentaje de cumplimiento del indicador mediante la aplicación de la metodología prevista en el Programa de Gestión. El cálculo se efectuó ponderando el cumplimiento reconocido de cada hito según el peso porcentual asignado en la matriz de seguimiento, obteniéndose el resultado correspondiente al cuarto trimestre de 2025, conforme a la siguiente expresión:

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

$$\text{Indicador} = \left(1 - \frac{100\% - 94\%}{100\%} \right) * 100\%$$

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

$$\text{Indicador} = (1 - 0.06) * 100\%$$

$$\text{Indicador} = (0.94) * 100\%$$

$$\text{Indicador} = 94\%$$

En aplicación de la metodología de evaluación del Programa de Gestión, el resultado consolidado del indicador corresponde a un cumplimiento reconocido del 94 %. La valoración efectuada permitió establecer que los tres hitos programados para el cuarto trimestre de 2025 fueron ejecutados y cuentan, en términos generales, con soportes suficientes para acreditar su cumplimiento. No obstante, durante la revisión se identificaron inconsistencias puntuales en la consolidación de algunas cifras, ausencia de elementos que permitieran valorar el impacto de las acciones de comunicación e incorporación de evidencias correspondientes a períodos diferentes al objeto de seguimiento, aspectos que incidieron en el porcentaje finalmente reconocido.

En consecuencia, el resultado obtenido refleja el cumplimiento sustancial de las actividades programadas para el período evaluado, sin que se acreditara el cumplimiento pleno del indicador, de conformidad con los criterios de evaluación establecidos en el Programa de Gestión.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

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

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

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 – IV trimestre de 2025.
- Informe Programa de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) – IV Trimestre 2025.
- Documento de evidencias del indicador 7.1.2 (Trayectoria en RSE).
- Cronograma de hitos correspondiente al IV trimestre de 2025 (pantallazo Excel).
- Convocatorias y registros del Plan de Voluntariado Ser Luz (Excel de actividades, retroalimentación territorial, listados de asistencia, registros fotográficos).
- Consolidado de resultados de jornadas de voluntariado (siembra de árboles y propágulos, embellecimiento de espacios, campañas de alimentos, actividad navideña).
- Carpeta “Jornada de Ecoparque” (registros fotográficos de actividades de embellecimiento).
- Carpeta “Jornada de siembra de Mangles” (registros fotográficos y videos de siembra comunitaria).
- Carpeta “Jornada de siembra de propágulos La Boquilla” (evidencias fotográficas de restauración ambiental).
- Carpeta “Jornada de siembra Montería” (registros fotográficos de voluntarios en campo).
- Carpeta “Lanzamiento voluntariado área central” (fotografías de reuniones y presentaciones).
- Carpeta “Lanzamiento voluntariado Ayapel” (fotografías y videos de jornadas de siembra).
- Carpeta “Recolección alimentos Corpoayapel” (fotografías de entrega de alimentos y comunicado oficial).
- Carpeta “Voluntariado decembrino” (registros de obsequios entregados en diferentes territoriales).
- Documento “Retroalimentación actividad.docx” (aprendizajes y oportunidades de mejora por territorial).
- Consolidado de cifras de obsequios recolectados y entregados (comparación Córdoba Norte, Bolívar Sur, Córdoba Sur, Cesar, Bolívar Norte).
- Documento “Evidencias divulgación de información.pdf” (25 publicaciones en redes sociales, 10 comunicados de prensa, boletines informativos).
- Comunicados oficiales Afinia (Comunicado #1 al #10, boletines informativos sobre voluntariado, sostenibilidad y gestión social).
- Sala de prensa digital Afinia (boletines publicados en web corporativa).
- Registro de métricas de interacción en redes sociales (comentarios, compartidos, visualizaciones).
- Documento “Evidencias acciones de rendición de cuentas.pdf” (Foro Enercaribe 2025, encuentros con alcaldes, senadores, vocales de control, conversatorios).
- Actas de reuniones y registros fotográficos de participación.

1.8. Objetivo 8. Reducir los usuarios de áreas especiales, especialmente de los Barrios Subnormales (BNS) 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:

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

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 81. Evaluación del Indicador

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

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

Curva de cumplimiento en la Gestión Social

Figura 52. Curva S

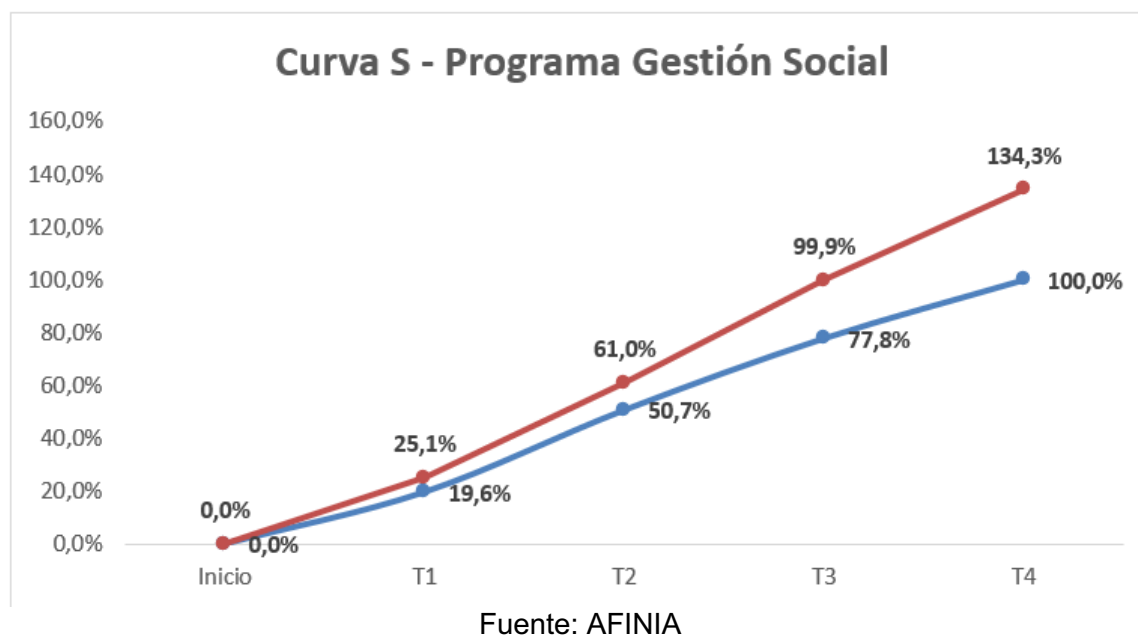


Tabla 82. Ejecución Indicador

% Ejecución	T1	T2	T3	T4
Planeado	19,6%	31,1%	27,1%	22,2%
Ejecutado	25,1%	35,9%	38,9%	34,4%

Curva S Acumulado	T1	T2	T3	T4
Planeado	19,6%	50,7%	77,8%	100,0%
Ejecutado	25,1%	61,0%	99,9%	134,3%
% Cumplimiento	128%	120%	128%	134%

Fuente: AFINIA

SEGUIMIENTO AL PERIODO DE EVALUACIÓN

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

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.

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 hábitos de consumo responsables y sostenibles.

Durante estos encuentros formativos, 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 de cierre de año, en este trimestre se evidencia un incremento significativo en los resultados, reflejando una mayor cobertura y efectividad en el relacionamiento comunitario, en consecuencia, con los objetivos empresariales de contener cartera, mejorar los índices de recaudo y fortalecer la confianza del usuario en la compañía.

La tendencia de este último trimestre fue positiva dado a que energía a la medida se consolidó como

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.

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 y cumplir con la masificación de la oferta según lo establecido en el 2025.

Figura 53. Gestión Social 2025

INICIATIVA	TERRITORIAL	INDICADOR	Meta Año	Real Año	Pendiente por cumplir Año
				181%	-81%
			9.073	16.398	(7.325)
Gestión Social para pérdidas, proyectos y recaudo	Bolívar Norte	Cantidad de personas socializadas en energía a la medida	1.215	2.857	(1.642)
	Bolívar Sur	Cantidad de personas socializadas en energía a la medida	1.590	2.482	(892)
	Cesar	Cantidad de personas socializadas en energía a la medida	3.050	6.304	(3.254)
	Córdoba Norte	Cantidad de personas socializadas en energía a la medida	1.114	1.280	(166)
	Córdoba Sur	Cantidad de personas socializadas en energía a la medida	942	1.398	(456)
	Sucre	Cantidad de personas socializadas en energía a la medida	1.163	2.077	(914)

Fuente: AFINIA

En consecuencia, a lo anterior y dado los resultados obtenidos en la meta anual, se resalta un desempeño sobresaliente, superando ampliamente las expectativas establecidas para el año. Con un cumplimiento del 181% de la meta anual, se ha logrado socializar a 16.398 personas, superando 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.

Figura 54. Gestión Social 4T 2025

INICIATIVA	TERRITORIAL	INDICADOR	Meta Año	Oct		Nov		Dic	
				Meta Mes	Real Mes	Meta Mes	Real Mes	Meta Mes	Real Mes
				294%		333%		1266%	
			9.073	613	1.801	613	2.039	185	2.340
Gestión Social para pérdidas, proyectos y recaudo	Bolívar Norte	Cantidad de personas socializadas en energía a la medida	1.215	100	231	100	297	24	383
	Bolívar Sur	Cantidad de personas socializadas en energía a la medida	1.590	50	45	50	44	12	648
	Cesar	Cantidad de personas socializadas en energía a la medida	3.050	229	1.012	229	1.506	83	1.143
	Córdoba Norte	Cantidad de personas socializadas en energía a la medida	1.114	100	174	100	126	16	14
	Córdoba Sur	Cantidad de personas socializadas en energía a la medida	942	83	36	83	44	29	121
	Sucre	Cantidad de personas socializadas en energía a la medida	1.163	50	303	50	22	20	31

Fuente: AFINIA

A nivel territorial, se destaca de manera particular el desempeño de Bolívar Norte y Sucre, territorios que superaron sus metas en 1.642 y 3.254 personas, respectivamente, evidenciando un impacto significativo de las acciones implementadas y una respuesta favorable de las comunidades intervenidas. Estos resultados reflejan la efectividad de las estrategias de gestión social desarrolladas y su adecuada focalización territorial.

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 igual forma, los territorios de Bolívar Sur y Córdoba Sur presentan resultados superiores a lo inicialmente proyectado, lo que da cuenta de un avance sostenido y de un trabajo articulado entre los equipos sociales, operativos y comerciales, orientado al cumplimiento de los objetivos del programa.

El comportamiento positivo de los indicadores territoriales reafirma la fortaleza del programa para ofrecer soluciones ajustadas a las necesidades reales de los usuarios, contribuyendo al proceso de inclusión energética, al uso responsable del servicio y al fortalecimiento de la cultura de pago. Asimismo, estos resultados inciden de manera favorable en la estabilidad económica de la empresa y en la sostenibilidad del servicio, aspectos relevantes para el seguimiento por parte de los entes de control.

Finalmente, se resalta que la gestión desarrollada ha permitido consolidar relaciones de confianza y corresponsabilidad con las comunidades, favoreciendo la continuidad del servicio y generando impactos positivos en la calidad de vida de miles de familias en los territorios intervenidos.

Para la vigencia evaluada, se definió una meta anual de 9.073, la cual fue ampliamente superada gracias al fortalecimiento de las acciones de gestión social ejecutadas en los diferentes territorios.

Desempeño mensual del indicador

✓ **Octubre:**

Se programó una meta mensual de 613, alcanzando un resultado real de 1.801, equivalente a un cumplimiento del 294%. Este resultado evidencia una ejecución intensiva de actividades y una respuesta favorable de las comunidades intervenidas.

✓ **Noviembre:**

Con una meta mensual de 613, se obtuvo un resultado real de 2.039, correspondiente a un 333% de cumplimiento, consolidando la tendencia de crecimiento y reafirmando la efectividad de las estrategias implementadas.

✓ **Diciembre:**

Para este mes se estableció una meta de 185, logrando un resultado real de 2.340, lo que representa un 1.266% de cumplimiento, constituyéndose en el mes de mayor impacto del trimestre. Este comportamiento está asociado al cierre efectivo de procesos sociales, consolidación de acuerdos y fortalecimiento del relacionamiento comunitario.

Los resultados mensuales reflejan una ejecución articulada en los territorios de Bolívar Norte, Bolívar Sur, Cesar, Córdoba Norte, Córdoba Sur y Sucre, destacándose una capacidad operativa sostenida y una adecuada focalización de las acciones sociales. La variabilidad positiva entre meses responde a la priorización territorial, al avance de procesos previamente iniciados y al cierre de actividades programadas para el final de la vigencia.

Desde la perspectiva de seguimiento por parte de la Superintendencia, el comportamiento del indicador durante el trimestre evidencia:

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.

1. Eficiencia en la ejecución de la gestión social.
2. Coherencia entre la planeación operativa y los resultados obtenidos.
3. Impacto directo en la reducción de pérdidas, el fortalecimiento del recaudo y la sostenibilidad del servicio.

El sobrecumplimiento mensual, particularmente en el mes de diciembre, sustenta el resultado anual del 181% de cumplimiento, consolidando la gestión social como un componente estratégico del modelo de prestación del servicio.

El desempeño registrado durante el último trimestre reafirma la capacidad del programa para generar resultados medibles y sostenibles, aportando al equilibrio financiero de la empresa, al cumplimiento de los compromisos regulatorios y al mejoramiento de la relación con las comunidades usuarias.

Por ello el equipo social logro durante el segundo semestre del año 2025, superar la meta proyectada de 20.447 usuarios vinculados, alcanzando un total de 21.294 usuarios, lo que representa un 104 % de cumplimiento.

Dentro de este resultado, el equipo propio de Gestión Social promocionó entre los meses de julio a diciembre la oferta a 9.377 usuarios, obteniendo 3.274 intenciones de vinculación de clientes al esquema en los diferentes focos de intervención:

- Mercado objetivo
- Barrios eléctricamente Subnormales
- Invasiones
- Proyectos de Aseguramiento de red de baja y media tensión

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

En el marco de la iniciativa Gestión Social para pérdidas, proyectos y recaudo, el indicador “Cantidad de personas formadas en el programa de educación a la comunidad” presentó un comportamiento favorable durante la vigencia evaluada, evidenciando el cumplimiento efectivo de la meta anual establecida.

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 55. Educación a la comunidad

INICIATIVA	TERRITORIAL	INDICADOR	Meta año	Real Año	Pendiente por cumplir Año
				121%	-21%
			31.217	37.720	(6.503)
Gestión Social para pérdidas, proyectos y recaudo	Bolívar Norte	Cantidad de personas formadas en el programa educación a la comunidad	6.948	10.020	(3.072)
	Bolívar Sur	Cantidad de personas formadas en el programa educación a la comunidad	4.361	6.094	(1.733)
	Cesar	Cantidad de personas formadas en el programa educación a la comunidad	7.265	7.503	(239)
	Córdoba Norte	Cantidad de personas formadas en el programa educación a la comunidad	5.088	6.024	(936)
	Córdoba Sur	Cantidad de personas formadas en el programa educación a la comunidad	3.445	2.626	819
	Sucre	Cantidad de personas formadas en el programa educación a la comunidad	4.112	5.453	(1.341)

Fuente AFINIA

Para el período analizado, se definió una meta anual de 31.217 personas, alcanzando un resultado real acumulado de 37.720 personas formadas, lo que corresponde a un nivel de cumplimiento del 121% frente a lo programado. El indicador “Pendiente por cumplir Año” registra un valor de -6.503, confirmando que la meta fue superada dentro de la vigencia.

La ejecución del indicador se desarrolló de manera continua en los territorios de Bolívar Norte, Bolívar Sur, Cesar, Córdoba Norte, Córdoba Sur y Sucre, garantizando una cobertura territorial acorde con la planeación institucional y las necesidades identificadas en las comunidades priorizadas. Las acciones de formación estuvieron orientadas al uso al seguro, eficiente y responsable de la energía, el fortalecimiento de la cultura de pago, esquemas de prestación del servicio, canales de comunicación, conoce tu factura y normativa vigente, en coherencia con el plan de la gestión social.

El resultado anual del indicador se encuentra directamente soportado en el comportamiento observado durante el último trimestre de la vigencia, en el cual se evidenció una ejecución mensual consistente y acorde con la planeación establecida. Los sobrecumplimientos registrados en los meses de octubre y noviembre permitieron compensar la menor ejecución presentada en diciembre, sin afectar el cumplimiento de la meta anual, garantizando la trazabilidad del indicador y la coherencia entre la ejecución mensual y el resultado consolidado reportado a la SSPD.

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 4T 2025

INICIATIVA	TERRITORIAL	INDICADOR	Meta año	Oct		Nov		Dic	
				Meta Mes	Real Mes	Meta Mes	Real Mes	Meta Mes	Real Mes
				110%		101%		90%	
			31.217	3.000	3.286	3.000	3.039	1.519	1.370
Gestión Social para pérdidas, proyectos y recaudo	Bolívar Norte	Cantidad de personas formadas en el programa educación a la comunidad	6.948	700	877	700	908	396	449
	Bolívar Sur	Cantidad de personas formadas en el programa educación a la comunidad	4.361	380	680	380	379	230	309
	Cesar	Cantidad de personas formadas en el programa educación a la comunidad	7.265	686	691	686	392	332	431
	Córdoba Norte	Cantidad de personas formadas en el programa educación a la comunidad	5.088	500	495	500	587	164	284
	Córdoba Sur	Cantidad de personas formadas en el programa educación a la comunidad	3.445	334	181	334	181	116	61
	Sucre	Cantidad de personas formadas en el programa educación a la comunidad	4.112	400	362	400	592	281	279

Fuente: AFINIA

✓ Bolívar Norte

En este territorio, las acciones de formación se ejecutaron de manera coordinada con las obras de control de pérdidas y normalización del servicio, priorizando comunidades con antecedentes de pérdidas no técnicas. Las jornadas de educación comunitaria estuvieron orientadas a socializar el alcance de las intervenciones técnicas, el uso eficiente de la energía y los deberes del usuario, lo que permitió fortalecer la aceptación comunitaria de las obras y garantizar la continuidad de las actividades operativas. El territorio presenta un comportamiento estable del indicador, alineado con la planeación mensual.

✓ Bolívar Sur

La ejecución del programa de formación en Bolívar Sur se integró al despliegue del Plan de Integración Territorial, acompañando las intervenciones técnicas mediante espacios de capacitación y sensibilización previos y posteriores a las obras. Las acciones desarrolladas facilitaron la articulación entre comunidad y equipos operativos, reduciendo posibles resistencias sociales y favoreciendo el cumplimiento de los cronogramas de control de pérdidas.

✓ Cesar

En el territorio de Cesar, las formaciones comunitarias se focalizaron en zonas intervenidas con acciones de control de pérdidas, priorizando usuarios residenciales y líderes comunitarios. El enfoque territorial permitió reforzar la comprensión sobre la legalidad del servicio y la importancia del pago oportuno, contribuyendo a la sostenibilidad de las intervenciones técnicas y al fortalecimiento de la relación con los usuarios.

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

✓ Córdoba Norte

Las actividades de educación comunitaria en Córdoba Norte se desarrollaron como parte integral del acompañamiento social a las obras de control de pérdidas, promoviendo la apropiación del servicio y la reducción de riesgos asociados a reconexiones no autorizadas. La articulación entre gestión social y operación técnica permitió una ejecución ordenada de las intervenciones y el cumplimiento de las metas establecidas para el indicador.

✓ Córdoba Sur

En Córdoba Sur, la estrategia de formación se orientó a comunidades priorizadas dentro del Plan de Integración Territorial, garantizando la socialización de las obras, la atención de inquietudes comunitarias y la capacitación sobre el uso responsable del servicio. Estas acciones contribuyeron a minimizar conflictos sociales durante la ejecución de las obras y a mantener la estabilidad operativa del territorio.

✓ Sucre

En el territorio de Sucre, las formaciones comunitarias se implementaron de manera paralela a las intervenciones técnicas de control de pérdidas, fortaleciendo los procesos de sensibilización y corresponsabilidad con los usuarios. La gestión desarrollada permitió consolidar canales de comunicación efectivos con las comunidades, favoreciendo la aceptación de las obras y la continuidad del servicio.

La articulación del programa de educación a la comunidad permitió que las acciones de formación no se ejecutaran de manera aislada, sino como un componente estructural de las obras de control de pérdidas y en la etapa de sostenimiento del proceso de acompañamiento social. Este enfoque contribuyó a:

- Reducir riesgos sociales asociados a la intervención técnica.
- Mejorar la percepción comunitaria frente a las obras ejecutadas.
- Fortalecer el uso adecuado y legal del servicio.
- Asegurar la sostenibilidad de las inversiones realizadas.

El análisis territorial evidencia que el indicador de formación comunitaria se ejecutó de forma coherente con la planeación institucional y en articulación directa con las obras de control de pérdidas, cumpliendo con los principios de eficiencia, continuidad y sostenibilidad exigidos por la SSPD, sin generar desviaciones que afecten la prestación del servicio.

3. Seguimiento al cumplimiento del indicador: Acciones sociales de articulación con el territorio.

Durante la vigencia evaluada, el indicador “Acciones sociales de articulación en el territorio” presentó un comportamiento global positivo, evidenciando un sobrecumplimiento de la meta anual establecida

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.

para los territorios priorizados, como resultado de la ejecución coordinada de actividades de gestión social empresarial y de acompañamiento a los proyectos de control de pérdidas.

Figura 57. Articulación Territorio 2025

INICIATIVA	TERRITORIAL	INDICADOR	Meta año	Real Año	Pendiente por cumplir Año
				138%	-38%
			89	123	(34)
Gestión Social Empresarial / Gestión Social para pérdidas, proyectos y recaudo	Bolívar Norte	Acción sociales de articulación en el territorio	14	25	(11)
	Bolívar Sur	Acción sociales de articulación en el territorio	14	19	(5)
	Cesar	Acción sociales de articulación en el territorio	14	12	2
	Córdoba Norte	Acción sociales de articulación en el territorio	16	28	(12)
	Córdoba Sur	Acción sociales de articulación en el territorio	16	9	7
	Sucre	Acción sociales de articulación en el territorio	15	30	(15)

Fuente AFINIA

A nivel consolidado, se programó una meta anual de 89 acciones, alcanzando un resultado real de 123 acciones, lo que equivale a un nivel de cumplimiento del 138%. El indicador “Pendiente por cumplir Año” registra un valor de -34, confirmando que la meta fue superada dentro del período de evaluación.

En Bolívar Norte se estableció una meta de 14 acciones, logrando un resultado real de 25, correspondiente a un sobrecumplimiento del indicador. Este comportamiento refleja una alta dinámica de articulación institucional y comunitaria, orientada a acompañar intervenciones operativas y fortalecer el relacionamiento territorial.

El territorio de Bolívar Sur registró una meta de 14 acciones, con un resultado real de 19, evidenciando un cumplimiento superior a lo programado. Las acciones desarrolladas permitieron fortalecer los procesos de coordinación con actores locales y apoyar la ejecución de actividades asociadas a la gestión de pérdidas y proyectos.

En Cesar se programaron 14 acciones, alcanzándose 12, lo que representa un cumplimiento cercano a la meta. La diferencia se asocia a priorizaciones operativas del período, sin afectar de manera significativa el desempeño consolidado del indicador.

Para Córdoba Norte se estableció una meta de 16 acciones, logrando un resultado real de 28, reflejando un sobrecumplimiento significativo. Este resultado obedece al fortalecimiento de la gestión social como componente de apoyo a las intervenciones técnicas.

En Córdoba Sur se definió una meta de 16 acciones, alcanzándose 9, lo que evidencia un nivel de ejecución inferior a lo programado. Este comportamiento se encuentra asociado a ajustes en la programación territorial y a la focalización de recursos en otros frentes prioritarios, sin comprometer el resultado global del programa.

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.

El territorio de Sucre presenta el mayor nivel de sobrecumplimiento, con una meta de 15 acciones y un resultado real de 30, duplicando lo programado. Este desempeño refleja una gestión social activa y una alta demanda de articulación territorial para el acompañamiento de proyectos y acciones de control de pérdidas.

Desde la perspectiva de seguimiento por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el comportamiento del indicador evidencia:

- Cumplimiento efectivo de la meta anual consolidada.
- Capacidad de gestión y articulación territorial diferenciada según las dinámicas locales.
- Complementariedad entre la gestión social empresarial y las acciones orientadas al control de pérdidas y la sostenibilidad del servicio.

Las desviaciones territoriales identificadas no afectan el cumplimiento global del indicador ni comprometen la continuidad de la prestación del servicio.

El indicador de acciones sociales de articulación en el territorio presenta un desempeño satisfactorio, con sobrecumplimiento a nivel consolidado y resultados positivos en la mayoría de los territorios. La gestión desarrollada contribuye al fortalecimiento del relacionamiento institucional y comunitario, y al soporte social de las intervenciones técnicas, en coherencia con los lineamientos regulatorios vigentes.

Figura 58. Articulación Territorio 4T 2025

INICIATIVA	TERRITORIAL	INDICADOR	Meta año	Oct		Nov		Dic	
				Meta Mes	Real Mes	Meta Mes	Real Mes	Meta Mes	Real Mes
				217%		200%		133%	
			89	6	13	6	12	6	8
Gestión Social Empresarial / Gestión Social para pérdidas, proyectos y recaudo	Bolívar Norte	Acción sociales de articulación en el territorio	14	1	2	1	3	1	1
	Bolívar Sur	Acción sociales de articulación en el territorio	14	1	3	1	3	1	1
	Cesar	Acción sociales de articulación en el territorio	14	1	2	1	-	1	1
	Córdoba Norte	Acción sociales de articulación en el territorio	16	1	2	1	5	1	3
	Córdoba Sur	Acción sociales de articulación en el territorio	16	1	1	1	1	1	1
	Sucre	Acción sociales de articulación en el territorio	15	1	3	1		1	1

Fuente AFINIA

Durante el último trimestre de la vigencia evaluada, el indicador “Acciones sociales de articulación en el territorio” presentó un comportamiento positivo frente a la planeación mensual, evidenciando una ejecución sostenida y una adecuada articulación de las acciones sociales con los procesos operativos y de control de pérdidas en los territorios priorizados.

A nivel consolidado, se definió una meta anual de 89 acciones. Para el trimestre, se programaron metas mensuales de 6 acciones en octubre, 6 acciones en noviembre y 6 acciones en diciembre,

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.

alcanzando resultados reales de 13, 12 y 8 acciones, respectivamente, lo que corresponde a niveles de cumplimiento del 217% en octubre, 200% en noviembre y 133% en diciembre. Estos resultados reflejan una ejecución superior a lo programado durante todo el trimestre.

De manera transversal, la ejecución de las acciones sociales de articulación en el territorio se desarrolló bajo un enfoque integral, garantizando coherencia entre la planeación institucional y la implementación operativa en los territorios de Bolívar Norte, Bolívar Sur, Cesar, Córdoba Norte, Córdoba Sur y Sucre. La gestión adelantada respondió a las dinámicas particulares de cada zona, permitiendo ajustar la intensidad y oportunidad de las acciones sin afectar el cumplimiento global del indicador.

La articulación territorial se consolidó como un componente estratégico de la Gestión Social Empresarial y de la Gestión Social para el control de pérdidas, facilitando el acompañamiento social a las intervenciones técnicas, el relacionamiento con actores comunitarios e institucionales y la mitigación de riesgos sociales asociados a la ejecución de proyectos. Este enfoque permitió fortalecer la aceptación comunitaria de las acciones operativas y asegurar la continuidad del servicio.

Las variaciones observadas entre territorios y meses obedecen a procesos de priorización operativa, avances en obras de control de pérdidas y requerimientos específicos de articulación local, sin que se evidencien desviaciones estructurales frente a la meta anual. En su conjunto, los resultados reflejan una gestión coordinada, flexible y alineada con los principios de eficiencia, sostenibilidad y responsabilidad social que orientan la prestación del servicio público de energía eléctrica.

Principales acciones desarrolladas

- ✓ Articulación con personerías municipales y distritales
- ✓ Alianzas con entes gubernamentales y organizaciones locales
- ✓ Estrategias de comunicación comunitaria
- ✓ Tomas de barrio y jornadas comunitarias integrales

Análisis de la SSPD

En este trimestre se verifica el cumplimiento de la planificación de los indicadores para cerrar 2025 con el desarrollo de nuevas estrategias para mejorar e impulsar los niveles de recaudo y disminución de las pérdidas de energía. Sin embargo, no se encontraron las evidencias para estadísticamente inferir una aprobación del valor dado como indicador logrado.

Al cierre de la vigencia evaluada, AFINIA presenta a la SSPD un avance general superior al 100% frente a las metas anuales definidas por el agente.

Figura 59. Consolidado Indicador

PLAN DE INTEGRACIÓN TERRITORIAL	INDICADOR	PESO DEL PORCENTAJE	META ANUAL AFINIA	META				EJECUTADO				Meta Acum.	Real Acum.	% Acumulado
				T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4			
Gestión Social para pérdidas, proyectos y recaudo	Cantidad de personas socializadas en energía a tu medida	22,5%	9.073	2.570	3.072	2.022	1.410	2.742	3.427	4.049	6.180	9073	16398	181%
Gestión Social para pérdidas, proyectos y recaudo	Cantidad de personas formadas en el programa educación a la comunidad	77,3%	31.217	5.344	9.443	8.911	7.519	7.360	11.043	11.622	7.695	31217	37720	121%
Gestión Social Empresarial / Gestión Social para pérdidas, proyectos y recaudo	Acción sociales de articulación en el territorio	0,2%	89	17	24	30	18	20	32	38	33	89	123	138%
TOTAL		100%	40.380	7.931	12.539	10.963	8.947	10.122	14.502	15.709	13.908	40.380	54.241	4

Fuente: AFINIA

Es importante resaltar que en los talleres se les compartió a las personas los principales derechos y deberes de los usuarios y la empresa del servicio de energía con énfasis en la importancia de cumplir con el deber pago puntual y lograr permitir revisión de medidores como lo indica el contrato de condiciones uniformes.

1. Cantidad de personas socializadas en Energía a la Medida

- Meta anual: 9.073 personas
- Ejecutado: 16.398 personas
- Cumplimiento: 181%

Este componente presenta un sobrecumplimiento del 81%, resultado de la intensificación de las jornadas de socialización en los territorios priorizados para la implementación y masificación de la estrategia Energía a la Medida. Dicho comportamiento no corresponde a una desviación de la planeación, sino a una priorización corporativa de esta estrategia, que se ha consolidado como un eje fundamental para la recuperación del mercado, la sostenibilidad operativa y el fortalecimiento del relacionamiento con los usuarios.

La estrategia Energía a la Medida ha demandado una mayor presencia territorial, atención ampliada a grupos de interés y un incremento natural en las acciones de socialización, orientadas a resolver inquietudes relacionadas con la medición, facturación y condiciones del servicio. El esfuerzo del equipo social ha permitido fortalecer la comunicación directa con los usuarios, promover una cultura de uso responsable de la energía y mejorar la percepción y confianza de la comunidad hacia la empresa.

2. Cantidad de personas formadas en el programa Educación a la Comunidad

- **Meta anual:** 31.217 personas
- **Ejecutado:** 37.720 personas
- **Cumplimiento:** 121%

El componente de formación comunitaria registra un sobrecumplimiento del 21%, reflejando la consolidación de este programa como uno de los pilares estratégicos de la gestión social de AFINIA. A través de esta línea, se fortalecieron las capacidades de la comunidad en temas relacionados con el

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.

uso seguro y eficiente de la energía, la prevención de riesgos eléctricos, los derechos y deberes del usuario y la normatividad del servicio.

El programa ha contribuido de manera directa a la apropiación social del servicio, la reducción de prácticas inseguras y la mitigación de pérdidas técnicas y comerciales. Durante la vigencia, se priorizaron zonas con mayores niveles de vulnerabilidad eléctrica, garantizando una cobertura pedagógica amplia, continua y alineada con las necesidades reales de los territorios.

3. Acciones sociales de articulación en el territorio

- Meta anual: 89 acciones
- Ejecutado: 123 acciones
- Cumplimiento: 138%

El componente de articulación territorial presenta un sobrecumplimiento del 38%, destacando la efectividad de las acciones sociales orientadas al fortalecimiento de la presencia institucional y la legitimidad de AFINIA en el territorio. Las principales acciones desarrolladas incluyeron articulaciones con alcaldías, personerías municipales, entidades gubernamentales, instituciones educativas y organizaciones sociales.

Estas acciones han sido determinantes para la gestión colaborativa de conflictos, el acompañamiento a procesos técnicos y comerciales, y la generación de entornos favorables para la continuidad y sostenibilidad de los proyectos eléctricos.

Análisis consolidado por indicadores ponderados

De acuerdo con la matriz de indicadores y su ponderación, el Plan de Integración Territorial evidencia un sobrecumplimiento integral de las metas anuales, destacándose especialmente los componentes con mayor peso estratégico:

- El indicador Cantidad de personas formadas en el programa Educación a la Comunidad, con un peso del **77,3%**, alcanzó un cumplimiento del **121%**, aportando de manera significativa al resultado global del plan.
- El indicador Cantidad de personas socializadas en Energía a la Medida, con un peso del **22,5%**, registró un cumplimiento del **181%**, consolidándose como un motor clave de impacto territorial y sostenibilidad operativa.
- El indicador Acciones sociales de articulación en el territorio, aunque con un peso del **0,2%**, alcanzó un cumplimiento del **138%**, reforzando el componente institucional y de gobernanza territorial.

El comportamiento acumulado de los indicadores confirma una ejecución consistente entre metas trimestrales y resultados reales, con una adecuada compensación entre periodos y una gestión

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.

eficiente de los recursos sociales y operativos.

El avance del Plan de Integración Territorial evidencia una gestión altamente efectiva, con niveles de cumplimiento superiores a lo programado y un impacto tangible en la sostenibilidad de la prestación del servicio. La gestión social se consolida como un eje transversal que permite:

- Promover la sostenibilidad de las inversiones eléctricas.
- Fomentar la corresponsabilidad entre la empresa y la comunidad.
- Reducir pérdidas y riesgos eléctricos.
- Impulsar el recaudo y la normalización del servicio.

El equipo de gestión social ha logrado mantener un equilibrio entre cobertura, calidad del relacionamiento comunitario y fortalecimiento institucional, contribuyendo de manera significativa al cumplimiento de los objetivos corporativos de Afinia y al desarrollo sostenible de los territorios intervenidos.

Al cierre del cuarto trimestre de 2025, el Programa de Gestión Social alcanzó un 134,3% de ejecución acumulada, superando ampliamente la meta anual del 100% y consolidando la tendencia positiva observada en trimestres anteriores. Este resultado refleja un desempeño sobresaliente, con un SPI de 1,34, lo que indica que el ritmo de implementación fue 34% superior al plan proyectado.

La **Curva S** evidencia una ejecución acelerada y sostenida durante todo el año, con brechas crecientes frente a la programación inicial:

- **T1:** 25,1% ejecutado vs 19,6% planeado
- **T2:** 61,0% vs 50,7%
- **T3:** 99,9% vs 77,8%
- **T4:** 134,3% vs 100,0%

Este comportamiento confirma la eficiencia operativa del equipo social, la articulación efectiva con actores comunitarios e institucionales y la optimización de recursos humanos y logísticos. El sobrecumplimiento se asocia a la consolidación de alianzas territoriales, la curva de aprendizaje del equipo y la capacidad de respuesta frente a las metas.

Este resultado respalda el impacto positivo del componente social como palanca de sostenibilidad para los proyectos de inversión y las estrategias de reducción de pérdidas y recaudo.

- 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.

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.

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 83. 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	6.180	7.695	33
Tamaño muestra suministrado por AFINIA	127	97	78
Tamaño requerido muestra (n) requerida por SSPD: para muestreo con nivel de confianza 95% y error del 5%.	363	367	31

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 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 84. Análisis Estadístico para el cálculo del Indicador

Muestra suministrada vs Muestra requerida	Parámetro analizado	caso 8.1a	caso 8.1b	caso 8.1c
Cantidad acciones ejecutadas, según reporte AFINIA	N	6180	7695	33
Tamaño requerido muestra (n) requerida por SSPD: para muestreo con niv confianza 95% y error del 5%.	n	363	367	31
Tamaño real de muestra suministrado por AFINIA	n"	127	97	78
Muestra validada	p	27	34	44
Muestra no conforme	q	0	63	34
Acciones programadas		9073	31217	89

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

Fuente: Elaboración SSPD

Tabla 85. 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))	6.180	7.695	33
Muestra requerida por SSPD (n requerida)	363	367	31
Muestra suministrada/revisada (n real)	127	97	78
Acciones conformes (p)	27	34	44
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%
Límite inferior IC 95% - proporción conforme	21,26%	35,05%	56,41%
Límite superior IC 95% - proporción conforme	21,26%	35,05%	56,41%
Acciones conformes estimadas en la población	1.314	2.697	19
LI acciones conformes estimadas	1.314	2.697	19
LS acciones conformes estimadas	1.314	2.697	19
Muestra evaluada conservadora	363	367	31
Acciones no acreditadas	236	270	0
Proporción acreditada vs requerida	7,44%	9,26%	141,94%
Proporción no acreditada	65,01%	73,57%	0,00%
Corrección por población finita (FPC)	0,970265	0,975925	0,250000
Error estándar de la proporción (SE)	0,011199	0,013300	0,000000
Margen de error (ME)	2,19%	2,61%	0,00%
Límite inferior IC 95% - proporción acreditada	5,24%	6,66%	141,94%
Límite superior IC 95% - proporción acreditada	9,63%	11,87%	100,00%
Acciones acreditables estimadas en la población	460	713	47
Acciones acreditables estimadas límite inferior	324	512	47
Acciones programadas	9.073	31.217	89
Acciones acreditables estimadas límite superior	595	913	33

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.

Calculo general Indicador acciones acreditadas límite inferior	2,2%		
Calculo general Indicador acciones acreditadas límite superior	3,8%		

Fuente: Elaboración SSPD

2. INDICADORES DE RESULTADO

- 2.1. 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 de resultado 1.1.a. Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la duración de las interrupciones programadas y no programadas según la metodología definida en la Resolución CREG 015 de 2018.

Objetivo del Indicador:

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

Fórmula del indicador:

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

Donde:

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

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

Resultado del indicador:

Tabla 86. Evaluación del indicador de resultado 1.1.a. Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la duración de las interrupciones programadas y no programadas

Meta	Evaluación	Resultado
≥ 0%	13,56%	CUMPLE

Beneficios y recursos asociados.

Beneficios:

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

Recursos asociados:

- No reporta.

Información utilizada para el seguimiento:

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

- 1.2.1 SAIDI 2025_r
- 1.2.1 - 1.2.3 SAIDI - SAIFI 2025_r

Actividades particulares reportadas por el Prestador:

El prestador reportó la evolución del indicador SAIDI en el año 2025, el cual se presenta en la siguiente tabla.

Tabla 87. Evolución del indicador SAIDI en el año 2025

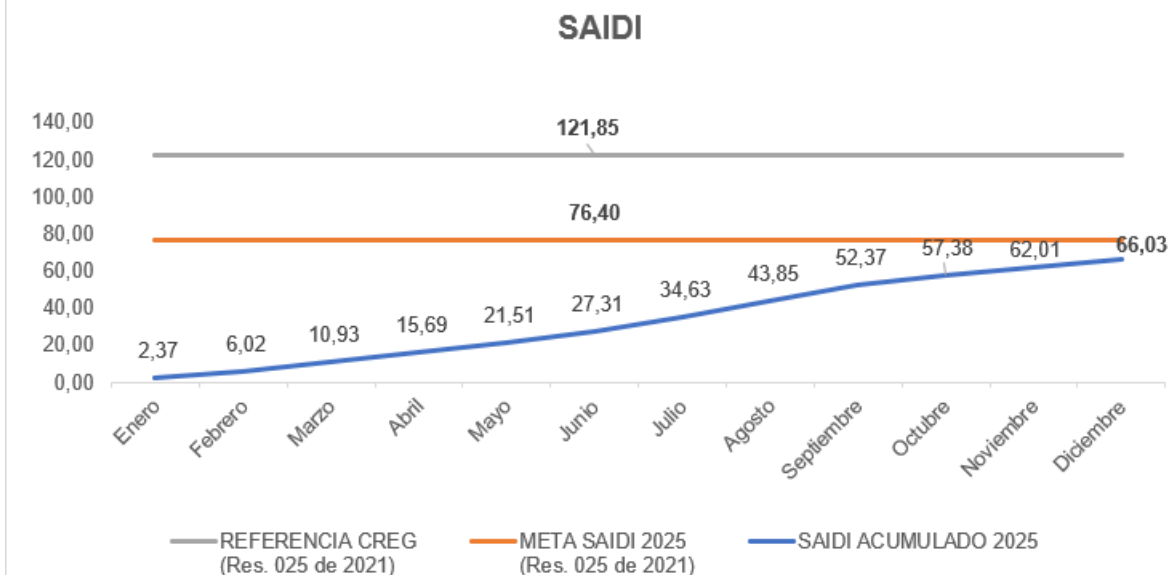
PERIODO	SAIDI NP (Horas)	SAIDI P (Horas)	SAIDI Total (Horas)	SAIDI ACUMULADO (Horas)	META SAIDI 2025 (Res. 025 de 2021) (Horas)	REFERENCIA CREG (Res. 025 de 2021) (Horas)
Enero	1.65	0.72	2.37	2.37	76.40	121.85
Febrero	2.02	1.63	3.65	6.02	76.40	121.85
Marzo	2.46	2.45	4.91	10.93	76.40	121.85
Abril	3.05	1.71	4.76	15.69	76.40	121.85
Mayo	3.84	1.98	5.82	21.51	76.40	121.85
Junio	3.83	1.97	5.80	27.31	76.40	121.85
Julio	4.84	2.48	7.32	34.63	76.40	121.85
Agosto	6.29	2.93	9.22	43.85	76.40	121.85
Septiembre	6.32	2.20	8.52	52.37	76.40	121.85
Octubre	3.38	1.63	5.01	57.38	76.40	121.85
Noviembre	3.07	1.56	4.63	62.01	76.40	121.85
Diciembre	1.65	2.37	4.02	66.03	76.40	121.85
Acumulado	42.41	23.62	66.03			

Fuente: AFINIA

El prestador también presentó la siguiente gráfica, en donde se resumen los datos del SAIDI del año 2025.

Figura 60. Evolución del indicador SAIDI en el año 2025

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



Fuente: AFINIA

Análisis de la SSPD:

La Resolución 25 de 2021 de la CREG, modificada por la Resolución 79 de 2021, establece para AFINIA que el indicador de referencia de la calidad media SAIDI será de 121,85 horas. Por lo tanto, para el año 2025 la meta anual de dicho indicador es de 76,40 horas.

Con la información disponible y analizada por la Superservicios se encuentra que al finalizar el cuarto trimestre de 2025, la empresa alcanzó una reducción del indicador respecto a la meta del 13,56%, por lo que cumple la meta prevista en el Programa de Gestión.

Tabla 88. Cálculo del indicador de SAIDI

SAIDI referencia (Horas)	Meta SAIDI 2025 (Horas)	SAIDI obtenido por AFINIA (Horas)	Resultado indicador
121,85	76,40	66,03	13,56%

Fuente: Superservicios

En la siguiente tabla se calcula el porcentaje que aportan al SAIDI Total las interrupciones programadas y no programadas, obteniéndose 64,23% y 35,77%, respectivamente. Lo anterior indica que el prestador puede mejorar la prestación del servicio realizando actividades que reduzcan los eventos no programados que afectan la calidad del servicio.

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

Tabla 89. Discriminación del SAIDI

SAIDI Total (Horas)	SAIDI P (Horas)	SAIDI P respecto a SAIDI Total	SAIDI NP (Horas)	SAIDI NP respecto a SAIDI Total
66,03	23,62	35,77%	42,41	64,23%

Fuente: Superservicios

En general, AFINIA ha venido mejorando el indicador de calidad media SAIDI, logrando una reducción de este de 45,81% respecto al valor de referencia.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

AFINIA no reporta dificultades en el cumplimiento de este indicador.

Evidencias que soportan la ejecución:

No se reporta.

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

Objetivo del Indicador:

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

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

Fórmula del indicador:

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

Donde:

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

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

Resultado del indicador:

Tabla 90. Evaluación del indicador de resultado 1.1.b. Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la duración de las interrupciones no programadas

Meta	Evaluación	Resultado
≥ 0%	38,73%	CUMPLE

Beneficios y recursos asociados.

Beneficios:

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

Recursos asociados:

- No reporta

Información utilizada para el seguimiento:

- 1.2.2 SAIDI No Programado 2025 2do semestre_R
- 1.2.2- 1.2.4 Indicadores No programados 2025 2do semestre_R

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

Actividades particulares reportadas por el Prestador:

AFINIA reportó la evolución del indicador de calidad media SAIDI NP para el año 2025, la cual se muestra en la siguiente Tabla.

Tabla 91. Evolución del SAIDI NP y meta para el 2025

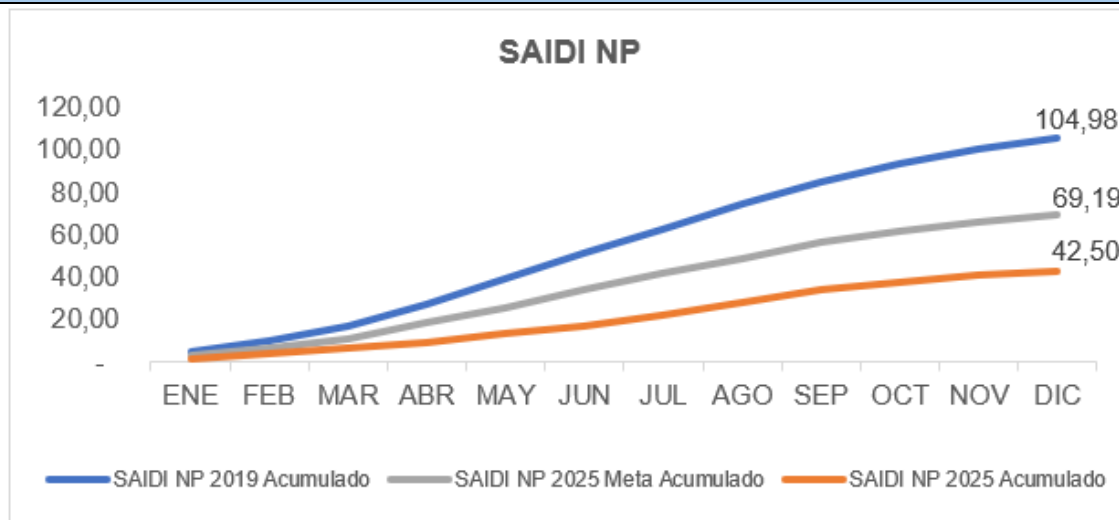
PERIODO	SAIDI NP 2019 Acumulado (Horas)	SAIDI NP 2025 Meta Acumulado (Horas)	SAIDI NP 2025 Acumulado (Horas)
ENE	4.69	3.09	1.65
FEB	9.85	6.49	3.67
MAR	16.57	10.92	6.13
ABR	27.44	18.09	9.18
MAY	39.10	25.77	13.03
JUN	51.57	33.99	16.86
JUL	62.66	41.30	21.70
AGO	74.23	48.93	27.99
SEP	85.06	56.06	34.32
OCT	93.18	61.41	37.70
NOV	100.02	65.92	40.85
DIC	104.98	69.19	42.50

Fuente: AFINIA

El prestador también presentó la siguiente gráfica, en donde se resumen los datos del SAIDI NP del año 2025.

Figura 61. Evolución del indicador SAIDI NP en el año 2025

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



Análisis de la SSPD:

En la Adenda al Programa de Gestión Acordado de Largo Plazo con la empresa AFINIA, se estableció que el indicador de la calidad media SAIDI para las interrupciones no programadas (SAIDI NP) sería de 105,26 horas. Por lo tanto, para el año 2025 la meta anual de dicho indicador es de 69,37 horas.

AFINIA toma un valor de referencia ligeramente diferente al dado en la Adenda, de 104,98 horas, con este el valor meta es de 69,19 horas.

Con la información disponible y analizada por la Superservicios se encuentra que al finalizar el cuarto trimestre de 2025, la empresa alcanzó una reducción del indicador respecto a la meta del 38,73%, por lo que cumple la meta prevista en el Programa de Gestión.

Tabla 92. Cálculo del indicador de SAIDI NP

SAIDI NP referencia (Horas)	Meta SAIDI NP 2025 (Horas)	SAIDI NP obtenido por AFINIA en 2025 (Horas)	Resultado indicador
105,26	69,37	42,50	38,73%

Fuente: Superservicios

En general, AFINIA ha venido mejorando el indicador de calidad media SAIDI NP, logrando en el 2025 una reducción de este de 59,62% respecto al valor de referencia.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

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

No se reporta.

Evidencias que soportan la ejecución:

No se reporta.

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

Objetivo del Indicador:

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

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

Fórmula del indicador:

$$\text{Indicador} = \left(\frac{SAIFIM_T - SAIFI_T}{SAIFIM_T} \right) * 100\%$$

Donde:

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

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

Resultado del indicador:

Tabla 93. Evaluación del indicador de resultado 1.2.a. Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la frecuencia de las interrupciones programadas y no programadas

Meta	Evaluación	Resultado
≥ 0%	9,87%	CUMPLE

Beneficios y recursos asociados.

Beneficios:

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

Recursos asociados:

- No reporta.

Información utilizada para el seguimiento:

- 1.2.3 SAIFI 2025_r
- 1.2.1 - 1.2.3 SAIDI - SAIFI 2025_r

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

Actividades particulares reportadas por el Prestador:

El prestador reportó la evolución del indicador SAIFI en el año 2025, el cual se presenta en la siguiente tabla.

Tabla 94. Evolución del indicador SAIFI en el año 2025

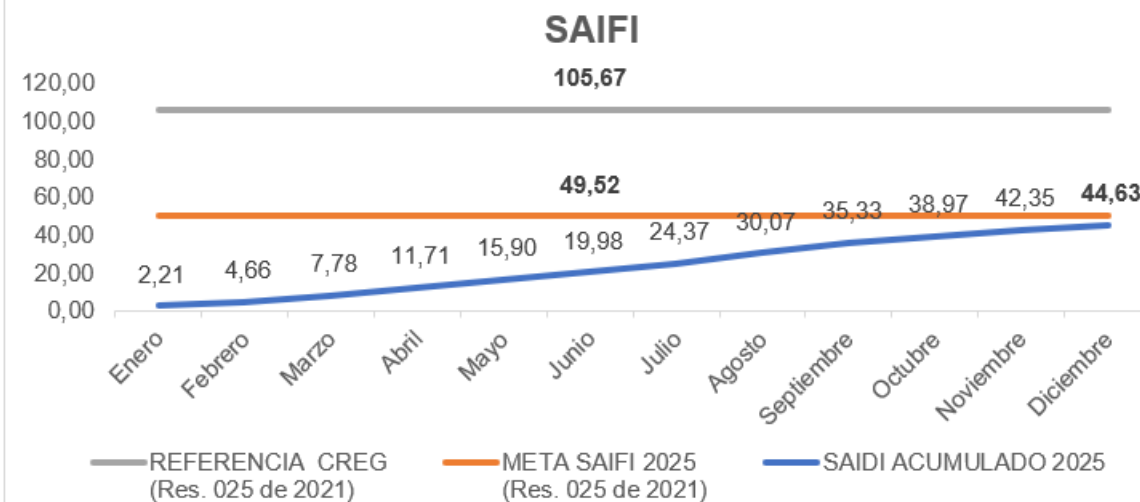
PERIODO	SAIFI NP (Veces)	SAIFI P (Veces)	SAIFI TOTAL (Veces)	SAIFI ACUMULADO (Veces)	META SAIFI 2025 (Res. 025 de 2021) (Veces)	REFERENCIA CREG (Res. 025 de 2021) (Veces)
Enero	2.00	0.20	2.21	2.21	49.52	105.67
Febrero	2.12	0.34	2.46	4.66	49.52	105.67
Marzo	2.57	0.55	3.12	7.78	49.52	105.67
Abril	3.66	0.26	3.92	11.71	49.52	105.67
Mayo	3.69	0.51	4.20	15.90	49.52	105.67
Junio	3.72	0.36	4.08	19.98	49.52	105.67
Julio	3.96	0.44	4.39	24.37	49.52	105.67
Agosto	5.14	0.55	5.69	30.07	49.52	105.67
Septiembre	4.86	0.41	5.26	35.33	49.52	105.67
Octubre	3.35	0.29	3.64	38.97	49.52	105.67
Noviembre	3.06	0.33	3.38	42.35	49.52	105.67
Diciembre	1.89	0.39	2.27	44.63	49.52	105.67
Acumulado	40.00	4.62	44.63			

Fuente: AFINIA

El prestador también presentó la siguiente gráfica, en donde se resumen los datos del SAIFI del año 2025.

Figura 62. Evolución del indicador SAIFI en el año 2025

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



Fuente: AFINIA

Análisis de la SSPD:

La Resolución 25 de 2021 de la CREG, modificada por la Resolución 79 de 2021, establece para AFINIA que el indicador de referencia de la calidad media SAIFI será de 105,67 veces. Por lo tanto, para el año 2024 la meta anual de dicho indicador es de 49,52 veces.

Con la información disponible y analizada por la Superservicios se encuentra que al finalizar el cuarto trimestre de 2025, la empresa alcanzó una reducción del indicador respecto a la meta del 9,87%, por lo que cumple la meta prevista en el Programa de Gestión.

Tabla 95. Cálculo del indicador de SAIDI

SAIFI referencia (Veces)	Meta SAIFI 2024 (Veces)	SAIFI obtenido por AFINIA (Veces)	Resultado indicador
105,67	49,52	44,63	9,87%

Fuente: Superservicios

En la siguiente tabla se calcula el porcentaje que aportan al SAIFI Total las interrupciones programadas y no programadas, obteniéndose 10,37% y 89,63%, respectivamente. Lo anterior indica que el prestador puede mejorar la prestación del servicio realizando actividades que reduzcan los eventos no programados que afectan la calidad del servicio.

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

Tabla 96. Discriminación del SAIFI

SAIFI Total (Veces)	SAIFI P (Veces)	SAIFI P respecto a SAIFI Total	SAIFI NP (Veces)	SAIFI NP respecto a SAIFI Total
44,63	4,63	10,37%	40,00	89,63%

Fuente: Superservicios

En general, AFINIA ha venido mejorando el indicador de calidad media SAIFI, logrando una reducción de este de 57,76% respecto al valor de referencia.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

AFINIA no reporta dificultades en el cumplimiento de este indicador.

Evidencias que soportan la ejecución:

No se reporta.

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

Objetivo del indicador:

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

Fórmula del indicador:

$$\text{Indicador} = \left(\frac{SAIFI_NP_M_T - SAIFI_NP_T}{SAIFI_NP_M_T} \right) * 100\%$$

Donde:

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

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

Resultado del indicador:

Tabla 97. Evaluación del Indicador de Resultado 1.2.b. Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la frecuencia de las interrupciones no programadas

Meta	Evaluación	Resultado
≥ 0%	23,82%	CUMPLE

Beneficios y recursos asociados.

Beneficios:

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

Recursos asociados:

- No reporta.

Información utilizada para el seguimiento:

- 1.2.4 SAIFI No Programado 2025 2do semestre_R
- 1.2.2- 1.2.4 Indicadores No programados 2025 2do semestre_R

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

Actividades particulares reportadas por el Prestador:

AFINIA reportó la evolución del indicador de calidad media SAIFI NP para el año 2025, la cual se muestra en la siguiente Tabla.

Tabla 98. Evolución del SAIFI NP y meta para el 2025

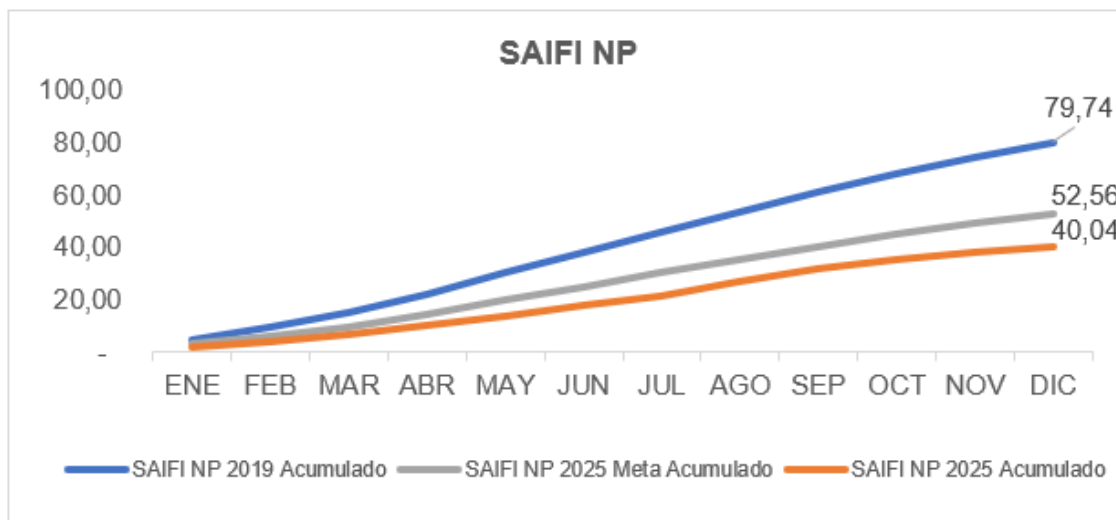
PERIODO	SAIFI NP 2019 Acumulado (Veces)	SAIFI NP 2025 Meta Acumulado (Veces)	SAIFI NP 2025 Acumulado (Veces)
ENE	4.81	3.17	2.00
FEB	9.46	6.23	4.12
MAR	15.15	9.98	6.69
ABR	22.24	14.66	10.35
MAY	30.25	19.94	14.03
JUN	37.95	25.01	17.75
JUL	45.83	30.21	21.71
AGO	53.59	35.32	26.88
SEP	61.24	40.36	31.74
OCT	68.17	44.93	35.09
NOV	74.32	48.99	38.15
DIC	79.74	52.56	40.04

Fuente: AFINIA

El prestador también presentó la siguiente gráfica, en donde se resumen los datos del SAIFI NP del año 2025.

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

Figura 63. Evolución del indicador SAIFI NP en el año 2025



Fuente: AFINIA

Análisis de la SSPD:

En la Adenda al Programa de Gestión Acordado de Largo Plazo con la empresa AFINIA, se estableció que el indicador de la calidad media SAIFI para las interrupciones no programadas (SAIFI NP) sería de 93,41 veces. Por lo tanto, para el año 2025 la meta anual de dicho indicador sería de 61,56 veces.

A partir de la evaluación efectuada del segundo trimestre del año 2023 AFINIA presentó una propuesta de un nuevo valor de línea base año 2019, correspondiente a 79,74 veces, siendo este de mayor exigencia para la evaluación de la calidad del servicio, la cual ha sido aceptada para realizar la evaluación de este indicador a partir de dicho periodo. Por lo tanto, para 2025 el valor meta para el indicador de la calidad media SAIFI NP es de 52,56 veces.

Con la información disponible y analizada por la Superservicios se encuentra que al finalizar el cuarto trimestre de 2025, la empresa alcanzó una reducción del indicador respecto a la meta del 23,82%, por lo que cumple la meta prevista en el Programa de Gestión.

Tabla 99. Cálculo del indicador de SAIFI NP

SAIFI NP referencia (Veces)	Meta SAIFI NP 2025 (Veces)	SAIFI NP obtenido por AFINIA en 2025 (Veces)	Resultado indicador
79,74	52,56	40,04	23,82%

Fuente: Superservicios

Indicador de resultado 1.2.b. Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la frecuencia de las interrupciones no programadas.
En general, AFINIA ha venido mejorando el indicador de calidad media SAIFI NP, logrando en el 2025 una reducción de este de 49,79% respecto al valor de referencia.
Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador: No se reporta.
Evidencias que soportan la ejecución: No se reporta.

Indicador de resultado 1.3. Informar a los usuarios de las interrupciones programadas.

Objetivo del Indicador:

Verificar el grado en que las interrupciones programadas del servicio de energía eléctrica fueron informadas a los usuarios del mercado atendido por el OR durante el período de evaluación, considerando los mecanismos de divulgación y notificación establecidos en el PGLP y desarrollados a través de los indicadores parciales asociados (cobertura en medios masivos y notificación directa a usuarios industriales). Este corresponde al porcentaje de los eventos programados informados sobre la totalidad de los eventos programados.

Fórmula del indicador:

$$API = \left(\frac{\text{Eventos programados informados}}{\text{Total eventos programados}} \right) \times 100\%$$

Donde:

Eventos programados informados: Interrupciones programadas informadas a los usuarios.

Total eventos programados: Total de interrupciones programadas.

Resultado del indicador

Tabla 100. Evaluación del Indicador de Resultado 1.3. Informar a los usuarios de las interrupciones programadas

Meta	Evaluación	Resultado
100% (±5%); >=95%	85,57%	NO CUMPLE

Beneficios y recursos asociados.

Beneficios:

El indicador de resultado Eventos programados informados integra los efectos derivados de las actividades de divulgación y notificación evaluadas en los indicadores parciales asociados, contribuyendo a que los usuarios del servicio de energía eléctrica cuenten con información previa sobre la programación de las interrupciones del servicio, tanto a nivel territorial como a nivel de usuarios industriales con datos de contacto registrados.

En particular, el indicador permite:

- Favorecer que los usuarios ubicados en los municipios donde se realizan interrupciones programadas dispongan de información anticipada a través de medios de comunicación masivos, lo que les facilita organizar sus actividades cotidianas frente a la suspensión temporal del servicio.

Indicador de resultado 1.3. Informar a los usuarios de las interrupciones programadas.

- Permitir que los usuarios del segmento industrial conozcan oportunamente la programación de los trabajos de mantenimiento, con el fin de planificar sus procesos productivos y mitigar los impactos operativos asociados a las interrupciones programadas

Recursos asociados:

De conformidad con la información reportada por el prestador para el período evaluado, no se detallan de manera específica los recursos humanos, técnicos o financieros destinados de forma exclusiva al cumplimiento del indicador de resultado. No obstante, este se soporta en los recursos empleados para la ejecución de las actividades evaluadas en los indicadores parciales que lo componen.

En este sentido, el cumplimiento del indicador de resultado se sustenta, principalmente, en:

- Los recursos del área de comunicaciones del prestador, utilizados para la contratación, elaboración y divulgación de avisos informativos sobre interrupciones programadas a través de medios de comunicación masivos, medios impresos, canales digitales, página web y redes sociales.
- Los recursos asociados a la gestión de la información de contacto de los usuarios industriales y al envío de notificaciones a través de correo electrónico u otros medios de comunicación directa, conforme a la información disponible en las bases de datos del prestador.
- Los sistemas y repositorios utilizados para el registro, organización y conservación de las evidencias de divulgación y notificación, los cuales sirven de insumo para el seguimiento y la verificación por parte de la Superintendencia.

Información utilizada para el seguimiento:

El seguimiento del indicador de resultado eventos programados informados se realiza con base en la información, bases de datos y evidencias documentales allegadas por el prestador en el marco del reporte y evaluación de los indicadores parciales que lo anteceden, correspondientes a los mecanismos de divulgación en medios masivos y de notificación directa a usuarios industriales.

Las fuentes analizadas incluyen:

- Documento Word: “1.1.6 Cobertura Medios Comunicación Masivos 2 Sem2025”, descriptivo de la gestión de medios masivos.
- Documento Word: “1.1.7 NOTIFICACIÓN INTERRUPCIONES PROGRAMADAS 2025 - 2”, descriptivo de la gestión con usuarios industriales.
- Documento Word: “1.2.5 Eventos programados informados 2Sem 2025”, que contiene el reporte global del indicador de resultado.
- 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.”

Bases de Datos (Soportes de Cálculo elaborados o ajustados por la SSPD):

- Archivo Excel “validacion_muestra_Liberalizado_1_6_b_2025_2_actualizada_muestra”.
- Archivos Excel de registro de interrupciones: “1.1.7 Interrupciones Clientes NR y Peajes

Indicador de resultado 1.3. Informar a los usuarios de las interrupciones programadas.

Industriales 2024 - 2.xlsx” y “validacion_muestra_NR_Peajes_1_6_b_2025_2”.

- Archivo Excel “S2_2025_Tabla25_Control_UNIFICADO_TOTAL 1.6a”
- Archivo Excel “validacion_publicaciones_1_3_2025_2S”

Análisis de la SSPD:

Para el seguimiento del indicador de resultado 1.3. – Eventos programados informados, el prestador allegó carpetas asociadas al indicador 1.2.5, entre ellas las correspondientes a certificaciones de medios, publicaciones semanales y soportes del período evaluado, así como el documento en formato Word en el cual se presenta el reporte consolidado del indicador correspondiente al segundo semestre de 2025.

De la revisión de la información aportada se observa que, al igual que en el seguimiento del indicador parcial 1.6.a, el prestador allegó certificaciones de medios de comunicación que, en gran parte, describen de manera general la cobertura y circulación de los medios utilizados. No obstante, dichos soportes no permiten establecer, en todos los casos, una trazabilidad individual entre cada interrupción programada reportada, la fecha específica de publicación, el municipio informado y el soporte documental asociado.

Adicionalmente, en las carpetas correspondientes a publicaciones semanales y soportes del indicador 1.2.5, el prestador allegó archivos organizados por departamento, mes y semana, que contienen registros de interrupciones programadas asociados a la divulgación de trabajos en los departamentos de Bolívar, Cesar, Córdoba y Sucre.

No obstante, dichos registros no se encuentran acompañados, de manera individual, de soportes que permitan establecer una trazabilidad directa entre cada interrupción reportada y una acción concreta de publicación o divulgación dirigida a los usuarios, conforme a los criterios definidos en el Programa de Gestión Acordado de Largo Plazo.

El prestador también allegó capturas de pantalla de publicaciones realizadas en redes sociales, canales de WhatsApp y boletines informativos. Si bien estos elementos evidencian la ejecución de actividades de divulgación, la información aportada no permite establecer que dichas publicaciones correspondan a la totalidad de las interrupciones programadas registradas en las bases de datos remitidas, ni posibilita identificar de manera precisa el universo de eventos efectivamente informados a través de estos canales. Asimismo, no se allegó un soporte matemático que permita reproducir el cálculo del indicador de resultado reportado por la empresa.

En este contexto, la Superintendencia procedió a construir una base consolidada de interrupciones programadas a partir de los listados semanales allegados por departamento. Posteriormente, dicha base fue contrastada con la tabla “Relación de Municipios con soporte de notificación”, en la cual se consolidaron los municipios, las fechas de emisión de los ejemplares de periódico y los soportes identificados como evidencia verificable en el marco del indicador parcial 1.6.a. Para efectos de este cruce, se consideró como soportada la interrupción programada cuando el municipio reportado en el listado semanal contaba con una publicación en prensa impresa con fecha de emisión anterior a la fecha programada de la interrupción con una antelación mínima de 48 horas.

Indicador de resultado 1.3. Informar a los usuarios de las interrupciones programadas.

Departamento	Eventos programados revisados	Eventos con soporte verificable	Eventos sin soporte suficiente	% eventos con soporte
Bolívar	2012	1860	152	92,45 %
Cesar	1303	1180	123	90,56 %
Córdoba	2273	1965	308	86,45 %
Sucre	791	741	50	93,68 %
TOTAL	6379	5746	633	90,08 %

El resultado anterior corresponde únicamente al componente asociado al indicador parcial 1.6.a, esto es, a los eventos programados soportados mediante publicaciones en medios masivos, según el cruce entre los listados semanales y la tabla “Relación de Municipios con soporte de notificación”. Por tanto, dicho resultado no constituye por sí solo el cálculo del indicador de resultado 1.3, sino uno de los componentes que integran su numerador y denominador.

En consecuencia, para el cálculo del indicador de resultado 1.3, la Superintendencia toma como insumo la información verificable proveniente de los indicadores parciales 1.6.a y 1.6.b, así como los registros y soportes allegados en las carpetas asociadas al indicador 1.2.5, siempre que permitan comprobar la realización efectiva de acciones de información a los usuarios. En particular, para el componente 1.6.a se utiliza el conteo directo de los eventos programados con soporte verificable en medios masivos, mientras que para el componente 1.6.b se utiliza la estimación derivada del resultado verificado de la muestra revisada. Por tanto, no se asume como válido el cumplimiento reportado por el prestador cuando no existe soporte documental suficiente, trazable y verificable.

De esta manera, el cálculo del indicador de resultado se efectúa con base en la información que pudo ser verificada por esta Superintendencia, bajo un criterio conservador, objetivo y contrastable. El resultado final del indicador 1.3 integra los dos componentes verificados: los eventos programados soportados en medios masivos, asociados al indicador 1.6.a, y los registros de gestión con soporte suficiente de notificación directa a usuarios industriales, asociados al indicador 1.6.b. Lo anterior permite establecer un valor mínimo verificable de eventos programados informados, construido a partir de los soportes documentales disponibles y de los resultados validados en los indicadores parciales asociados.

Cálculo del indicador

Para el cálculo del indicador de resultado 1.3. – Eventos programados informados, la Superintendencia aplicó la fórmula establecida en el Programa de Gestión Acordado de Largo Plazo, utilizando como insumo la información verificable proveniente de los indicadores parciales 1.6.a y 1.6.b, teniendo en cuenta las diferencias en la naturaleza de cada componente y el nivel de trazabilidad disponible en la información allegada por el prestador.

El denominador de la fórmula corresponde al total de eventos programados reportados por el operador de red para el período evaluado. Para su construcción, se consideraron, por una parte, los 6.379 eventos programados consolidados a partir de los listados semanales allegados para los departamentos de Bolívar, Cesar, Córdoba y Sucre, correspondientes al indicador parcial 1.6.a y asociados al componente de divulgación mediante medios de comunicación masivos. Adicionalmente,

Indicador de resultado 1.3. Informar a los usuarios de las interrupciones programadas.

se incorporaron 10.008 registros de gestión asociados a interrupciones programadas que afectan a usuarios industriales, valor obtenido del análisis de la información reportada por el prestador en el indicador 1.6.b, una vez depurada la base de datos y definida la unidad de análisis como registro de gestión verificable.

El numerador de la fórmula corresponde a los eventos programados informados a los usuarios y se construyó a partir de dos componentes. En el caso del indicador 1.6.a, el prestador no allegó un cálculo verificable que permitiera asociar de manera directa la totalidad de las interrupciones programadas con soportes individualizados de publicación. En consecuencia, la Superintendencia determinó este componente con base en el cruce entre los listados semanales de interrupciones programadas y la tabla “Relación de Municipios con soporte de notificación”, identificando 5.746 eventos programados respecto de los cuales fue posible comprobar soporte documental verificable mediante ejemplares de prensa impresa, considerando como criterio de validación que la fecha de emisión del periódico fuera anterior a la fecha programada de la interrupción con una antelación mínima de 48 horas.

Para el indicador 1.6.b, a partir del proceso de verificación desarrollado por esta Superintendencia, el cual incluyó la revisión de coherencia de las bases de datos y la validación mediante muestreo estadístico, se obtuvo un resultado verificado del 82,70%, correspondiente al porcentaje de registros de gestión que cuentan con soporte suficiente de notificación. Dicho valor fue calculado a partir de 306 registros con soporte suficiente sobre una muestra total de 370 registros, y fue utilizado como estimador del número de eventos programados informados en este segmento.

En consecuencia, el porcentaje verificado del 82,70% fue aplicado al total de 10.008 registros de gestión asociados al indicador 1.6.b, con el fin de estimar el número de eventos programados informados a usuarios industriales con base en evidencia verificable, obteniendo como resultado 8.277 registros de gestión informados. Este procedimiento permite incorporar al cálculo del indicador de resultado una estimación estadística fundada en información validada por la Superintendencia, sin asumir como ciertos los valores declarados inicialmente por el prestador.

De esta manera, el numerador del indicador integra, por un lado, el conteo directo de eventos programados con soporte documental verificable en medios masivos, correspondiente al indicador 1.6.a, por valor de 5.746 eventos, y, por otro, la estimación estadística del número de registros informados en el segmento de usuarios industriales, correspondiente al indicador 1.6.b, por valor de 8.277 registros. A su vez, el denominador refleja el total de eventos programados reportados por el prestador para el período evaluado en ambos componentes.

Tabla 101. Cálculo del indicador de resultado

Concepto	Descripción	Valor
Eventos programados informados – 1.6.a	Conteo directo de interrupciones con evidencia documental verificable en medios masivos, según cruce entre listados semanales y Tabla "Relación de Municipios con soporte de notificación"	5.746

Indicador de resultado 1.3. Informar a los usuarios de las interrupciones programadas.

Eventos programados informados – 1.6.b	Estimación (82,7%) aplicada al total de registros de gestión (4.644)	8.277
Total eventos informados (Numerador)	Suma de eventos informados 1.1.6.a y 1.1.6.b	14.023
Total eventos programados – 1.6.a	Interrupciones programadas reportadas por AFINIA	6.379
Total eventos programados – 1.6.b	Registros de gestión asociados a interrupciones programadas	10.008
Total eventos programados (Denominador)	Suma de eventos programados 1.1.6.a y 1.1.6.b	16.387

Fuente: Superservicios

$$API = \left(\frac{\text{Eventos programados informados}}{\text{Total eventos programados}} \right) \times 100\%$$

$$API = \left(\frac{14.023}{16.387} \right) \times 100\% = 85,57\%$$

Evidencias que soportan la ejecución:

Para la verificación del cumplimiento del indicador de resultado correspondiente al segundo semestre de 2025, el prestador dispuso un repositorio documental organizado en tres carpetas principales denominadas “Certificados de medios”, “Soporte de publicaciones” y “Publicaciones semanales”, las cuales contienen la siguiente información analizada:

Informe de Gestión: Documento en formato Word denominado “1.2.5 Eventos programados informados 2Sem 2025”, en el cual el prestador presenta el análisis descriptivo de las estrategias de comunicación implementadas y reporta el cumplimiento de la meta.

Soportes de Medios Masivos: Archivos digitales consistentes en certificaciones emitidas por medios de comunicación regionales. Al igual que lo evidenciado en el indicador parcial 1.6.a, estos documentos certifican pautas generales sin detallar, en su mayoría, las fechas específicas de publicación ni la evidencia contractual individualizada para cada evento reportado. Asimismo, se allegaron copias de ejemplares de periódicos y registros en Excel que relacionan las publicaciones por departamento y semana, los cuales carecen de un soporte individual de notificación verificable que permita certificar la cobertura territorial declarada.

Evidencias de Canales Digitales: Repositorio de imágenes que incluye capturas de pantalla de publicaciones en redes sociales (Facebook, X), canales de difusión de WhatsApp y boletines informativos digitales. Se constata que estos archivos corresponden a muestras de gestión y no abarcan la totalidad del universo de interrupciones registradas en las bases de datos de programación.

Dada la insuficiencia de estos elementos para validar el universo total de eventos, la SSPD procedió a calcular el indicador con base en las evidencias y cálculos validados en los indicadores parciales

Indicador de resultado 1.3. Informar a los usuarios de las interrupciones programadas.

1.6.a (Medios Masivos) y 1.6.b (Industriales), en los cuales se cuenta con la trazabilidad de la cantidad de notificaciones efectivamente realizadas y soportadas.

- Archivo Excel “1.1.6 Cobertura en medios de comunicación masivos 2Sem2025”.
- Documento PDF “1.1. 6 Certificado de medios masivos y pauta 2sem 2025”.
- Documento Word: “1.1.6 Cobertura Medios Comunicación Masivos 2 Sem2025”.
- Documento Word: “1.1.7 NOTIFICACIÓN INTERRUPCIONES PROGRAMADAS 2025 - 2”.
- Archivos Excel “1.1.7 Interrupciones R Liberalizado Industriales 2025-2” y “1.1.7 Interrupciones Clientes NR y Peajes Industriales 2025-2”.
- Documento Word “1.2.5 Eventos programados informados 2Sem 2025”.

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

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

Objetivo del Indicador:

Reducir la demanda no atendida (DNA) por eventos en el Sistema de Transmisión Regional (STR), en el año t (2025).

Fórmula del indicador:

$$Indicador = \frac{DNA_t - DNAM_t}{DNAM_t} \times 100\%$$

Donde:

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

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

Resultado del indicador

Tabla 102. Resultado del indicador: Reducir la demanda no atendida no programada en todo el mercado de comercialización a nivel STR

Meta	Evaluación	Resultado
≤0% 5.109,29 MWh	-42,99% 2.913 MWh	CUMPLE

Beneficios y recursos asociados.

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

Información utilizada para el seguimiento:

- Reporte 4to Trimestre 2024 a SSPD.docx radicado 20255290396262 del 31 de enero de 2025.
- Radicado 20265290438182 - REPORTE 4TO TRIMESTRE 2025 PGLP DE CARIBEMAR-SSPD. 02/02/2026
- 2.2.1 Informe_PGLP_SSPD_DNA_2025.docx
- Matriz Indicadores PGLP definidos para Caribemar S.A E.S.P.

Actividades particulares reportadas por la Empresa:

Conforme a lo dispuesto en la matriz de indicadores, el indicador de resultado “Reducir la demanda no atendida no programada en todo el mercado de comercialización a nivel de STR” considera la

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

demanda no atendida generada por eventos no programados en el Sistema de Transmisión Regional, cuyo mercado de comercialización es representado por Caribemar de la Costa S.A.S. E.S.P.

La línea base se calculó con la información correspondiente al año 2019, publicada por XM S.A. E.S.P., limitándose a los eventos cuyas causas no están contempladas en el numeral 5.1.9 de la Resolución CREG 015 de 2018.

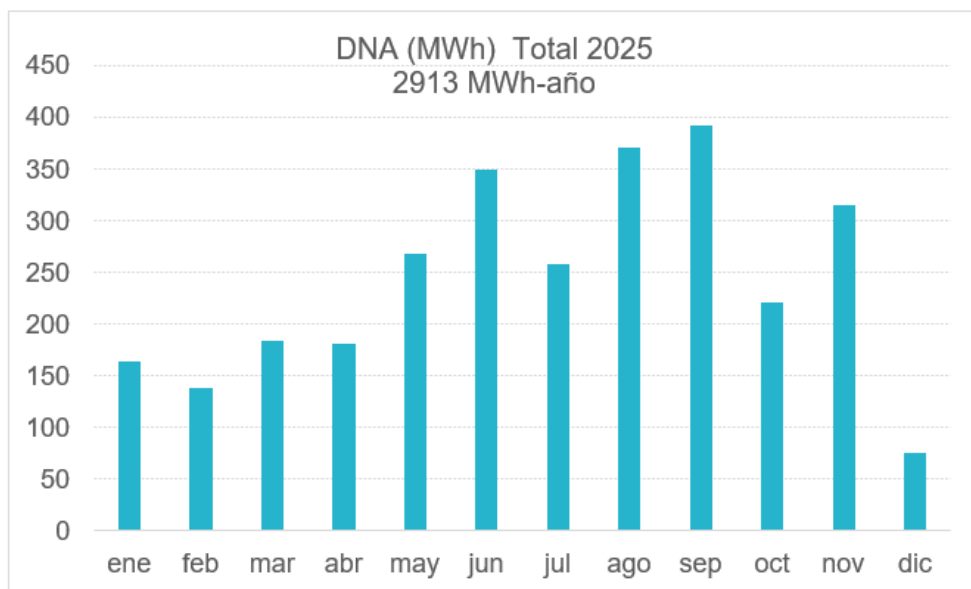
Tabla 103. Senda de demanda no atendida no programada (DNA_{np}) en todo el mercado de comercialización de Caribemar S.A. E.S.P. a nivel de STR (MWh-año)

2021	2022	2023	2024	2025
6.477,4	6.153,5	5.845,9	5.553,6	5.109,3

Fuente: Elaboración SSPD

La información para el cálculo del indicador se obtuvo del Reporte de Eventos que definen la demanda no atendida no programada (DNA_{np}) en todo el mercado de comercialización de Caribemar S.A. E.S.P. a nivel de STR (MWh-año), por activos del STR, por eventos ocurridos durante el 2025.

Tabla 104. Reporte de eventos demanda no atendida



Fuente: Elaboración SSPD

Análisis de la SSPD:

Dado que la variable meta de demanda no atendida no programada en el STR en el 2025 corresponde a 5.109,3 MWh, y que el resultado de DNA_{np} alcanzado en el 2025 fue de 2.913 MWh, considerando la exclusión de eventos indicados en el numeral 5.1.9 de la Resolución CREG 015 de 2018, el Indicador de Resultado 2.1. “Reducir la demanda no atendida no programada en todo el mercado de

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

comercialización a nivel de STR”, alcanza un valor de -42,99%. Los eventos excluidos, básicamente son los relacionados con causas forzadas, eventos no programados e instrucción por CND.

Tabla 105. Resultado DNA no programada STR

Meta Indicador DNA No Programada STR	Resultado DNA No Programada STR
5.109,29 MWh	2,913 MWh

Fuente: Elaboración SSPD

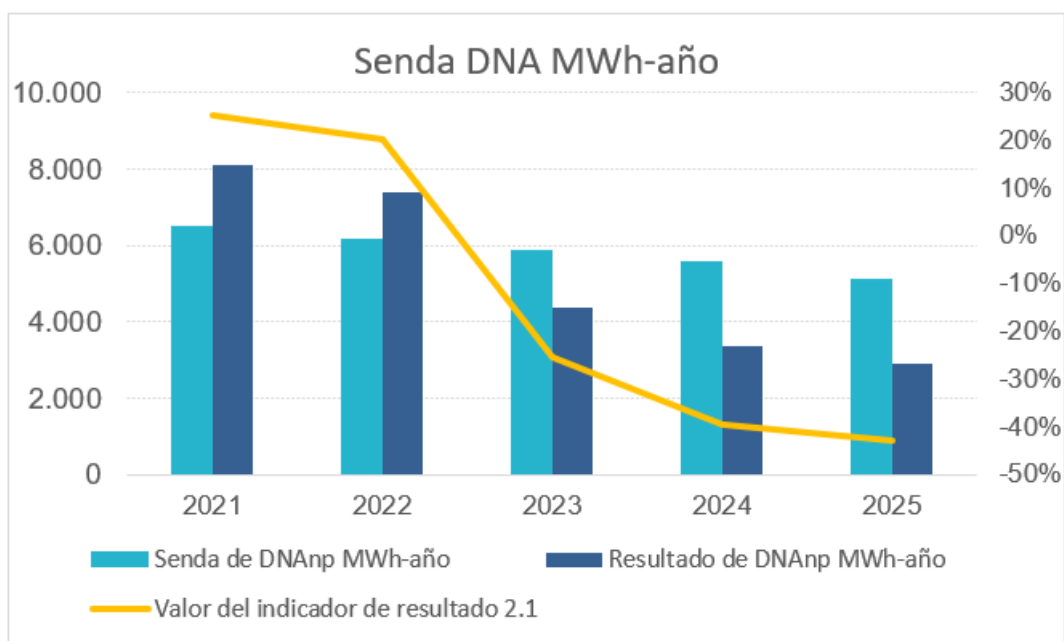
La siguiente tabla presenta la evolución de este indicador en el período 2021 a 2024; se observa que en los dos últimos años mejoró considerablemente el indicador de DNA_{np}

Tabla 106. Resultado indicador 2.1 período 2021 a 2025

	2021	2022	2023	2024	2025
Senda de DNA _{np} MWh-año	6.477,42	6.153,55	5.845,87	5.553,58	5.109,29
Resultado de DNA _{np} MWh-año	8.108,69	7.393,69	4.366,00	3.366,18	2,913
Valor del indicador de resultado 2.1	25,18%	20,15%	-25,31%	-39,39%	-42,99%
	No cumple	No cumple	Cumple	Cumple	Cumple

Fuente: Elaboración SSPD

Figura 64. Comparación senda DNA_{np} versus resultado



Fuente: Elaboración SSPD

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

Evidencias que soportan la ejecución:

- INFORME GENERAL PERIÓDICO ESTADO INDICADORES PLAN DE GESTIÓN AFINIA – SSPD. 4o trimestre de 2025.
- Radicado 20265290438182 - REPORTE 4TO TRIMESTRE 2025 PGLP DE CARIBEMAR-SSPD 02/02/2026

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

Objetivo del Indicador:

Reducir las horas de indisponibilidad en los activos del STR asociadas a interrupciones no programados, en el año t (2025).

Fórmula del indicador:

$$\text{Indicador} = \frac{IA_{NP_STR_t} - IA_{NP_STRM_t}}{IA_{NP_STRM_t}} \times 100\%$$

Donde:

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

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

Resultado del indicador

Tabla 107. Indicador de resultado 2.2.a Indisponibilidad activos asociadas a interrupciones no programadas en activos del STR en el año

Meta	Evaluación	Resultado
≤0% (616,05 h-año)	1.561,67% (10.236,73 h-año)	NO CUMPLE

Beneficios

Tiene por objetivo mejorar la confiabilidad y continuidad del servicio a nivel de STR, departamentos beneficiados: Bolívar, Córdoba, Cesar y Sucre.

Información utilizada para el seguimiento:

- INFORME GENERAL PERIÓDICO ESTADO INDICADORES PLAN DE GESTIÓN AFINIA – SSPD. 4o trimestre de 2025.
- Radicado 20265290438182 - REPORTE 4TO TRIMESTRE 2025 PGLP DE CARIBEMAR-SSPD 02/02/2026

Actividades particulares reportadas por la Empresa:

La siguiente tabla presenta los activos que más contribuyeron con el altísimo valor de HID no programadas, en donde se destacan las líneas subterráneas y submarinas Bocagrande – El Bosque 1 66 kV y Cartagena – La Marina 1 66 kV.

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

El resultado obtenido obedece a las características particulares de los activos submarinos, en razón a que la recuperación de estos activos requiere tiempos y recursos significativamente superiores en comparación con las líneas aéreas, debido a:

- La naturaleza compleja de las operaciones submarinas.
- Las restricciones meteorológicas y marítimas.
- La necesidad de equipos y personal altamente especializado.

Tabla 108. Activos con mayor participación en el valor de HIC no programadas

Top Activos Horas de Indisponibilidad No Programada		
Indicador	Horas de Indisponibilidad No Programada	Aporte HID
BOCAGRANDE - EL BOSQUE 1 66 kV	6.638,5	64,8%
CARTAGENA - LA MARINA 1 66 kV	1.811,1	17,7%
MOMPOX BAHIA CONDENSADOR PARALELO 2 8 MVAR 110 kV	1.326,3	13,0%
TERNERA - TOLUVIEJO 1 110 kV	111,5	1,1%
MOMPOX BAHIA CONDENSADOR PARALELO 1 8 MVAR 110 kV	103,4	1,0%
OTROS ACTIVOS STR	245,9	2,4%
Horas de Indisponibilidad No Programada	10.236,7	

Fuente: AFINIA

La siguiente tabla presenta la senda anual de indisponibilidad en activos del STR, definida en el PGLP, asociadas a interrupciones no programadas.

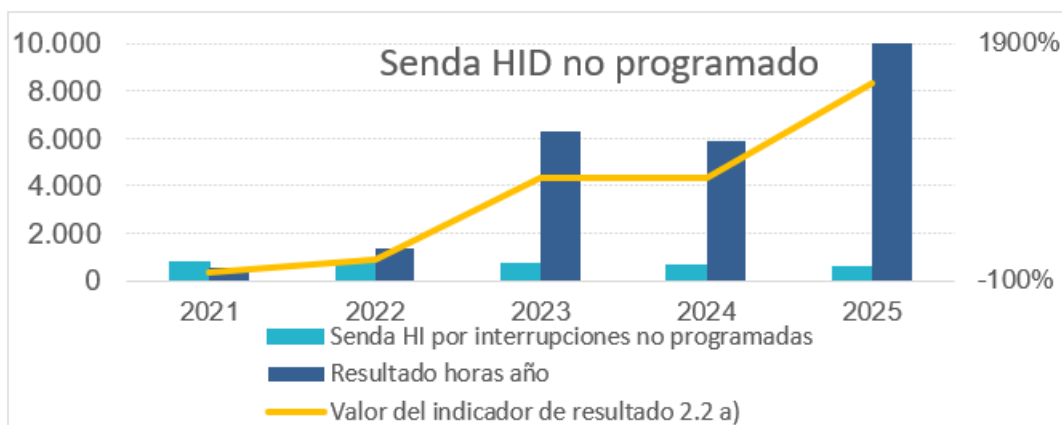
Tabla 109. Senda anual de HID en activos del STR asociadas a interrupciones no programadas

	2021	2022	2023	2024	2025
Senda HI por interrupciones no programadas	798	758,1	720,2	676,98	616,05
Resultado horas año	541,3	1355,2	6269,0	5914,8	10.236,7
Valor del indicador de resultado 2.2 a)	-32,2%	78,8%	770,5%	773,7%	1561,7%
	Cumple	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple

Fuente: Elaboración SSPD

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

Figura 65. Comparación horas interrupción no programada, meta versus resultado



Fuente: Elaboración SSPD

Análisis de la SSPD:

En el archivo “2.2.2 2.2.3 Anexo Horas de Indisponibilidad Activos STR 2025 – SIO_r”, se registran indisponibilidades en activos del STR de AFINIA, asociadas a interrupciones no programadas, de 10.236,7 horas en lo corrido del 2025; las interrupciones no programadas consideran eventos no programados, eventos forzados, eventos no programados en otros sistemas y en consignación e instrucción de CND.

Tabla 110. Causa interrupciones no programadas

Causa interrupción no programada	Indisponibilidad por eventos no programados (h-año)
Causa forzada	10.183,91
Evento no programado en consignación	42,53
Evento no programado otro sistema	9,16
Instrucción CND	1,13
Total indisponibilidad no programada STR	10.236,73

Fuente: AFINIA, elaboración SSPD

En el 2025, de 97 activos que registraron indisponibilidades por eventos no programados, tan solo tres activos representaron el 95,5% del total de HID no programada, estas son: BOCAGRANDE - EL BOSQUE 1 66 kV (64,8%), CARTAGENA - LA MARINA 1 66 kV (17,7%) y MOMPOX BAHIA CONDENSADOR PARALELO 28 MVAR 110 kV (13%); la indisponibilidad por eventos no programados de estas líneas fue de 6.638,51, 1.811,08 y 1.326,35 horas, respectivamente.

La siguiente tabla presenta los diez activos con mayores interrupciones no programadas en el 2025, indicando el número total de horas con interrupción no programada y el porcentaje de interrupción de cada uno de estos activos con respecto al total de interrupciones no programadas en el sistema de

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

AFINIA en el 2025.

Tabla 111. Activos del STR con mayor número de horas de interrupción no programada

Activo	HID por evento no programado (h-año)	Porcentaje frente al total de interrupciones no programadas 2025
BOCAGRANDE - EL BOSQUE 1 66 kV	6.638,5	64,8%
CARTAGENA - LA MARINA 1 66 kV	1.811,1	17,7%
MOMPOX BAHIA CONDENSADOR PARALELO 2 8 MVAR 110 kV	1.326,3	13,0%
TERNERA - TOLUVIEJO 1 110 kV	111,5	1,1%
MOMPOX BAHIA CONDENSADOR PARALELO 1 8 MVAR 110 kV	103,4	1,0%
GAMBOTE - TERNERA 1 66 kV	26,5	0,3%
TIERRALTA - URRRA 1 110 kV	22,6	0,2%
COSPIQUE - TERNERA 1 66 kV	12,0	0,1%
BL1 LA MARINA A CHAMBACU 66 kV	9,2	0,1%
MAMONAL - PROELECTRICA 1 66 kV	8,4	0,1%

Fuente: AFINIA, elaboración SSPD

Evidencias que soportan la ejecución:

Radicado 20265290438182 - REPORTE 4TO TRIMESTRE 2025 PGLP DE CARIBEMAR-SSPD
02/02/2026

Indicador de Resultado 2.2.b. Indisponibilidad de activos asociadas a interrupciones programados en activos del STR en el año t.

Objetivo del Indicador:

Reducir las horas de indisponibilidad en los activos del STR asociadas a interrupciones programados, en el año t (2025).

Fórmula del indicador:

$$\text{Indicador} = \frac{IA_{P_STR_t} - IA_{P_STRM_t}}{IA_{P_STRM_t}} \times 100\%$$

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

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

Resultado del indicador

Tabla 112. Resultado 2.2.b Indisponibilidad activos asociadas a interrupciones programadas en activos del STR en el año t

Meta	Evaluación	Resultado
≤0% (1.400 horas)	-6,26% (1.312,38 horas)	CUMPLE

Beneficios y recursos asociados.

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

Información utilizada para el seguimiento:

- Radicado 20265290438182 - REPORTE 4TO TRIMESTRE 2025 PGLP DE CARIBEMAR-SSPD 02/02/2026

Actividades particulares reportadas por la empresa:

Para el presente trimestre la empresa no reportó actividades particulares ejecutadas sobre activos asociados a interrupciones programadas.

La siguiente tabla presenta la senda anual de indisponibilidad en activos del STR, , definida en el PGLP, asociadas a interrupciones programadas.

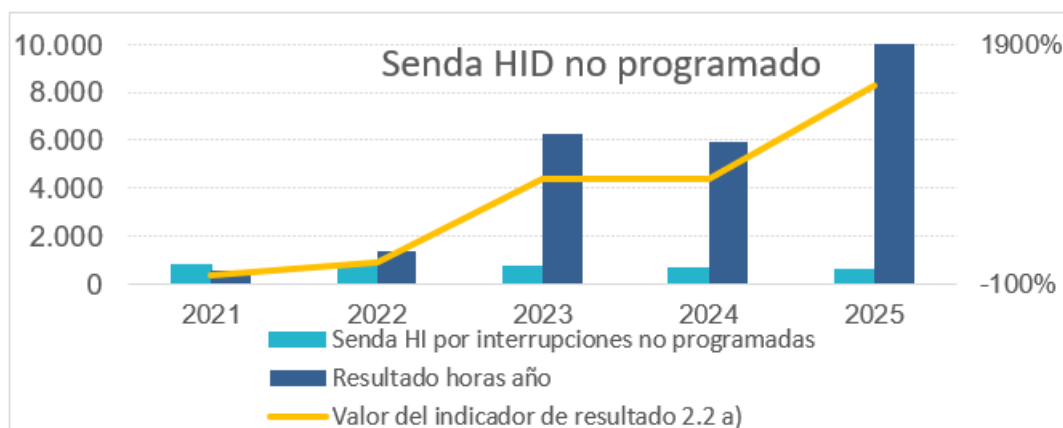
Indicador de Resultado 2.2.b. Indisponibilidad de activos asociadas a interrupciones programadas en activos del STR en el año t.

Tabla 113. Senda anual de indisponibilidad en activos del STR asociadas a interrupciones programadas

	2021	2022	2023	2024	2025
Senda HI por interrupciones programadas	1.500,00	1.500,00	1.400,00	1.400,00	1400
Resultado horas año	1.295,09	867,5	1.894,30	1.131,81	1312,38
Valor del indicador de resultado 2.2 b)	-13,66%	-42,17%	35,31%	-19,16%	-6,26%
	Cumple	Cumple	No cumple	Cumple	Cumple

Fuente: Elaboración SSPD

Figura 66. Comparación horas interrupción programada, meta versus resultado



Fuente: Elaboración SSPD

Análisis de la SSPD:

En el archivo “2.2.2 2.2.3 Anexo Horas de Indisponibilidad Activos STR 2025 – SIO_r” se relacionan las labores de mantenimiento sobre 91 activos del STR, que ocasionaron indisponibilidades programadas en activos del STR de AFINIA, con duración acumulada de 1.312,38 horas en lo corrido del 2025.

La siguiente tabla presenta los diez activos con mayores interrupciones programadas en el 2025, indicando el número total de horas con interrupción programada y el porcentaje de interrupción de cada uno de estos activos con respecto al total de interrupciones programadas en el sistema de AFINIA en el 2025.

Indicador de Resultado 2.2.b. Disponibilidad de activos asociadas a interrupciones programadas en activos del STR en el año t.

Tabla 114. Activos del STR con mayor número de horas de interrupción programada

Activo	HID por evento programado (h-año)	Porcentaje frente al total de interrupciones programadas 2025
BL1 LA MARINA A CHAMBACU 66 kV	83,25	6,3%
CERETE - CHINU 1 110 kV	63,68	4,9%
CARTAGENA - ZARAGOCILLA 1 66 kV	48,18	3,7%
MAGANGUE - MOMPOX 1 110 kV	39,67	3,0%
GAMBOTE - TERNERA 1 66 kV	39,05	3,0%
EL BANCO - EL PASO 1 110 kV	36,62	2,8%
RIO SINU - TIERRALTA 1 110 kV	32,00	2,4%
BL1 TOLUVIEJO A TERNERA 110 kV	31,24	2,4%
BL1 SINCE A MAGANGUE 110 kV	30,00	2,3%
BL1 SINCE A CHINU 110 kV	30,00	2,3%

Fuente: Elaboración SSPD

Se observa que la mayor duración por interrupciones programadas se presentó sobre BL1 LA MARINA A CHAMBACU 66 kV, con una duración de 83,25 horas en el 2025, representando el 6,3% del total de interrupciones programadas; le siguen las interrupciones sobre las líneas CERETE - CHINU 1 110 kV y CARTAGENA - ZARAGOCILLA 1 66 kV, con duración de 63,68 y 48,18 horas, respectivamente.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

AFINIA no reportó dificultades particulares relacionadas con el desarrollo de las actividades que generaron interrupciones programadas en el 4º. Trimestre de 2025 en su sistema de STR.

Evidencias que soportan la ejecución:

Radicado 20265290438182 - REPORTE 4TO TRIMESTRE 2025 PGLP DE CARIBEMAR-SSPD 02/02/2026

2.3. 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 de resultado 3.1. Instalar el sistema de medición y registro de calidad de la potencia en el 100% de las barras de las subestaciones de Niveles de Tensión 4, 3 y 2, así como en el 5% de los circuitos a 13.2 kV en cumplimiento de la Resolución CREG 024 de 2005.

Objetivo del Indicador:

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

Fórmula del indicador:

$$\text{Indicador} = \left(\frac{T\text{Pts}_{\text{con_medición_ejecutados } t}}{T\text{Pts}_{\text{con_medición_viabes}}} \right) * 100\%$$

Donde:

TPts_con_medición_ejecutados t: Total de puntos de medición a los que se les instaló equipo de calidad de la potencia en el periodo t.

TPts_con_medición_viabes: Total de puntos de medición viables para la instalación de equipos de calidad de la potencia.

Resultado del indicador:

Tabla 115. Evaluación del Indicador de Resultado 3.1 Instalar el sistema de medición y registro de la calidad de la potencia

Meta	Evaluación	Resultado
≥ 90%	NO APLICA	NO APLICA

Beneficios y recursos asociados.

Beneficios:

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

Recursos asociados:

- No aplica.

Indicador de resultado 3.1. Instalar el sistema de medición y registro de calidad de la potencia en el 100% de las barras de las subestaciones de Niveles de Tensión 4, 3 y 2, así como en el 5% de los circuitos a 13.2 kV en cumplimiento de la Resolución CREG 024 de 2005.
Información utilizada para el seguimiento: No aplica.
Actividades particulares reportadas por el Prestador: El indicador tenía un plazo de ejecución de 2 años, por lo tanto, se cerró en 2022.
Análisis de la SSPD: El indicador tenía un plazo de ejecución de 2 años, por lo tanto, se cerró en 2022.
Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador: No aplica.
Evidencias que soportan la ejecución: No aplica.

Indicador de resultado 3.2.a. Mantener los niveles de tensión dentro de los estándares regulatorios para valores de Desviaciones Estacionarias de Tensión.

Objetivo del Indicador:

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

Fórmula del indicador:

$$\text{Indicador} = 1 - \frac{\sum_1^N \sum_{s=1}^T \text{sem año } DETs \text{ con medición } t}{\sum_{s=1}^T \text{sem año } \text{Registro BC}}$$

Donde:

T sem año: Semanas del año.

DETs con medición t: Número total de semanas con registros de desviación de tensión en estado estacionario de los puntos del sistema con medición que no cumplen con los rangos definidos en la regulación.

Registro BC: Número total de registros de los puntos del sistema con medición.

Resultado del indicador:

Tabla 116. Evaluación Indicador de Resultado 3.2.a. Mantener los niveles de tensión dentro de los estándares regulatorios para valores de Desviaciones Estacionarias de Tensión

Meta	Evaluación	Resultado
≥90%	99,21%	CUMPLE

Beneficios y recursos asociados.

Beneficios:

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

Recursos asociados:

- No se reporta.

Indicador de resultado 3.2.a. Mantener los niveles de tensión dentro de los estándares regulatorios para valores de Desviaciones Estacionarias de Tensión.

Información utilizada para el seguimiento:

- 3.1.2. Informe_PGLP_SSPD_DET_IT_2025
- Anexo 3.1.2. Reporte Archivos CEL 2025 CREG

Actividades particulares reportadas por el Prestador:

La empresa reportó el registro de las mediciones durante el año 2025 que presentan una variación mayor al 10%, durante un tiempo superior a un minuto, las cuales se relacionan a continuación:

Tabla 117. Reporte del total de registros de medición de tensión y registros de mediciones que no cumplen estándares regulatorios

	Indicador	Registros BC	Mediciones que no cumplen con el estándar
Teórico	DETs	26.627.328	113.961
Real		26.531.914	

Fuente: AFINIA

Análisis de la SSPD:

Para 2025, AFINIA tiene 109 subestaciones eléctricas que cuentan con un 100% de la medición, en estas se evaluaron 250 equipos de calidad de potencia que tienen asociados 508 puntos de medida (barra, circuitos, líneas).

Las lecturas de los equipos de medición de la calidad de potencia se realizan cada 10 minutos, lo que nos da 1008 registros a la semana. Para los 508 puntos de medida y 52 semanas nos da 26.627.328 registros teóricos que debería reportar AFINIA. De acuerdo con la revisión efectuada sobre los registros de las mediciones reportadas, se evidencian 26.531.914 registros validos reportados y 113.961 medidas reportadas que no cumplen y presentan variaciones superiores al 10% de la tensión rms con duración mayor a un minuto.

Tabla 118. Cálculo del indicador

Registros teóricos	Registros reales reportados en el 2024	Semanas reportadas	Registros que no cumplen la DET	Registros que cumplen la DET	Semanas que cumple	Indicador
26.627.328	26.531.914	52	113.961	26.417.953	51,59	99,21%

Fuente: Elaboración Superservicios

AFINIA reporta un 99,64% de los registros que debería reportar, lo que refleja un logro del cumplimiento del indicador de resultado 3.1 “Instalar el sistema de medición y registro de calidad de la potencia en el 100% de las barras de las subestaciones de Niveles de Tensión 4, 3 y 2”.

Indicador de resultado 3.2.a. Mantener los niveles de tensión dentro de los estándares regulatorios para valores de Desviaciones Estacionarias de Tensión.

Los registros que no cumplen representan un 0,43% del total de los registros que se deberían reportar, lo cual indica mejoras en la calidad de la potencia respecto a los años anteriores de evaluación del Programa de Gestión.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

No se reporta.

Evidencias que soportan la ejecución:

El prestador entregó los archivos del formato CEL de las 52 semanas en el archivo comprimido "Anexo 3.1.2. Reporte Archivos CEL 2025 CREG".

Indicador de resultado 3.2.b. Mantener los niveles de tensión dentro de los estándares regulatorios para valores de Interrupciones Transitorias.

Objetivo del Indicador:

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

Fórmula del indicador:

$$\text{Indicador} = 1 - \frac{\sum_{i=1}^N \sum_{s=1}^T \text{sem año } ITS \text{ con medición } t}{\sum_{s=1}^T \text{sem año } \text{Registro BC}}$$

Donde:

T sem año: Semanas del año.

ITS con medición t: Número total de semanas con registros de interrupciones transitorias de los puntos del sistema con medición que no cumplen con los rangos definidos en la regulación.

Registro BC: Total de registros de los puntos del sistema con medición.

Resultado del indicador:

Tabla 119. Evaluación del Indicador de Resultado 3.2.b. Mantener los niveles de tensión dentro de los estándares regulatorios para valores de Interrupciones Transitorias

Meta	Evaluación	Resultado
≥90%	99,58%	CUMPLE

Beneficios y recursos asociados.

Beneficios:

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

Recursos asociados:

- No reporta.

Indicador de resultado 3.2.b. Mantener los niveles de tensión dentro de los estándares regulatorios para valores de Interrupciones Transitorias.

Información utilizada para el seguimiento:

- 3.1.2. Informe_PGLP_SSPD_DET_IT_2025
- Anexo 3.1.2. Reporte Archivos CEL 2025 CREG

Actividades particulares reportadas por el Prestador:

La empresa reportó el registro de las interrupciones totales, su duración y parámetros durante el año 2025 y los registros de medición en las semanas que presentan interrupciones transitorias, las cuales se relacionan a continuación:

Tabla 120. Reporte del total de registros de medición de tensión y registros de mediciones que no cumplen estándares regulatorios en las semanas con interrupciones transitorias

	Indicador	Registros BC	Mediciones que no cumplen con el estándar
Teórico	ITs	26.627.328	16.966
Real		26.531.914	

Fuente: AFINIA

Análisis de la SSPD:

Para 2025, AFINIA tiene 109 subestaciones eléctricas que cuentan con un 100% de la medición, en las que se evaluaron 250 equipos de calidad de potencia que tienen asociados 508 puntos de medidas (barra, circuitos, líneas).

Las lecturas de los equipos de medición de la calidad de potencia se realizan cada 10 minutos, lo que nos da 1008 registros a la semana. Para los 508 puntos de medida y 52 semanas nos da 26.627.328 registros, AFINIA reporta 26.531.914 de la totalidad de los registros de las subestaciones que tienen instalada el 100% de la medición. De acuerdo con la revisión de los registros de medición en las semanas que presentan interrupciones transitorias, hay 16.966 medidas reportadas que no cumplen, es decir, discontinuidades en la prestación del servicio con duración superior a un minuto y tensión menor al 10% de la tensión nominal y 26.514.948 registros válidos.

Tabla 121. Cálculo del indicador

Registros teóricos	Registros reales reportados en el 2024	Semanas reportadas	Registros que no cumplen la IT	Registros que cumplen la DET	Semanas que cumple	Indicador
26.627.328	26.531.914	52	16.966	26.514.948	51,78	99,58%

Fuente: Elaboración Superservicios

AFINIA reporta un 99,64% de los registros que debería reportar, lo que refleja un logro del cumplimiento del indicador de resultado 3.1 "Instalar el sistema de medición y registro de calidad de la potencia en el

Indicador de resultado 3.2.b. Mantener los niveles de tensión dentro de los estándares regulatorios para valores de Interrupciones Transitorias.
100% de las barras de las subestaciones de Niveles de Tensión 4, 3 y 2". Los registros que no cumplen representan un 0,06% del total de los registros que se deberían reportar, lo cual indica mejoras en la calidad de la potencia respecto a los años anteriores de evaluación del Programa de Gestión.
Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador: No se reporta.
Evidencias que soportan la ejecución: El prestador entregó los archivos del formato CEL de las 52 semanas en el archivo comprimido "Anexo 3.1.2. Reporte Archivos CEL 2025 CREG".

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

Objetivo del Indicador:

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

Fórmula del indicador:

$$\text{Indicador} = 1 - \frac{\sum_1^N \sum_{s=1}^{T \text{ sem año}} \text{PERC 95 Registros cumplen}}{T_{Med} * T_{\text{sem año}}}$$

Donde:

$T \text{ sem año}$: Semanas del año.

$\text{PERC 95 Registros cumplen}$: Total de registros que cumplen con los rangos definidos en la regulación para la variable de distorsión armónica (THDV).

T_{Med} : Total de puntos de medición.

Resultado del indicador:

Tabla 122. Evaluación del Indicador de Resultado 3.3. Mantener la distorsión armónica dentro de los estándares regulatorios

Meta	Evaluación	Resultado
≥ 90%	86,71%	NO CUMPLE

Beneficios y recursos asociados.

Beneficios:

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

Recursos asociados:

- No reporta.

Información utilizada para el seguimiento:

- 3.1.3. Informe_PGLP_SSPD_THDv_2025_v3

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

- Anexo 3.1.3. Formatos CS5 Certificados

Actividades particulares reportadas por el Prestador:

La empresa reporta los datos dados en la siguiente Tabla:

Tabla 123. Número de registros y medidores 2025

Número total de medidores	Cantidad total de registros	Cantidad de registros que cumplen
342	15.982	15.420

Fuente: AFINIA

Análisis de la SSPD:

Para el 2025, AFINIA cuenta con 342 medidores, por lo tanto, el número total de reportes, para las 52 semanas, debe ser de 17.784. A continuación, se presenta el cálculo del indicador

Tabla 124. Cálculo del indicador

Número total de medidores	Cantidad de registros en las 52 semanas	Cantidad total de registros realizados	Cantidad de registros que cumplen	Indicador
342	17.784	15.982	15.420	86,71%

Fuente: Elaboración Superservicios

AFINIA reporta el 89,87% de los registros que debería presentar.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

No reporta.

Evidencias que soportan la ejecución:

El prestador entregó los archivos del formato CS5 de los 12 meses del año en el archivo comprimido "Anexo 3.1.3. Formatos CS5 Certificados".

2.4. Objetivo 4. Reducir las pérdidas de energía

Indicador de Resultado 4.1. Reducir el índice de pérdidas.

Objetivo del Indicador:

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

Fórmula del indicador:

$$\text{Indicador} = (IPT_S - IPT_P)$$

Donde:

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

IPT_P : Índice de pérdidas totales.

Resultado del indicador:

Tabla 125. Evaluación del Indicador de Resultado 4.1, Reducir el índice de pérdidas

Meta	Evaluación	Resultado
≥ 0	- 8,9	NO CUMPLE

Beneficios y recursos asociados.

Beneficios:

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

Información utilizada para el seguimiento:

- Reporte de AFINIA con el resultado y soportes de gestión de los indicadores del PGLP para el cuarto trimestre de 2025, enviado mediante el radicado SSPD 20265290438182 - Reporte 4to Trimestre 2025 a SSPD del 02 de febrero del 2026.
- 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.
- Reporte SUI “FORMATO PR7. Seguimiento a plan de reducción de pérdidas” año 2025

Indicador de Resultado 4.1. Reducir el índice de pérdidas.

Actividades particulares reportadas por el Prestador:

AFINIA reportó, que: con la finalidad de cumplir los compromisos adquiridos, redobló esfuerzos para cumplir con las metas trazadas para el Plan de Gestión de Pérdidas, alcanzando una inversión correspondiente a 312.686 MCOP, una inversión menor al del 2024 afectada por aspectos como: incrementó las entradas de energía sin el mismo comportamiento en las ventas, inestabilidad operativa recurrente, asociada a rotación de personal entre aliados comerciales y renunciadas, dificultades en la concertación de acuerdos conjuntos con las comunidades para el desarrollo de la línea de reducción con planes de blindajes de red a lo largo del año; sin embargo, dentro de la gestión realizada durante 2025, se destacaron los siguientes hitos:

- La ejecución del Plan de Reducción y Control de Pérdidas en 2024 tuvo como resultado un **Indicador Pérdidas del Operador de Red de 29,31%** con corte a diciembre de 2025.
- Los contratos de Control de Perdidas ejecutaron un **total de 364.455 acciones durante el año 2025** en la ejecución del plan de pérdidas, de las cuales **305.008 corresponden a acciones de campañas dirigidas** en sectores con altos focos de pérdidas, cuyas intervenciones están asociadas a la puesta a punto de la medida, así como a la ejecución de mini-proyectos de cambios de tecnología obsoleta o en mal estado, con la implementación de accesorios que ayudan a controlar las pérdidas como lo son las cajas con visor con lupa, los tornillos fracturables, medidores Bi-Cuerpo, etc. y el trabajo especializado a través de operativa especial.
- Durante el 2025 **se ejecutó la normalización de 6.193 suministros sin medidor**, con lo que se asegura la medición y correcta facturación de estos suministros. Acorde a lo gestionado y a la metodología de cálculo del indicador de resultado de normalización de suministros directos sin medidor a corte de diciembre 2025 es de 5.90%, respecto a la meta planificada de 5.83%.
- **Fortalecimiento del Centro de Gestión de Alarmas**, con lo que se espera mayor control con esquemas de telemetría a los clientes de alto consumo en AFINIA, que representan el 52% de la energía de ventas. Durante el 2025 se emitieron **466 Alarmas**.
- Logramos ejecutar la instalación de **12.973 suministros con medida centralizada**, la instalación de éstos equipos nos permiten tener una serie de funcionalidades que hacen del servicio de energía un dinamizador del sector energético, porque permite hacer el uso de la tecnología para llegar a los usuarios de una manera diferente, permitiendo que estos sean mucho más activos al momento de hacer uso del servicio de energía, pues ha permitido que los usuarios tengan disponible su consumo de energía de manera diaria a través de los diferentes canales virtuales, logrando tener un uso más eficiente de la energía. Además, se ha logrado que los usuarios conozcan sus consumos desde cualquier dispositivo con acceso a internet, sin necesidad de estar presente en su vivienda o donde se presta el servicio.
- Conseguimos instalar **19.635 macromedidores** con tecnología de medición centralizada en el nivel de tensión 1, para medir y focalizar las pérdidas a nivel de transformador y/o circuito, optimizando la gestión de pérdidas en los sectores intervenidos.

Indicador de Resultado 4.1. Reducir el índice de pérdidas.

- **Aseguramos la red de baja tensión** para control de pérdidas beneficiando a **40.281** clientes que disfrutaban de una nueva red que asegura la calidad y continuidad del servicio de energía, con una configuración de la red de baja tensión que dificulta las manipulaciones.
- Se instalaron **326 km** de red instalados y **4.325 postes** instalados, de los cuales **235 km** y **933 postes** corresponden a la red de Baja Tensión y **91 km** y **3.392 Postes** a la red de Media Tensión, para el blindaje de red para la reducción de pérdidas y la mejora en la calidad del servicio de energía.
- Incorporamos **25.327 clientes** que estaban conectados a la red de forma ilícita y cuya energía no era facturada, mediante la implementación del Plan Habitación de Vivienda (HV), en el cual se realiza la adecuación o instalación de la red eléctrica interna básica dentro de la vivienda de estos usuarios, facilitándoles el cumplimiento de los requisitos de ley contenidos en el RETIE. Esto trae como beneficio la mitigación de los riesgos de origen eléctrico dentro de las viviendas, como parte del compromiso continuo de la empresa de contribuir al desarrollo económico sostenible, mejorando la calidad de vida de estos sectores vulnerables y de la sociedad en general. La contratación y vinculación de estos usuarios representó un incremento en la facturación de **18.2 GWh** acumulados durante el 2025, lo que permitió un ingreso adicional por subsidios y recaudo a la empresa.
- Gestionamos la legalización y **contratación de 200 transformadores conectados ilegalmente a la red**, que representaron un incremento en la facturación de 926 MWh acumulados durante 2025.
- Se contrataron y normalizaron **3.416** clientes dentro en **invasiones ilegales**, generando **1.15 GWh** adicional facturados.
- Se creó la alianza contra el fraude, donde AFINIA cumplió con el encuentro con las empresas de servicios públicos Aguas de Cartagena y Surtigas, con el propósito de establecer una alianza estratégica para combatir el hurto y la defraudación de fluidos. consecuencia a los usuarios que cumplen con la legalidad. En la jornada se llevó a cabo la socialización del objetivo con la Dirección de la fiscalía general de la Nación y la Policía Nacional, para emprender acciones contundentes que detengan este delito, marcando un hito por la cultura de la legalidad en el suministro de servicios públicos esenciales.

Análisis de la SSPD:

Con base en la información de reporte del sistema de información SUI por parte de AFINIA, formatos PR9 y PR8; se verificó que el índice de pérdidas totales - IPT, en el mercado de comercialización a cargo de AFINIA, para el año 2025, fue del 29,31 %.

Teniendo en cuenta que el índice de pérdidas totales, establecido para AFINIA, según la resolución CREG 167 de 2020, corresponde al 20,41%, el resultado del indicador es del – 8,9%; por lo cual, AFINIA no cumplió la meta del indicador de resultado 4.1 *reducir el índice de pérdidas*.

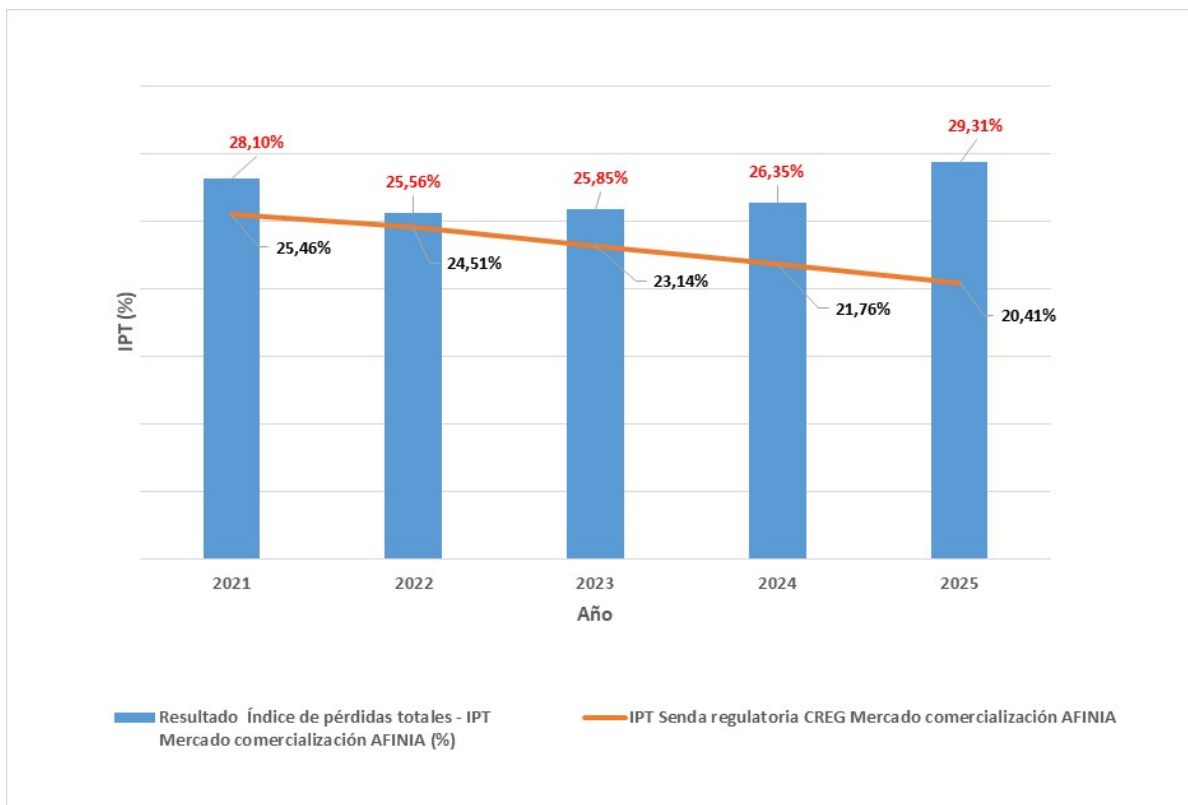
Indicador de Resultado 4.1. Reducir el índice de pérdidas.

Tabla 126. Resultado del índice de pérdidas

Meta - Senda CREG 2025 IPT (%)	Resultado Año 2025 IPT (%)	Evaluación (%)
20,41	29,31	- 8,9

Fuente: Elaboración SSPD

Figura 67. Evolución del índice de pérdidas total- IPT años 2021 a 2025 AFINIA.



Fuente: Elaboración SSPD (basado en reporte XM Evaluación plan de reducción de pérdidas y reporte SUI)

De acuerdo con el informe de XM: Informe operación y mercado XM 2025 - **Sección 10.10 Planes de gestión de pérdidas**; Caribe Mar- AFINIA, presentó incumplimiento de metas, por segundo año consecutivo, lo que, según el numeral 7.3.6.2 del Anexo General de la Resolución CREG 015 de 2018, conlleva a la cancelación del plan de reducción por lo cual su plan fue cancelado en el año 2025 y se inició la remuneración del plan de mantenimiento. También indica que, teniendo en cuenta, que en el plan de reducción aprobado, sí fueron aprobadas inversiones por concepto de la variable INVNUC en resolución particular (es el componente del CPROG asociado al costo de inversiones en activos que no son clasificables como Unidades Constructivas – UC-, aplicable a los planes de

Indicador de Resultado 4.1. Reducir el índice de pérdidas.

reducción de pérdidas), y al haber sido cancelado el plan devolver los ingresos recibidos por concepto de la variable INVNUC durante los periodos de incumplimiento que han sido remunerados, para que sean tenidos en cuenta como un menor valor en el costo de prestación del servicio a los usuarios del mercado; en este reporte, XM informa que durante 2025, Caribe Mar registró una liquidación negativa equivalente a \$52.052.255.239 (devolución de ingresos mediante un menor valor en el costo de prestación del servicio a los usuarios).

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

AFINIA informó lo siguiente: en términos generales, durante el año 2025, la ejecución del plan de pérdidas, tanto en la línea de control como en la línea de Reducción, presentó inconvenientes que incidieron directamente en los resultados de la senda regulatoria, tal como detallamos a continuación:

- Impacto de las temporadas de altas temperaturas y elevada humedad en los municipios atendidos por AFINIA, lo cual incrementó las entradas de energía sin el mismo comportamiento en las ventas.
- Inestabilidad operativa recurrente, asociada a rotación de personal entre aliados comerciales y renuncias, que afectó la continuidad y productividad de las acciones en campo.
- Se presentaron dificultades en la concertación de acuerdos conjuntos con las comunidades para el desarrollo de la línea de reducción con planes de blindajes de red a lo largo del año. Esto generó un bloqueo en el avance operativo en algunos municipios de Córdoba, Bolívar y Cesar, con restricciones de acceso en sectores críticos, tales como Calamar, Tierralta, Valencia y zonas con actividad minera, debido a condiciones de orden público, resistencia comunitaria y riesgos de seguridad.
- Para el segundo semestre del año, inicio el proselitismo político en contra de AFINIA por parte de líderes como alcaldes y gobernadores, intensificó la negativa de las comunidades para el desarrollo de las actividades para el mejoramiento de la red y normalización de la medida con los proyectos de redes planificados en sectores con focos de altas pérdidas.
- Se evidenció un aumento significativo de fraudes sofisticados mediante el uso de controles remotos, tarjetas electrónicas y manipulaciones no visibles en medidores, lo que ha dificultado la detección en campo, reducido la efectividad de las inspecciones tradicionales y exigido mayores capacidades técnicas y tecnológicas para su identificación.

Evidencia que soportan la ejecución:

AFINIA no presentó memoria de cálculo, a partir del cual, realizó el cálculo de IPT.

Indicador de resultado 4.2. Reducir número de usuarios sin medidor.

Objetivo del Indicador:

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

Este es un indicador de RESULTADO “Reducir el número de usuarios sin medidor en el mercado de comercialización”, el seguimiento a la ejecución de este programa se realizará sobre el cronograma presentado por el operador y será de manera anual.

Fórmula del indicador:

$$Indicador = \frac{\left(\%PartM_T - \frac{CSMed_T}{TotalClientes_T} * 100\% \right)}{\%PartM_T} * 100\%$$

Donde:

$\%PartM_T$: Meta para la participación de clientes sin medidor respecto de clientes totales, para el periodo T.

$CSMed_T$: Clientes sin medidor en el periodo T.

$TotalClientes_T$: Total clientes en el periodo T.

Resultado del indicador:

Tabla 127. Evaluación del Indicador Resultado 4.2. Reducir número de usuarios sin medidor

Meta	Evaluación	Resultado
$\geq 0\%$	-1,20%	NO CUMPLE

Tabla 128. Datos Indicador

Año	2025
Meta	5,83%
Alcanzado	5,90%

Fuente: AFINIA - SSPD

Detallando las metas establecidas para este indicador tenemos:

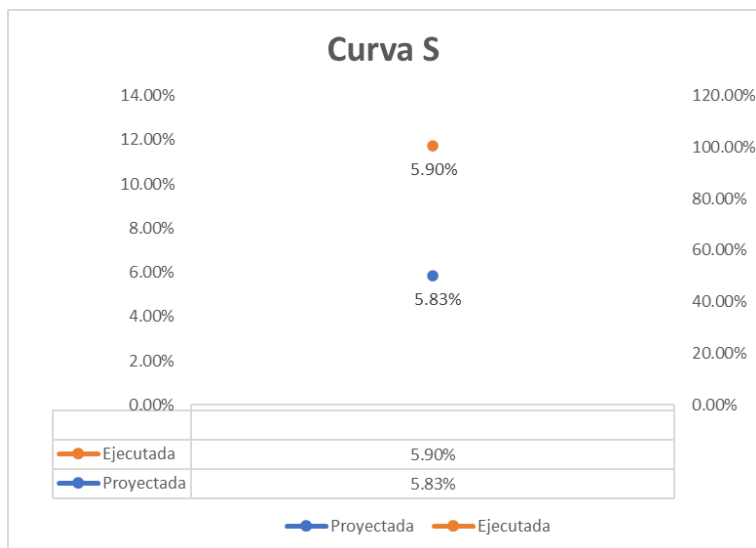
Indicador de resultado 4.2. Reducir número de usuarios sin medidor.

Tabla 129. Metas del Indicador

Indicador 4.2.2 % de Directos						
	oct-20	2021	2022	2023	2024	2025
Cientes Totales	1.451.411	1.567.000	1.606.175	1.646.329	1.687.488	1.729.675
Cientes Sin Medidor	157.185	141.515	125.453	108.990	92.115	74.818
Meta Regulatoria	10,83%	9,83%	8,83%	7,83%	6,83%	5,83%
Cientes a normalizar		15.670	16.062	16.463	16.875	17.297

Fuente: AFINIA - SSPD

Figura 68. Curva S



Fuente: AFINIA – SSPD

Esta línea de acción marca la pauta de orientación de los planes de control de pérdidas, enfocados principalmente en la normalización en redes y medida para corregir la situación de clientes en condiciones similares.

El propósito definido consiste en 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, con el propósito de impactar directamente en la disminución de pérdidas de energía, así como indirectamente en otros indicadores de gestión comercial que son claves para la operación de la compañía.

Indicador de resultado 4.2. Reducir número de usuarios sin medidor.

Tabla 130. Evolución Mensual del Indicador

Evolución Mensual 2025											
Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
1.630.230	1.635.148	1.639.928	1.641.803	1.644.466	1.646.785	1.649.931	1.653.175	1.656.700	1.661.835	1.664.548	1.666.739
105.701	104.919	103.977	103.570	103.145	102.020	103.883	101.241	100.883	100.097	99.401	98.407
6,48%	6,42%	6,34%	6,31%	6,27%	6,20%	6,30%	6,12%	6,09%	6,02%	5,97%	5,90%

Fuente: AFINIA - SSPD

La meta del indicador de reducción de suministros directos para el año 2025 es de 5,83% y el cierre real para AFINIA fue de 5,90%, por lo que no se alcanza la meta trazada para el año en evaluación. Para cierre de diciembre se cuenta con 98.407 suministros directos y una base de clientes regulados de 1.666.739.

Análisis de la SSPD

Acorde al comportamiento del mercado regulado, el resultado final del indicador realizado bajo la metodología establecida en el plan de pérdida nos arrojó un resultado de cumplimiento de 5.90% con respecto a una meta de 5.83%, con un 0.07% de desviación.

Con relación a las actividades específicas que hacen parte de este indicador, AFINIA aportó evidencia insuficiente, lo cual no permite verificar de manera plena y suficiente el avance reportado por el OR (99%). Adicionalmente no se cumplió el objetivo y se da como incumplido.

- Se solicitó soportes para este indicador 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.
- 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.

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

Indicador de resultado 5.1. Disminuir del número de accidentes de origen eléctrico en el sistema eléctrico del operador.

Objetivo del Indicador:

Evaluar la eficacia de las acciones implementadas por el operador dentro del Plan de Gestión del Riesgo Eléctrico, reflejado en la disminución del número de accidentes de origen eléctrico en el sistema del operador, basado en el reporte realizado al Sistema Único de Información (SUI), cumpliendo con lo especificado en el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE), que señala la obligación de los operadores de reportar “los accidentes de origen eléctrico ocurridos en sus redes y aquellos con pérdida de vidas en las instalaciones de sus usuarios”.

Parámetros del programa:

Se realizará seguimiento a este indicador a partir de la información registrada en el SUI sobre los accidentes de origen eléctrico, imputables al Operador de red. La Superservicios tendrá como línea base la información del año 2020. La información deberá ser reportada el 31 de enero de 2026 con base en información SUI a corte de 31 de diciembre de 2025.

La evaluación del indicador será acorde con la meta prevista en la matriz de indicadores. Para la evaluación del indicador se tomará la información del SUI revisando las causas de los accidentes determinadas en el reporte del accidente, considerando aquellas que sean imputables al prestador, de acuerdo con la descripción del caso.

Formula del Indicador:

$$\text{Indicador} = \frac{N^{\circ} AOEM_t - N^{\circ} AOE_t}{N^{\circ} AOME_t} * 100\%$$

Donde:

$N^{\circ} AOEM_t$: Número de Accidentes de Origen Eléctrico Meta para el periodo t.

$N^{\circ} AOE_t$: Número de Accidentes de Origen Eléctrico Total año t.

* Línea base el año 2020 con la siguiente senda: año 2021 mantener el valor del año 2020, de 2022 a 2025 lograr la reducción del 5% anual con respecto a la base de 2020.

Resultado del indicador:

Tabla 131. Evaluación del indicador parcial 5.1. Construir e implementar un plan de gestión de riesgo eléctrico - Reportado

Meta	Evaluación	Resultado
Mayor o igual a 0%	+40,74%	CUMPLE

Indicador de resultado 5.1. Disminuir del número de accidentes de origen eléctrico en el sistema eléctrico del operador.

Beneficios y recursos asociados:

- La implementación de actividades enfocadas en la identificación, prevención y adecuada gestión de los riesgos eléctricos en las redes del operador contribuirá a reducir significativamente los accidentes de origen eléctrico, tanto para personal del prestador como para los usuarios del servicio de energía eléctrica.
- Usuarios beneficiados: Total de usuarios de AFINIA en todos los grupos poblacionales y colaboradores del prestador.
- Departamentos beneficiados: Bolívar, Córdoba, Cesar, Sucre y Sur del Magdalena.

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. – Indicador 5.2.1
- Informe: 5.2.1 Accidentes Origen electrico_2025.
- Procedimiento De Atribución De Responsabilidad En Accidentes Eléctricos_Modelo (Word).
- Análisis Atribuible Primer trimestre_2025 (Excel)
- Análisis Atribuible Segundo trimestre_2025 (Excel)
- Análisis Atribuible tercer trimestre_2025 (Excel)
- Accidentes pendientes por gestionar202-2025 (Excel)

Indicador de resultado 5.1. Disminuir del número de accidentes de origen eléctrico en el sistema eléctrico del operador.

Figura 35. Captura de pantalla informe indicador 5.2.1



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:	5.2.1 Disminuir del número de accidentes de origen eléctrico en el sistema eléctrico del operador			
Indicador:	5.2.1 ACCIDENTES DE ORIGEN ELÉCTRICO	Tipo de indicador:	Indicador de resultado	
Frecuencia de medición	Anual	Periodo de medición:	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

- Documento Word “5.2.1 Accidentes Origen electrico_2025.docx”.
- Información del formato TT5 sobre accidentes de origen eléctrico, correspondiente al año 2025, consultada en el Sistema Único de Información (SUI), conforme con lo estipulado en la Resolución No. SSPD-20212200012515. Consulta realizada con información SUI a corte de 31 de diciembre de 2025, en los términos reportados por el prestador.

Análisis de la SSPD:

En la Resolución 20212200012515 de 2021 se definieron los lineamientos para el cargue de

Indicador de resultado 5.1. Disminuir del número de accidentes de origen eléctrico en el sistema eléctrico del operador.

información que deben reportar al Sistema Único de Información (SUI) los prestadores del servicio de energía eléctrica del Sistema Interconectado Nacional (SIN), así como el Administrador del Mercado.

El detalle de los formatos y las fechas límite para el cargue de dicha información se encuentra en el Anexo General. En este marco, el formato TT5 “Información de Accidente de Origen Eléctrico” establece la obligación de que todos los generadores, transmisores, operadores de red y comercializadores reporten, mediante cargue masivo, los accidentes identificados en sus redes eléctricas, incluyendo la siguiente información:

Tabla 132. Información necesaria para el cargue del formato TT5

Periodicidad	Trimestral.
Dato a reportar	Trimestral Vencido.
Fecha inicial para reporte	Desde el día 1 del mes siguiente a la finalización del trimestre.
Fecha límite para reporte	Hasta el día 15 del mes siguiente a la finalización del trimestre correspondiente del reporte.
Descripción	Este formato captura la información de los accidentes de origen eléctrico de los cuales la empresa se enteró durante el periodo de reporte, con o sin interrupción del servicio de energía eléctrica, que tengan como consecuencia la muerte, lesiones graves de personas (trabajadores y/o terceros) o afectación grave de inmuebles por incendio o explosión, de acuerdo con lo establecido en el numeral 9.5 del anexo general de la Resolución MME 90708 de 2013 – Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas – RETIE y es el resultado del proceso de investigación del accidente de origen eléctrico.

Fuente: Elaboración Superservicios

De manera que, para el cierre de la vigencia 2025, AFINIA remitió el informe de accidentes de origen eléctrico correspondiente al indicador 5.2.1, consolidando la información reportada en el Sistema Único de Información (SUI) mediante el formato TT5. De la información aportada por el prestador, se destacan los siguientes puntos:

- Del informe remitido por AFINIA para el indicador 5.2.1, correspondiente al cierre de la vigencia 2025, se destaca que la meta establecida para el año fue de 27 accidentes atribuibles al Operador de Red, frente a un resultado reportado de 16 accidentes, lo que representaría el cumplimiento de la meta planteada.

El total de personas accidentadas reportadas durante el año 2025, correspondientes, según el prestador, a eventos ocurridos en los años 2024, 2023 y 2022 asciende a 43, de las cuales 16 fueron clasificadas por AFINIA como atribuibles al Operador de Red (aproximadamente el 37% del total reportado), con la siguiente distribución por trimestre: primer trimestre, 0 accidentes atribuibles; segundo trimestre, 15; tercer trimestre, 1. El informe no desagrega accidentes atribuibles correspondientes específicamente al cuarto

Indicador de resultado 5.1. Disminuir del número de accidentes de origen eléctrico en el sistema eléctrico del operador.

trimestre de 2025, por lo que el resultado anual reportado (16) corresponde a la suma de lo evidenciado en los tres primeros trimestres de la vigencia.

Adicionalmente, el prestador reconoce la existencia de un accidente reportado de manera repetida dentro del consolidado, situación que informa será oportunamente corregida ante la SSPD, y que introduce una limitación adicional sobre la precisión del dato final reportado.

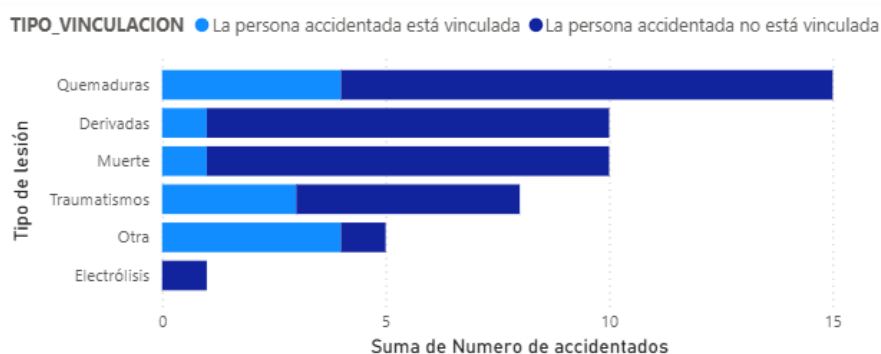
Para efectos de contraste, se mantiene a continuación el desglose por tipo de lesión y vinculación laboral obtenido de la más reciente consulta independiente realizada por la Superservicios al grupo SUI, correspondiente al año 2025, en tanto no se aportó, dentro de la documentación remitida para el cierre de la vigencia 2025, una consulta o desglose equivalente realizado de manera independiente por esta Superintendencia para el año 2025.

Figura 69. Información necesaria para el cargue del formato TT5

Tipo de lesión	La persona accidentada está vinculada	La persona accidentada no está vinculada	Total
Quemaduras	4	11	15
Derivadas	1	9	10
Muerte	1	9	10
Traumatismos	3	5	8
Otra	4	1	5
Electrólisis		1	1
Total	13	36	49

Fuente: Elaboración Superservicios

Figura 70. Información necesaria para el cargue del formato TT5



Fuente: Elaboración Superservicios con información del SUI

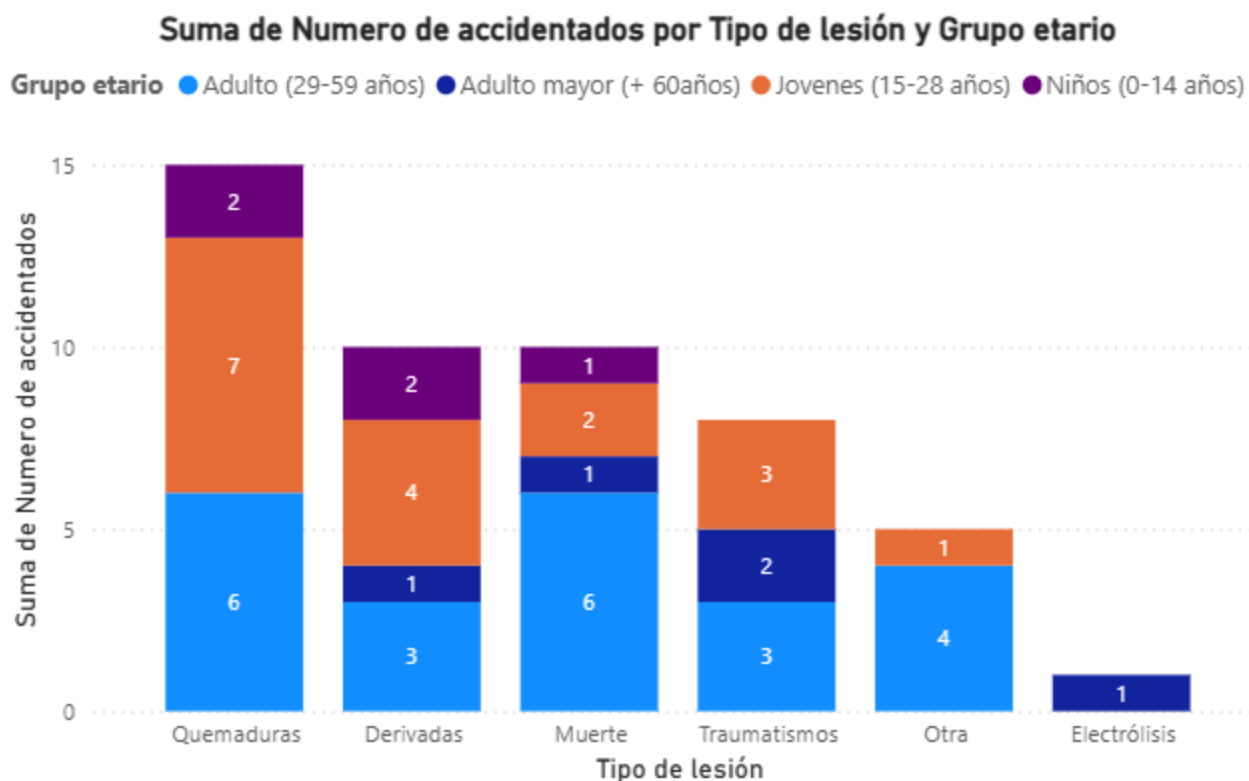
Indicador de resultado 5.1. Disminuir del número de accidentes de origen eléctrico en el sistema eléctrico del operador.

Notas:

*En el consolidado se identifican 6 personas con información idéntica, lo que sugiere un posible error de duplicidad; por lo cual se procedió a eliminar la información repetida obteniendo un total de 49 accidentes para los 3 periodos de 2025 reportados, 6 accidentes mas de los reportados en el informe para la evaluación.

- La accidentalidad por grupos etarios evidencia que los más afectados son los adultos con un total de 22 accidentados, seguido de los jóvenes con un total de 17 accidentados.
- Frente al tipo de lesión resalta que la muerte ocupa el tercer lugar y que se presentan muertes en todos los grupos etarios, incluyendo los niños.

Figura 71. Accidentalidad por grupo etario



Fuente: Elaboración propia con información del SUI

- No fue posible realizar una verificación de la clasificación de los accidentes de origen eléctrico como atribuibles o no atribuibles al prestador, en contraste con lo efectuado para la vigencia 2024. Lo anterior, debido a que, dentro de los cuatro archivos Excel aportados por AFINIA
 - Análisis Atribuible Primer trimestre_2025.

Indicador de resultado 5.1. Disminuir del número de accidentes de origen eléctrico en el sistema eléctrico del operador.

- Análisis Atribuible Segundo trimestre_2025.
- Análisis Atribuible Tercer trimestre_2025.
- Accidentes pendientes por gestionar 2025.

No se encuentra la información que permita verificar dicha clasificación, a diferencia de lo ocurrido en 2024, año para el cual sí se aportó el archivo "5.2.1 INFORME_EVENTOS_SINAC_20250121_21En.xls_reporte SSPD2024", que permitió realizar dicho ejercicio de verificación.

- Se resalta, como soporte adicional, el aporte del documento "Procedimiento de Atribución de Responsabilidad en Accidentes Eléctricos_Modelo", en el cual se establece la metodología utilizada por AFINIA para la clasificación de los accidentes.
- Del total de accidentes reportados por AFINIA en 2025, se reportó una cifra de 16 accidentes atribuibles, equivalente al 37% de los 43 casos reportados por el prestador (frente a los 49 verificados en el SUI). Dicha clasificación fue efectuada directamente por el prestador, sin que se cuente, dentro de la documentación remitida para el cierre de la vigencia, con una verificación independiente por parte de esta Superintendencia que permita contrastar el porcentaje de atribución frente al criterio aplicado en el ejercicio de revisión de 2024.
- En consecuencia, si bien el resultado reportado (16 accidentes) se ubica por debajo de la meta anual establecida (27), se acepta la evaluación reportada como válida, dejando la salvedad de la imposibilidad de verificar la base de datos sobre la cual se realizó dicha clasificación, como sí fue posible para la vigencia 2024.
- Se aclara que no se realiza el contraste con la información del SUI, con el fin de evitar controversias derivadas de la falta de información sobre la clasificación realizada por la empresa. A lo anterior se suma la disminución en el total de accidentes reportados, que pasó de 62 en 2024 a 49 en 2025.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

Para el cierre de la vigencia 2025, AFINIA no reportó dificultades adicionales para el cumplimiento del indicador, más allá de la duplicidad identificada en el consolidado de accidentes reportados.

Evidencias que soportan la ejecución:

Ver documento archivo Word "5.2.1 Accidentes Origen electrico_2025.docx" y el detalle de los archivos del reporte SUI y los criterios de clasificación de accidentes atribuibles al Operador de Red aportados por AFINIA.

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

Indicador de resultado 6.1. Reducir el número de fallos sancionatorios por Silencio Administrativo Positivo (SAP) aplicadas por la SSPD.

Objetivo del Indicador:

Mejorar la atención al cliente en cuanto a la calidad, tiempo de respuesta y el debido proceso de notificación de las respuestas a los usuarios.

Fórmula del indicador:

$$\text{indicador} = \frac{N^{\circ}SAPM_T - N^{\circ}SAP_T}{N^{\circ}SAPM_T} * 100\%$$

Donde:

$N^{\circ}SAPM_T$: Meta de número de Silencios Administrativos Positivos.

$N^{\circ}SAP_T$: Silencios Administrativos Positivos en el periodo T.

Resultado del indicador:

Tabla 133. Evaluación Indicador de Resultado 6.1

Meta	Evaluación	Resultado
$\geq 0 \%$	100 %	CUMPLE

Beneficios y recursos asociados.

- Mejora en cuanto a la calidad, tiempo de respuesta y el debido proceso de notificación de las respuestas
- a los usuarios del servicio de atención al cliente.
- Usuarios beneficiados: usuarios de atención al cliente de AFINIA.
- Departamentos beneficiados: Bolívar, Córdoba, Cesar, Sucre y Sur del Magdalena.

Información utilizada para el seguimiento:

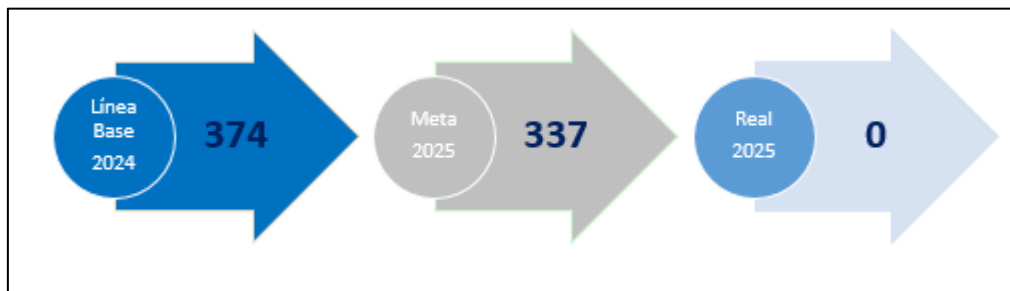
- El material suministrado como evidencia por la empresa acerca de las Notificaciones de número de sanciones por Silencio Administrativo Positivo (SAP) falladas por la SSPD.

Actividades particulares reportadas por el Prestador:

Para el seguimiento del indicador de resultado 6.II.1. Reducir el número de sanciones por Silencio Administrativo Positivo (SAP) falladas por la SSPD, el prestador informó que la línea base corresponde a 374 solicitudes de investigación por SAP para la vigencia 2024, con una meta para 2025 consistente en reducir dicho valor en un 10 %, equivalente a alcanzar un máximo de 337 casos.

Indicador de resultado 6.1. Reducir el número de fallos sancionatorios por Silencio Administrativo Positivo (SAP) aplicadas por la SSPD.

Figura 72. Evolución del indicador en el año evaluado



Fuente: Afinia

Como resultado de la medición anual, reportó un valor de 0 y manifestó que durante la vigencia 2025 la empresa Caribemar de la Costa S.A.S. E.S.P. no fue notificada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios de procesos de investigación relacionados con Silencio Administrativo Positivo (SAP). Con fundamento en lo anterior, concluyó el cumplimiento del indicador.

Análisis de la SSPD:

Dado que este corresponde a un indicador de evaluación anual, se verificó la información reportada por el prestador para la vigencia 2025, quien informó que durante dicho periodo no le fueron notificados fallos sancionatorios por Silencio Administrativo Positivo (SAP), reportando un total de cero (0) casos para la medición del indicador.

De conformidad con la Adenda No. 1 al Programa de Gestión a Largo Plazo, la meta establecida para la vigencia 2025 corresponde a 295 fallos sancionatorios por SAP, con una reducción anual del 10 % respecto de la línea base definida para el indicador.

Aplicando la metodología de cálculo prevista para el indicador, se obtiene:

$$\text{Indicador} = \left(\frac{N^{\circ}SAPm - N^{\circ}SAPt}{N^{\circ}SAPm} \right) * 100\%$$

$$\text{Indicador} = \left(\frac{295 - 0}{295} \right) * 100\%$$

$$\text{Indicador} = (1) * 100\%$$

$$\text{Indicador} = 100\%$$

No obstante, durante la revisión se evidenció que el informe presentado por el prestador reporta una meta de 337 casos, la cual no corresponde a la senda de cumplimiento definida en la Adenda No. 1 al Programa de Gestión a Largo Plazo, donde se establece como meta para la vigencia 2025 un valor de

Indicador de resultado 6.1. Reducir el número de fallos sancionatorios por Silencio Administrativo Positivo (SAP) aplicadas por la SSPD.

295 fallos sancionatorios por SAP. Adicionalmente, el prestador no aportó el soporte documental previsto en el Programa de Gestión a Largo Plazo, correspondiente al listado de los fallos sancionatorios por SAP en la vigencia o, en su defecto, una certificación expedida por el área competente que acreditara la inexistencia de dichos fallos, limitándose a incluir esta información dentro del informe presentado.

Por lo anterior, frente al criterio de evaluación establecido para el indicador y considerando que el resultado reportado para la vigencia corresponde a cero (0) fallos sancionatorios por SAP, **se reconoce el cumplimiento del indicador**, recomendando al prestador armonizar la información reportada con las metas vigentes del Programa de Gestión a Largo Plazo y fortalecer los soportes documentales que respalden los resultados informados.

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 (PGLP) de CARIBEMAR S.A.S. E.S.P.
- Adenda No. 1 al Programa de Gestión a Largo Plazo.
- Informe de seguimiento anual 2025 del Plan de Mejoramiento de Atención al Usuario (Indicador de Resultado 6.II.1).

Indicador de resultado 6.2. Mejorar la calidad de las decisiones de los Recursos de Reposición

Objetivo del Indicador:

Mejorar la gestión en el trámite de los Recursos de Reposición y en subsidio Apelación presentados por los usuarios frente a las respuestas dadas a sus peticiones en primera instancia.

Fórmula del indicador:

$$Indicador = \frac{100\% * \left(\frac{RAP_{Rev\&Mod_t}}{RAP_{TOT_t}} \right) - \%RAP_M}{\%RAP_M} * 100\%$$

Donde:

$RAP_{Rev\&Mod_t}$: Recursos de Apelación modificados y revocados en el periodo t.

RAP_{TOT_t} : Recursos de Apelación Totales en el periodo t.

$\%RAP_M$: Porcentaje de RAPs meta para el periodo t.

Resultado del indicador:

Tabla 134. Evaluación Indicador de Resultado 6.2

Meta	Evaluación	Resultado
≤ 37 %	134,97 %	NO CUMPLE

Beneficios y recursos asociados.

- Mejora en cuanto a la calidad, tiempo de respuesta y el debido proceso de notificación de las respuestas
- a los usuarios del servicio de atención al cliente.
- Usuarios beneficiados: usuarios de atención al cliente de AFINIA.
- Departamentos beneficiados: Bolívar, Córdoba, Cesar, Sucre y Sur del Magdalena.

Información utilizada para el seguimiento:

- El material suministrado como evidencia por la empresa acerca de las decisiones de los Recursos de reposición.

Actividades particulares reportadas por el Prestador:

Para el seguimiento del indicador de resultado 6.II.2. Mejorar la calidad de las decisiones de los Recursos de Reposición, el prestador presentó el informe anual correspondiente a la vigencia 2025, en el cual indicó que la línea base para el año 2024 corresponde a 4.455 recursos revocados y modificados, estableciendo como meta para la vigencia 2025 una reducción del 10 %, equivalente a un máximo de

Indicador de resultado 6.2. Mejorar la calidad de las decisiones de los Recursos de Reposición

4.010 recursos.

Asimismo, informó que durante la vigencia 2025 la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios notificó 5.226 resoluciones de apelación, discriminadas en 1.223 decisiones confirmadas (23 %), 307 modificadas (6 %) y 3.696 revocadas (71 %). Con base en estos resultados, el prestador reportó un total de 4.003 resoluciones revocadas y modificadas, concluyendo el cumplimiento del indicador establecido en el Programa de Gestión a Largo Plazo.

Figura 73. Resultado del indicador de resultado 6.II.2 reportado por el prestador



Fuente: Afinia

Como soporte del indicador, el prestador anexó la base denominada "6. APELACIONES ENERO 2025 A DICIEMBRE 2025", correspondiente a la relación de los recursos de apelación atendidos durante la vigencia, la cual contiene el detalle de las resoluciones emitidas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y la clasificación de las decisiones adoptadas.

Figura 74. Base de datos de recursos de apelación aportada por el prestador como soporte del indicador.

Etiquetas de fila	Cuenta de RADOPEN
CONFIRMATORIA	1.223
MODIFICATORIA	307
REVOCATORIA	3.696
Total general	5.226

Fuente: Afinia

Análisis de la SSPD:

Con base en la información suministrada por el prestador para la evaluación del Indicador de Resultado 6.II.2. Mejorar la calidad de las decisiones de los Recursos de Reposición, la SSPD revisó el informe anual correspondiente a la vigencia 2025, así como la base de datos "6. APELACIONES ENERO 2025 A DICIEMBRE 2025", aportada como soporte del indicador.

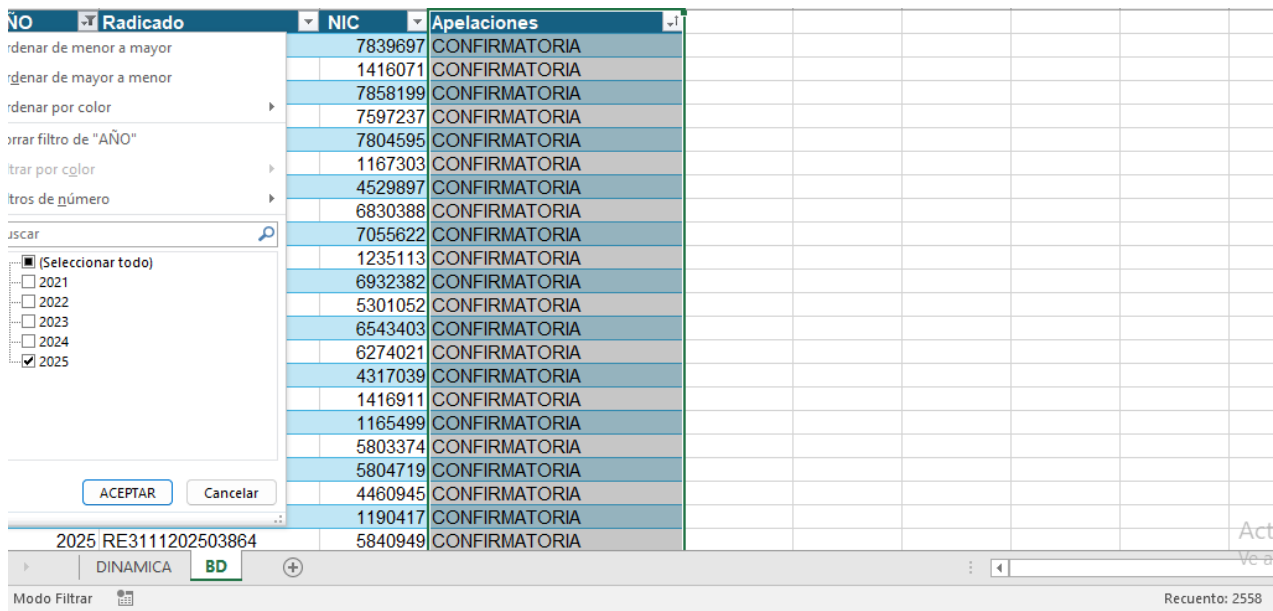
En el informe presentado, el prestador indicó que durante la vigencia 2025 fueron notificadas 5.226 resoluciones de apelación por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, discriminadas en 1.223 decisiones confirmadas, 307 modificadas y 3.696 revocadas, reportando un total de 4.003 recursos revocados y modificados, con fundamento en los cuales concluyó el

Indicador de resultado 6.2. Mejorar la calidad de las decisiones de los Recursos de Reposición

cumplimiento del indicador.

No obstante, durante el proceso de verificación de la información, la SSPD efectuó la revisión de la base de datos aportada como soporte, evidenciando que esta contiene un campo denominado "AÑO", el cual permite identificar la vigencia a la que corresponde cada registro. En aplicación del criterio de evaluación anual definido en el Programa de Gestión a Largo Plazo, se realizó el filtrado de la información considerando exclusivamente los registros correspondientes al año 2025, con el fin de validar la consistencia entre el informe presentado y la evidencia documental suministrada por el prestador.

Figura 75. Verificación de la base de datos de Recursos de Apelación



NO	Radicado	NIC	Apelaciones
Ordenar de menor a mayor		7839697	CONFIRMATORIA
Ordenar de mayor a menor		1416071	CONFIRMATORIA
Ordenar por color		7858199	CONFIRMATORIA
Ordenar por color		7597237	CONFIRMATORIA
Ordenar filtro de "AÑO"		7804595	CONFIRMATORIA
Filtrar por color		1167303	CONFIRMATORIA
Filtrar por número		4529897	CONFIRMATORIA
		6830388	CONFIRMATORIA
		7055622	CONFIRMATORIA
		1235113	CONFIRMATORIA
		6932382	CONFIRMATORIA
		5301052	CONFIRMATORIA
		6543403	CONFIRMATORIA
		6274021	CONFIRMATORIA
		4317039	CONFIRMATORIA
		1416911	CONFIRMATORIA
		1165499	CONFIRMATORIA
		5803374	CONFIRMATORIA
		5804719	CONFIRMATORIA
		4460945	CONFIRMATORIA
		1190417	CONFIRMATORIA
		5840949	CONFIRMATORIA

2025 RE3111202503864

Modo Filtrar

Recuento: 2558

Fuente: Afinia

Nota: En la figura anterior se aplicó el filtro correspondiente a la vigencia 2025 sobre la base de datos aportada por el prestador. Como resultado, el recuento de los registros asociados a las decisiones confirmatorias, modificatorias y revocatorias (excluyendo la fila de encabezados) corresponde a un total de 2.557 recursos, los cuales constituyen el universo de Recursos de Apelación de la vigencia objeto de evaluación y sirven como base para el cálculo del indicador.

Como resultado de dicha verificación, se identificó que la base de datos contiene 2.557 registros correspondientes a la vigencia 2025, valor que difiere del total de 5.226 resoluciones reportadas por el prestador en el informe anual.

Con fundamento en la información obtenida de la base filtrada, la SSPD consolidó la distribución de las decisiones notificadas durante la vigencia 2025, obteniendo los siguientes resultados:

Indicador de resultado 6.2. Mejorar la calidad de las decisiones de los Recursos de Reposición

Tabla 135. Comparación entre la información reportada por el prestador y la información verificada por la SSPD para la vigencia 2025.

Resultado de la decisión	Reportado por el prestador	Verificado por la SSPD
Confirmatorias	1.223	334
Modificadorias	307	170
Revocatorias	3.696	2.053
Total	5.226	2.557

Fuente: Creación de la SSPD

La comparación evidencia diferencias entre los valores consignados en el informe del prestador y aquellos obtenidos a partir de la base de datos aportada como soporte para la vigencia evaluada. En consecuencia, para efectos de la evaluación del indicador, la SSPD tomó como referencia la información verificada directamente en la base de datos correspondiente al año 2025.

De conformidad con la Adenda No. 1 al Programa de Gestión a Largo Plazo, el indicador debe evaluarse de la siguiente manera:

Tabla 136. Valores utilizados para el cálculo del indicador

VARIABLE	VALOR
Total RAP (RAP _{Tot})	2.557
RAP revocados	2.053
RAP modificados	170
RAP revocados + modificados (RAP _{Rev&Mod})	2.223
Meta porcentual (%RAP_m)	37 %

Fuente: Creación de la SSPD

Al sustituir los valores verificados en la fórmula del indicador se obtiene:

$$Indicador = \left(\frac{100\% * \left(\frac{RAP_{rev\&mod}}{RAP_{totT}} \right) - \%RAP_m}{\%RAP_m} \right) * 100\%$$

$$Indicador = \left(\frac{100\% * \left(\frac{2223}{2557} \right) - 37\%}{37\%} \right) * 100\%$$

$$Indicador = \left(\frac{86,94\% - 37\%}{37\%} \right) * 100\%$$

$$Indicador = 134,97\%$$

Indicador de resultado 6.2. Mejorar la calidad de las decisiones de los Recursos de Reposición

El resultado obtenido corresponde a una desviación de 134,97 % respecto de la meta porcentual establecida para la vigencia 2025, evidenciando que la proporción de Recursos de Reposición y en Subsidio de Apelación revocados y modificados supera el porcentaje objetivo definido en la Adenda No. 1 al Programa de Gestión a Largo Plazo.

Adicionalmente, se observó que el prestador evaluó el indicador con base en una reducción absoluta de recursos revocados y modificados respecto de la vigencia anterior (meta de 4.010 recursos), criterio que difiere de la metodología porcentual establecida en la Adenda No. 1, la cual dispone que la evaluación debe efectuarse a partir de la relación entre los recursos revocados y modificados frente al total de Recursos de Reposición y en Subsidio de Apelación notificados durante la vigencia.

En consecuencia, considerando las diferencias identificadas entre la información reportada en el informe y la información verificada en la base de datos aportada como soporte, así como la aplicación de una metodología distinta a la prevista en la Adenda No. 1 al Programa de Gestión a Largo Plazo, la SSPD **no encuentra elementos suficientes para validar el cumplimiento del indicador** en los términos reportados por el prestador.

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 (PGLP) de CARIBEMAR S.A.S. E.S.P.
- Adenda No. 1 al Programa de Gestión a Largo Plazo.
- Informe de seguimiento anual 2025 del Plan de Mejoramiento de Atención al Usuario (Indicador de Resultado 6.II.2).
- Base de datos "6. APELACIONES ENERO 2025 A DICIEMBRE 2025" (Relación de Recursos de Apelación notificados por la SSPD).

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

Indicador de resultado 7.1. Aumento del sentido de pertenencia con la empresa por parte de los colaboradores.

Objetivo del Indicador:

Medir el sentido de pertenencia con la empresa por parte de los colaboradores, se establece como meta mejorar respecto al año anterior dentro del margen de error de las encuestas.

Fórmula del indicador:

$$\text{Indicador} = \frac{\text{Calificación } SPC_t - \text{Calificación } SPC_{t-1}}{\text{Calificación } SPC_{t-1}} * 100\%$$

Donde:

Calificación SPC_t: Calificación del sentido de pertenencia de los colaboradores en el año de evaluación (2024).

Calificación SPC_{t-1}: Calificación del sentido de pertenencia de los colaboradores en el año anterior al año de evaluación (2023).

Resultado del indicador:

Tabla 137. Evaluación Indicador de Resultado 7.1. Aumento del sentido de pertenencia con la empresa por parte de los colaboradores

Meta	Evaluación	Resultado
≥ 0 %	24,49%	CUMPLE

Beneficios y recursos asociados.

- Identificar el sentido de pertenencia y compromiso de los colaboradores de la empresa, las fortalezas y debilidades, que permitan establecer un plan de acción para mejorar el sentido de pertenencia y motivar a los colaboradores en el logro de los objetivos de la compañía.
- Establecer la línea base de evaluación para el indicador de resultado 7.2.1 Aumento del sentido de pertenencia con la empresa por parte de los colaboradores, que se ha establecido con un seguimiento anual. El resultado de la encuesta inicial, realizada a los colaboradores en diciembre de 2021, es la línea base para hacer seguimiento al indicador de acuerdo con la meta y senda planteada en el PGLP.
- Medir la mejora en el sentido de pertenencia y compromiso de los colaboradores durante el periodo 2022 a 2025.
- Usuarios beneficiados: de manera directa se beneficia al total de los colaboradores de AFINIA.
- De manera indirecta se beneficia al total de usuarios de todos los grupos poblacionales de AFINIA.

Indicador de resultado 7.1. Aumento del sentido de pertenencia con la empresa por parte de los colaboradores.

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

Información utilizada para el seguimiento:

Soportes y evidencias del Informe del Cuarto Trimestre del 2025: Aumento del Sentido de pertenencia con la empresa por parte de los Colaboradores año 2025.

Actividades particulares reportadas por el Prestador:

Para el seguimiento del Indicador de Resultado 7.II.1. Aumento del sentido de pertenencia con la empresa por parte de los colaboradores, el prestador presentó el informe anual correspondiente a la vigencia 2025, en el cual describió la estrategia implementada para fortalecer el ambiente laboral y el sentido de pertenencia de los colaboradores, tomando como referencia la metodología de medición desarrollada por Great Place to Work®, orientada a evaluar la percepción de los trabajadores sobre diferentes dimensiones del ambiente organizacional.

Como parte de dicha estrategia, el prestador informó la ejecución de un Plan de Acción de Clima Laboral 2025, estructurado en torno a tres componentes principales: Índice de Transacción, Índice de Compromiso y Medición de Clima Laboral, los cuales incorporan iniciativas relacionadas con la actualización de beneficios para los colaboradores, la ampliación de la cobertura de la convención colectiva, la ejecución del Plan de Formación, el fortalecimiento del liderazgo, el desarrollo del Plan de Bienestar, la realización de talleres ECOS, talleres de fortalecimiento de equipos y la aplicación de la encuesta de clima laboral correspondiente a la vigencia 2025.

Figura 76. Consolidado Plan de Acción para el fortalecimiento del clima laboral y el sentido de pertenencia – Vigencia 2025

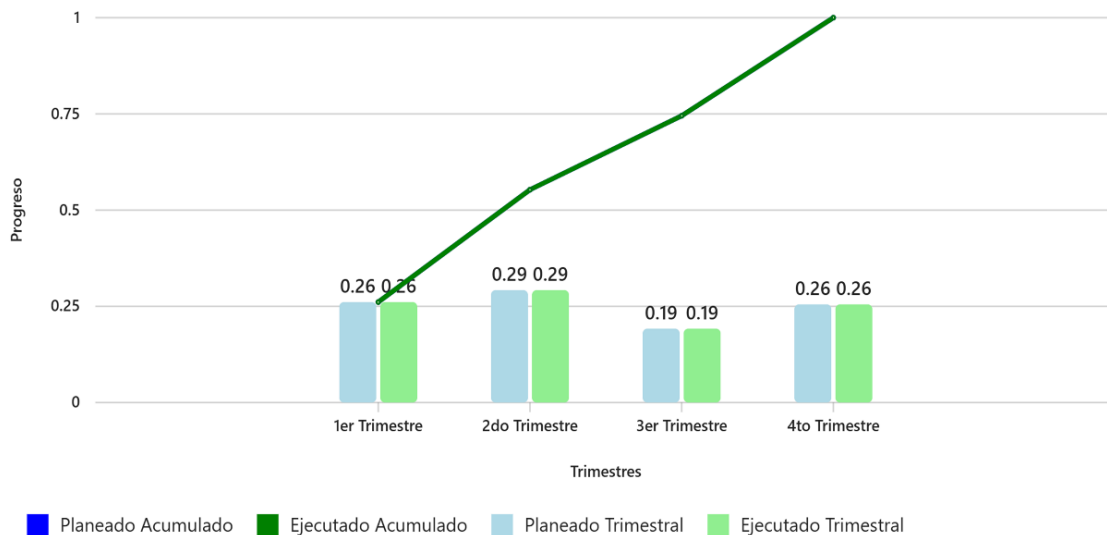
Plan de acción atención índices de Clima Laboral	Peso	Planeado/ Ejecutado	1er Trimestre			2do Trimestre			3er Trimestre			4to Trimestre		
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Total Plan de Gestión por trimestre	100%	Planeado	26%				29%		19%					25%
		Ejecutado	26%				29%		19%					25%
Total Plan de Gestión acumulado	100%	Planeado	26%				55%		75%					100%
		Ejecutado	26%				55%		75%					100%
		Cumplimiento	100%				100%		100%					100%

Fuente: Afinia

Con relación al seguimiento del plan, el prestador reportó el cumplimiento de la totalidad de las actividades programadas durante los cuatro trimestres de la vigencia, indicando una ejecución acumulada del 100 %, de acuerdo con el cronograma establecido para cada uno de los componentes del plan de acción.

Indicador de resultado 7.1. Aumento del sentido de pertenencia con la empresa por parte de los colaboradores.

Figura 77. Seguimiento trimestral y avance acumulado del Plan de Acción de Clima Laboral 2025



Fuente: Afinia

Como soporte de las acciones ejecutadas, el prestador anexó, entre otros documentos, el consolidado del Plan de Formación 2025, el informe del Programa de Bienestar, la documentación metodológica de Great Place to Work®, el reporte técnico de resultados de la encuesta de clima laboral y el archivo consolidado de resultados de la medición aplicada durante la vigencia, mediante los cuales se sustenta la ejecución de las actividades previstas y la aplicación del instrumento de medición.

Finalmente, el prestador reportó que la medición del clima laboral correspondiente a la vigencia 2025 fue realizada mediante la encuesta Great Place to Work®, cuyos resultados fueron consolidados en el Índice de Ambiente Laboral, indicador que refleja la percepción de los colaboradores frente a aspectos relacionados con la credibilidad, el respeto, la ecuanimidad, el compañerismo y el orgullo de pertenecer a la organización, constituyéndose en el principal insumo para evaluar el comportamiento del indicador de resultado establecido en el Programa de Gestión a Largo Plazo.

Indicador de resultado 7.1. Aumento del sentido de pertenencia con la empresa por parte de los colaboradores.

Figura 78. Resultado de la medición del Índice de Ambiente Laboral – Great Place to Work® 2025

Índice del Ambiente Laboral			
Dimensión	Valoración		Tendencia
	Previa	Actual	
Credibilidad	Media (-)	Media (+)	Favorable
Respeto	Media (-)	Media (-)	Estable
Ecuanimidad	Media (-)	Media (-)	Estable
Compañerismo	Baja	Media (-)	Favorable
Orgullo	Media (-)	Media (+)	Favorable
Apreciación general	Media (-)	Media (+)	Favorable
Índice del Ambiente Laboral	49	61	Favorable
Estadio de Valoración	Satisfactorio	Muy satisfactorio	

Fuente: Afinia

Análisis de la SSPD:

Con base en la información suministrada por el prestador para la evaluación del Indicador de Resultado 7.II.1. Aumento del sentido de pertenencia con la empresa por parte de los colaboradores, la evaluación verificó el informe anual correspondiente a la vigencia 2025 y la documentación aportada como soporte, la cual comprende el Plan de Acción de Clima Laboral 2025, el consolidado del Plan de Formación, el Informe de Bienestar, la documentación metodológica de Great Place to Work® (GPTW), el reporte técnico de resultados, el archivo consolidado de la medición y la presentación de resultados del indicador.

Durante la revisión documental se evidenció que el prestador implementó un conjunto de estrategias orientadas al fortalecimiento del ambiente laboral y del sentido de pertenencia de los colaboradores, estructuradas dentro del Plan de Acción de Clima Laboral 2025, el cual contempla iniciativas asociadas al fortalecimiento del liderazgo, la actualización de beneficios para los colaboradores, la ejecución del Plan de Formación, el Programa de Bienestar y la medición anual del clima laboral mediante la metodología Great Place to Work®.

Indicador de resultado 7.1. Aumento del sentido de pertenencia con la empresa por parte de los colaboradores.

Figura 79. Plan de Acción de Clima Laboral 2025

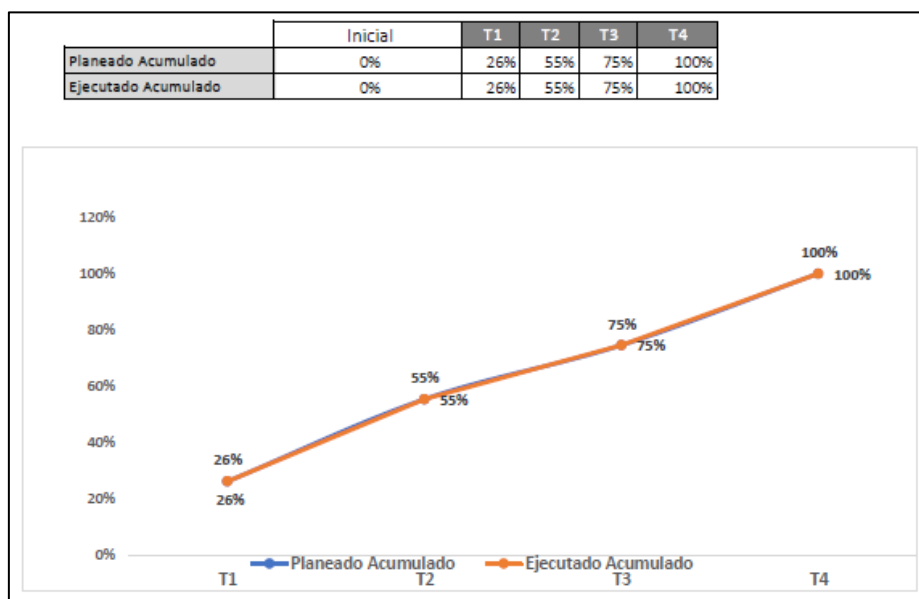
Item	Metas 2025 Indicador Plan Especial SSPD: Aumento del Sentido de pertenencia con la empresa por parte de los Colaboradores	Peso	Planeado/ Ejecutado	1er Trimestre			2do Trimestre			3er Trimestre			4to Trimestre			Total
				Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
1	Actualización de beneficios personal corporativo Afinia	10%	Planeado	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%
			Ejecutado	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%
1.1	Análisis de beneficios vigentes y propuesta de actualización	5%	Planeado	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%
			Ejecutado	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%
1.2	Solicitud de aprobación de propuesta de beneficios a Junta Directiva de Afinia	5%	Planeado	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%
			Ejecutado	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%
1.3	Convención Colectiva- Ampliación del ámbito de aplicación de la convención a los cargos profesional 1 y profesional 2	10%	Planeado	17%	17%	17%	17%	17%	17%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%
			Ejecutado	17%	17%	17%	17%	17%	17%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%
1.4	Convención Colectiva	10%	Planeado	17%	17%	17%	17%	17%	17%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%
			Ejecutado	17%	17%	17%	17%	17%	17%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%
1.5	Plan de formación	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%	8%	8%	8%	100%
1.6	Ejecución plan de formación 2025	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%	8%	8%	8%	100%
1.7	Liderazgo	20%	Planeado	0%	9%	9%	9%	9%	9%	9%	9%	9%	9%	9%	9%	100%
			Ejecutado	0%	9%	9%	9%	9%	9%	9%	9%	9%	9%	9%	9%	100%
1.8	Ejecución plan de Entrenamiento Liderazgo	20%	Planeado	0%	9%	9%	9%	9%	9%	9%	9%	9%	9%	9%	9%	100%
			Ejecutado	0%	9%	9%	9%	9%	9%	9%	9%	9%	9%	9%	9%	100%
2	Plan de Bienestar	10%	Planeado	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	100%
			Ejecutado	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	100%
2.1	Ejecución Plan de Bienestar	10%	Planeado	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	100%
			Ejecutado	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	100%
2.2	Taller Entornos Conscientes y Saludables	10%	Planeado	0%	0%	0%	25%	25%	25%	25%	0%	0%	0%	0%	0%	100%
			Ejecutado	0%	0%	0%	25%	25%	25%	25%	0%	0%	0%	0%	0%	100%
2.3	Ejecución de talleres Ecos	10%	Planeado	0%	0%	0%	25%	25%	25%	25%	0%	0%	0%	0%	0%	100%
			Ejecutado	0%	0%	0%	25%	25%	25%	25%	0%	0%	0%	0%	0%	100%
2.2	Talleres de Equipos	10%	Planeado	0%	0%	0%	13%	13%	13%	13%	13%	13%	13%	0%	13%	100%
			Ejecutado	0%	0%	0%	13%	13%	13%	13%	13%	13%	13%	0%	13%	100%
2.3	Ejecución de Taller Equipos de trabajo	10%	Planeado	0%	0%	0%	13%	13%	13%	13%	13%	13%	13%	0%	13%	100%
			Ejecutado	0%	0%	0%	13%	13%	13%	13%	13%	13%	13%	0%	13%	100%
3	Medición de Clima Laboral 2025	10%	Planeado	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	100%
			Ejecutado	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	100%
3.1	Ejecución Medición de Clima Laboral 2025	10%	Planeado	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	100%
			Ejecutado	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	100%

Fuente: Afinia

Se verificó igualmente el seguimiento realizado al Plan de Acción, evidenciando que el prestador reportó el cumplimiento de la totalidad de las actividades programadas durante los cuatro trimestres de la vigencia, alcanzando una ejecución acumulada del 100 %, conforme al cronograma establecido.

Indicador de resultado 7.1. Aumento del sentido de pertenencia con la empresa por parte de los colaboradores.

Figura 80. Seguimiento trimestral y avance acumulado del Plan de Acción de Clima Laboral 2025



Fuente: Afinia

Considerando que el Programa de Gestión a Largo Plazo establece que la evaluación de este indicador debe efectuarse a partir de la calificación obtenida en la encuesta anual aplicada a los colaboradores, El análisis verificó la información correspondiente al proceso de medición realizado por el prestador mediante la metodología Great Place to Work®, así como la documentación técnica asociada a dicho proceso.

Tabla 138. Cobertura del proceso de medición del clima laboral – Vigencia 2025

Variable	Resultado
Encuestas esperadas	1.413
Encuestas recibidas	1.282
Participación	90,7 %
Nivel de confiabilidad	95 %
Margen de error	0,3 %
Mes de aplicación	Noviembre de 2025
Medio de aplicación	Internet

Fuente: Creación de la SSPD

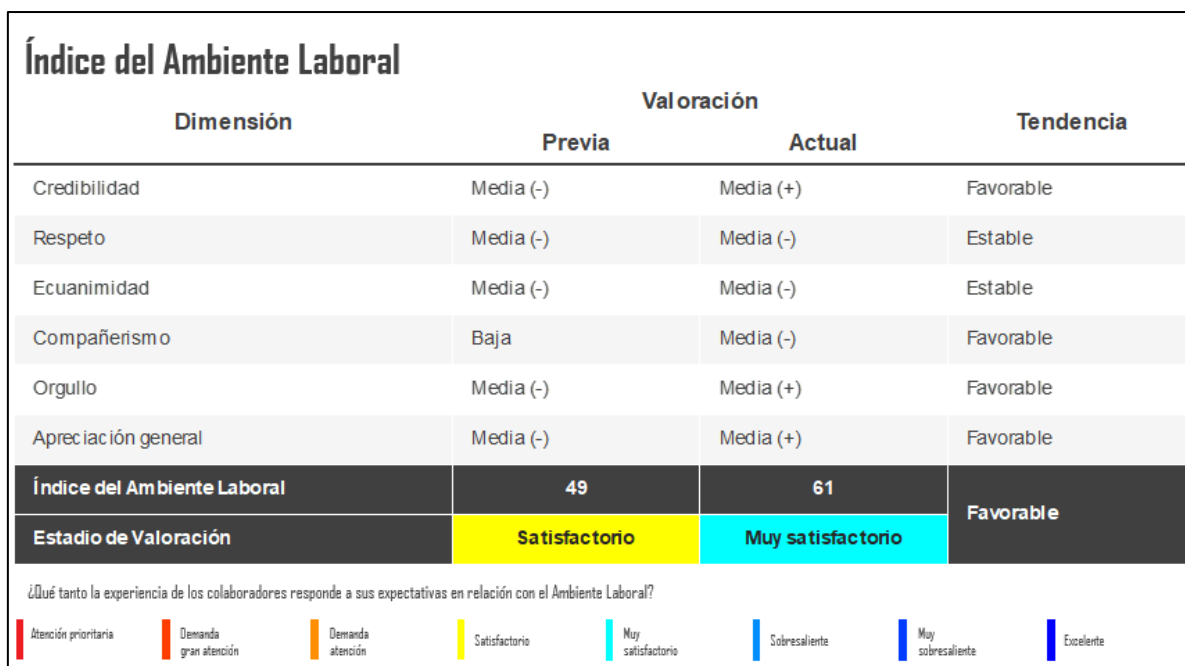
De acuerdo con la información suministrada por el prestador, la encuesta fue aplicada a 1.413 colaboradores, obteniéndose 1.282 respuestas efectivas, equivalentes a una participación del 90,7 %, con un nivel de confiabilidad del 95 % y un margen de error del 0,3 %, parámetros que permiten evidenciar una cobertura adecuada del proceso de medición del clima laboral para la vigencia

Indicador de resultado 7.1. Aumento del sentido de pertenencia con la empresa por parte de los colaboradores.

evaluada.

Asimismo, se verificó que la metodología utilizada contempla la evaluación de las dimensiones de Credibilidad, Respeto, Ecuanimidad, Compañerismo y Orgullo, las cuales conforman el Índice de Ambiente Laboral y permiten medir la percepción de los colaboradores respecto del ambiente organizacional y su sentido de pertenencia con la empresa.

Figura 81. Resultados del Índice de Ambiente Laboral – Great Place to Work® 2025



Fuente: Afinia

Los resultados evidencian un incremento de 12 puntos en la calificación del Índice de Ambiente Laboral respecto de la vigencia anterior, lo cual refleja una mejora en la percepción de los colaboradores frente al ambiente laboral y al sentido de pertenencia con la organización.

De conformidad con el Programa de Gestión a Largo Plazo, el indicador se calcula mediante la siguiente expresión:

$$\text{Indicador} = \frac{\text{Calificación } SPC_t - \text{Calificación } SPC_{t-1}}{\text{Calificación } SPC_{t-1}} * 100\%$$

$$\text{Indicador} = \frac{61 - 49}{49} * 100\%$$

Indicador de resultado 7.1. Aumento del sentido de pertenencia con la empresa por parte de los colaboradores.

$$Indicador = \frac{12}{49} * 100\%$$

$$Indicador = 24,49\%$$

El resultado obtenido corresponde a un incremento del 24,49 % en la calificación del sentido de pertenencia de los colaboradores respecto de la vigencia anterior, valor que cumple con el criterio de evaluación establecido en el Programa de Gestión a Largo Plazo, el cual dispone que el indicador será satisfactorio cuando el resultado sea mayor o igual a cero ($\geq 0\%$). En consecuencia, desde el punto de vista cuantitativo, el indicador **presenta cumplimiento para la vigencia 2025**.

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:

- Programa de Gestión a Largo Plazo (PGLP) de CARIBEMAR de la Costa S.A.S. E.S.P.
- Informe anual 2025 del Indicador de Resultado 7.II.1. Aumento del sentido de pertenencia con la empresa por parte de los colaboradores.
- Plan de Acción de Clima Laboral 2025.
- Consolidado de seguimiento al Plan de Acción de Clima Laboral 2025.
- Consolidado del Plan de Formación 2025.
- Informe del Programa de Bienestar 2025.
- Documento metodológico Great Place to Work®.
- Documento Great Place to Work® – Elementos diferenciadores.
- Reporte técnico Great Place to Work® & HR Report 2025.
- Archivo de resultados de la encuesta Great Place to Work®.
- Presentación de resultados "Sentido de pertenencia de los colaboradores".

Indicador de resultado 7.2. Mejora de la imagen ante los usuarios.

Objetivo del Indicador:

Evaluar la eficacia de las acciones implementadas por el operador orientadas a mejorar la percepción e imagen de la empresa ante los usuarios, a partir de los resultados de medición obtenidos mediante encuestas desagregadas por sector. Esta medición permite identificar de manera comparable entre periodos la variación en la calificación asociada a la imagen percibida, y se constituye en un insumo para orientar planes de mejora y fortalecer la calidad de la prestación del servicio de energía eléctrica en el mercado atendido por AFINIA.

Fórmula del indicador:

$$\text{Indicador} = \frac{\text{Calificación } SPU_t - \text{Calificación } SPU_{t-1}}{\text{Calificación } SPU_{t-1}} * 100\%$$

Donde:

Calificación SPU_t: Calificación del Sentido de Pertenencia de los usuarios en el año de evaluación t.

Calificación SPU_{t-1}: Calificación del Sentido de Pertenencia de los usuarios en el año t-1.

Resultado del indicador:

Tabla 139. Evaluación Indicador de Resultado 7.2. Mejora de la imagen ante los usuarios

Meta	Evaluación	Resultado
≥ 0 %	17,59%	CUMPLE

Beneficios y recursos asociados.

- Medir la mejora en la percepción de la imagen de la empresa por parte de los usuarios frente a diferentes aspectos de la prestación del servicio, principalmente enfocados a la continuidad y calidad del servicio, para los grupos de interés establecidos por el operador: Grandes Consumidores, Gobierno, Empresas y Hogares. Estableciendo una línea base en 2021 que permita el seguimiento al indicador en los siguientes años desde 2022 hasta 2025.
- Usuarios beneficiados: Total de usuarios de todos los grupos de interés de AFINIA.
- Departamentos beneficiados: Bolívar, Córdoba, Cesar, Sucre y Sur del Magdalena.

Información utilizada para el seguimiento:

- Programa de Gestión a Largo Plazo (PGLP) de CARIBEMAR de la Costa S.A.S. E.S.P.
- Soportes y evidencias del Informe del Cuarto Trimestre del 2025: Mejora de la imagen ante los usuarios

Indicador de resultado 7.2. Mejora de la imagen ante los usuarios.

Actividades particulares reportadas por el Prestador:

Para el indicador de resultado 7.2. Mejora de la imagen ante los usuarios, el prestador informó que durante la vigencia 2025 contrató a la firma Ipsos Colombia para la realización de la medición del Índice de Satisfacción de los usuarios, mediante un estudio de investigación desarrollado bajo la metodología Satisfactor y el modelo Forces of CX, con el propósito de evaluar la percepción de los usuarios respecto de la prestación del servicio y de la relación con la empresa.

Como soporte de la medición, el prestador aportó el informe ejecutivo de resultados, la ficha técnica del estudio y los instrumentos de encuesta aplicados a los segmentos de hogares y empresas, en los cuales se describen la metodología utilizada, la población objetivo, el diseño muestral, las variables evaluadas y los mecanismos empleados para la recolección de la información.

Figura 82. Ficha técnica de la medición de satisfacción de usuarios 2025.

Ficha técnica	
Empresa Contratante	AFINIA
Empresa que realiza	Ipsos Napoleón Franco S.A.
Representante del Cliente	Eva del Carmen Pautt
Tipo de Investigación	Cuantitativa. Con la metodología Satisfactor más NPS y CX forces +EA de Ipsos Napoleón Franco
Método de recolección de la información	Entrevistas presenciales realizadas a partir de barrido de manzanas en las zonas de influencia de AFINIA (Hogares y Empresas)
Grupo objetivo	Hombres y Mujeres mayores de 18 años encargados de la relación con la empresa de Energía
Ponderación	Se pondera dentro de cada segmento por el factor de desagregación NSE en hogares y subsegmento en empresas.
Cubrimiento Geográfico	Las ciudades a nivel nacional donde estén presentes los clientes.
Proveedor de Campo	Área de Operaciones de Ipsos Napoleón Franco.
Tamaño de la muestra	Hogares: 250 Empresas: 200
Margen de error	9,8%
Fecha de campo	27 de agosto al 22 de septiembre 2025
Cuestionario	  C - 25-030534-01 A RELACIONAL FIC  C - 25-030534-01 A RELACIONAL FIC

Fuente: AFINIA

Adicionalmente, el operador remitió los instrumentos de encuesta utilizados durante el proceso de medición, los cuales contienen la estructura metodológica aplicada para la recolección de la información. Estos incluyen los criterios de selección de los participantes, filtros de elegibilidad, variables de clasificación, escalas de valoración y preguntas orientadas a evaluar la satisfacción general, la percepción sobre la imagen institucional, la calidad del servicio, la atención al cliente y los diferentes canales de interacción con la empresa, constituyendo el soporte metodológico de la medición reportada.

Indicador de resultado 7.2. Mejora de la imagen ante los usuarios.

Figura 83. Instrumentos de encuesta aplicados para la medición de satisfacción de usuarios.



IPSOS-COLOMBIA		IDM			
		Sector	Secc.	Manzana	
AFINIA RELACIONAL 2025-Empresas					
No. Estudio: 25-036534-01		Cuestionario No:			
				DD	MM
Hora inicio mil.		Hora termina mil.		FECHA encuesta	
				AA	

PROG: TRAER INFORMACIÓN DE IDM Y HABILITAR PARA EDITAR SECTOR, SECCION Y MANZANA

(ENC: COMPLEMENTE O CORRIGA INFORMACIÓN)

Encuestador:		C.C:	
Supervisor:		C.C:	
Coordinador:		C.C:	
Fecha de Supervisión:	/ / 2025	Fecha de Revisión:	/ / 2025

VARIABLE DE CONTROL
 (PROG: PERMITIR SELECCIONAR AL ENCUESTADOR) (RU)

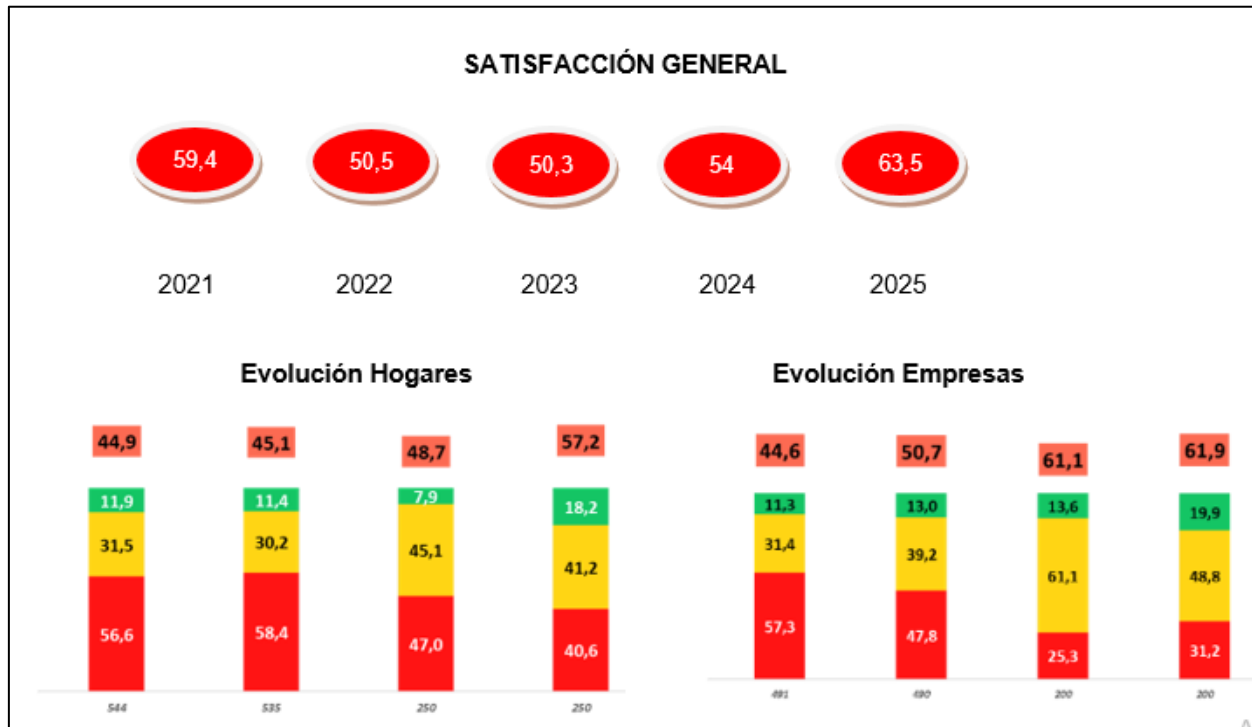
D0. COBERTURA (PROG: PREMARCAR)	D3. GERENCIA TERRITORIAL (ENC: MARCAR)	CONTROL DE CUOTA D4. MUNICIPIO (ENC: MARCAR)						
	10. Bolivar Norte	10						
		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>CARTAGENA</td> <td>13001</td> </tr> <tr> <td>TURBACO</td> <td>13836</td> </tr> <tr> <td>MAHATES</td> <td>13433</td> </tr> </table>	CARTAGENA	13001	TURBACO	13836	MAHATES	13433
CARTAGENA	13001							
TURBACO	13836							
MAHATES	13433							

Fuente: Afinia

De acuerdo con la información reportada, la investigación se desarrolló mediante entrevistas presenciales aplicadas a una muestra de 450 encuestados, conformada por 250 hogares y 200 empresas, distribuidos en las diferentes zonas de operación del prestador. Como resultado de la medición, el operador reportó un Índice General de Satisfacción (ISE) de 63,5 puntos, lo que representa un incremento de 9,5 puntos frente a la medición anterior.

Indicador de resultado 7.2. Mejora de la imagen ante los usuarios.

Figura 84. Resultado del Índice General de Satisfacción (ISE)



Fuente: Afinia

También se señala que el comportamiento del indicador se encuentra asociado a diversas acciones implementadas durante la vigencia, entre ellas inversiones en infraestructura eléctrica, ampliación y modernización de redes, fortalecimiento de los procesos de facturación, mejoras en los indicadores de calidad del servicio y el desarrollo de estrategias orientadas al fortalecimiento de la atención al cliente mediante canales presenciales, telefónicos y digitales.

La medición contempló la evaluación de diferentes dimensiones asociadas a la experiencia y percepción de los usuarios, mediante la aplicación del modelo Forces of CX, el cual incorpora variables relacionadas con la satisfacción general, la imagen institucional, la calidad del servicio, la atención al cliente, los canales de interacción y otros atributos que permiten identificar los principales factores que influyen en la experiencia del usuario frente a la prestación del servicio.

Indicador de resultado 7.2. Mejora de la imagen ante los usuarios.

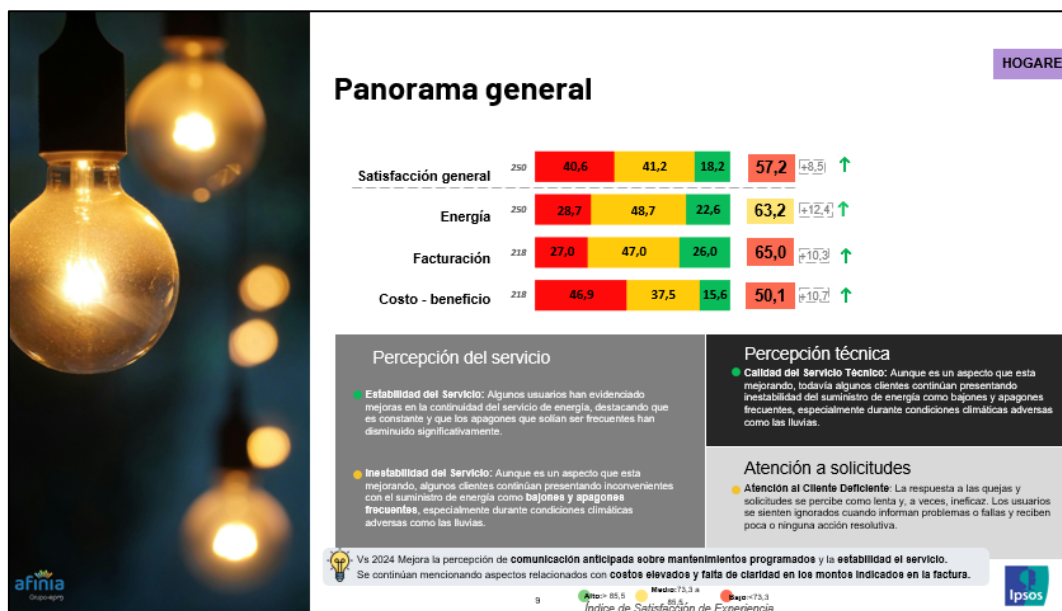
Figura 85. Dimensiones evaluadas mediante el modelo Forces of CX



Fuente: Afinia

El informe ejecutivo presentado por el prestador incorpora un análisis cualitativo de los resultados obtenidos para los diferentes segmentos de usuarios, identificando los principales aspectos que inciden en la percepción del servicio. Entre ellos se destacan elementos asociados con la continuidad y estabilidad del suministro, la calidad de la atención, la claridad de la facturación, la relación costo-beneficio y la comunicación con los usuarios, los cuales fueron considerados por el operador como insumos para la formulación de acciones orientadas al mejoramiento continuo de la experiencia del cliente.

Figura 5. Principales hallazgos reportados en la medición de satisfacción de usuarios



Fuente: Afinia

Indicador de resultado 7.2. Mejora de la imagen ante los usuarios.

Análisis de la SSPD:

Con base en la información suministrada por el prestador, se verificó el comportamiento del indicador de resultado 7.2. Mejora de la imagen ante los usuarios, correspondiente a la vigencia 2025. Para ello, se revisó el Programa de Gestión a Largo Plazo (PGLP), el informe ejecutivo de resultados, la presentación consolidada del estudio de satisfacción, así como los instrumentos de encuesta aplicados a los segmentos de hogares y empresas, con el propósito de establecer el cumplimiento de la meta definida para este indicador.

De acuerdo con el PGLP, la evaluación del indicador se fundamenta en la medición anual del índice de satisfacción de los usuarios, obtenida mediante encuestas diseñadas y aplicadas por el prestador. Asimismo, establece que las mediciones deben ser comparables entre sí y que, para las vigencias comprendidas entre 2022 y 2025, la meta consiste en mejorar el resultado obtenido respecto de la medición inmediatamente anterior.

Como resultado de la revisión documental, se evidenció que el prestador aportó el informe ejecutivo del estudio, la presentación consolidada elaborada por la firma Ipsos Colombia, la ficha técnica de la investigación y los instrumentos de encuesta utilizados para los segmentos de hogares y empresas. La documentación presentada permite conocer la metodología general aplicada, las características de la muestra, el alcance de la investigación y los resultados consolidados obtenidos, evidenciando una adecuada organización y estructuración de la información reportada.

De igual forma, se verificó que los instrumentos de encuesta contienen preguntas orientadas a evaluar aspectos relacionados con la satisfacción general, la calidad del servicio, la percepción de la imagen institucional, la atención al cliente y los diferentes canales de interacción con la empresa, elementos que guardan correspondencia con el propósito definido para el indicador en el Programa de Gestión a Largo Plazo.

No obstante lo anterior, desde el punto de vista de la verificabilidad y trazabilidad de la información, se considera que el soporte documental podría fortalecerse mediante la incorporación de los microdatos o bases de datos consolidadas de las encuestas aplicadas, los cuales permitirían contrastar de manera independiente los resultados reportados, verificar el procesamiento estadístico realizado y reproducir los indicadores obtenidos a partir de la información primaria. Aunque el Programa de Gestión a Largo Plazo no exige expresamente la entrega de dichos insumos, su disponibilidad fortalecería el proceso de validación técnica desarrollado por esta Superintendencia.

De manera complementaria, se considera pertinente que en futuras mediciones el prestador aporte un documento de certificación o validación emitido por la firma consultora responsable del estudio, mediante el cual se acredite formalmente la ejecución de la investigación y la correspondencia entre los resultados reportados y la información efectivamente obtenida durante el trabajo de campo. La incorporación de este tipo de soporte contribuiría a reforzar la confiabilidad y trazabilidad documental de la medición, sin que su ausencia desvirtúe los resultados presentados para la presente evaluación.

De acuerdo con los resultados informados por el prestador, el Índice General de Satisfacción (ISE) pasó de 54,0 puntos en la medición anterior a 63,5 puntos en la vigencia evaluada, lo que representa

Indicador de resultado 7.2. Mejora de la imagen ante los usuarios.

un incremento absoluto de 9,5 puntos. En consecuencia, aplicando la metodología establecida en el Programa de Gestión a Largo Plazo, se obtiene el siguiente resultado:

Tabla 140. Aplicación de la metodología del indicador de resultado 7.2

CONCEPTO	VALOR
Calificación 2024 (SPUt-1)	54,0
Calificación 2025	63,5
Diferencia entre mediciones	9,5
Resultado del indicador	17,59 %

Aplicando la formula definida en el Programa de Gestión a Largo Plazo:

$$\text{Indicador} = \frac{\text{Calificación SPU}_t - \text{Calificación SPU}_{t-1}}{\text{Calificación SPU}_{t-1}} * 100\%$$

$$\text{Indicador} = \frac{63,5 - 54}{54} * 100\%$$

$$\text{Indicador} = \frac{9,5}{54} * 100\%$$

$$\text{Indicador} = 0,1759 * 100\%$$

$$\text{Indicador} = 17,59\%$$

El resultado obtenido evidencia una variación positiva del 17,59 % respecto de la medición inmediatamente anterior, lo cual demuestra una mejora en el índice de satisfacción de los usuarios frente a la vigencia precedente, en concordancia con la meta establecida para este indicador en el Programa de Gestión a Largo Plazo, por lo tanto, **se valida el cumplimiento del indicador**.

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:

- Programa de Gestión a Largo Plazo (PGLP) – CaribeMar de la Costa S.A.S. E.S.P. (Afinia).
- Informe de resultados ISE 2024 – Indicador 7.ii.2. Mejora de la imagen ante los usuarios.
- Presentación ejecutiva AFINIA RELACIONAL 2025 – Hogares, Empresas y Grandes Clientes.
- Instrumento de encuesta aplicado al segmento Hogares.
- Instrumento de encuesta aplicado al segmento Empresas.

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

Indicador de resultado 8.1. Disminución del Número de Clientes en Barrios Subnormales.

Objetivo del Indicador:

Evaluar la eficacia de las acciones implementadas por el operador para el logro en la disminución del número de clientes en Barrios Subnormales en su mercado de comercialización, los cuales serán realizados principalmente por desarrollo de inversiones propias de la empresa o con recursos PRONE cuando así lo considere; en todo caso, la empresa deberá realizar la normalización de las redes de barrios subnormales acorde con lo previsto en el PGLP establecido.

Fórmula del indicador:

$$\text{Indicador} = \frac{CNBSN_t}{CNBSNM_t} * 100\%$$

Donde:

$CNBSN_t$: Clientes normalizados en barrios subnormales para el año t.

$CNBSNM_t$: Clientes normalizados en barrios subnormales Meta para el año t.

* La meta es normalizar 16.000 usuarios en cada año del programa de gestión, medido a partir del 1 de enero del año 2022, proyectando lograr un total de 64.000 usuarios como mínimo a cierre de diciembre de 2025.

Resultado del indicador:

Tabla 141. Evaluación del Indicador de Resultado 8.1. Disminución del Número de Clientes en Barrios Subnormales

Meta	Evaluación	Resultado
≥100 % (16.000 normalizaciones)	0% (0 normalizaciones)	NO CUMPLE

Beneficios y recursos asociados.

Beneficios:

- Lograr la disminución del número de clientes en Barrios Subnormales en el mercado de comercialización de AFINIA, con recursos propios de la empresa, o con recursos PRONE, según considere.
- Mejorar las condiciones técnicas de las redes eléctricas existentes en barrios subnormales, permitiendo mejorar las condiciones para la prestación del servicio, aumentar la seguridad de

Indicador de resultado 8.1. Disminución del Número de Clientes en Barrios Subnormales.

las instalaciones y disminuir las pérdidas no técnicas de energía. Se beneficiarán los usuarios ubicados en barrios subnormales de los departamentos de Bolívar, Córdoba, Cesar. Sucre y sur del Magdalena.

Información utilizada para el seguimiento:

- Reporte de AFINIA con el resultado y soportes de gestión de los indicadores del PGLP para el cuarto trimestre de 2025, enviado mediante el radicado SSPD 20265290438182 - Reporte 4to Trimestre 2025 a SSPD del 02 de febrero del 2026.
- 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.
- Reporte SUI "FORMATO PR7. Seguimiento a plan de reducción de pérdidas" año 2025

Actividades particulares reportadas por el Prestador:

AFINIA reportó, lo siguiente:

El nivel de cumplimiento del indicador de normalización de clientes en barrios subnormales se ubicó en **0%**. De acuerdo con la planeación inicial del año, se esperaba alcanzar la normalización de 16.000 suministros al cierre de diciembre; sin embargo, durante el año en evaluación no se ejecutó acciones para este indicador.

Durante el año 2025, AFINIA enfrentó múltiples barreras estructurales que limitaron el avance en la normalización técnica y comercial, entre las cuales se destacan los inconvenientes que se detallan en el numeral: *Dificultades reportadas por la empresa*

No obstante, AFINIA ha venido adelantando procesos de normalización en sectores denominados "**invasiones**", los cuales dan origen a futuros barrios subnormales declarados por la Alcaldía. En este sentido, durante el año 2025 se construyeron redes y se normalizó la medición de **3.416 usuarios**, evitando que estos sectores evolucionaran hacia condiciones formales de subnormalidad.

En la siguiente tabla, se puede observar el reporte de AFINIA, del desempeño en el desarrollo del indicador para el año 2025, el cual es nulo.

Tabla 142. Reporte AFINIA de evolución del indicador de Resultado 8.1, Disminución del Número de Clientes en Barrios Subnormales año 2025

Concepto	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Normalizaciones	80	80	180	190	190	760	760	1.960	2.450	3.100	3.250	3.000	16.000
Ejecutado	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
% ejecución	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

Fuente: AFINIA

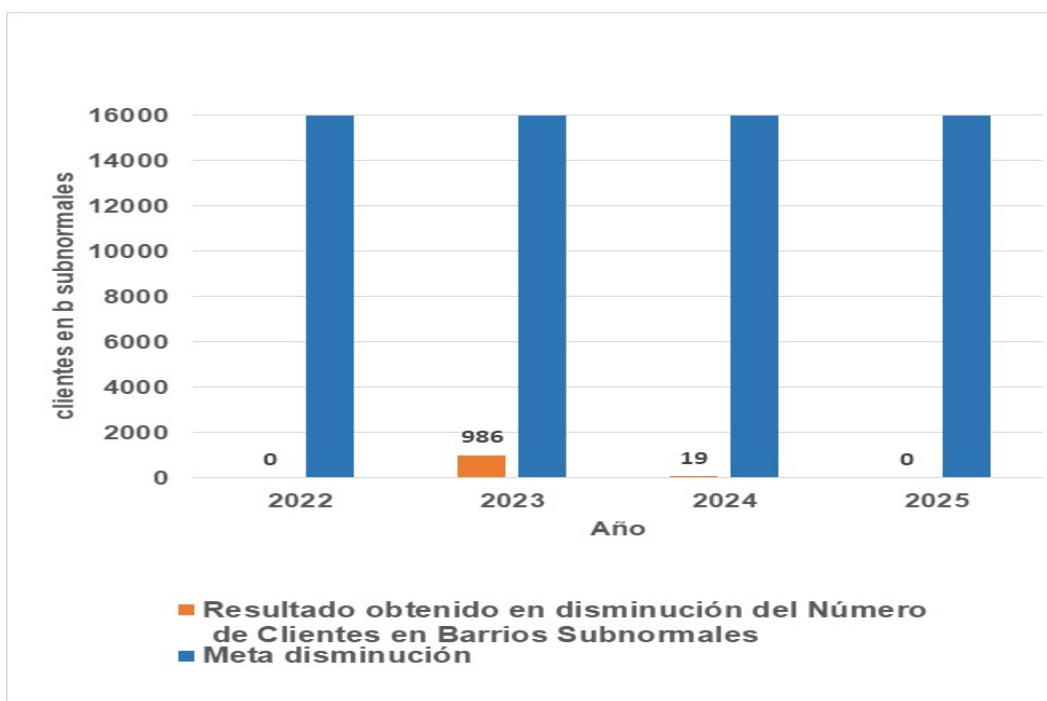
Indicador de resultado 8.1. Disminución del Número de Clientes en Barrios Subnormales.

Análisis de la SSPD:

Durante el año 2025 no hubo avance en el programa de normalización de clientes en barrios subnormales, acorde al reporte de AFINIA, en lo transcurrido de 2025, no se logró normalizar a ningún cliente de los 16.000 clientes previsto como meta; situación similar a lo presentado en los años 2022, 2023 y 2024; es decir, en 4 años de desarrollo del programa, las diversas circunstancias y dificultades que ha reportado AFINIA, han superado las estrategias implementadas por el OR.

Para el caso particular del año 2025, en el informe del 4 trimestre, AFINIA solo de manera muy general comenta las dificultades que han incido para el desarrollo del programa de normalización; sin embargo, no suministra evidencia de análisis y planes de acción estratégicos para direccionar el desarrollo del proyecto para obtener un mejor resultado.

Figura 86. Evolución de la gestión en reducción clientes barrios subnormales años 2022 a 2025.



Fuente: SSPD informes de seguimiento PGLP AFINIA

Del balance acumulado del indicador “Disminución del Número de Clientes en Barrios Subnormales” se concluye que el resultado obtenido por AFINIA durante el periodo 2022–2025 es **altamente desfavorable** y evidencia una gestión materialmente ineficaz frente al objetivo del programa. La meta anual establecida era la normalización de 16.000 clientes por año, lo que representa **una meta acumulada de 64.000 clientes** en los cuatro años evaluados. **Sin embargo**, de acuerdo con la información reportada, AFINIA **únicamente logró normalizar 1.005 clientes** en todo el periodo, **equivalentes aproximadamente al 1,57% de la meta acumulada, dejando un**

Indicador de resultado 8.1. Disminución del Número de Clientes en Barrios Subnormales.

rezago de 62.995 clientes, es decir, un incumplimiento acumulado cercano al 98,43%.

Este resultado permite concluir que el programa no ha producido efectos relevantes ni sostenidos en la reducción del número de clientes ubicados en barrios subnormales. En particular, se observa que en los años 2022 y 2025 el avance fue nulo, mientras que en 2023 y 2024 los resultados fueron marginales frente a la meta definida. Por tanto, las dificultades expuestas por AFINIA no pueden considerarse, por sí solas, como una justificación suficiente del bajo desempeño, máxime cuando no se evidencian soportes que demuestren la adopción de medidas correctivas eficaces, planes de choque, priorización de zonas, gestión interinstitucional o ajustes estratégicos que permitieran revertir oportunamente la tendencia de incumplimiento.

En consecuencia, para esta Superintendencia el comportamiento histórico del indicador evidencia una brecha estructural entre la meta comprometida y la gestión efectivamente ejecutada por el operador, lo cual compromete la efectividad del plan de gestión de pérdidas en este componente. La ausencia de avances significativos durante cuatro años consecutivos permite concluir que las estrategias implementadas por AFINIA resultaron insuficientes para cumplir el objetivo regulatorio y operativo del programa, razón por la cual el resultado del indicador debe calificarse como críticamente desfavorable, con un nivel de ejecución acumulada prácticamente nulo frente a la meta prevista.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

AFINIA informó lo siguiente:

Durante el año 2025, AFINIA enfrentó múltiples barreras estructurales que limitaron el avance en la normalización técnica y comercial, entre las cuales se destacan:

1. En la mayoría de los sectores intervenidos, las comunidades rechazaron de manera contundente la instalación de medidores bicuerpo y/o los esquemas de **Energía a tu Medida (energía prepaga)**. Incluso después de construidas las redes, se presentaron negativas que impidieron la matriculación comercial de los suministros, bloqueando el avance del programa.
2. Los barrios subnormales cuentan actualmente con medidores totalizadores que permiten cuantificar el consumo agregado aguas abajo. En estos casos, la facturación individual no se realiza por diferencia de lectura, sino con base en un censo de carga, lo cual representa para muchos usuarios un beneficio asociado a un menor valor mensual. La individualización de la medición genera, en cambio, la percepción de un incremento en el valor de la factura, sin que exista una adecuada conciencia sobre la necesidad de un uso eficiente y racional de la energía.
3. En varias zonas continuaron las restricciones derivadas por la presencia de grupos armados ilegales y riesgos de seguridad, lo que ha impedido el ingreso del personal técnico y de los contratistas, afectando la ejecución del programa.
4. El incremento de las tarifas en los últimos dos años ha generado rechazo social, especialmente en comunidades subnormales que se perciben como población vulnerable. La

Indicador de resultado 8.1. Disminución del Número de Clientes en Barrios Subnormales.

transición a esquemas de facturación individual es vista como un riesgo para el acceso al servicio, lo que dificulta los procesos de normalización.

Evidencia que soportan la ejecución:

AFINIA no ejecutó acción alguna, por lo cual no presentó evidencia asociada a la ejecución de acciones relacionadas con este indicador.

Indicador de resultado 8.2. Implementación de sistema de medición prepago.

Objetivo del Indicador:

Evaluar los resultados obtenidos en el programa de instalación de medidores prepago en Zonas de Difícil Gestión (ZDG) y Barrios Subnormales (BSN), definido como estrategia por parte del operador para la gestión en estas Áreas Especiales en la prestación del servicio de energía eléctrica.

Fórmula del indicador:

$$Indicador = \frac{\left(\frac{C \text{ Med Prepago } t}{C \text{ Objetivo Prepago } t} - \frac{CPMOMt}{C \text{ Objetivo Prepago } t} \right)}{\frac{CPMOMt}{C \text{ Objetivo Prepago } t}} * 100\%$$

Donde:

C Med Prepago t: Cantidad de clientes con sistema de medición prepago instalado para el año t.

C Objetivo Prepago t: Mercado Objetivo para la instalación de medición prepago.

CPMOMt: Cantidad de clientes con sistema de medición prepago meta, definido en la senda para el año t.

Resultado del indicador:

Tabla 143. Evaluación del Indicador

Meta	Evaluación	Resultado
>=0%	48%	CUMPLE

Tabla 144. Cálculo del Indicador

C Objetivo_Prepago t:	18.136
CPMOMt:	37.783

Fuente: AFINIA

Beneficios y recursos asociados.

Uno de los Objetivos del Plan de Gestión está encaminado a “**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 de RESULTADO “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”, El seguimiento a la ejecución de este programa se realizará sobre el cronograma presentado por el operador y será de manera trimestral. La meta establecida para este indicador es la definida en la

Indicador de resultado 8.2. Implementación de sistema de medición prepago.

matriz de indicadores.

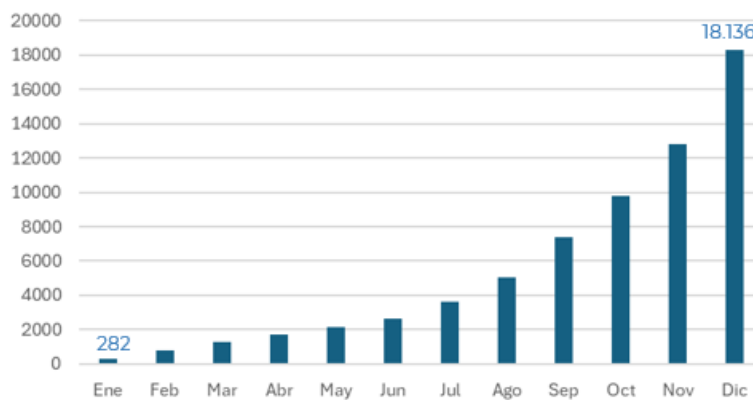
El año 2025 representó un periodo de grandes retos y oportunidades para nuestra organización. En un entorno caracterizado por cambios acelerados, innovación constante y una creciente demanda de eficiencia, logramos en equipo consolidar avances significativos que reflejan nuestro compromiso con la excelencia y la sostenibilidad.

Este informe de resultados tiene como propósito presentar de manera transparente y detallada los principales logros alcanzados durante el año, así como los desafíos enfrentados y las estrategias implantadas para superarlos; además de buscar romper paradigmas sobre nuestras propias capacidades. A través de indicadores clave de desempeño, análisis comparativos, y testimonios de cliente, buscamos ofrecer una visión integral del impacto generado en nuestros clientes, colaboradores y la comunidad en general con el esquema de Energía a la medida.

Más allá de las cifras, este documento refleja el esfuerzo colectivo de un equipo comprometido con los resultados, con la mejora continua y la innovación. Los resultados obtenidos en 2025 constituyen la base para proyectar un futuro aún más sólido, en el que seguiremos trabajando por alcanzar metas ambiciosas y aportar valor a nuestra organización.

Vinculación de clientes en 2025

Figura 87. Vinculación de Clientes



Fuente: AFINIA

Durante el año 2025, vinculaciones alcanzó un desempeño sobresaliente en materia de ingresos de nuevos clientes al esquema de Energía a la medida. Iniciamos el mes de enero con 282 vinculaciones y logramos cerrar diciembre con 18.136, lo que refleja un crecimiento sostenido y una clara consolidación de nuestra estrategia.

Este resultado evidencia la efectividad de las acciones implementadas, el compromiso de nuestro equipo y la confianza depositada por nuestros nuevos clientes prepagos. El incremento progresivo se evidencia en el segundo semestre del año pero que al final muestra el fortalecimiento de nuestra posición en el mercado y proyecta un futuro prometedor.

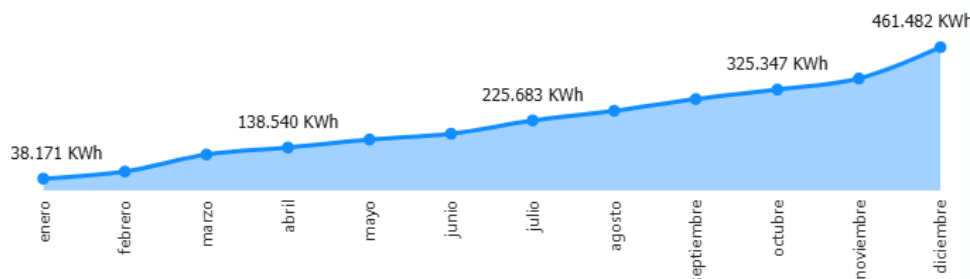
Indicador de resultado 8.2. Implementación de sistema de medición prepago.

Evolutivo consumos promedio.

En el año 2025 alcanzamos un hito significativo con la venta de total de 9.468.841 kWh, consolidando nuestro compromiso con el crecimiento sostenido y la satisfacción de nuestros clientes. Este desempeño refleja no solo la solidez de nuestra operación, sino también la confianza depositada en nuestro equipo comercial.

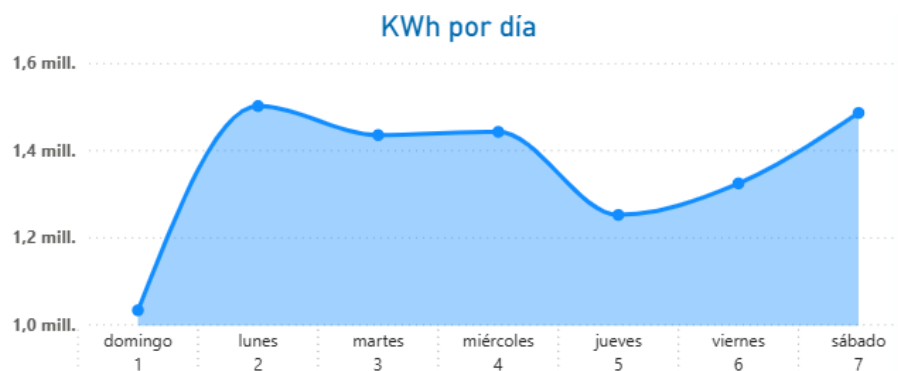
El análisis de comportamiento de consumo muestra que, en promedio, cada cliente adquiere **35,5 kWh por recarga**, lo que evidencia un patrón constante y una base de usuarios activos que respalda nuestra estrategia comercial.

Figura 88. Evolutivo consumos promedio



Fuente: AFINIA

Figura 89. Comportamiento semanal típico



Fuente: AFINIA

El análisis del comportamiento de las recargas de energía durante el año 2025 evidencia una dinámica constante con variaciones según el día de la semana.

Estos resultados muestran que los **lunes, martes, miércoles y sábado** concentran los mayores niveles de compra (recargas), reflejando patrones de consumo que pueden orientar a la planificación operativa y comercial. Por su parte los domingos y jueves presentan una menor demanda, lo que abre oportunidades para diseñar estrategias de incentivo y fidelización en esos días.

Indicador de resultado 8.2. Implementación de sistema de medición prepago.

Efectividad clientes medida prepagada:

Recaudo AMI. El comportamiento del recaudo bajo el esquema de prepagada AMI ha evidenciado una disminución significativa, lo anterior debido al deterioro del esquema por problemas de comunicación, por lo cual fue necesario devolver a los clientes al esquema postpago.

Figura 90. Histórico Típico de Recaudo



Fuente: AFINIA

El año 2025 marcó un punto de inflexión en la gestión de recaudos del esquema de Energía a la medida. Mientras en el 2024 se registraron **\$274.656.284**, en 2025 alcanzamos la cifra de **\$5.724.374.654**, lo que representa un crecimiento exponencial y evidencia la efectividad de las estrategias implementadas.

Este resultado refleja la confianza de nuestros clientes, la eficiencia de los procesos y el compromiso de todo el equipo de trabajo involucrado consolidando un modelo sostenible y escalable. El incremento obtenido no solo fortalece nuestra posición financiera, recordemos que recibimos el dinero antes que el cliente consuma su energía, sino que también abre nuevas oportunidades para la inversión, la innovación y la expansión del esquema de Energía a la medida.

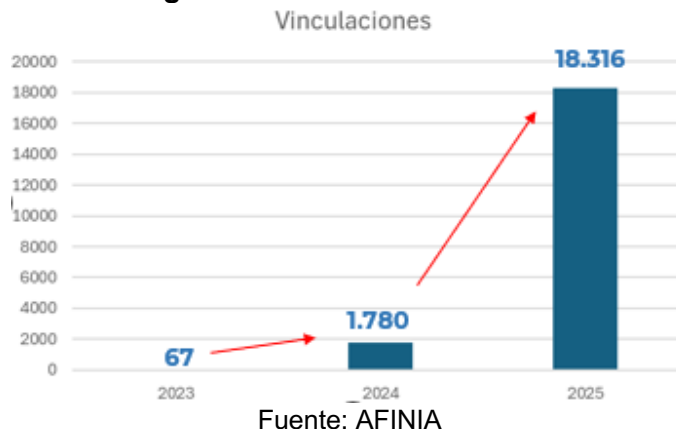
Evolutivo de clientes prepagada

Clientes Prepagada. El análisis histórico de las vinculaciones al esquema de Energía a la medida, se observa claramente un crecimiento exponencial en los últimos años:

- **2023:** 67 vinculaciones
- **2024:** 1.780 vinculaciones
- **2025:** 18.316 vinculaciones

Indicador de resultado 8.2. Implementación de sistema de medición prepago.

Figura 91. Clientes Vinculados

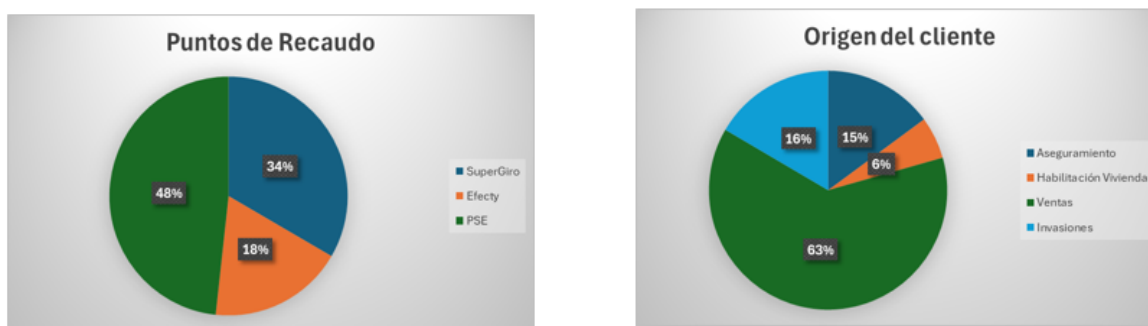


La grafica muestra la cantidad de clientes por territorio donde Córdoba Norte aporta el 49,8% de clientes vinculados y del total de clientes el 28,8% los realizo el equipo de ventas (519)

Este comportamiento refleja una **tendencia sostenida de expansión**, pasando de cifras marginales en 2023 a un volumen altamente significativo en 2025. El crecimiento evidencia:

- **Mayor capacidad de atracción y consolidación** de la organización
- **Evolución estructural y estrategia** que permitió multiplicar más de 270 veces las vinculaciones en dos (2) años
- **Proyección positiva hacia el futuro**, con un escenario de crecimiento que posiciona a la organización como referente en el sector

Figura 92. Clientes por Territorio



Puntos de Recaudo: Durante el periodo analizado, los clientes realizaron sus recargas a través de tres principales canales de recaudo, la distribución porcentual (%) evidencia una marcada preferencia por el canal digital PSE

- El **Canal PSE** concentra casi la mitad de las recargas, lo que refleja una tendencia creciente hacia medios digitales

Indicador de resultado 8.2. Implementación de sistema de medición prepago.

- **SuperGiro** mantiene una participación significativa, siendo el segundo canal más utilizado
- **Efecty** aunque con menor participación, sigue siendo relevante para clientes que prefieren puntos físicos.

Cartera Contenida - Recuperada

Figura 93. Cartera Recuperada



Fuente: AFINIA

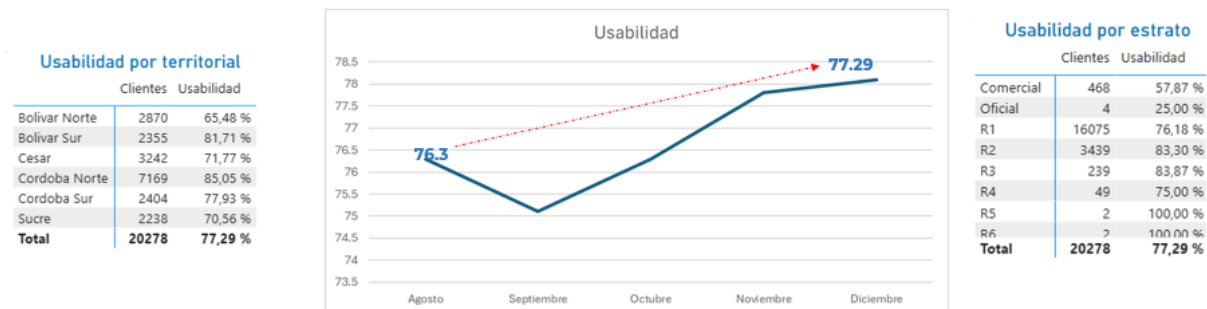
La cartera total contenida asciende a \$ **\$57.968.523.220**, distribuida de la siguiente manera según su estrato:

- **Residencial 1:** 76,42%
- **Residencial 2:** 19,37%
- **Comercial:** 2,11%

Este análisis evidencia que la mayor concentración de la cartera se encuentra en el estrato **residencial**, seguido por el estrato **residencial 2**, mientras que la participación del sector **comercial** es significativamente inferior

Usabilidad

Figura 94. Usabilidad



Fuente: AFINIA

Indicador de resultado 8.2. Implementación de sistema de medición prepago.

El análisis de usabilidad del esquema de Energía a la medida refleja un desempeño promedio de **77.29**, lo que evidencia una aceptación positiva en la mayoría de los territorios y estratos evaluados

El mejor desempeño se registra en **Córdoba Norte (85.05)**, mientras que el menor valor corresponde a **Bolívar Norte (65.48)**, lo que sugiere oportunidades de mejora focalizadas en este territorio

Los estratos **Residencial 2 y 3** presentan los niveles más altos de usabilidad (83.30 y 83.87) mientras que el segmento **Comercial (57.87)** evidencia la menor aceptación, representando un área crítica para intervención

Inconvenientes en la implantación de energía prepagada AMI

Los inconvenientes presentados en la implantación AMI en Afinia son de conocimiento público, la comunicación fue el detonante.

- Dificultad en la comunicación
- Conexión remota inestable
- Inconvenientes con la generación de las recargas
- Fallas masivas
- Falencias en el soporte por parte del proveedor

Actualmente se encuentra en estudio propuesta presentada por un proveedor del exterior – InterEnergy – El cual propone una oferta preliminar de riesgo compartido entre Afinia e InterEnergy que facilite la reducción de pérdidas, así como también la recuperación técnico-comercial de los circuitos intervenidos. Esta oferta debe incluir las iniciativas de mayor impacto para alcanzar los resultados deseados, colocando al cliente en el centro de la estrategia. Permitiendo la adopción de plataformas digitales y de control que permitan alcanzar los objetivos, al mismo tiempo de la migración de todos los clientes red AMI.

Conclusiones Estratégicas

- El esquema muestra **alta usabilidad en zonas residenciales**, especialmente en estratos medios
- Se identifican **territorios y segmentos con menor desempeño** (Bolívar Norte y Comercial) que requieren estrategias específicas de fortalecimiento
- El promedio general **77.29** confirma que el programa es bien recibido, pero con margen de mejora en segmentos claves

Vinculación de Usuarios

- ✓ Vinculados efectivos **18.136**
- ✓ En el segundo semestre del año se registraron más de **13.000 nuevos usuarios**, lo que evidencia un fuerte impulso en la segunda mitad del año
- ✓ Comparativo anual: **18.136 vinculados en 2025 vs 1780 en 2024**, mostrando un crecimiento exponencial y consolidación del esquema

Indicador de resultado 8.2. Implementación de sistema de medición prepago.

Resultados Energéticos

- ✓ Ventas totales **9.4 GW**, reflejando un desempeño sólido en la comercialización de energía
- ✓ Comportamiento de compras: concentradas en **lunes, martes, miércoles y sábado**, lo que permite identificar patrones de consumo y oportunidades de optimización logística

Resultados Financieros

- ✓ Recaudo récord \$ **5.724.374.654**, cifra histórica que demuestra la eficiencia del esquema en monetización
- ✓ Cartera contenida supera los \$ **57.968.523.220**, aspecto importante que apoya una de las palancas de valor importante de la organización

Usabilidad del esquema

- ✓ Evolución positiva: se inició en **76.3 (agosto 2024)** y se cerró en **77.29 (diciembre 2025)**
- ✓ Este crecimiento refleja una **mejora en la percepción y aceptación y de los usuarios**, consolidando la confianza en el programa

Conclusiones estratégicas

- ✓ El esquema logró un **crecimiento acelerado en vinculaciones y recaudo** superando ampliamente los resultados obtenidos en el año inmediatamente anterior
- ✓ La **usabilidad en ascenso** confirma que los usuarios reconocen el valor y los beneficios de la oferta
- ✓ El reto principal es para el 2026 es gestionar y buscar e incrementar la cartera contenida y mantener el ritmo de vinculaciones asegurando sostenibilidad y expansión

Análisis de la SSPD

La tecnología AMI tiene una gran proyección y puede ir de la mano de la medición prepago, es un apoyo en la recuperación de energía, evitando la defraudación de fluidos; lo importante es que se analice la oferta de la empresa InterEnergy, la cual propone de manera adicional una recuperación integral técnico-comercial de los circuitos intervenidos. No se alcanzó con el cumplimiento del indicador en este periodo por la baja cobertura de esta medida prepago en el área de cobertura de AFINIA, se espera una masificación de manera intensiva de la medición prepago.

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.

Puntualmente para este indicador no se entregó la información.

Indicador de resultado 8.3. Reducción de cartera.

Objetivo del Indicador:

Evaluar los resultados obtenidos en el programa de gestión para la disminución de la cartera vencida mayor a 60 días en los usuarios de mercado de AFINIA, sobre la línea base definida en junio de 2020 y de acuerdo con la senda de reducción suscrita por el operador.

Fórmula del indicador:

$$\text{Indicador} = \frac{(\text{Cartera vencida mayor a 60 días})}{(\text{Total de la cartera})} * 100\%$$

Donde:

Cartera vencida mayor a 60 días: Valor en pesos de la cartera vencida mayor a 60 días en el total del mercado del operador.

Total de la cartera: Valor en pesos del Total de la Cartera existente en el mercado del operador, en el año de evaluación.

*Línea base corresponde a junio de 2020 y la meta se define con la siguiente senda: año 2021: 0,5 pp (89,7%), año 2022: 0,5 pp (89,2%), año 2023: 0,6 pp (88,6%), año 2024: 0,8 pp (87,8%), año 2025: 1,1 pp (86,7%). Lograr una reducción de 3.5 pp en el índice de morosidad de la cartera mayor a 60 días en 5 años.

Resultado del indicador:

Tabla 145. Evaluación del Indicador

Meta	Evaluación	Resultado
≤86,7%	69%	CUMPLE

Con base en los resultados obtenidos por Afinia en el Plan de Reducción de *Cartera mayor a 60 días/Cartera*, al cierre del año 2025 se alcanza un indicador del 69,0%. Este resultado representa un cumplimiento del 100% frente a la meta proyectada hasta este periodo de corte y evidencia una mejora de 2 puntos porcentuales respecto al indicador registrado al cierre del año anterior.

La reducción del saldo de cartera se explica principalmente por la recaudación de \$22.952 millones en cuentas objetivo durante el año, a partir de la gestión de cobranza adelantada por la Empresa. Este desempeño representa una mejora de \$4.703 millones frente a la recuperación conseguida el año anterior.

Indicador de resultado 8.3. Reducción de cartera.

**Tabla 146. Balance resultado Indicador Cartera mayor a 60 días
Cifras de Cartera y Recaudo en millones de pesos**

	dic.-20	dic.-21	dic.-22	dic.-23	dic.-24	dic.-25
Cartera Total	1.405.667	1.405.667	1.405.667	1.405.667	1.405.667	1.405.667
Cartera >60	1.267.912	1.098.675	1.051.950	1.018.790	998.499	970.043
Recaudo Cartera >60		162.208	37.849	25.381	18.249	22.952
Indicador Cartera >60	90,2%	78,2%	74,8%	72,5%	71,0%	69,0%
Meta x año		89,7%	89,2%	88,6%	87,8%	86,7%
Cumplimiento						CUMPLE

Fuente: AFINIA

En 2025 Afinia logra efectuar 7.021.700 acciones de cobranza sobre un colectivo de 593.862 clientes morosos que representan el 84% del universo de usuarios que presentan obligaciones pendientes de pago sujetas al Plan de Cartera 60.

En la recuperación de los \$22.952 millones de saldos con más de 60 días de vencimiento la Empresa recibió pagos por parte de 111.450 clientes y logramos que 28.776 abandonen la categoría de morosos.

Conforme se ha expresado, Afinia establece diversas estrategias de cobro que cubren las etapas administrativa, persuasiva y judicial de cobranza. A continuación, se presenta a manera de resumen el balance de cantidad de acciones, clientes gestionados, clientes con pago y el recaudo alcanzado bajo los diferentes tipos de gestión. Cabe anotar que a lo largo de un año los *clientes* pueden ser *gestionados* y *presentar pago* bajo diferentes tipos de gestión.

Indicador de resultado 8.3. Reducción de cartera.

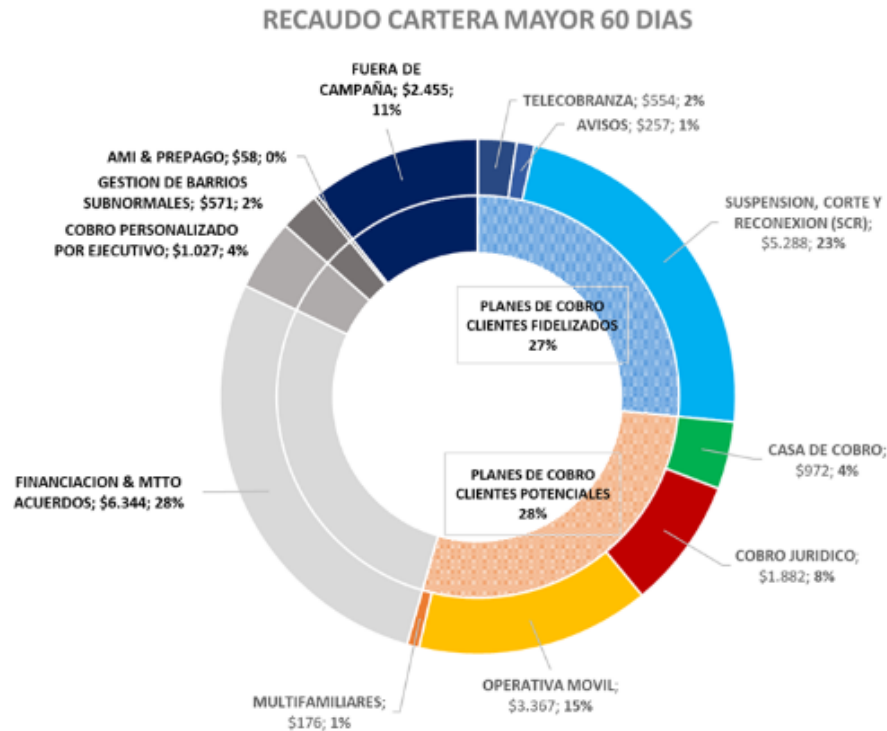
Tabla 147 . Acciones, Gestionados, Pagadores y Recaudo de Cartera mayor a 60 días en 2025

Tipo de Gestión	Cantidad de Acciones	Clientes Gestionados	Clientes con Pago	Recaudo (\$Mil.)	% Part. Recaudo
Planes de Cobro	5.730.038	478.705	66.113	12.496.512.769	54%
<u>Telecobranza</u>	1.281.913	138.634	14.529	554.428.775	2%
Avisos	262.980	62.098	9.929	256.539.093	1%
Suspensión, Corte y Reconexión (SCR)	189.385	69.619	27.974	5.287.527.370	23%
Casa de Cobro	1.511.255	62.240	6.580	972.303.599	4%
Cobro Jurídico	597.516	34.754	3.203	1.882.091.539	8%
Operativa Móvil	1.862.168	313.660	28.955	3.367.354.580	15%
Multifamiliares	24.821	2.913	404	176.267.813	1%
Financiación & <u>Mtto.</u> Acuerdos	16.113	15.926	55.079	6.343.853.619	28%
Cobro Personalizado por Ejecutivo	74.688	6.224	806	1.027.399.995	4%
Gestión de Barrios Subnormales	1.194.625	110.896	24.754	571.212.947	2%
AMI & Prepago	6.236	6.236	1.420	58.007.051	0%
Fuera de Campaña	0	0	2.801	2.454.933.600	11%
Total	7.021.700	593.862	111.450	22.951.919.981	100%

Fuente: AFINIA

Indicador de resultado 8.3. Reducción de cartera.

Figura 95. Recaudo de Cartera mayor a 60 días por tipo de gestión en 2025
Recaudo en millones



Fuente: AFINIA

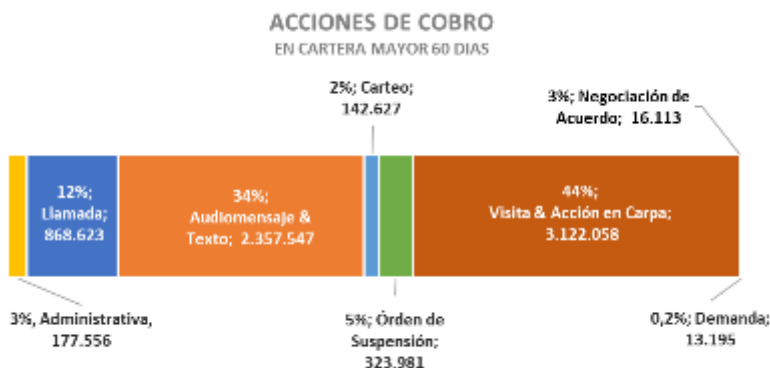
Tabla 148. Tipos de Acciones en cartera mayor a 60 días en 2025

Tipo de Acción	Cantidad de Acciones	% Part.	Cientes Gestionados
Administrativa	177.556	3%	76.460
Llamada	868.623	12%	114.815
Audiomensaje & Texto	2.357.547	34%	163.270
Carteo	142.627	2%	31.015
Orden de Suspensión	323.981	5%	136.781
Visita & Acción en Carpa	3.122.058	44%	524.057
Negociación de Acuerdo	16.113	0,2%	15.926
Demanda	13.195	0,2%	5.118
Total	7.021.700	100%	593.862

Fuente: AFINIA

Indicador de resultado 8.3. Reducción de cartera.

Figura 96. Acciones de Cobro



Fuente: AFINIA

Tal como se observa en la Tabla 2, el 54% del recaudo obtenido (\$12.497 millones) se consigue a partir de la gestión de Planes de Cobro. El 49% (\$6.099 millones) de este recaudo de cartera alcanzado por planes se gestionó dentro del Mercado Fidelizado, al que corresponden los clientes que presentan algún tipo de intención de pago. Estos deudores fueron gestionados a través de los planes Telecombranza, Avisos y Suspensión-Corte-Reconexión (SCR), a partir de 1.734.278 acciones como:

- Llamadas de cobro
- Audio mensajes
- Mensajes de texto
- Mensajes chatsapp
- Notificación escrita de suspensión
- Suspensión del servicio.

El 51% (\$6.398 millones) restante del recaudo de cartera alcanzado por planes se gestionó dentro del Mercado Potencial, que incluye clientes que no presentan intención de pago. Estos deudores fueron gestionados a través de los planes Casa de Cobro, Multifamiliares Operativa Móvil y Cobro Jurídico, que buscaron el recaudo de la obligación impagada a partir de 3.995.760 acciones como:

- Visitas al cliente
- Negociación de acuerdos de pago
- Suspensiones reiterativas del servicio
- Investigación de bienes, evaluación del títulos y trámite de demandas

Por otra parte, tenemos que, durante el año 2025 el 28% (\$6.344 millones) del recaudo de la cartera en cuestión provino de la gestión de financiaciones y el mantenimiento de acuerdos de pago. Durante este año se realizaron 16.113 nuevos convenios donde se financiaron \$4.600 millones de la cartera objetivo, esto a partir de la disposición de planes de diferimiento con diferentes condiciones de cuota y plazo. Estos planes de financiación fueron ofrecidos o bien pudieron ser solicitados por el interesado a través de los diferentes canales de atención (Oficinas Comerciales, Oficina Telefónica, Gestores

Indicador de resultado 8.3. Reducción de cartera.

de Cobro, Ejecutivos de Cuenta). Como seguimiento a los clientes con acuerdos incumplidos se realizó notificación y reporte negativo ante Centrales de Riesgo.

En complemento, el 4% (\$1.027 millones) del recaudo de esta cartera se logra por la gestión personalizada de ejecutivos cuenta a Grandes Clientes del Mercado Regulado y No Regulado, el 2% (\$571 millones) a partir de la gestión de clientes Eléctricamente Subnormales, el 1% (\$58 millones) sobre clientes vinculados a la oferta de Energía Prepago y, el 11% (\$2.455 millones) provino de clientes que presentan pago estando fuera de campaña como inercia de su previa gestión.

La cartera del segmento Grandes Clientes del Mercado Regulado y No Regulado; que incluye clientes Pymes, Oficiales, Alumbrado Público y No Regulados, se gestionó por el equipo de Ejecutivos Cuenta a través de 74.688 acciones entre envío de correos electrónicos, llamadas telefónicas al departamento financiero/tesorería del cliente, negociación de acuerdos y suspensión del servicio y sobre los casos que ameritaron, se hizo entrega de la deuda al Plan de Cobro Jurídico.

Para los clientes Oficiales se adelantó además la Gestión Documental de Cobro que incluyó Derechos de Petición sobre la Naturaleza Jurídica, Representación Legal y Certificación de Apropiación Presupuestal, solicitud de normalización de pagos y oferta de alternativas de pago, denuncia ante Contraloría y Procuraduría frente a incumplimiento de pago y decisión de terminación de contrato con notificación a Corte.

Para el segmento de clientes Subnormales, la gestión se realizó con el acompañamiento de contratistas de cobro en las localidades certificadas como Barrios Eléctricamente Subnormales; en estos se efectuaron 1.194.625 acciones entre visitas, campañas de sensibilización del uso racional de la energía y fomento de la cultura de pago.

Adicional a todo lo anterior, se efectuaron 6.236 acciones sobre clientes con cartera objetivo potenciales para oferta de Energía Prepago.

A pesar de que la antigüedad en la cartera evidencie normalmente menor respuesta de normalización frente a las acciones efectuada y una reducción progresiva en el nivel de recaudación anual de los saldos; por irse asociando en mayor proporción a clientes con baja calificación comercial y menor intención de pago, en 2025 se consigue una mejora en la recaudación frente al año anterior producto de la continuidad y mejora de estrategias definidas por la Empresa para dinamizar el recaudo.

Dentro de tales iniciativas podemos mencionar, el incremento de conexiones en esquema Prepago, el aumento de las brigadas de suspensión; que permitieron efectuar 8.436 acciones adicionales de suspensión sobre los morosos objetivo respecto al año anterior y la disposición de líneas de financiación sin interés de financiamiento y/o descuento de intereses moratorios; que permitieron realizar 10.715 acuerdos adicionales sobre la cartera objetivo.

Revisando por tipo de zona, el siguiente resumen presenta la composición y evolución de las magnitudes de cartera total, cartera mayor a 60 días y su recaudo e indicador de cartera mayor a 60 días según el segmento de mercado:

Indicador de resultado 8.3. Reducción de cartera.

Tabla 149. Cartera > 60 días por tipo de zona Cifras de Cartera y Recaudo en Millones de pesos

	dic.-20	dic.-21	dic.-22	dic.-23	dic.-24	dic.-25
Cartera Total	1.405.667	1.405.667	1.405.667	1.405.667	1.405.667	1.405.667
MERCADO	577.718	577.718	577.718	577.718	577.718	577.718
ZDG	523.428	523.428	523.428	523.428	523.428	523.428
ARMD	124.104	124.104	124.104	124.104	124.104	124.104
BSN	180.417	180.417	180.417	180.417	180.417	180.417
Cartera >60	1.267.912	1.098.675	1.051.950	1.018.790	998.499	970.043
MERCADO	516.758	391.363	365.537	344.664	332.851	319.821
ZDG	479.386	447.221	430.973	422.957	416.451	404.877
ARMD	114.168	105.595	101.375	99.332	97.469	94.218
BSN	157.599	154.497	154.065	151.837	151.728	151.127
Recaudo Cartera >60		162.208	37.849	25.381	18.249	22.952
MERCADO		122.531	24.508	13.988	10.151	9.832
ZDG		29.508	10.701	7.288	5.422	10.223
ARMD		7.940	2.209	1.916	1.842	2.326
BSN		2.228	431	2.189	834	571
Indicador Cartera >60	90,2%	78,2%	74,8%	72,5%	71,0%	69,0%
MERCADO	89,4%	67,7%	63,3%	59,7%	57,6%	55,4%
ZDG	91,6%	85,4%	82,3%	80,8%	79,6%	77,4%
ARMD	92,0%	85,1%	81,7%	80,0%	78,5%	75,9%
BSN	87,4%	85,6%	85,4%	84,2%	84,1%	83,8%

Fuente: AFINIA

Durante 2025 fue gestionado el 79% del universo de clientes con cartera objetivo ubicado en Zonas Especiales (incluyendo clientes Subnormales), correspondiente a 393.491 usuarios del segmento de especial atención. Sobre estos se efectuaron 3.756.963 acciones, el 76% de ellas a través del *Plan de Operativa Móvil*.

El plan de Operativa Móvil realizó acciones integrales de recaudo, atención al cliente y suspensión del servicio en estas Áreas Especiales con alto índice de morosidad, territorios en su mayoría sin oficinas de atención cercana o puntos de pago disponibles que permitan la recepción de recaudo de forma oportuna. Esta gestión de cobro incluyó actividades como visitas de cobro a los clientes, suspensión del servicio, negociación de deuda, censos de carga y demás acciones para recuperar cartera de los clientes asignados. Así mismo se realizaron actividades como socialización de acuerdos comunitarios, gestión de daños menores en la red y reporte de nuevos clientes.

Análisis de la SSPD

Este es un indicador netamente financiero, pero es el resultado de todo un programa de pérdidas liderado por AFINIA, este indicador alcanzó un valor del 69% que indica que se alcanzó la meta de

Indicador de resultado 8.3. Reducción de cartera.

menor o igual al 86,7%.

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.